

Usage, individualisation et médiation numérique

Pascal Plantard
Université Rennes 2, pascal.plantard@univ-r2.fr

Résumé

À partir d'une recherche empirique à propos de la formation des animateurs multimédia, la présente communication propose une problématisation de la notion d'individualisation pédagogique, abordée du point des sciences de l'éducation en privilégiant l'approche anthropologique. Elle débouche sur un questionnement épistémologique autour du concept d'usage, particulièrement lorsqu'il s'adresse aux TIC. Cela permet la mise en lumière des processus d'individualisation pédagogique dans les pratiques de médiation numérique, définie comme pratique d'accompagnement aux usages des dispositifs sociotechniques, particulièrement pour les personnes touchées par l'exclusion numérique. Il s'agit de les amener à comprendre les environnements numériques qui nous entourent et de favoriser leur autonomie vis-à-vis des instruments, services et médias numériques. Pour observer comment les animateurs décrivent, vivent et agissent la médiation numérique, nous avons pris plusieurs postures : l'analyse de pratiques pédagogiques en cours de formation; l'observation participante du réseau de la médiation numérique en Bretagne; des focus groups/théâtre forum (filmés puis analysés); des entretiens non directifs auprès de professionnels de la médiation numérique. Cette recherche se conclut sur une approche conceptuelle de l'usage dans une boucle itérative « techno-imaginaires, représentations, pratiques, usages » permettant de donner des repères théoriques structurants pour l'analyse des pratiques pédagogiques de la médiation numérique.

Mots clés

médiation numérique, individualisation, techno-imaginaire, représentations, pratiques

1. Introduction

Dans le champ des TICE, les travaux de recherche en sciences de l'éducation portant sur l'animation, l'éducation spécialisée (la psychoéducation au Québec) ou le travail social sont peu nombreux. Ce sont pourtant des secteurs où les interactions éducatives se conjuguent plus souvent au singulier – en termes de personnalisation – qu'au pluriel et où l'individualisation des environnements éducatifs, encore plus s'ils sont numériques, revêt une importance particulière.

À partir des travaux récents du GIS M@rsouin (Môle @rmoricain de Recherche sur la SOciété de l'information et les Usages d'Internet; <http://www.marsouin.org/>), le présent article propose :

- Une mise en tension de la notion d'individualisation à travers un questionnement épistémologique autour des usages du numérique;
- La mise en lumière des processus d'individualisation pédagogique dans les pratiques de « médiation numérique », illustrée par les analyses d'une recherche empirique à propos de la formation des acteurs de cette médiation bien spécifique;

- Une approche conceptuelle de l'usage permettant de donner des repères pour structurer l'analyse des pratiques pédagogiques de médiation numérique.

Le GIS M@rsouin rassemble l'ensemble des laboratoires de sciences humaines et sociales qui travaillent sur les usages des TIC en Bretagne au sein des 4 universités (Rennes 2, Rennes 1, UBO à Brest, UBS à Vannes et Lorient) et de trois grandes écoles (Telecom Bretagne, ENSAI, Sciences Po Rennes).

2. Usage et individualisation

Perriault définit dès 1989, la « logique de l'usage » de tout objet technique autour de trois éléments : le projet d'utilisation, l'instrument et la fonction qui lui est attribuée. Dans ce sens, les trois conditions de l'usage sont la disponibilité, l'appropriation et la pratique effective des instruments technologiques. La notion d'usage émerge avec la société de consommation des années 60. On devient alors usager des services, particulièrement des services publics. C'est De Certeau qui la théorise en 1980 dans son célèbre ouvrage « l'invention du quotidien ». Il y étudie les pratiques de lecture révélatrice des nouveaux modes de consommation et démontre qu'il s'agit d'un acte social très actif où les usagers « braconnent » les dispositifs et les cultures qui se présentent à eux. Alors qu'on parle aujourd'hui beaucoup des cultures numériques, nous reprenons à notre compte ces affirmations de Simondon (1989) : « la culture s'est constituée en système de défense contre les techniques; or, cette défense se présente comme une défense de l'homme, supposant que les objets techniques ne contiennent pas de réalité humaine ». Dans toute technologie persiste une réalité humaine. L'objet technique « c'est de l'humain cristallisé » (Simondon, 1989). Simondon développe largement le concept d'individuation d'une technique comme « opération physique biologique, mentale, sociale, par laquelle une activité se propage de proche en proche (à partir d'une préindividualisation) à l'intérieur d'un domaine, en fondant cette propagation sur une structuration du domaine opérée de place en place : chaque région de structure constituée sert à la région suivante de principe de constitution, si bien qu'une modification s'étend ainsi progressivement en même temps que cette opération structurante » (Simondon, 1989). Pour lui, l'individuation est psychique, intime, mais aussi sociale et collective. Cette définition est le point de départ de notre réflexion sur l'individualisation dans la médiation numérique. À partir de De Certeau (1980) et de Simondon (1989), dans une approche anthropologique, nous définissons les usages comme des **ensembles de pratiques socialisées** (Plantard & Trainoir, 2011). Cette formule stabilisée sert d'appui au travail collectif au sein de M@rsouin. Le terme « ensemble » suggère des questions de seuil. Les usages fondent de nouvelles normes autour desquelles se créent les sociabilités. L'adjectif « socialisées » renvoie donc à des questions de constructions collectives et à l'étude des processus d'adoption des normes culturelles, ce qui nous conduit à replacer les usages des TIC dans les contextes sociohistoriques et à privilégier la notion de dispositif socio-technique. Le terme « pratique » pose des questions dialectiques entre individualisation et socialisation où la pratique est « située » dans les espaces spécifiques.

3. La médiation numérique

Dans nos derniers travaux (Plantard, 2009; Plantard & Trainoir, 2011; Trémembert, 2009), on constate que la « fracture numérique » ne se réduit pas vraiment et qu'elle aurait plutôt tendance à se déplacer. Pour le Centre d'analyse stratégique (CAS, 2011), le « fossé numérique » comprendrait 3 dimensions : le niveau

de revenu, le niveau d'étude et l'âge. Parmi les publics les plus touchés par les nouvelles formes d'exclusions numériques, on dénombre : les personnes âgées, handicapées, en situation d'illettrisme, les familles pauvres (- de 1500 €/mois), monoparentales, les adultes en précarité, en situation de chômage, peu qualifiés ou ayant un très faible niveau d'études. Certains chercheurs (Brotcorne & Valenduc, 2008) parlent de « fracture du second degré » pour désigner les personnes qui se sentent perdues avec les nouvelles « nouvelles technologies » (Web 2.0, P2P, réseaux sociaux numériques, messagerie instantanée, Internet mobile, smartphone, tablette tactile...). Les compétences numériques acquises ne sont pas forcément toutes pérennes. Et enfin, « pour la première fois en 2009, le facteur isolement (65 %) devient 'l'indicateur étrange' de l'exclusion numérique, faisant sauter les catégories sociologiques traditionnelles (âge, revenu, capital culturel) » (Plantard, 2011). Les personnes « isolées socialement » sont les premières touchées par l'exclusion numérique. Tous ces publics sont prioritaires pour la médiation numérique définie comme pratique d'accompagnement aux usages des dispositifs sociotechniques. Il s'agit de les amener à comprendre les environnements numériques qui nous entourent et de favoriser leur autonomie vis-à-vis des instruments, services et médias numériques.

Les acteurs de la médiation numérique se divisent en trois catégories :

- Les professionnels : animatrices et animateurs multimédia, formatrices et formateurs en numérique, médiatrices et médiateurs spécialisés intervenant auprès des publics exclus sur des dispositifs numériques spécifiques;
- Les autres professionnels qui exercent occasionnellement cette fonction dans l'animation, l'éducation ou le travail social;
- Les bénévoles : clubs informatiques, réseaux « techno » et les associations.

Les acteurs de la médiation numérique sont divers et variés; néanmoins, ils ont plusieurs traits en commun. Lorsqu'ils exercent la médiation numérique, ils ne sont pas en position de vendre des technologies, de diffuser une culture numérique unique, de former à des compétences professionnelles certifiées, d'enseigner des savoirs académiques certifiés, de certifier des compétences technologiques même s'ils peuvent exercer ces fonctions par ailleurs.

Pour accompagner la professionnalité émergente des métiers de la médiation numérique, plusieurs formations qualifiantes ou certifiantes ont été mises en place progressivement en Bretagne :

- Le BPJEPS (Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport) TIC de l'ex-ministère de la Jeunesse et des Sports (actuel ministère de la Santé et des Sports) : diplôme d'État professionnel de niveau IV (Bac);
- Le DEUST (Diplôme d'Études Universitaire de Sciences et Techniques) USETIC (Usages Socio-Éducatifs des TIC) de l'Université Rennes 2 : diplôme universitaire national et titre professionnel de niveau III (Bac +2);
- La Licence professionnelle USETIC de l'Université Rennes 2 : de niveau II (Bac +3);
- Une offre de Master qui, sans être pléthorique, permet aux animateurs d'espérer une mobilité professionnelle ascendante par la reprise d'étude (Ex. : Master TEF – Technologies pour l'Éducation et la Formation – Université Rennes 2).

À côté des dispositifs formels de formation, la médiation numérique se situe dans l'éducation informelle comme, avant elle, la médiation culturelle. Comment, par qui et à quel moment se décide l'individualisation de la médiation numérique?

Nous allons éclairer ces questions avec les parcours et les analyses des pratiques professionnelles des acteurs de la médiation numérique en cours de formation.

3. Méthodologies croisées

Pour observer comment les étudiants décrivent, vivent et agissent les pratiques pédagogiques de médiation numérique, nous avons utilisé plusieurs dispositifs méthodologiques et plusieurs postures :

1. La collecte, par journal de recherche, lors des Groupes d'analyse de pratiques (GAP) du DEUST et de la Licence professionnelle USETIC ainsi que l'observation participante du réseau de la médiation numérique en Bretagne. Les échanges sont retranscrits et analysés. Certaines rencontres sont enregistrées et/ou filmées.
2. Les focus groups sont organisés pour cerner une question de recherche où les interactions groupales entrent en jeu. Le principe essentiel étant d'utiliser explicitement l'interaction entre les participants, à la fois comme technique de recueil de données et comme point de focalisation dans l'analyse. Dans le cas de la recherche sur les médiations numériques, nous installons cette méthodologie dans une perspective de comparaison pluriannuelle, dans un environnement stable : la 3^e session de la licence professionnelle USETIC. Notre comparaison s'attachera à mettre en lumière les évolutions des représentations concernant la médiation numérique, c'est-à-dire à la fois les représentations des pratiques d'accompagnement que se font ces étudiants qui préparent le métier d'animateur multimédia (cœur de métier de la LP USETIC et acteur central de la médiation numérique), mais aussi les représentations du numérique.
3. Des entretiens non directifs (Chiland, 1983) ont été effectués auprès de 6 étudiants de 4 promotions différentes du Master 2 TEF ayant pratiqué professionnellement la médiation numérique avant d'entrer en Master. La question de départ était « Que pouvez-vous me dire de la médiation numérique? ».

4. Analyses

1. Les Groupes d'analyse des pratiques suivent des cycles réguliers que ce soit en DEUST ou en Licence Professionnelle USETIC qui correspondent à la maturation professionnelle des étudiants : la découverte de la formation; les premiers retours de stage; la métabolisation des enseignements dans un modèle, plus ou moins implicite, qui permet d'interpréter sa pratique et d'écrire son mémoire; le plongeon dans le métier. Si la représentation de la médiation d'usage évolue au cours des trois premières phases, ce n'est qu'à l'entrée dans le métier qu'elle se livre, d'une manière quelque peu rétrospective. L'entrée dans la carrière est décrite soit positivement en termes de découverte et d'exploration, soit négativement en termes de « survie », de « tâtonnements » et de « choc de la réalité » (Huberman, 1989). Gelin, Rayou et Ria (2007) insistent sur le fait que le début de carrière est toujours un croisement d'enjeux personnels et sociaux, institutionnels et identitaires. Pour des professions non stabilisées, en bouleversements profonds ou en cours de constitution comme celles des acteurs de la médiation numérique, la régulation

de ces enjeux est encore plus complexe. Nos observations montrent que ces jeunes professionnels ont très souvent été confrontés aux problématiques liées à la découverte voire à l'invention de leur métier et à « la survie ». Dans les GAP, ce qui ressort de leurs témoignages, c'est le besoin d'être rassuré sur leurs compétences et leurs devenir professionnels. Les enjeux identitaires semblent premiers, ce qui fait que, souvent, lorsqu'une médiation numérique ne fonctionne pas, ils évitent la réflexion sur leur propre pratique pour renvoyer sur l'autre sa prétendue « incompétence ». Cela signe la persistance des préjugés ce qui est incompatible avec une pratique professionnelle, neutre et bienveillante. Les acteurs de la médiation numérique interviennent dans des institutions très jeunes (p. ex. : les espaces publics numériques) ou qui ne les reconnaissent pas (p. ex. : les bibliothèques). Il n'y a pas de réseaux régionaux et nationaux stables de la médiation numérique. Cela conduit bien des acteurs à une forme d'isolement professionnel pas toujours compensée par l'usage des réseaux sociaux numériques. Nous avons entendu l'écho de cette détresse dans plusieurs rassemblements professionnels. Au niveau de la médiation numérique, le choix de la modalité pédagogique, individuelle ou collective, utilisée dans ces moments-là peut alors être déterminé par la proximité émotionnelle. L'animateur va individualiser sa propre pratique de médiation aux usages à son état émotionnel. Il va faire du groupe s'il veut se tenir à distance des usagers et mettre en place un accompagnement individuel si le groupe lui pèse. L'utilisateur a des attentes légitimes vis-à-vis des normes d'usages qu'il perçoit autour de lui. Il se retrouve donc en tête à tête avec quelqu'un qui fait « semblant » de l'accompagner individuellement comme l'attestent plusieurs observations de seniors « maltraités » dans certains EPN précarisés.

2. Nous avons visionné les documents vidéo des séances de focus groups en 2011 avec une stratégie d'analyse sémiotique, de recherche de sens et de structure, autour des représentations des usages et de la médiation numérique exprimées par les étudiants. Trois thématiques sortent clairement de nos analyses : la solitude; l'enfance, la quête identitaire de soi ou de son genre; la maîtrise, particulièrement du temps. Ces trois thématiques font apparaître trois mises en tension.

La question de la solitude avec l'engouement très puissant pour les blogs et les réseaux sociaux numériques : Cardon et Delaunay-Téterel (2006) constatent, à propos du blogging, qu'il « existe, en effet, entre les différentes configurations d'énonciation des propriétés peu conciliables les unes avec les autres. Ainsi, la lecture des proches inhibe le déploiement des blogs intimistes; la licence fictionnelle de l'énonciation intérieure est inquiétante dans l'échange familial et fautive dans les blogs citoyens; la clôture communautaire entre pairs est impropre à la construction d'un espace ouvert de discussion publique; l'identification professionnelle ou marchande corrompt les énonciations citoyennes; la vindicte personnelle, ou l'expression du ressentiment, affaiblit la coordination spécialisée entre pairs; les familiarités sont proscrites dans l'espace des opinions, etc. Chaque forme d'énonciation prédétermine un contexte de communication et des règles de comportement qui, pas à pas, avec la succession des posts et la constitution progressive d'un public de commentateurs réguliers, confère au blog dans son ensemble une identité particulière ». Le blog, comme les réseaux sociaux numériques étudiés plus tard par Cardon (2008), traduit le degré et les formes de sociabilité de l'internaute. La solitude de l'animateur débutant rejoint celle de l'utilisateur débutant et, dans la médiation numérique, l'un et l'autre ne se retrouvent pas toujours.

Les questions de l'enfance, de la quête identitaire de soi ou de son genre avec toutes les interrogations que soulèvent les identités numériques : particulièrement dans la construction des identités adolescentes déjà pointée par Fluckiger (2006). « Situés dans le prolongement d'autres moyens de découverte d'une culture

propre aux adolescents, il semble que les Skyblogs puisent leur signification à cette source et deviennent un média supplémentaire d'accès à cette culture. Pour les jeunes collégiens, ils semblent donc avant tout être une fenêtre ouverte sur le monde des plus grands, permettant d'incorporer les normes, la culture, le langage, les goûts en vigueur dans la cité, les jeunes adolescents pouvant découvrir quels chanteurs de rap, voitures ou marques de vêtements sont appréciés de leurs aînés, et permettent l'acquisition d'une identité adolescente » (Fluckiger, 2006). Chez les jeunes animateurs multimédia, les « situations problèmes » évoquées en focus groups mettent très souvent en scène des adolescents revendicatifs. La génération « Y » est une construction idéologique qui masque les déterminations sociales et culturelles. Pour ces jeunes professionnels, les questions d'identités sont encore trop pressantes pour les intégrer sereinement dans la médiation numérique.

La maîtrise du temps avec les modifications hypermodernes du temps et de l'espace : Comme l'écrit Trédan (2005), « la pratique du blog se retrouve effectivement centrée sur le groupe d'appartenance. Le but recherché est double : entretenir cette sociabilité et l'inscrire dans un présent, qui sera passé dans le futur. Le blog se trouve utilisé comme support de la mémoire de l'«entre-soi» des adolescents, qui donne cette impression d'album photo, ennuyeuse pour toute personne extérieure au groupe. De cette intersubjectivité évidente partagée entre les membres de la communauté, découle un attachement et une même pratique de l'espace, limité à quelques lieux publics, le lycée et les espaces publics de la commune du lieu de vie, et aux espaces privés. Derrière cette recherche de l'entre-soi, se joue une transformation des pratiques du temps et de l'espace, et émergent une nouvelle temporalité et une nouvelle spatialisation de l'action ». Toutes les « situations problèmes » évoquées en focus groups partent d'interactions entre deux personnes alors qu'aucune consigne en ce sens n'a été donnée. Lorsque les étudiants mettent en scène la médiation numérique, c'est systématiquement sous la forme d'une pratique d'accompagnement individualisée. On peut émettre l'hypothèse que les modèles pédagogiques implicites basés sur les expériences d'apprentissages antérieures des étudiants sont très actifs dans la représentation qu'ils se font de la médiation numérique, ce qui conduit à penser que les apprentissages médiatisés laissent nettement plus de traces mnésiques lorsqu'ils sont personnalisés.

3. Les entretiens sont très riches et dépassent largement la question initiale de la médiation numérique. Ils abordent des questions de conditions de travail, de publics, de construction d'identité professionnelle, de cultures numériques, mais aussi des questions de projets et de pratiques pédagogiques. En se centrant sur la thématique de la médiation numérique, on peut classer les analyses en deux parties.

1 - Les principales difficultés de la médiation numérique : Le rôle de la médiation numérique est flou pour une partie du public qui est amené à demander au médiateur des tâches qui concerne le marché des TIC et non la diffusion des cultures numériques. Ce point est sensible puisqu'il est vécu avec difficulté par les jeunes professionnels comme en témoignent les étudiants en GAP. La principale difficulté serait de « Resituer le numérique au sein de la médiation en tant que moyen et non pas fin en soi. Tout dépend du projet de la structure et du projet d'animation. Le gros souci, c'est que très peu de structures ont un projet de structure. » (GA) Cette animatrice multimédia depuis plus de 10 ans nous décrit clairement l'interdépendance entre le sens de la médiation numérique, sa valence technique ou pédagogique, et le projet de l'institution. Pour reprendre les travaux d'anthropologie de Boutinet (1990), « le projet est l'intention d'une transformation du réel, guidée par une représentation du sens de cette transformation, en prenant en compte les conditions réelles ». Sans projet, pas d'intention, pas de sens et une interprétation immédiate, souvent fugace et trom-

peuse, de la réalité. Pour cette documentaliste dans le centre de documentation d'un institut de formation aux soins infirmiers depuis plus de dix ans : « La principale difficulté est liée aux représentations attachées à l'informatique et au numérique » (YL). Cela renvoie à l'absolue nécessité d'inscrire la prise en compte de la dimension symbolique des usages au cœur de la pratique de médiation. L'homo numéricus est une version hyper moderne de l'homo faber fabricant d'outils et de machines pour transformer et dominer la nature, être prométhéen en péril. L'isolement des acteurs de la médiation numérique nous rappelle que c'est « le système technologique plus que l'outil qui donne l'impression d'enchaîner Prométhée » (Boutinet, 1990). Cela amène à la deuxième difficulté. Resituer cette action au sein de l'organisation dans laquelle on travaille sachant que les décideurs n'ont pas la même vision que les usagers. Par exemple, des élus vont vouloir construire un espace culturel du 21^e siècle, donc forcément numérique avec l'argument que les ressources seront ainsi accessibles à tous et (raison moins avouée) qu'ils ne seront pas obligés d'augmenter la masse salariale pour faire vivre la nouvelle structure. Les usagers qui fréquentent la structure viennent, car « ils ne savent pas utiliser la machine, cliquer sur la souris et ont besoin d'aller dans des lieux 'sociaux' » (GA). Au-delà des emboitements de projets qui conduisent à un projet de médiation numérique, nous ne pouvons occulter le fait que les dispositifs sociotechniques sont l'objet de perpétuelles traductions : « par traduction on entend l'ensemble des négociations, des intrigues, des actes de persuasion, des calculs, des violences grâce à quoi un acteur ou une force se permet ou se fait attribuer l'autorité de parler ou d'agir au nom d'un autre acteur ou d'une autre force » (Akrich, Callon, & Latour, 2006). Fétiches des temps hypermodernes, les TIC sont mobilisées par chaque acteur dans des registres symboliques très différents. Un élu peut imaginer lutter contre la fracture numérique par un moyen totalement inadapté (la médiathèque du XXI^e siècle) parce que cette représentation est tellement répandue et valorisée, qu'il va pouvoir faire passer une « traduction » par ce canal (la réduction de la masse salariale).

2 - Par qui, quand et pourquoi se décide la forme individuelle ou collective de la médiation? Pour un animateur multimédia chevronné dans une commune rurale, la pratique de groupe est première dans la médiation numérique. Il individualise ensuite progressivement sa pratique en prenant en compte la dynamique des groupes et des sous-groupes avec, comme boussole, la motivation des usagers. Il s'agit d'un modèle de médiation très professionnel qui fait bien écho à notre définition des usages, à la fois norme collective et expérience personnelle. Contrairement aux étudiants plus jeunes du DEUST ou de la LP qui peuvent se laisser entraîner par la pression du public, la pratique pédagogique individualisée de plusieurs autres animatrices, très professionnelles, est soutenue par des actions de groupe qui visent la coformation donc l'autonomie. Nous pouvons en déduire une définition plus aboutie de la médiation numérique ou la forme pédagogique individualisée est choisie par le professionnel (Par qui?), dans le temps de préparation de l'activité (Quand?) en fonction du projet pour et avec les usagers (Pourquoi?).

Concernant la réflexivité, la professionnalisation et la formation des acteurs de la médiation numérique, plusieurs pistes importantes sont contenues dans les entretiens. D'abord, la pédagogie à privilégier pour la formation se situe clairement du côté de l'alternance avec des dispositifs d'analyses des pratiques. Ensuite, la demande ne se situe pas du tout au niveau des savoirs techniques ou instrumentaux, mais dans la formation à la pédagogie (p. ex. : faire attention aux usagers, faire évoluer ses pratiques...) et aux concepts (comprendre la culpabilité, donner un sens « social ou sociologique » à la médiation, infléchir ses propres représentations...) qui permet d'explicitier la pratique de la médiation numérique. Dans la médiation numérique, il convient de favoriser « l'entrée par les usages, qui vise à instaurer des pratiques efficaces, éclairées et responsables en référence et en réponse à des pratiques informelles souvent ignorantes » (Duplessis, 2009). Les sciences de

l'éducation ont un rôle très important à jouer pour la professionnalisation de la médiation numérique, pas seules, mais plutôt en articulation avec les autres disciplines qui concourent à constituer un nouveau champ transdisciplinaire : les sciences des usages.

5. Comprendre les usages

Les usages des technologies numériques s'installent avec une temporalité et des processus complexes qui convoquent des niveaux d'abstraction très différenciés. Pour accomplir l'individualisation des dispositifs médiatisés et la personnalisation des pratiques de médiation numérique, il convient de comprendre cette alchimie des usages du numérique en tant que fait social total. Afin de faciliter cette démarche, nous proposons, comme matrice des sciences des usages, le schéma itératif suivant : la boucle itérative des usages.

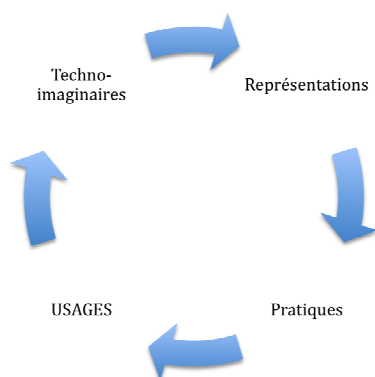


Figure 1. La boucle itérative des usages.

Les usages des technologies sont aujourd'hui un champ de recherche très particulier car, comme l'a souligné l'anthropologue Balandier (1986), notre imaginaire n'a jamais été autant branché sur la technique. Il propose le concept de techno-imaginaires. Ces techno-imaginaires sont plus ou moins actifs en fonction des périodes de l'histoire et des temporalités de socialisation des usages. Ces techno-imaginaires forment les grands récits mythologiques qui servent de références aux représentations sociales que nous avons des ordinateurs et d'Internet. Les techno-imaginaires proposent les éléments symboliques des représentations sociales qui construisent les cultures numériques. Ces représentations sont constituées d'images hybrides qui font qu'à la fois chacun reconnaît l'instrument technologique et le pratique, d'abord de façon très individualisée, puis de plus en plus collective par l'effet de socialisation de la technologie. Pour les acteurs de la médiation numérique, déterminer le stade de socialisation de la technologie dont ils accompagnent l'adoption est essentiel. Le sociologue Scardigli (1989) a décrit précisément les « trois temps de l'insertion sociale des techniques ». Le premier, c'est le temps des promesses et des fantasmes; le second, celui de la diffusion et donc de la désillusion. Le troisième, c'est le temps de l'appropriation socioculturelle des technologies, le temps de la socialisation, le temps des usages. Au début des années 1990, l'aube du Web est l'âge des cyberprophètes. En 2012, les réseaux sociaux numériques se diffusent et c'est l'Internet mobile et la réalité augmentée qui font rêver. Pour reprendre les concepts de Simondon (1989), les techno-imaginaires produisent une pensée magique qui en s'individuant se transforme en pensée technique productrice d'instruments technologiques et de pratiques de ces instruments, tout en gardant toujours la trace d'une idéologie structurante (comme le

« village planétaire » pour l'Internet). Les techno-imaginaires fondent les usages des TIC comme de nouvelles normes sociales très valorisées. Chacun peut les investir par sublimation soit, d'après Freud (1905), par déplacement des pulsions vers des objets socialement valorisés. Reconnaître l'objet valorisé par l'utilisateur, c'est faire un pas empathique vers sa demande et démarrer sous les meilleurs auspices la personnalisation de son accompagnement. Pour Jodelet (1989a, 1989b) la représentation est une « forme de connaissance socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social ». Les représentations des technologies sont le fondement des pratiques des instruments numériques. Ainsi, pour Rouquette (1997), la représentation c'est une « façon de voir localement et momentanément partagée au sein d'une culture, qui permet de s'assurer l'appropriation cognitive d'un aspect du monde et de guider l'action à son propos ».

Dans notre travail de recherche sur les usages, les représentations sociales désignent les images de la réalité qui sont partagées par toutes les personnes d'une société. Elles sont donc l'expression d'un imaginaire attaché à un objet particulier comme les techno-imaginaires qui organisent les croyances à propos du numérique. Positives ou négatives, ces représentations dépendent de l'image première qu'on se fait des technologies. Elles vont évoluer dans le temps, à travers nos expériences pratiques avec les machines, à la fois dans la dimension cognitive et instrumentale de la rationalité et de la manipulation, mais aussi dans la dimension psychique à travers les émotions éprouvées. Si l'usage est norme sociale collective, pour chacun, il est aussi un parcours individuel. C'est donc entre pratiques et usages du numérique que se joue le processus d'individualisation pédagogique dans la médiation numérique. Dans ce travail, nous constatons une nouvelle fois (Plantard, 1992) que les pratiques du numérique agissent comme des révélateurs des modèles pédagogiques implicites. Il m'apparaît donc indispensable d'arrimer les formations destinées aux acteurs de la médiation numérique aux concepts émergents des sciences des usages. Il faut aussi décliner ces formations dans la triple dimension technique, pédagogique et conceptuelle. En ce sens, dans sa tradition de science ouverte fondée sur le champ des pratiques éducatives, les sciences de l'éducation ont un rôle majeur à jouer dans la structuration des sciences des usages.

Références

- Akrich, M., Callon, M., & Latour, B. (2006). Le grand Léviathan s'apprivoise-t-il? Dans M. Akrich, M. Callon & B. Latour (dir.), *Sociologie de la traduction : textes fondateurs*. Paris, France : Presses des Mines.
- Balandier, G. (1986). Un regard sur la société de communication. Dans É. Duyckaerts, *Nouveaux programmes et communication audiovisuelle : actes du colloque du CNCA*. Paris, France : Centre Georges Pompidou.
- Boutinet, J.-P. (1990). *Anthropologie du projet*. Paris, France : Presses universitaires de France.
- Brotcorne, P., & Valenduc, G. (2008). *Construction des compétences numériques et réduction des inégalités : Une exploration de la fracture numérique au second degré*. Repéré à <http://www.ftu-namur.org/publications/publi-6.html>
- Cardon, D. (2008). *Le design de la visibilité : un essai de typologie du Web 2.0*. Repéré à <http://www.interne-tactu.net/2008/02/01/le-design-de-la-visibilite-un-essai-de-typologie-du-web-20/>
- Cardon, D., & Delaunay-Téterel, H. (2006). La production de soi comme technique relationnelle. *Réseaux*, (138), 15-71.

- Centre d'analyse stratégique. (2011). *Rapport – Le fossé numérique en France*. Repéré à <http://www.strategie.gouv.fr/content/rapport-le-fosse-numerique-en-france>
- Chiland, C. (1983). *L'entretien clinique*. Paris, France : Presses universitaires de France.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- De Certeau, M. (1980). *L'invention du quotidien, Arts de Faire*. Paris, France : Gallimard.
- Duplessis, P. (2009). *Entrer dans la culture de l'information par les usages*. Repéré à <http://esmerée.fr/lestrois-couronnes/idoc/textes/entrer-dans-la-culture-de-l-information-par-les-usages>
- Fluckiger, C. (2006). La sociabilité juvénile instrumentée. *Réseaux*, (138), 109-138.
- Freud, S. (1905). *Trois essais sur la théorie sexuelle*. Paris, France : Gallimard.
- Gelin, D., Rayou, P., & Ria, L. (2007). *Devenir enseignant. Parcours et formation*. Paris, France : Armand Colin.
- Huberman, M. (1989). *La vie des enseignants. Évolution et bilan d'une profession*. Neuchâtel et Paris, France : Delachaux et Niestlé.
- Jodelet, D. (1989a). *Folies et représentations sociales*. Paris, France : Presses universitaires de France.
- Jodelet, D. (1989b). *Les représentations sociales*. Paris, France : Presses universitaires de France.
- Lasch, C. (2008). *Le moi assiégé. Essai sur l'érosion de la personnalité*. Paris, France : Climats éditions.
- Mauss, M. (1968). *Sociologie et anthropologie*. Paris, France : Presses universitaires de France.
- Perriault, J. (1989). *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*. Paris, France : Flammarion.
- Plantard, P. (1992). *Approche clinique de l'informatique* (Thèse de doctorat inédite). Paris, France : Université Paris X.
- Plantard, P. (2009). De l'e-inclusion. Les TICE dans les dispositifs d'insertion. Dans M. Sidir (dir.), *La communication éducative et les TIC : épistémologie et pratiques*. Paris, France : Hermès - Lavoisier.
- Plantard, P. (2011). *Pour en finir avec la fracture numérique*. Limoges, France : FYP Éditions.
- Plantard, P., & Trainoir, M. (2011). Stigmatic, errances et technologies. Dans G. Dang Nguyen & P. Créach (dir.), *Recherches sur la société du numérique et ses usages* (p. 17-33). Paris, France : L'Harmattan.
- Rouquette, M.-L. (1997). Représentations sociales. Dans *Dictionnaire fondamental de la psychologie*. Paris, France : Larousse
- Scardigli, V. (1989). Nouvelles technologies : l'imaginaire du progrès. Dans A. Gras & S. Poirot-Delpech (dir.), *L'imaginaire des techniques de pointe. Au doigt et à l'œil*. Paris, France : L'Harmattan.
- Simondon, G. (1989). *Du mode d'existence des objets techniques*. Paris, France : Aubier.
- Trédan, O. (2005). *Les weblogs dans la Cité : entre quête de l'entre-soi et affirmation identitaire*. Repéré à http://www.marsouin.org/IMG/pdf/Tredan_6-2005.pdf
- Trémembert, J. (2009). *Les frontières des fractures numériques générationnelles, économiques et sociales*. Repéré à <http://www.marsouin.org/spip.php?article355>