

Sociologie des techniques de la vie quotidienne

Les techniques ont envahi l'univers quotidien de l'homme moderne, et l'étude de cet aspect de la réalité sociale contemporaine est restée fort longtemps négligée par les sciences sociales. Cet ouvrage présente le résultat de recherches menées en Allemagne et en France. Les textes éclairent, dans une perspective à long terme, la manière dont la société contemporaine dépend dans son développement d'une technologie qui de plus en plus pénètre notre intimité et s'insère dans notre imaginaire. Ils proposent ainsi une réflexion critique sur notre environnement quotidien.

Alain Gras, professeur de sociologie à Paris 1 (Panthéon-Sorbonne), dirige le Centre d'Études des Techniques, des Connaissances et des Pratiques (CETCOPRA). Il est aussi chercheur au Centre de Sociologie des Arts (EHESS-CNRS). Bernard Joerges, professeur à l'Université Technique de Berlin, assure la direction du « Groupe Macro-systèmes techniques » au Wissenschaftszentrum für Sozialforschung de Berlin. Victor Scardigli, est directeur de recherche au CNRS à l'Institut de Recherche et d'Information Socio-économique Travail et Sociétés (IRIS), Paris-IX Dauphine. Tous enseignent dans le cadre du DEA « Anthropologie des techniques contemporaines » option du DEA de Philosophie à l'Université de Paris I.

Collection « Logiques Sociales »
dirigée par Dominique Desjeux

Sous la responsabilité de :

Alain Gras Bernard Joerges
Victor Scardigli

Sociologie des techniques de la vie quotidienne

LOGIQUES SOCIALES
L'HARMATTAN

SOMMAIRE

Préambule	5
Introduction	11
Alain GRAS	
Les techniques de la vie quotidienne et l'institution imaginaire du temps, du changement et du progrès	11

I

LES POSITIONS FRANÇAISES ET ALLEMANDES

Ilona OSTNER	
1 - Technologie, quotidien, <i>Lebenswelt</i>	19
Jacques PERRIAULT	
2 - Le cheminement de l'usage au cours du temps	31
Karl HÖRNING	
3 - Le temps de la technique et le quotidien du temps	45
Claude JAVEAU	
4 - La socialisation au monde informatique : la rencontre « jeunes enfants-ordinateurs » dans la vie quotidienne	61
Ingo BRAUN et Bernward JOERGES	
5 - Techniques du quotidien et macro-systèmes techniques	69
Victor SCARDIGLI	
6 - Appropriations quotidiennes : du téléphone à l'aéronautique	87

II

LE TEMPS, L'ESPACE, LE FOYER

Sibylle MEYER et Eva SCHULZE

- 7 - Téléviseurs contre machines à laver, ou l'influence du sexe sur l'évolution technique..... 93

Victor SCHWACH

- 8 - L'intégration des objets techniques dans la vie quotidienne..... 103

Kurt MONSE

- 9 - Les nouveaux modèles de consommation et les tendances technologiques de la production et de la distribution..... 109

Claudette SEZE

- 10 - Les substituts sociaux au travail domestique.. 119

Christian WECKERLE

- 11 - « Territorialités » de socialisation de la communication : intégrer le point de vue de l'acteur-utilisateur..... 131

Gisela DÖRR et Karin PRINZ

- 12 - Technique et répartition des tâches au foyer... 141

Heidrun MOLLENKOPF

- 13 - Choix techniques et types de familles..... 153

Pascal AMPHOUX

- 14 - Trois terreurs : imaginaire technique et éclairage domestique..... 161

III

LE CORPS, LES SENS, LA VIE

Roland ECKERT

- 15 - Technologie des sentiments : la vidéo érotique et autres écrans..... 171

David LEBRETON

- 16 - Les techniques et le corps humain : le corps sur-numéraire 183

Sylvette DENEFFLE

- 17 - L'entretien du linge : uniformité de l'équipement, diversité des pratiques..... 189

Jean-Claude KAUFMANN

- 18 - Les résistances au lave-vaisselle..... 201

Françoise LABORIE

- 19 - Incidence des nouvelles techniques de reproduction humaine sur la vie quotidienne des femmes et des couples..... 209

Ilse HARTMANN-TEWS

- 20 - Les Fitness-Centers : le retour du corps..... 219

IV

L'ESPRIT, LA MACHINE, L'AUTOMATE

Joëlle LE MAREC

- 21 - Imaginaire d'usage et informatique : le public de la bibliothèque publique d'information du centre Georges-Pompidou..... 227

Pierre-Alain MERCIER

- 22 - Télécommuniquer avec la machine..... 233

Dominique BOULLIER

- 23 - Modes d'emploi : réinvention et traduction des techniques par l'usager..... 239

Detlef DISKOWSKI, Christa PREISSING
et Roger PROTT

- 24 - L'enfant reste lui-même ou la technique dans l'univers quotidien de l'enfant..... 247

Hans Rudolf LEU

- 25 - Les enfants et l'ordinateur - Apprentissage du futur métier ?..... 257

Wolfgang BÖHM

- 26 - L'ordinateur au quotidien, ou la socialisation d'une technologie..... 265

Philippe BRETON

- 27 - Existe-t-il un mode de socialisation propre aux informaticiens ? 273

Werner RAMMERT

- 28 - Matériel - Immatériel - Médiatique : les liens enchevêtrés de la technique et du quotidien.. 277

- Bibliographie générale des textes traduits de l'allemand 291

- Les auteurs et leurs publications..... 305

MODES D'EMPLOI : TRADUCTION ET RÉINVENTION DES TECHNIQUES

Dominique BOULLIER

Une sociologie de la cuiller

Pourquoi les technologies quotidiennes commencent-elles à intéresser les sociologues lorsqu'elles deviennent nobles, communicantes, alors que les anthropologues se sont toujours intéressés aux manières de faire, aux habitudes alimentaires, vestimentaires les plus ordinaires ? Je soutiens pourtant qu'une sociologie de la cuiller nous permet de poser les mêmes problèmes que l'étude de la domotique, de la télématique ou de la micro-informatique. Ce n'est pas un hasard si ces technologies deviennent intéressantes pour les sciences sociales dès lors qu'elles font appel à du verbal, à du langage, puisqu'il s'agit de techniques de programmation, de communication. Pourquoi a-t-on délaissé la voiture comme objet d'étude alors qu'elle représente par excellence les transformations profondes des modes de vie au XX^e siècle ?

Prenons dès lors notre cuiller et dressons la liste des usages que l'on peut observer dans diverses situations : il ne sera pas anodin de remarquer que certains usages sont introuvables en dehors de situations construites, typiques, dans lesquelles ils prennent une signification.

Je peux, « c'est l'évidence », me direz-vous, manger avec ma cuiller, mais pendant ce même repas bien d'autres usages sont possibles : mélanger, tapoter sur le haut de son œuf, taper sur la table pour demander le silence, faire levier pour envoyer une

boulette de pain à son voisin. On peut aussi se gratter derrière l'oreille avec sa cuiller ou l'utiliser pour dévisser quelque chose si elle est assez solide et si son manche est adapté à la tête de la vis. Le médecin s'en servira pour inspecter votre gorge, votre jeune voisin punk l'utilisera comme pendentif en se l'accrochant à l'oreille ou au cou.

Comment analyser cette diversité d'usages ? Tout le monde participe pourtant de ce savoir commun partagé, qui estime que la cuiller a été conçue pour contenir, pour prendre et pour porter à la bouche. Mais cet usage qui est certes inscrit dans la technique (un manche « pour tenir » à la main, un creux « pour contenir ») ne rend pas compte des autres tâches accomplies avec la même « configuration » d'objet. S'agit-il alors de « tactique » comme le disait de Certeau (1), de « résistance » comme on l'entend régulièrement à propos des nouvelles technologies, de « détournement » ? Il faut, pour le dire, décomposer les processus qui permettent de mettre en forme cette situation. Ce que manifeste l'élève qui fait de sa cuiller un levier à boulette de pain ou le médecin qui vous fait dire « ah » avec la même cuiller, relève d'abord de leur capacité d'analyse technique des propriétés de l'objet (2) : il faut décomposer ces propriétés, réinterpréter les formes et réinventer une tâche, comme nous le faisons tous pour parvenir à utiliser un objet de façon adaptée. Aucun appareil ne pourrait marcher s'il devait uniquement fonctionner dans une situation entièrement construite et définie préalablement. La définition de l'usage est certes potentiellement présente dans la conception du produit mais l'utilisateur doit disposer de la même capacité d'analyse que le concepteur pour l'utiliser, « correctement » ou non, dans des contextes toujours variés.

Cette analyse technique est permanente, ne serait-ce que lorsque nous montons sur une chaise (ce qui n'est pas inscrit dans l'objet non plus) pour changer une ampoule : si notre analyse est erronée (ex : il manque un pied à cette chaise), la sanction vient rapidement ! Cette sanction n'a rien de social ni de normatif, elle relève de la performance technique.

Les traits particuliers de chaque usage, s'ils reposent sur une analyse des propriétés techniques et des tâches, sont aussi marqués par la situation définie socialement. L'analyse technique se combine en effet à une analyse sociale implicite, dont tout humain en société est capable, et qui lui permet de marquer dans l'usage d'un objet ses propriétés sociales du moment. Propriétés non conçues comme des données structurelles immuables, mais plutôt comme le produit d'un découpage et d'une construction particulière de la situation, d'un échange et d'une histoire. La divergence est de ce point de vue permanente, et il ne suffit pas d'observer quelqu'un utiliser une cuiller pour manger, pour en déduire qu'il y a conformité ou reproduction. Il y a nécessaire-

ment capacité personnelle à se situer dans un contexte d'usage particulier en marquant plus ou moins des distances ou des proximités sociales. Le débat, la controverse quotidienne sur les façons de faire, relèvent de ce jeu des frontières sociales. Cette « circonscription » (3) n'est pas pour autant détournement puisqu'il s'agit d'un processus constant, que l'usage soit « conforme » ou non à une norme. La norme fait intervenir une troisième médiation, une troisième compétence humaine, qui permettra, elle, de parler de détournement : c'est seulement dans la mesure où une « prescription » intervient — qui autorise ou qui interdit certains usages — que l'on peut parler d'enjeu normatif ; norme dont chacun est producteur à travers sa capacité à s'interdire ou à s'autoriser un usage. Qu'elle soit majoritaire, minoritaire, imposée ou non, n'enlève rien à la nécessité pour l'acteur de valoriser un usage, c'est-à-dire de lui attribuer une plus grande valeur, de l'investir, de le désirer, de l'élire et, au-delà, de s'interdire ou de s'autoriser cet usage, quel que soit le désir qu'il en ait.

Des technologies muettes ?

Ces technologies quotidiennes deviennent dès lors aussi complexes que la centrale nucléaire ou le super ordinateur géant. Et pourtant, leur évidence sera argumentée du fait que nul n'a besoin d'un mode d'emploi ou d'une formation pour utiliser une cuiller ou pour faire de la bicyclette, ou encore pour s'habiller. Certains domaines deviendraient complexes parce qu'ils sont parlés, qu'ils nécessitent de longues médiations de formateurs et de mises en forme linguistique, alors que les techniques les plus ordinaires seraient finalement muettes. Or l'usage normal, correct, habituel de la cuiller, n'a rien d'une évidence comme chacun peut le constater avec un enfant en bas âge. Il est remarquable que la formation, les conseils, les rappels à l'ordre (« tiens ta cuiller correctement »), les sanctions éventuelles, aient été oubliés pour en arriver au point où la technique et son usage sont incorporés et ne se distinguent plus comme techniques. Il a pourtant fallu beaucoup de guidages, de démonstrations, de paroles, dans la famille et hors d'elle, pour parvenir à incorporer ce savoir-faire. Il a fallu aussi beaucoup de ratés avant de parvenir au succès, technique d'abord (arriver à faire tenir un liquide dans une cuiller...), puis social (tenir la cuiller de la « bonne » main...).

Cet oubli de l'apprentissage, du temps où toutes les technologies ont été montrées et parlées vient du fait qu'en position d'enfant, nous n'avons pas l'obstacle d'une première socialisa-

tion (4) à surmonter pour incorporer un nouvel état des techniques. L'enfant baigne dans l'univers de l'autre, dans ce que nous appellerons avec Gagnepain, le style, dans ce cas celui de ses parents et de la société dans laquelle il est placé en général (c'est-à-dire le complexe socio-technique d'usage, que l'on retrouve dans les styles architecturaux ou plastiques mais qui ne relève en rien d'une dimension esthétique). Ce style, cette façon de faire dans laquelle nous entrons de plain-pied dès lors que nous sommes en société, nous l'avons désigné comme « style maternel » (5) par analogie à la langue maternelle. Ce concept est essentiel pour comprendre la difficulté qu'auront par la suite les « adultes » à s'adapter à de nouvelles techniques : il leur faudra en effet se décentrer de ce style maternel, être capable de mettre à distance leur savoir-faire incorporé. La difficulté est identique à celle de l'acquisition d'une « deuxième » langue ou à celle de la traduction. On comprend dès lors que chacun s'émerveille devant l'aptitude des enfants ou des adolescents à utiliser l'informatique alors que les adultes peinent ou ont des réticences pour changer leur style, leur façon de faire. On oublie de dire que ces enfants sont mis dans le « bain » informatique par leurs parents ou par d'autres adultes et que pour eux, il n'existe pas de style avant l'informatique. Cette technique fait partie de leur univers de première socialisation, ils n'ont rien à abandonner pour s'y mettre. Il n'y a pas d'autre explication à ces différences « d'aptitude » entre enfants ou adultes : la comparaison ne peut se faire en termes de performance car les points de départ sont différents et l'apprentissage n'est pas l'acquisition.

Il n'existe pas de techniques qui n'aient été parlées et l'évidence de leur usage, l'incorporation totale de leurs procédures d'utilisation proviennent :

- soit d'une socialisation primaire qui a intégré cet usage (et tous les conseils associés ont été oubliés car incorporés) ;
- soit d'une socialisation secondaire intensive et prolongée : que l'on songe à la voiture et à la lourdeur du dispositif mis en place pour faire acquiescer sa conduite. Des institutions entières vivent de cette activité sans oublier la présence permanente (y compris sur les panneaux) d'un code de la route. C'est à ce prix que les constructeurs automobiles peuvent se permettre de vendre des voitures sans devoir « rééduquer » leurs clients. Il faut aussi admettre qu'ils ont effectué un grand effort (mais très long) pour standardiser leurs offres (ex : une boîte de vitesse dite européenne). Le mode d'emploi de la voiture n'est plus indispensable pour l'utiliser parce qu'on a effectué une longue et coûteuse construction de médiations au préalable.

Le mode d'emploi est un mode et un code plutôt qu'un emploi

Le mode d'emploi demeure un dispositif particulièrement révélateur de la « didactique des techniques ». En effet, si toutes les technologies sont parlées, le mode d'emploi doit, lui, le manifester plus explicitement : il peut même être conservé comme témoin de cette parole, car il est écrit. Là encore, la différence peut être faite entre l'analyse technique et l'analyse sociale de l'objet, pourtant imbriquées étroitement à l'observation. Le mode d'emploi ne s'intéresse guère à la définition des objectifs de l'utilisateur et à la pertinence du choix de l'appareil pour atteindre ces objectifs. L'efficacité dans une situation donnée n'est pas son problème car il est centré sur le dispositif lui-même et sur ses modes opératoires à l'exclusion de toute autre alternative (et surtout pas des appareils concurrents !). Le mode d'emploi ne vous dira pas s'il est plus efficace de manger sa soupe avec une petite ou une grande cuiller. Il partira de l'existence de la petite cuiller et réanalysera les objectifs en buts (6) adaptés à ce dispositif. Aucun constructeur ne vous proposera dans « son » mode d'emploi un test comparatif entre le couteau ordinaire et le couteau électrique selon les objectifs que vous vous fixez. Le mode d'emploi « colle » à l'objet même et ne représente pas une analyse des objectifs : il n'en retient que ce qui peut se traduire en buts eux-mêmes réalisables grâce à l'appareil. Malgré tout, il devra vous signaler que vous ne devez pas l'utiliser pour certains objectifs, ou plutôt avec certains matériaux ou dans certaines conditions. Mais vous pouvez toujours utiliser votre couteau électrique pour couper une feuille de papier, le mode d'emploi ne vous en dissuadera pas.

Le mode d'emploi circonscrit *a priori* un environnement, un état d'utilisateur (7), des objectifs convenables à la fois socialement et techniquement puis s'intéresse à la manipulation elle-même. Il vise alors à réduire non pas l'inefficacité (qui ne s'apprécie que comparativement et en fonction d'un objectif) mais la divergence sociale.

Le mode d'emploi est un mode (secondairement d'emploi) et non une analyse technique de l'utilisation, comme tentent de la réaliser certaines représentations plus abstraites de « procédures », qui se voudraient indépendantes des « modes », c'est-à-dire de tout contexte social.

En essayant de conformer l'utilisateur à un mode particulier d'emploi, c'est toute une dimension de prescription (pour conformer à une circonscription) qui apparaît. Mais nous ne développerons pas ici la dimension normative, le code d'emploi, et

nous intéresserons avant tout à la langue et au style du mode d'emploi.

La tentative de réduction de cette divergence d'usage doit tenir compte (en partie) de la capacité technique de l'utilisateur (on ne lui dit pas tout et il lui restera toujours à faire) et de sa capacité sociale à diverger constamment. Cette divergence ne pourra jamais être réduite absolument : le paradoxe du mode d'emploi, comme de toute didactique, tient dans cette tentative de réduction de la divergence sociale, en prenant l'autre dans son univers, en le guidant, en le faisant abandonner provisoirement sa capacité à diverger, alors que le succès même de « l'opération » de guidage ne sera perceptible qu'au moment où le rapport didactique se dénoue, lorsque l'usager s'est approprié les conseils, les a fait siens, les a traduits et de ce fait trahis ! De même que parler, ce n'est jamais répéter un certain stock de formules dites correctes (ni répéter ce que dit l'autre), utiliser n'est jamais reprendre toujours les consignes du mode d'emploi mais au contraire les oublier, les trahir, les contester pour produire un usage particulier dans une situation donnée, un usage en contexte.

Une dynamique de l'échange socio-technique et socio-linguistique

Un travail de négociation complexe est nécessaire pour s'approprier et traduire une proposition culturelle qui paraît étrangère au départ. Loin de s'effectuer d'un bloc ou selon un seul type, ce travail de négociation procède plutôt par intégrations partielles, par retours en arrière, par avancées très rapides après franchissement de seuils. Cette dynamique de l'échange à propos d'une technique ordinaire relève à la fois de l'échange des styles (des façons de faire) et des langues (des façons de parler). La sociolinguistique est, avec l'anthropologie des relations inter-ethniques, la mieux armée pour proposer des outils conceptuels pour systématiser les observations faites sur ces types d'échange. Le contact entre langues qu'analyse Weinreich (8) fournit un premier cadre de compréhension de ces formes d'intégration, d'appropriation d'un univers étranger. Trois démarches peuvent être identifiées :

A - Le « shifting », qui consiste à passer entièrement à la langue de l'autre, à la langue avec laquelle on est entré en contact. Cette démarche, dans le domaine de la langue technique, peut se traduire par une appropriation complète et rapide des voca-

bles des techniciens, lorsque le mode d'emploi n'a pas pris la peine de les traduire. La capacité d'adoption d'une langue technique est beaucoup plus élevée qu'on ne le pense, elle joue aussi sur un profit de distinction, par l'intégration à un monde supposé et valorisé.

B - Le « switching ». L'utilisateur adopte partiellement certains éléments de la langue et de la façon de faire qui lui sont proposées : dans certaines situations il le fait, dans d'autres non. Ainsi, les langues en contact peuvent être utilisées de façon distincte selon le contexte, formel ou informel, technique ou non-technique, en présence de certains ou en leur absence.

C - Le « blend » est, enfin, une intégration très importante des deux univers de référence qui fait que l'on ne se situe plus ni dans l'un ni dans l'autre mais dans une nouvelle langue ou dans un nouveau style, qui peut parfois être partagé plus largement. Les créoles ont pu apparaître de cette façon et devenir des langues vivantes à part entière. Les façons de faire intègrent des éléments issus du mode d'emploi, de la norme prescrite et en même temps des raccourcis, des habitudes, des « trucs », qui composent des catalogues de procédures. Ces procédures amalgamées à partir de sources différentes constituent un vernaculaire technique analogue à une langue.

Conclusion

Ces stratégies de traduction, d'appropriation, de mise en forme de nouveaux savoirs et savoir-faire dans des contextes particuliers doivent être analysées comme tout processus d'échange social, qui ne traite que de l'altérité et qui vise à déplacer les frontières ou à les réaffirmer. Le mode d'emploi devient un catalyseur remarquable de ces tensions rencontrées dans la vie quotidienne face à des propositions de techniciens. Les faibles efforts de traduction faits par ces derniers sont parfois surmontés par l'invention prodigieuse des utilisateurs : ils conduisent aussi parfois à des échecs commerciaux et à des sous-utilisations notoires. Travailler à élucider les conditions d'une didactique des techniques devient alors un enjeu industriel et commercial en même temps qu'un enjeu culturel pour éviter d'aggraver la tendance vers une société duale qui semble à nos portes.

Notes

(1) Michel DE CERTEAU, *L'invention du quotidien*, Paris : UGE, 1980.

(2) Nous nous inscrivons dans la lignée des travaux de Jean Gagnepain l'ergologie. Jean GAGNEPAIN, *Du vouloir dire. Traité d'épistémologie des Sciences Humaines* (tome 1 : Du Signe, de l'Outil), Paris : Pergamon Press, 1 Tome 2 : De la Personne, de la Norme, Paris : Livre et Communication, 15

(3) Notion que nous développons avec celles de description et d'inscrip dans notre article « Mode d'emploi de la panne, panne du mode d'emploi in *Cahiers de Linguistique Sociale*, 1990. Notion que l'on retrouve aussi de façon légèrement différente chez Latour et Akrich.

(4) Sur socialisation primaire et secondaire, voir BERGER et LUCKMAN, *social construction of reality*.

(5) D. BOULLIER, « Les générations dans le prisme de la micro-informatique *Cahiers du réseau Jeunesse et Sociétés*, n° 12, Décembre 1989.

(6) Voir la distinction des objectifs, des buts et des sous-buts chez POI NAUD, RICHARD et al. « La description des procédures : leur décomposition rarchique et leur rôle dans la catégorisation des objets », Actes du 4^e colloq de l'ARC, Paris, mars 1990.

(7) Notion que nous avons développée dans notre recherche *Genèse des modes d'emploi : la mise en scène de l'utilisateur final*. D. BOULLIER, avec M. AKR V. LE GOAZIOU et M. LEGRAND, Rennes, LARES, CSI, 1990, 418 p. (pour CCETT).

(8) Cf. Uriel WEINREICH, *Languages in Contact*, La Haye : Mouton, 1962 éd. ; 1^{re} éd. : NY, 1954). Uriel WEINREICH, « Unilinguisme et Multilinguism in Martinet (éd.), *Le langage*, La Pléiade.