

**Nicolas Guéguen
et Laurence Tobin (eds)**

Communication, société et internet

BIBLIOTHEQUE DU CERIST

GRESICO

**Groupe de Recherche
Société, Information
et Communication de l'Ouest**

L'Harmattan

COMMUNICATION, SOCIÉTÉ ET INTERNET

**Nicolas Guéguen
et Laurence Tobin (eds)**

Groupe de Recherche
Société, Information et Communication
de l'Ouest

COMMUNICATION, SOCIÉTÉ ET INTERNET

*Actes du colloque GRESICO de Vannes
Université de Bretagne-Sud
10 et 11 septembre 1998*

BIBLIOTHEQUE DU CERIST

L'Harmattan

5-7, rue de l'École-Polytechnique
75005 PARIS — France

<http://www.edition-harmattan.fr>

L'Harmattan Inc.

55, rue Saint-Jacques
MONTRÉAL (Qc) — Canada H2Y 1K9

harmat@worldnet.fr

Avant-propos

Le GRESICO, Groupe de Recherche Société, Information, Communication de l'Ouest (<http://gresico.univ-ubs.fr>) a été créé en 1995. C'est une équipe de chercheurs venant principalement de deux champs disciplinaires — sciences de l'information et de la communication, psychologie sociale et cognitive — qui se sont regroupés autour d'un intérêt commun pour les processus de communication dans le cadre de l'utilisation des Technologies l'Information et de Communication (TIC), catalyseurs de nouveaux rapports sociaux, professionnels et privés.

L'accent est mis tout particulièrement sur l'aspect réseau : les stratégies de recherche d'information sur réseau, les interfaces homme-machine dans les processus décisionnels, les échanges humains à travers les réseaux, les usages et les applications des réseaux, et, plus généralement, l'étude et la mesure des enjeux idéologiques, sociaux et individuels des réseaux.

Jeune unité de recherche au sein de la nouvelle Université de Bretagne Sud, le GRESICO a voulu affirmer sa personnalité en organisant un colloque consacré à ses préoccupations. Le choix du thème devait traduire la problématique centrale de l'équipe. Le titre du colloque l'exprime parfaitement : « Les relations entre individus médiatisées par les réseaux informatiques. Les sciences humaines et sociales aux frontières de l'informatique ».

C'est grâce au soutien financier accordé par le Conseil Régional de Bretagne et l'Université de Bretagne Sud que cette entreprise a pu voir le jour. Qu'ils en soient remerciés.

Mesdames les Professeurs Jouet, Mansell et Morel, Messieurs les Professeurs Caelen, Courtial, Henry, Leray, Le Coadic, Le Poutier, Lieury, Michel et Miège ont bien voulu honorer le GRESICO du soutien de leur autorité scientifique en constituant le Comité scientifique du colloque. Au nom du GRESICO et en mon nom, je les en remercie.

Le Comité d'Organisation était constitué de Mesdames de Gail et Tobin, de Messieurs Antoine, Bellego, Corneau, Fischer-Lokou, Frison, Gleizes, Guéguen, Inglebert et Poirier. Ils ont apporté leur compétence et leur savoir-faire à la préparation du colloque. Je les en remercie.

Je remercie de même les personnels de l'IUP de Vannes, qui ont contribué à la bonne marche de l'entreprise en assurant un support technique précieux.

Enfin, je voudrais terminer en remerciant tout spécialement ceux qui ont bien voulu se consacrer pendant de longs mois à la lourde tâche qu'ont représentée la préparation et la coordination de ce colloque : Laurence Tobin et Nicolas Guéguen.

Robert Nadot

Directeur du GRESICO

3 juillet 1998

Introduction

Il est peu de situations, dans l'histoire récente des médias, où l'on a pu voir se développer dans le même mouvement un dispositif technique de médiation et une observation fine des pratiques sociales, organisationnelles et individuelles d'appropriation et d'usage des réseaux informatiques. Les Sciences de l'Information et de la Communication jouent un rôle incontestable dans ces recherches, mais paradoxalement ces travaux demeurent éclatés et partiels et il leur manque souvent de pouvoir se situer dans une perspective plus globale. A l'inverse, les problématiques sur les effets anthropologiques, sociaux et organisationnels des réseaux informatiques se sont assez largement développées ces dernières années notamment en sociologie, psychologie sociale, ergonomie, sciences de l'information et de la communication, économie, mais souvent sans une relation forte à la construction d'observations et de corpus. Observations et recherches nombreuses et de portée limitée, et grandes théorisations sur les révolutions des technologies de l'intelligence, et les nouvelles anthropologies du savoir n'ont sans doute pas permis d'avancer vers la réduction de la « grande séparation » dont parle David Goody.

Il est aussi peu de situations où les médias ont à ce point stimulé les imaginaires et construit des mythologies sur les effets réels ou supposés des réseaux numériques, mis en scène le développement du multimédia et l'explosion contrôlée d'internet : thématique du réseau comme métaphore du lien et de la communion universelle... Thématique du temps raccourci et de la vitesse électronique porteurs de l'immédiateté de la relation qui découlerait de l'immédiateté de la réponse possible... Thématique encyclopédique de la bibliothèque de Babel et de l'accès possible à tout le savoir du monde... Enfin, plus trivialement, promotion du mel comme moyen de communication alternatif au courrier et au face à face. Mais au-delà de leur dimension spectaculaire et de l'abondante littérature de promotion ou de réticences dont ils sont les objets, il faut bien constater que les incidences sociales, culturelles, organisationnelles, psychologiques de la révolution informationnelle et notamment d'internet demeurent assez problématiques. Dans un tel contexte, les imaginaires sociaux influencent les chercheurs et renforcent les conventions épistémologiques et les paradigmes qui sous-tendent à la fois la conception des dispositifs, de leurs usages et des relations entre le technologique et le psychosocial. Il y a enfin une difficulté à mener des recherches sur des pratiques et des dispositifs technologiques émergents : comment les cons-

truire comme objet d'étude, ce qui suppose une stabilité minimale des pratiques et des usages ? Comment échapper aux effets de mode dans le choix des objets, des pratiques et des problématiques ? Dans cette perspective, les systèmes d'information informatisés provoquent des évolutions sociales, organisationnelles, professionnelles qui ne peuvent être appréhendées sans une explicitation des problématiques et des recherches de terrain significatives et évaluables. C'est à bien des égards l'enjeu et l'intérêt de ce colloque que de permettre de repérer, à travers la diversité des préoccupations, des disciplines et des recherches, quelques grandes questions et thématiques récurrentes qui courent indépendamment de la distribution — inévitablement plus ou moins arbitraire — des communications dans le déroulement des débats.

Les processus de normalisation ou de « normation » : si la question des normes évoque dans les thématiques populaires sur l'informatique l'angoisse de la normalisation et du contrôle des comportements, l'articulation entre les normes techniques, ce qui peut être appelé les normes organisationnelles et les normes sociales et culturelles, reste problématique mais peut être éclairé par plusieurs contributions. Ainsi (Michel Marcoccia, Valérie Hauch et Jean Fabrice Lebraty) du processus de construction d'un code de civilité pour les utilisateurs du réseau — la « nétiquette » — et des règles de présentation de soi qui visent à induire une articulation entre une représentation consensuelle de la relation sociale sur le réseau et un code de bonne utilisation des technologies de communication. Dans quelle mesure les réseaux informationnels contribuent-ils — et comment — à faire bouger les normes culturelles et sociales, par l'imposition de normes de comportements et d'échanges qui s'avèrent assez largement artificielles, au sens où l'entend Herbert Simon ? Quels sont à l'inverse les facteurs proprement culturels qui peuvent favoriser la captation des innovations et l'aptitude aux réseaux virtuels comme semble le suggérer le « paradigme méditerranéen » de Marie-Joseph Bertini ? Dans cette perspective, comment penser la formation et plus généralement les processus d'accès aux informations qui ne constituent pas d'emblée un accès au savoir et à la connaissance comme le suggère Geneviève Vidal ? Les processus de capitalisation et de diffusion des connaissances, que ce soit par les musées en ligne ou par la formation que Catherine Pascal et Lise Vieira appellent « hyperpédagogie » accentuent l'urgence du débat sur les dimensions culturelle, sociale et psychologique de l'appropriation. Les processus et dispositifs de mise en commun et d'échange et les reconfigurations organisationnelles : les collecticiels et les processus de groupware qu'étudient Stéphane Sire et Stéphane Chatty, comme les forums électroniques analysés par Fa-

bienne Martin, suggèrent une reconceptualisation de la notion d'organisation. L'articulation entre normes techniques et normes organisationnelles apparaît en effet centrale pour penser les processus de recomposition des professionnalismes qui résultent et impulsent l'évolution des organisations de presse comme le soulignent Denis Ruellan et Daniel Thierry, mais également la recomposition des équipes de travail et les modalités de la coopération qu'observent Anne Mayère et Marie-France Garribbo-Peyrelong à l'issue de l'étude des communications mobiles professionnelles. Dans une autre perspective, les choix de recomposition du système d'information à l'hôpital entraînent des bouleversements organisationnels et une normalisation procédurale tels que Michel Durampart plaide pour un modèle soft.

Cette mutation globale des organisations, recomposées autour de logiques de processus plutôt que d'opérations implique, jusqu'à un certain point, de repenser la configuration des activités, des marchés et des entreprises (Yves Thépaut), et également les pratiques commerciales et les logiques de délégations face aux clients (Frantz Rowe et Luc Béal). La description des logiques mises en œuvre par les réseaux d'utilisateurs relativement stables, les universitaires, par l'examen des résultats d'une enquête effectuée en Italie (Laurence Mazauric) éclairent sans doute sur les logiques de construction de réseaux de légitimation dans le développement de la recherche scientifique que développe Véréna Paravel à partir de l'analyse de trois groupes de discussion. L'analyse des contenus et usages du courrier électronique (Rachel Panckhurst, Florence Bailly), des forums électroniques (Alain Bensaude), le rapport à l'outil médiateur que constitue l'ordinateur, l'analyse des listes de diffusion (Hervé Le Crosnier), des groupes de discussion, la typologie des *newsgroups*, l'ensemble de ces approches et recherches ouvrent sur l'analyse des logiques d'appropriation des dispositifs par les utilisateurs, processus de « co-émergence » de l'univers et de l'utilisateur pour cet univers, qu'il s'approprie dès lors par un processus de métaphorisation qu'Olivier Dupont qualifie derrière Turner et Lakoff de « réseau d'implications métaphoriques ». Cette logique d'appropriation et de résistance est fortement liée à l'appartenance à des « groupes symboliques » plutôt qu'à des groupes sociaux comme le suggère Jean-Christophe Bonvel dans l'analyse des attitudes technophiles et technophobes.

Christian Le Moëne
Université de Rennes II
CERCI-Rennes