Béatrice VACHER, dir., *Vive la technologie ? Traité de bricolage réfléchi pour épris de liberté*

Paris, Presses des Mines, coll. Les Carnets de Lilith, 2014, 86 pages

Claire Scopsi

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/9491>

DOI : 10.4000/questionsdecommunication.9491

ISSN : 2259-8901

Éditeur

Presses universitaires de Lorraine

Édition imprimée

Date de publication : 31 décembre 2014

Pagination : 434-435

ISBN : 978-2-8143-0233-4

ISSN : 1633-5961

Référence électronique

Claire Scopsi, « Béatrice VACHER, dir., *Vive la technologie ? Traité de bricolage réfléchi pour épris de liberté* », *Questions de communication* [En ligne], 26 | 2014, mis en ligne le 31 décembre 2014, consulté le 22 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/9491> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.9491>

Béatrice VACHER, dir., *Vive la technologie ? Traité de bricolage réfléchi pour épris de liberté.*

Paris, Presses des Mines, coll. Les Carnets de Lilith, 2014, 86 pages

Vive la technologie n'est pas un ouvrage collectif, mais un ouvrage écrit collectivement. Il faut entendre par là qu'il n'est pas composé d'une succession de chapitres d'auteurs indépendants, mais qu'il est dans son ensemble rédigé à 14 mains par sept auteurs, chercheurs en sociologie, gestion et histoire, consultants en systèmes d'information, archiviste, réunis au sein du groupe d'étude et de recherche sur l'individu au travail (Lilith) de la Société française des sciences de l'information et de la communication. C'est aussi le premier opus d'une nouvelle collection scientifique, « Les carnets de Lilith », dont le projet est de mettre à disposition du grand public les théories en sciences sociales liées aux évolutions de la société, notamment aux technologies de l'information, en les rendant agréables à lire, mais sans concession quant à la rigueur de l'approche.

Quatre chapitres composent cet ouvrage assez court et suivent la même structure. Trois anecdotes, cocasses ou critiques, illustrent la complexité des rapports quotidiens avec les technologies et questionnent la liberté de l'individu face à des machines dont il peine à comprendre le code ou le langage et qui lui imposent leurs propres marches à suivre. Suit un exposé théorique qui démonte les processus d'adaptation, de détournement ou de quête de l'autonomie technologique en les éclairant par des travaux de recherche pluridisciplinaires, classiques ou contemporains. Le projet du livre est aussi celui du groupe de recherche Lilith : mettre en lumière le rôle de l'humain au sien des dispositifs techniques.

Le premier chapitre (pp. 13-26) dénonce certaines impasses technologiques : multiplication des mots de passe, automobile dont la « puce » refuse le démarrage, e-billet de train incapable de s'afficher (pp. 13-17). De quelle autonomie dispose-t-on face aux machines, et comment les transformer en outils en faisant appel au langage, à la relation à autrui, à l'interprétation d'un contexte (selon Erving Goffman) ? Les technologies mettent-ils mal la figure de l'humain « rationnel et efficace » des économistes des années 50, poussent-ils à s'opposer aux contraintes par des stratégies (sociologie des années 70), à rechercher le sens de ses actions (sociologie américaine des années 80-90). C'est en prenant conscience de sa position à l'égard des autres acteurs qu'il ne perçoit que partiellement (informaticiens, téléopérateurs, agents de la SNCF) et des contraintes de chacun à l'égard des institutions,

que l'homme « mécanisé » construit son individualité et compose, en interagissant avec ces interlocuteurs, une stratégie d'autonomisation.

Le deuxième chapitre (pp. 27-40) aborde les modes d'emploi des technologies et les discours véhiculés par leurs constructeurs. Qu'il s'agisse de découvrir que les fabricants d'outils de diagnostics de panne automobile ne travaillent pas du tout avec les constructeurs de véhicules, de tenter de réaliser la promesse d'un « blog en trois clics » ou de paramétrer un nouveau téléphone de bureau plus performant, la problématique demeure le savoir-faire. Face aux difficultés d'interprétation des interfaces homme/machine ou des documentations techniques démultipliées, le recours au détournement, à l'entraide, au bricolage, voire au démontage, demeure une réponse humble mais efficace. Les travaux sur les « discours d'escorte » (Josiane Jouët, Sophie Pène), le piège sémiotique que constituent les écrits d'écran (Emmanuel Souchier et Yves Jeanneret ou encore Marie Desprès-Lonnet), ou la fracture numérique liée à l'apprentissage (Fabien Granjon ou Patricia Vendramin et Gérard Valenduc) viennent appuyer et éclairer la réflexion sur une technologie de l'écrit de plus en plus complexe à appréhender pour les débutants, parce qu'elle oublie de ménager les étapes nécessaires à la maîtrise des codes visuels en constante évolution.

Le troisième chapitre (pp. 41-56) passe du côté des organisations pour interroger les processus de décision de gestion d'une documentation de centrale thermique, la répartition des responsabilités dans une équipe de conception d'application informatique, ou encore les obscures logiques commerciales des opérateurs téléphoniques. Ces agencements de règles, d'individus et de machines sont des instruments de gestion (selon la terminologie de l'École des Mines de Paris dans les années 70) qui offrent un cadre de justification des choix sans pour autant garantir l'efficacité du processus. Les cloisonnements qui en résultent, les imprécisions des donneurs d'ordre conduisent la délégation de compétences à l'échec. La théorie des agencements organisationnels (Jacques Girin) offre une méthode pour modéliser ces suites de « mandats » passés entre acteurs et mettre en évidence leurs défaillances.

La déshumanisation des processus conduit logiquement à aborder, dans le dernier chapitre (pp. 57-75), les systèmes « tout automatiques » : une plateforme de gestion de congrès scientifique collaborative et une ligne de métro dont les portes sont gérées automatiquement. Peu à peu, derrière le mythe de la robotisation, réapparaissent des êtres humains. Un

groupe d'organismes est mis à contribution, pour contourner les rigidités du logiciel, pallier les résistances des utilisateurs, les guider et les rassurer. Dans le métro, les « régulateurs » en gilet orange, petites mains du transport urbain, enseignent discrètement aux usagers les règles de sécurité et les bonnes pratiques de la montée dans les rames. C'est à la sociologie des usages (Jacques Perriault, Josiane Jouët, Philippe Mallein et Yves Toussaint), à la philosophie de Michel de Certeau, à la sociologie de la traduction (Madeleine Akrich, Michel Callon et Bruno Latour) qu'il revient d'expliquer le rôle de ces acteurs humains dans le système technologique. L'incertitude dans laquelle plonge un système rigide ou complexe, peut contribuer à tisser du lien social lorsqu'il conduit les usagers à s'associer pour contourner les difficultés, ou lorsqu'il suscite des rôles de médiateurs venant humaniser le processus. C'est logiquement à Michel Foucault que revient le mot de la fin pour cerner la notion de dispositif et le définir comme un espace de contrainte mais aussi de liberté pour l'individu, « un lieu à investir, à développer, à bricoler, à apprivoiser » (p. 71).

On le voit, les théories exposées ne sont pas des nouveautés, il s'agit plutôt d'un panorama de travaux désormais « classiques » des sciences de l'information. L'originalité de l'ouvrage réside dans la forme et le ton choisis par les auteurs et qui doit constituer l'« ADN » de la collection : un mélange de bonne humeur et de pédagogie, mais qui ne cède en rien à la rigueur des exposés théoriques. Cependant, ce parti pris n'est pas facile et l'on se demande à quel public il conviendra le mieux. Des étudiants débutants y trouveront une introduction agréable à certains champs des sciences de l'information et de la communication, mais le grand public sera peut-être dérouté par certaines références un peu trop rapides pour être bien comprises par le profane ou par des détours plaisants, mais un peu surprenants (la longue digression sur le mariage d'Isabelle de Valois et de Richard II (p. 53) est assez obscure). On suivra donc avec intérêt l'appropriation de cet écrit par les non-spécialistes. Enfin, les chercheurs ne manqueront pas de discuter les choix théoriques et de déplorer les absents. Car c'est sur le choix des éclairages théoriques que l'ouvrage prête le flanc à la critique : la recherche en sciences de l'information et de la communication française est bien représentée, mais en regard, les trois ou quatre références anglo-saxonnes, souvent issues des théories des organisations paraissent bien déséquilibrées. Le format court de l'ouvrage aurait pourtant autorisé le choix affirmé de se limiter à la recherche francophone. Mais c'est finalement le projet de cette collection de susciter la frustration puisqu'elle invite les lecteurs à découvrir d'autres travaux et à réagir au texte et aux

idées développées sur le site dédié (accès : <http://www.les-carnets-de-lilith.fr/>). Il faut aussi prendre en compte l'extrême jeunesse de cette collection, sérieuse sans se prendre au sérieux, qui ne manquera pas d'affirmer son identité au fil des futures publications.

Claire Scopsi

*Dicen-IDF, Conservatoire national des arts et métiers,
F-75000
claire.scopsi@cnam.fr*