

CONNECTER N'EST PAS INSTITUER

**Nouvelles technologies de communication
et autres dispositifs pousse-au-jour**

Dominique BOULLIER

UNIVERSITÉ RENNES 2
4, place Saint-Melaine
35000 RENNES - Tél. 99.63.19.18

PLAN URBAIN
Ministère de l'Équipement,
du Logement, de l'Aménagement,
du Territoire et des Transports

"Nous ne nous sommes pas rencontrés" — " Mettons que nous nous sommes croisés : c'est mieux encore" — "Comme c'est douloureux, cette rencontre du croisement".

Maurice BLANCHOT L'attente
L'oubli

Ce document constitue le rapport final de la convention n° 8631275002237501 en date du 3 octobre 1986

ARES/Plan Urbain (MELATT)

et intitulé "Nouvelles techniques de communication et pratiques urbaines". Cette recherche a bénéficié de la collaboration de G. Gaultier, de V. Boscolo et de M. Bleuzen. Elle a été suivie par Anne Charreyron-Perchet.

Recherche réalisée pour le Plan Urbain (MELATT)
© Dominique BOULLIER, 1988

SOMMAIRE

PRESENTATION

7

IÈRE PARTIE TECHNOLOGIES DE L'ENTREMISE ET INSTITUTION

1.1.	DES DISPOSITIFS TECHNIQUES A HISTOIRE	11
1.2.	LE PROGRAMME DES ENTREMETTEURS	21
1.2.1.	La performance industrielle	22
	a — abondance et variété	22
	b — accessibilité et sélectivité	26
	c — permanence et immédiateté	31
1.2.2.	La technique "pousse-au-jour"	36
	a — couper/coller : couper	36
	b — couper/coller : coller	42
	c — l'invasion de l'obsène	46
1.2.3.	Entremetteurs et non instituteurs	47
	a — ni marchands	49
	b — ni techniciens	52
1.3.	L'INSCRIPTION DU DES-ORDRE SOCIAL	61
1.3.1.	Les dé-missionnaires professionnels	61
1.3.2.	S'arranger et relativiser	66
1.3.3.	Le sabotage et le chaos	68

IIÈME PARTIE CONSTRUIRE UN LIEN SANS REFERENT

2.1.	ADHÉRER AU PROGRAMME : LES TECHNO-IDENTITÉS ENTRE INSPIRATION ET INDUSTRIE	78
2.1.1.	Le décentrement technique	80
2.1.2.	L'impératif publicitaire	86
2.1.3.	La version industrielle de l'adhésion	94
2.1.4.	La version inspirée de l'adhésion	97
2.1.5.	L'oubli du marchand	106
2.2.	LA DECEPTION	113
2.2.1.	Le retour de la masse	113
	a — L'encombrement	114
	b — La cohabitation	118

2.2.2.	L'irruption du manque	126
a —	L'épuisement de l'excitation	126
b —	L'échappée de l'autre	128
2.2.3.	Les effets de l'adhésion : cure ou Grand Jeu	134
2.3.	DES APPARTENANCES HORS RESEAU	137
2.4.	VENERER LA MEDIATION TECHNIQUE	149
2.5.	A LA RECHERCHE DE L'INSTITUTION PERDUE	155
CONCLUSION		163
BIBLIOGRAPHIE		169

PRÉSENTATION

Les questions à l'origine de cette recherche étaient à l'évidence beaucoup trop vastes pour pouvoir être traitées systématiquement de façon équivalente. Les Nouvelles Technologies de Communication (NTC) d'un côté et les pratiques urbaines de l'autre, voilà deux ensembles flous et divers qui ne devraient être mis en relation qu'à la lumière d'hypothèses très serrées. Pour produire quelque chose de *discutable*, ce qui est le seul intérêt d'une démarche à prétention scientifique, à l'opposé d'une démarche de "révélation" ou de prophète.

Je précise donc ce que j'ai tenté de faire de cette association de pistes en soulignant quelques glissements intervenus. Dès le projet, les NTC n'étaient pas le seul terrain de recherche : l'idée de départ consistait à affirmer que ces techniques de communication étaient à l'oeuvre dans d'autres organisations et ne faisaient pas nécessairement appel à de l'informatique ni aux télécommunications. Ainsi, le Club Méditerranée, les Parcs de Loisirs, le Charity Business pouvaient être traités comme techniques de communication. Cela permettait de sortir d'un déterminisme technologique pour mettre en relation des phénomènes sociaux, des comportements observés dans des milieux techniques très différents. On remarquera que, dans cette recherche, le Charity Business est passé au second plan malgré l'investigation réalisée parce qu'il ne répondait pas tout à fait aux questions posées : mais il reste un contrepoint important pour contredire certaines thèses développées ici.

Les NTC devaient être choisies à partir d'expériences connues dont on reprenait l'étude : au centre de la recherche, on trouvera ainsi les messageries télématiques, la Citizen-Band et la téléconvivialité, qui ont connu des fortunes diverses. D'autres expériences comme Aspasia (dans les villes nouvelles du Val

Maubuee), comme le câble ou comme SOS Amitié, sont utilisées aussi comme contrepoint.

La nécessité d'intégrer d'autres techniques définies comme plus fonctionnelles (comme les réservations, les ventes par Minitel) avait été annoncée et prétendait surmonter une séparation artificielle entre techniques dites "utilitaires" et d'autres dites de "loisir". Il faut reconnaître que les réseaux de distribution télématiques ont seulement servi à stimuler les interrogations mais que je ne suis pas parvenu à les traiter à égalité avec les autres terrains. Tout cela signale de nombreux glissements, souvent non maîtrisés mais qui sont assez significatifs du recentrage progressif de la recherche.

La question de départ portait sur les modèles culturels diffusés à travers ces NTC (et repérables ailleurs) : **personnalisation** et **fonctionnalité** semblaient marcher de pair y compris dans le cas des techniques dites plutôt relationnelles. C'est à travers ces deux axes que l'on pouvait interroger la dimension **spatiale** de ces pratiques et rejoindre les questionnements sur la ville et sur la sociabilité urbaine contemporaine. Le lecteur observera que la fonctionnalité est bien repérée comme principe organisateur central de ces activités, à travers leur rationalité **industrielle** ou encore **instrumentale**. Par contre, l'idée de personnalisation est remise en cause et a fait l'objet de nombreuses reformulations : c'est en effet une théorie du sujet qui est sous-jacente à ce type d'affirmation et qu'il a fallu développer.

La thèse qui sera finalement soutenue ici conteste toute idée de personnalisation à travers ces NTC mais revient à un thème de l'individualisation : la différence entre les deux n'a rien de byzantine. S'est en effet imposée au fur et à mesure de cette recherche la problématique de l'**institution**, de ce qui institue le lien social, l'ordre des places et par là des personnes. Or le traitement **industriel** des relations interindividuelles ne parvient pas à produire un ordre social, comme le montreront toutes mes observations : car il ne construit pas, ni ne reproduit, de l'institution.

Ces affirmations abruptes seront étayées plus loin mais elles m'ont conduit à déplacer la question des pratiques urbaines (sociabilité et espace) en redéfinissant, hélas succinctement, la thématique du centre et du local. Il n'y aura d'ailleurs sans doute rien de bien neuf dans ce que j'avance ici. Parfois même, on

s'apercevra que je m'attaque à un trop gros "morceau", que je n'ai guère les moyens de le traiter et que je suis obligé de suggérer un niveau de réalité difficile à décrire sur le mode positiviste. Pourtant, la confrontation des NTC à une problématique de l'institution me semble féconde, non seulement du point de vue d'une sociologie critique qui cherche à établir un diagnostic sur l'état contemporain du lien social, mais aussi du point de vue d'une sociologie formelle, à orientation constructiviste : les NTC sont en effet un terrain artificiel, tout à fait étrange par certains côtés, pour tester les conditions de possibilité de la communication et de la construction d'un ordre social. Cette approche m'apparaît enfin féconde pour les politiques et pour les ingénieurs sociaux qui pourront ainsi déplacer les termes des problèmes de la sociabilité ou de l'espace au-delà de leurs références industrielles.

Les terrains d'observation dont il sera question ici sont principalement :

d'une part — les messageries télématiques
— la Citizen-Band
— la téléconvivialité (téléphonique)

avec des références à Aspasia, à SOS-Amitié, aux services de vente et de réservation par Minitel,

et d'autre part, — le Club Méditerranée
— les Parcs de Loisirs

avec des références au Charity Business.

Des observations participantes ont été effectuées dans le cas des 5 terrains principaux, ainsi qu'une documentation systématique, reprenant les travaux de recherche déjà réalisés sur ces terrains. Pour les autres, le travail a été basé sur une étude documentaire, incluant les travaux de recherche.

Iere partie:

TECHNOLOGIES DE L'ENTREMISE ET INSTITUTION

1.1. Des dispositifs techniques à histoires.

Il semblerait qu'un coupure, ou tout au moins une division du travail, se soit instituée entre l'étude des dispositifs techniques, des enjeux politiques et économiques liés à leur mise en oeuvre d'un côté, et les "usages", les "pratiques" des utilisateurs de l'autre. On a pu soutenir ainsi que des professionnels des médias construisaient leur public (Hennion, 1987) et j'ai soutenu la thèse symétrique que les groupes d'appartenance construisaient leur télévision (Boullier, 1987). Dans le cas des NTC, les enjeux économiques considérables ont conduit à centrer l'étude des professionnels sur leurs relations internes, sur leur histoire, sur leurs relations avec les sphères politiques, avec les industriels, sur les choix réglementaires effectués etc... (Miège, 1983, Vitalis, 1983, Charon, 1986, 1988) De leur côté., les études sur les utilisateurs ont tout de suite succombé devant la vogue "d'expressionnisme" qui envahissait les récepteurs pour s'interroger sur ce qui se manifestait là comme demande, comme crise éventuellement, comme symptôme en tout cas d'un état de la société civile. Dans chaque approche, on est amené à occulter l'autre terme et aussi à évacuer les particularités techniques des dispositifs de médiation.

Mais dans le cas des NTC, à visée fonctionnelle ou non, cette coupure entre les deux approches semble favorisée par le montage politique qui préside à la mise en oeuvre du dispositif

technique. Contrairement à ce qu'on a pu dire à une époque, les promoteurs de ces dispositifs qui développent une argumentation idéologique à prétention de réforme sociale sont peu nombreux, à part quelques Aspasie et autres promoteurs du câble. Il existe plutôt un "déficit d'utopie" dans toutes ces opérations. Cette annulation apparente du **dogme** fondateur s'appuie sur deux légendes que je développerai par la suite :

— la technique met en relation et ne fait que cela. Elle n'exerce aucun formatage des contenus : tout est possible. La distinction est faite, de plus, entre organismes gérant l'infrastructure (la DGT, ou même un serveur par exemple) et prestataires de services ("à contenu"). Bref, une nouvelle version de la technique hors société.

— les services qui suscitent tant de mobilisation chez les utilisateurs sont nés de **détournements**. La CB, le réseau pour la convivialité, l'histoire de la première messagerie (Gretel), incorporent toutes cette dimension "génération spontanée", expression de l'inventivité des utilisateurs, de la demande latente. Les promoteurs de ces techniques n'auraient fait qu'entendre ces phénomènes. Bref, la technique née du peuple.

Ces deux volets sont indissociables pour fonder les principes de ces NTC, et modeler un rapport politique entre fournisseurs de service et utilisateurs. Le dogme ici s'inscrit comme une dénégation : il n'y a pas de dogme, il n'y a personne à la place du fondateur, ou plutôt il n'y a pas de discours fondateur. La société, greffée sur la technique, s'auto-organise, se fait face à elle-même et possède seulement, comme équivalent de l'outillage juridique, la mise à distance permise par la technique.

Or, tout cela constitue déjà un **programme**. La genèse de ces dispositifs laisse apparaître de plus qu'il y a bien projet (au moins en creux : ce qui n'est pas possible) et qu'il s'inscrit dans l'appareillage lui-même. Pour mettre sur pied ces technologies, il a fallu faire sans cesse des choix, se trouver des partenaires : il a fallu faire tenir tout cela ensemble dans un dispositif particulier, spécifique, qui construit nécessairement des usages-types, une population d'utilisateurs, un registre de demandes. C'est à cet ensemble d'**injonctions** cristallisées dans le dispositif technico-politique que nous devons être attentifs : car ce qu'en feront ces utilisateurs ne pourra s'affranchir de ces injonctions. Ils pourront

certaines négocier avec ce programme, chercher à y instituer autre chose mais sans évacuer le cadre même qu'on leur propose.

Mais le succès de ces dispositifs de communication auprès du public, comme l'attention privilégiée des sociologues — comme moi — à ce que font les utilisateurs avec ces dispositifs, tient pourtant à la prétention d'annulation de ces injonctions : la seule injonction semble alors être celle de l'abbaye de Thélème : "Fais ce que voudras". Rien de plus tyrannique que cette injonction qui s'auto-annule et qui s'apparente aux injonctions paradoxales de Bateson (Watzlawick et al., 1972). Mais surtout, elle signale que tous les impératifs techniques, toute la programmation sociale incorporée à ces dispositifs ne peuvent se dire comme tels, qu'ils ne se réfèrent à rien d'autre qu'à eux-mêmes, qu'il n'y a pas d'**inter-dit** mais seulement de l'**entremise**. En plaçant ces médiations techniques **entre** les humains, peut-on croire qu'elles suffiront à leur permettre de "faire société" ?

On a donc affaire à une opération d'entremise qui prétend relier des humains et qui pour cela développe un dispositif particulier et un programme particulier et qui, en même temps, travaille à son annulation en prétendant se dissoudre dans le support technique et laisser la société se construire. Le programme est double : le projet socio-technique et son effacement. C'est ce doublet qui constitue le cadre avec lequel doivent traiter les utilisateurs : on verra dès lors (cf 2ème partie) quelle société on peut édifier quand tout référent se dérobe. La leçon vaudra bien au-delà du cas des NTC.

Mais qui sont ces fondateurs qui... se fondent dans le paysage jusqu'à ne rien fonder ? Ces dispositifs ont malgré eux une histoire. On doit noter d'entrée que dans tous les cas, l'administration (en l'occurrence les Télécommunications mais aussi TDF) est au cœur de l'affaire. Il ne s'agit pas nécessairement d'un processus de lancement massif d'un produit avec une stratégie industrielle affichée. Dans les trois cas (Citizen-Band, téléconvivialité, messageries télématiques), elle n'a fait qu'enregistrer un mouvement illégal : on pourrait même étendre cela aux radios locales. La CB a existé plusieurs années (en France depuis 1967 surtout) et de véritables militants se sont mobilisés pour obtenir une autorisation en Décembre 1980. La TCV (téléconvivialité) à Montpellier a repris le principe du "réseau" qui se développait sur les numéros inoccupés du réseau téléphonique commuté (RTC).

Les messageries n'étaient en rien une des missions originelles du Minitel mais Gretel, à Strasbourg, a développé cette piste avec tant de succès qu'il a fallu instituer quelques règles jusqu'au système de kiosque établi récemment. L'administration apparaît ainsi comme un bon gouvernement qui entend ses sujets. Dans un cas, elle octroie des autorisations (CB), dans un autre, elle organise la cohabitation (télématique), dans un autre enfin, elle fait "don" d'un système technique spécialement conçu pour la conversation à plusieurs (la TCV). Cette genèse dégage l'opérateur technico-administratif de toute responsabilité dans le projet et dans l'évolution des services : il n'est que technicien. Mais il est aussi fin politique puisqu'il sait entendre autre chose que de la fonctionnalité, sachant bien qu'en bout de course, il favorise un trafic dont il est bénéficiaire sur le plan marchand. Mais ce n'est pas le cas pour la CB (ou pour les radios locales). Voilà cette figure bonne et quasi transparente instituée comme pivot de ces NTC, sur la base de sa compétence technique et de son monopole juridique. Mais ce monopole juridique, cette émanation de l'Etat (qui veut démontrer chaque jour son statut d'état dans l'état) rabat toute prétention sociale ou politique sur une argumentation technique, industrielle. Lorsqu'on attribue des fréquences, qu'on définit des tarifs, qu'on accorde des puissances etc..., on ne le fait qu'au nom d'arguments techniques (Boullier, 1987). Et pourtant tous les débats que suscitent ces décisions, toutes les consultations qui sont faites montrent bien qu'il s'agit d'un arrangement social et qu'on cherche techniquement à organiser et à favoriser certains modèles de communication, certains groupes. Mais précisément, il s'agit toujours d'un arrangement (Boltanski et Thévenot, 1987) qui se fait sous les auspices de la gestion industrielle des connexions : il ne s'agit jamais d'un accord construit sur un référent commun, explicité ou non. Aussi, voit-on fleurir les commissions et les réglementations qui sont alors façons civilisées de partager le gâteau mais en aucun cas élaboration de principes constituant un cadre à la connexion que l'on propose techniquement.

L'administration peut se dérober à cette tâche en dissociant la gestion technique des supports de l'organisation politique des services. Ce que réaffirme Marie Marchand : "Les rôles étaient clairs. A la DGT d'inventer un système technique, de le réaliser, de le fiabiliser. A d'autres d'inventer les produits de la télématique". (Marchand, 1987, p.110). Mais cette dissociation construit précisément la fiction selon laquelle ce qui compte, c'est

le message, alors qu'il faut à nouveau réaffirmer en abusant de Mac Luhan : "Le message, c'est le médium" (Mac Luhan, 1968). Mais si l'on accepte le glissement proposé par l'administration, on peut alors se pencher sur le statut des fournisseurs de service et sur leur capacité à porter un référent commun. Dans le cas de la CB et de la TCV, l'administration est la seule interlocutrice, aucun service particulier n'est mis en forme par d'autres acteurs. Pour la télématique, et particulièrement pour les messageries, on trouve principalement trois types d'acteurs :

- la presse instituée
- les municipalités
- les franc-tireurs

La place prépondérante de la presse dans les messageries télématiques, favorisée par la réglementation, s'est construite malgré l'hostilité de grands groupes de presse. Ils ont finalement pu être convertis à la télématique dans la mesure où ils renforçaient ainsi leur monopole sur l'information. On pourrait alors penser que ces professionnels possédant une tradition, une éthique, des principes, allaient donner une autre dimension à cette télématique brouillonne. Au contraire : les services d'information traditionnels qu'ils ont mis en place ne connaissent guère de succès, mis à part ceux qui, comme le Parisien Libéré, trouvent de nouvelles informations à diffuser (corrections du bac), mais tous se sont précipités sur les messageries. Et là, leur manque de savoir-faire se révèle criant : qu'ont-ils de plus à proposer que ce que les pionniers de Gretel avaient mis en place de façon détournée ? Rien, et cette communication dont ils ne sont plus la source univoque n'est vraiment pas leur domaine. S'ils ont pris le train en marche pour maintenir leurs positions et s'assurer des revenus aisés, les groupes de presse ont manqué une occasion d'apprendre à faire autre chose que de la diffusion d'information. Eux non plus ne savent pas ordonner cette société-en-formation définie par sa connexion technique. Eux non plus, n'ont pas proposé de principes, de modèle offert à la croyance pour organiser ces débats et permettre au flux ininterrompu de messages de faire place à des paroles singulières. Là encore, la facilité du "laisser-faire" a constitué tout le programme... mais ce n'est pas n'importe quel programme que cette mise en scène du "laisser-faire".

Les municipalités ont craint en permanence d'ouvrir un réel espace politique alors qu'elles avaient le statut et la légitimité pour

le faire : elles se sont alors cantonnées dans des services d'information, où tout élément conflictuel devait disparaître et ont évité en général les services de messageries. Ce consensus mou est le plus sûr moyen de ne rien faire de ces techniques et de les enterrer. Mais, après tout, la question du rapport municipalité-citoyens ne fait ainsi que se manifester sous les traits de la difficulté à dépasser le local, dans ce qu'il a de dangereux lorsqu'il devient conflictuel : le local ne peut sans doute gérer le conflit qu'à la condition de faire le détour par une mise en forme et des principes transcendants toute territorialité (T. Regazzola, 1987). Les NTC ne font alors que révéler la fragilité des tentatives actuelles de dépassement des enracinements locaux.

Quelques franc-tireurs enfin ont été les innovateurs dans le domaine des services télématiques. Tous ont dû se frayer un chemin contre les sociétés auxquelles ils appartiennent, ou agir en catimini, en étant seulement tolérés. Ce phénomène est valable pour Gretel, pour CRAC, ou même pour la télématique SNCF. Ce passeport de franc-tireur que l'on aime à présenter leur permet, à lui seul, de prétendre organiser ces flux d'échanges qu'il provoquent sur les messageries. L'effet n'est pas négligeable par la proximité apparente qu'il crée entre des serveurs indépendants, innovants et leur public : il s'agit en fait de capitaliser une image anti-institution et de renforcer ce statut de "médiateur" quasi-transparent. Mais cela ne suffit pas à ordonner la cohabitation sur les messageries (malgré la présence d'animatrices : il faut encore avoir une autre place que celle d'entremetteuse). On assiste plutôt à une frénésie d'innovations, de services nouveaux qui cherchent en tâtonnant à établir un principe stable d'échange et à éviter les dérapages des messageries. Les évolutions vers des services du type SOS soulignent bien le nécessaire retour à une communication de service, fonctionnelle, et directement connectée à un centre détenteur des réponses. Cette évolution s'appuie sur des analyses plus fines de leurs clientèles en essayant de fédérer des services "en gamme", comme le dit Charon (1988), tous les services portant une image identique. Ces autodidactes ont su apprendre les techniques du marketing enrobé de "psycho-socio" et d'idéologie conviviale (Charon id.p.8) : ce savoir-faire dans la manipulation technique des affects ne relève pourtant pas de l'institution et s'essouffera sans doute rapidement. C'est d'ailleurs ce que prévoient ces médiateurs qui ont déjà constitué leurs bases de repli, vers le professionnel notamment. Les médias qui rendent compte de l'évolution des services télématiques

n'espèrent que ce retour à du "sérieux", une fois évacuée ce "rose" très gênant pour des tenants de la culture cultivée ou des affaires bien contrôlées. Sans doute, les messageries "roses" disent-elles plus explicitement un état de notre société, qui inquiète malgré tout.

La genèse d'un réseau comme Aspasia, dans les villes nouvelles du Val-Maubuée, montre a contrario une volonté explicite de mettre en oeuvre un projet convivial, un projet de citoyenneté locale connectée par la télématique. Mais dans sa généralité, ce projet ne fournit pas de référent crédible (qu'on peut croire), au-delà des parties : il conteste de fait l'hégémonie d'autres groupes sociaux au profit des nouveaux arrivants et la télématique sert alors de fer de lance à la composition d'une nouvelle élite locale. On est étonné à la lecture des textes produits par Aspasia par la volonté de nier le temps nécessaire à la recomposition d'une vie locale et de brûler les étapes grâce à ces technologies : contre les dégâts d'une technique (l'urbanisation rapide) et les carences d'un cadre social traditionnel, on fait appel à un autre appareillage dont l'architecture doit symboliser la nouvelle unité sociale produite. En l'occurrence, il s'agit plutôt d'une machine de guerre pour les représentants de ces nouveaux habitants. Aussi, dans ce cas, à l'inverse des autres promoteurs de technologies nouvelles, le groupe "médiateur" s'affiche, même s'il prétend être seulement la fédération des énergies associatives diverses. Ce groupe affiche ses intentions mais aussi un volontarisme tel qu'il met plus l'accent sur les conditions techniques de réalisation de son projet politique que sur sa capacité à construire des alliances durables autour de référents qui dépassent le "bien-vivre" local.

Il ne s'agit pas, dans tous les cas de "médiateurs" présentés jusqu'ici, de souligner leurs "manques" pour donner gratuitement des leçons. Tous sont pris dans une conjoncture culturelle : ces prétendants à la dynamisation de la société, à la relance des échanges n'ont finalement rien de plus à proposer que ce qui existe comme "lieu commun" des échanges dans la société française. Mais en développant des techniques de communication de ce type sur la base de cette perte de référents, ils proposent malgré tout un **programme**, des injonctions : se constitue alors un **milieu**, un micro-milieu qui est particulièrement révélateur de ce qu'est notre société (et de la différence entre un milieu et une société). Les utilisateurs de ces techniques doivent faire avec cette absence de loi qui est le seul programme des fournisseurs de

service : on le verra, la vie n'est pas facile dans un milieu où les places ne sont pas énoncées.

La genèse de ces NTC peut être utilement comparée à deux phénomènes dans le champ de ce qu'on appelle les loisirs : le Club Méditerranée et les "parcs de loisirs". Tous deux relèvent en effet explicitement d'un principe industriel et mettent en relation des masses de population considérables... pour le plaisir.

Le Club Méditerranée n'a pris sa dimension industrielle que progressivement : elle s'est greffée sur une idée forte de type communautaire et égalisante (offrir des vacances à ceux qui n'en avaient pas les moyens). La source de ce modèle de référence, qu'incarnait Gérard Blitz, se trouve dans une filiation directe "1936—guerre 39-45 — Libération" et dans le mouvement social inventif de l'époque. Même lorsque, à partir de 1955, Gilbert Trigano donnera plus explicitement une orientation industrielle (avec gestion rigoureuse, absorptions de concurrents, etc...), la dimension visionnaire du Club demeurera, Trigano lui-même y contribuant fortement.

La volonté implicite de mettre sur pied un laboratoire social, où toutes les nouvelles mentalités vont pouvoir se greffer et être testées, se retrouve à travers les évolutions permanentes dans la façon de décliner les principes essentiels : apologie du farniente absolu, puis de la découverte des populations, puis de l'activisme sportif ou de la culture, ou enfin de l'éveil intérieur. Mais ces variations ne remettent pas en cause une cohérence d'institution qui se manifeste dans la position inspirée, créatrice, de Blitz et de Trigano (que celui-ci appellera la mère et le père du Club Med). Mais cette dimension institutionnelle apparaît aussi dans le statut des "Gentils Organisateurs", espèce à part (baptisée "G.O."), dévouée totalement au Club et à la perfection de la machine parce que reliée à une autre dimension qui donne sens à sa performance industrielle.

Le paradoxe de cette véritable institution (et non seulement de cette médiation), c'est qu'elle organise la dépendance de tous les G.M. qui doivent, eux, cultiver la jouissance individuelle pour leur propre compte et de façon auto-déterminée. L'impératif est alors identique à celui des NTC, "connectez-vous", "fais ce que voudras", le système G.O. (et non les G.O. individuels) étant seulement à votre service. Là-aussi tout est possible. Mais, au Club, cette référence institutionnelle existe et représente sans

doute l'expérience essentielle pour les G.M. -contrairement au discours du Club qui valorise sa capacité à satisfaire tous les bonheurs individuels- : la confrontation, le frottement, avec une organisation industrielle d'un autre type, qui dépasse la performance pour trouver sa cohérence dans un idéal, dans des principes universels, est ce qui différencie le Club des autres organismes de loisirs industriels. Le frottement à cette cohérence contribue à modifier totalement les termes de la gestion des flux et des rencontres, pour faire éprouver aux G.M. leur frustration de vivre dans un monde ordinaire sans ces références.

Pourtant, la question de la mutation du Club (qui n'a pas cessé d'évoluer et d'être reproduit par d'autres **techniquement** mais non institutionnellement) est maintenant à l'ordre du jour. Après le couple parental Blitz-Trigano, l'heure de la **transmission** ne tardera pas à sonner : de façon significative, c'est le fils Trigano (Serge) qui semble désigné comme dauphin. Mais cette filiation dynastique ne garantit en rien la reprise de la **vision**, du modèle du créateur qu'a toujours incarné Trigano père : comment le rejeton, que l'on voit toujours en couple avec son père (comme le fils Leclerc ou le Fils Dassault) inventera-t-il sa place si tout est pris par un père-Commandeur ? Au même moment, le Club évolue vers une gestion beaucoup plus traditionnelle de sa population G.M. pour s'adapter encore plus à une individualisation des demandes et au refus de tout effet de masse (chambres individuelles, portes fermées à clef, coffre, repas individuel possible, vouvoiement etc.). Cette évolution, hors du modèle "village", où l'expérience collective... de la jouissance individuelle tenait une grande place, ne remet pas cependant en cause la cohésion de l'institution et sa dimension extra-industrielle. A la condition que cela ne conduise pas à dissoudre le groupe G.O. (les moines de cet Ordre du Club) en de multiples spécialistes techniques, sans polyvalence, gagnant leur autonomie professionnelle mais se rattachant dès lors à un autre principe politique que leur statut G.O. Ils pourraient dès lors se définir comme formateur ski nautique par exemple et passer d'un organisme à l'autre pour vendre leurs compétences sans avoir à faire allégeance au "système Club".

Autre phénomène qu'il peut sembler étonnant de rapprocher des NTC, les Parcs de Loisirs viennent à la une de l'actualité avec une brutalité qui ne peut qu'intriguer. Cette effervescence française -au niveau des **projets**, précisons-le- apparaît comme une auto-intoxication à "la société de loisir", d'autant plus forte que le

traitement industriel de cette forme de loisirs n'avait pas réellement été encore mis en oeuvre. Pourtant, cette génération spontanée qui veut répondre à tous les problèmes à la fois (distraindre mais cultiver, "faire de l'argent" mais créer des emplois, rester Français mais attirer les étrangers) semble déjà s'essouffler. Elle ne possède en fait qu'un statut de **réplication** industrielle de modèles existants ailleurs : cette frénésie de copie bute d'emblée sur l'absence de référent **crédible**. On a beau piller la Bande Dessinée contemporaine (Astérix, les Schtroumpfs) ou les grands auteurs fantastiques (Jules Verne, voire Rabelais), on ne trouve pas de force mythique comparable au syncrétisme d'un Disney. La nécessité d'un **thème** est conçue comme une recette technique mais personne ne peut argumenter la dimension mythique des Schtroumpfs. Le travail de constitution d'un référent universel ne se fait pas aussi aisément : Disney n'a réalisé Disneyworld qu'après avoir réalisé Disneyland à Los Angeles mais surtout après avoir diffusé mondialement ses dessins animés qui eux-mêmes s'enracinaient dans un fonds culturel plus ancien (les contes de Perrault et des frères Grimm principalement, autour desquels se greffent Mark Twain, Jules Verne ou Collodi). Et toutes ces références manipulent elles-mêmes le singulier et l'universel, à travers l'Amour, à travers des aventures **familiales** qui accèdent au politique. Le personnage créé par Disney lui-même (Mickey) est, de ce point de vue, sans consistance mythologique (sans famille d'ailleurs) mais représente seulement le pouvoir de réplication infini et de diffusion universelle atteint par les procédés industriels de communication. Le succès de Disney s'enracine pourtant dans cette conjonction de la performance industrielle et de la reprise de légendes modernes, adaptant des mythes universels. Disney, s'inscrivant dans cette lignée, a pu prendre la place de **traducteur** reconnu et quasiment unique de ces mythes dans les termes industriels. "Disney Channel" à la télévision et les différents Disney World (qui resteront rares : un à Tokyo, un à Paris) capitalisent toute cette tradition, bien après la mort de leur fondateur, car le modèle Disney était déjà devenu indépendant de l'homme. Même lorsque le Parc lui-même ne reprend le thème que dans une partie des activités proposées (maximum chez Disney : 20 %), le recours à cette référence suffit à le positionner et joue un rôle "d'appel" décisif.

On mesure ainsi la longue genèse et surtout la place structurale nécessaires au succès d'opérations apparemment strictement industrielles. Et la parenté entre les terrains étudiés se

trouve confirmée par le rôle que prend le Club Méditerranée dans l'animation du parc Mirapolis en 87, puis dans sa gestion dès 1988.

D'autres parcs ont choisi la filière industrielle stricte, sans préoccupation thématique, certains, anciens déjà, à l'étranger (ex. Europa Park), d'autres en France (parcs aquatiques, par exemple). Mais il est intéressant de noter que ces managers des flux de populations doivent manipuler la jouissance des foules et qu'ils savent qu'il y faudra **autre chose** pour la maintenir active et drainer des masses importantes : ils savent qu'il faut s'enraciner dans une dimension mythique pour assurer la traduction entre cette jouissance individuelle et son statut "sociétal". Mais leur tentative pour résoudre industriellement cette question reproduit exactement les stratégies adoptées dans les NTC à travers l'absence totale de référent : la réplication sans fin d'un modèle grâce à des recettes techniques n'assure en rien l'amorçage d'une institution.

Ces quelques rappels historiques ont surtout voulu insister sur le marquage apporté par les fondateurs des différents dispositifs, marquage socio-technique, que nous examinerons plus en détail, mais aussi marquage "programmatique" qui propose un principe d'**entremise** sans nécessairement produire de l'institution. Le statut des "clients-consommateurs-utilisateurs-usagers" est alors bien différent et leur tâche pour maintenir la cohérence d'un ordre négocié devient plus ou moins possible.

1.2. Le programme des entremetteurs

Ces technologies qui se mettent entre les humains organisent d'emblée les échanges sous les auspices de consignes industrielles qu'on s'empresse de dénier ce qui constitue la contradiction de base de ces dispositifs. Leurs objectifs, leurs modèles d'organisation et l'évaluation qu'en font leurs promoteurs relèvent d'un principe industriel, où la performance est la règle. Mais le but déclaré de cette performance n'est pas de fournir un produit satisfaisant les désirs d'un consommateur mais seulement (!) de lui fournir un support, un terrain, un outillage, pour sa jouissance individuelle, aussi polymorphe soit-elle. Ce décalage est important à souligner car il relève d'une mise en

scène du "tout est possible" où la technique se fait aimer non pour elle-même, mais seulement comme entremetteuse comme voie d'accès vers l'objet convoité : ces NTC créent un rapport politique d'où elles prétendent être absentes, au titre de leur statut de "contexte". Les deux faces du programme sont ici traitées séparément alors même qu'elles se recouvrent en permanence.

1.2.1. La performance industrielle

Trois critères doubles de performance s'appliquent à ces NTC et gouvernent les jugements sur leur succès :

- abondance et variété
- accessibilité et sélectivité
- permanence et immédiateté

a Abondance et variété

L'abondance est un argument essentiel pour attirer vers ces technologies mais aussi dans le cas de Club Méditerranée ou des Parcs de Loisirs. L'abondance doit être ici comprise au-delà de la consommation **quantitative** : l'accent est mis avant tout sur le **choix**, sur la variété, au point de rendre improbable la non-satisfaction au bout de la quête. Avoir 5 postes ou même 5 lignes de téléphone ou 6 récepteurs de télévision n'a jamais rien changé au réseau social ainsi connecté : au sein de la famille, la consommation s'est seulement individualisée et, de ce fait, elle a pu s'élever. Mais elle ne peut s'individualiser absolument que dans la mesure où sont offerts des univers sociaux différents pour chaque acteur, ce qui n'est pas le cas de la télévision. Or, ce que proposent toutes les NTC, c'est de multiplier les univers auxquels on peut se connecter. Le saut relève ici directement du passage continu du fordisme au sloanisme, ainsi que le rappelait Paul Yonnet (1985), et concerne le statut politique du "consommateur". On ne produit plus des millions de "Ford T" identiques pour tous, où l'abondance était possible en raison même de la standardisation. On produit dorénavant des centaines de modèles différents, jouant sur d'infimes variations. Produire un annuaire électronique, c'est sans doute tendre à répondre à une demande précise en déléguant à la machine la tâche du stockage et

de la sélection : mais c'est après tout seulement diffuser un produit de **masse** de plus.

Or, le programme de performance industrielle des NTC cherche au contraire à combattre toute perception de l'état de **masse** dans l'esprit du consommateur. Les technologies contemporaines associant téléphonie-informatique et vidéo doivent créer l'effet individualisant à la fois par l'effacement apparent de la médiation technique (qui n'y est pour rien, qui ne programme pas) et par la multiplication des choix. Le modèle central de cette combinaison de l'abondance et de la variété se trouve mis en forme technique dans le **menu**. On a noté que ces formes de "dialogue homme-machine", qui reposent non plus sur des instructions dont l'humain doit apprendre des codes mais sur des alternatives "simples", représentaient une évolution vers la convivialité, vers la soumission de la machine aux catégories de la décision humaine. Mais on oublie alors de signaler qu'au restaurant, le menu, c'est précisément la **limitation** du choix (parfois même l'absence de choix) : si l'on peut choisir totalement, il faut "prendre la carte". En présentant une variété importante d'objets possibles au choix, on n'élimine pas les effets de contrainte de la médiation technique et du menu lui-même. Mais ce processus est important politiquement, car il met en forme une demande sans que la mise en forme apparaisse comme telle, enfouie qu'elle est sous l'abondance et la variété infinie. Ce que dit clairement Legendre et qui nous servira de guide pour tous ces exposés :

"Le régime industriel ici brouille les cartes, en ce sens qu'il prétend miser sur l'accomplissement indéfini des désirs, de sorte que chaque individu est provoqué dans l'escalade du vouloir et de la toute-puissance. A la longue, personne ne sait plus très clairement distinguer si ce qu'il demande, il le demande, ou s'il ne fait en somme que répondre à une sollicitation du pouvoir qui lui demande de demander. Autrement dit, le pouvoir se fait méconnaissable et c'est devenu une règle, très intéressante à observer dans le marketing, de tabler sur l'indifférenciation entre le pouvoir et nous" (Legendre, 1985, p. 357).

On le voit, la performance industrielle place l'utilisateur dans une certaine position et l'incite à la jouissance et cela en fonction même du dispositif adopté. La Citizen-Band, la téléconvivialité ou les messageries télématiques proposent abondance et variété non pas en termes de produits mais en

termes de "relations humaines" : ce qui fait l'objet de l'hyperchoix, c'est une multitude de voix, de pseudonymes qui s'offrent à une possible "rencontre". Si cette multitude n'est pas assez nombreuse, ni assez variée, si on n'y trouve pas un objet adéquat à son désir, on peut changer de canal, changer de numéro, changer de messageries : "il n'y a aucune limite à la recherche de cet objet", revendique la technique. Elle construit ainsi une certaine promesse, une certaine croyance qui évite la question du désir en même temps qu'elle l'ouvre et l'exacerbe à travers cette abondance. Elle néglige aussi ses propres limites, les propriétés de l'univers qu'elle construit ainsi : un univers de connectés, les absents de la connexion n'existant plus. Nous verrons à travers les pratiques des usagers comment ces réalités reviennent durement à la surface dès que la quête mobilise effectivement les êtres.

La même abondance se retrouve vantée au Club Méditerranée ou dans les Parcs de Loisirs. Le Club propose des villages multiples, des formules différentes, des logements différents, des activités toujours plus nombreuses (sportives, culturelles). Dans les prospectus, pardon, dans "le Trident" Les tableaux de choix des villages s'organisent selon ces critères et soulignent l'abondance. Les spectacles, les jeux ou la nourriture manifestent encore ce souci de mettre en scène la profusion des possibilités, au point de désorienter par l'absence de hiérarchie ou de priorité. Là aussi, la prudence est de mise pour éviter absolument de faire masse : la carte de l'expérience collective quasi-fusionnelle a sans doute été jouée au tout début du Club mais elle a vite été remplacée par la priorité à la programmation individuelle de ses jouissances, qu'on cherche à susciter par tous les moyens et notamment par une offre surabondante. Quelques moments collectifs-clés demeurent autour des repas ou des soirées mais tout est mis en oeuvre pour installer le modèle d'une diversification infinie des types de séjours et des formes de vacances.

De même, les Parcs de Loisirs ne semblent devoir exister qu'à partir d'une certaine échelle : il faut, pour attirer, proposer une multitude d'attractions, au point qu'on ne puisse jamais les épuiser toutes en une journée, qu'on n'ait jamais l'impression de répétition, qu'on aille de découverte en découverte. On suppose qu'à force d'essayer différentes attractions, le client finira par faire une expérience satisfaisante. Si ce n'est pas le cas, il en aura au moins "eu pour son argent", la quantité suffisant à épuiser la

demande. Mais le Club Méditerranée, lorsqu'il prend en charge Mirapolis, ne mise pas seulement sur l'abondance mais aussi sur la variété : le client peut faire des expériences (où il est actif) qu'il n'avait jamais imaginé pouvoir faire, et, de façon significative, on lui permet de se mettre à la place des producteurs de media (faire son dessin animé, jouer un rôle etc...). Ce retournement spectaculaire imprime une marque de "bonté" par sa rareté même : "je vous abandonne mon pouvoir" en quelque sorte et "je vous montre les ficelles".

Au Club Méditerranée, comme dans les Parcs de Loisirs, le client — que j'ai été — ne peut qu'être reconnaissant de tant de profusion : le seul fait de se voir offrir toutes ces possibilités représente comme une garantie probabiliste de trouver chaussure à son pied. Cela confirme aussi une reconnaissance de son statut privilégié de client-roi. On est au centre d'un univers qu'on organise à sa guise, en fonction de ses humeurs et ceux qui autorisent cette position auto-déterminée pour le client ne peuvent être que bons. Comme il apparaissait dans la genèse des NTC où l'administration faisait don d'un nouvel appareil à jouer, l'abondance fait s'évanouir toute critique face à de si généreux donateurs. Lorsque l'on dresse la liste des services du Minitel, la liste des messageries, on ne peut que s'émerveiller de tant de ressources à portée de la main. Ces maîtres de la technique qui vous offre la toute-puissance à domicile (ou dans leur Club ou dans leur parc) ne peuvent être que bons : ils ne peuvent en fait qu'être le seul objet digne d'amour. Les gestionnaires de Mirapolis le savent qui demandent au personnel d'avoir des "gestes d'amour ordinaire" pour créer le bien-être des visiteurs (Le Monde, Juillet 87). La position de prise en charge absolue des désirs, de réponse adéquate à toute requête institue un rapport de béatitude infantile : l'abondance crée l'espoir d'être comblé et, qui plus est, pour chaque individu de façon différente. Chacun se trouve devenir alors l' élu, le privilégié à qui toutes ces attentions technologiques étaient destinées.

Mais cette profusion ne fait qu'exciter les désirs et les frustrations : on ne peut jamais tout posséder à la fois, tout faire, rencontrer tout le monde. Il faut choisir. L'effet de frustration créé par l'abondance même n'est pas négligeable et fait même partie du programme industriel : le client doit y revenir, une fois qu'il a été accroché, revenir sur les messageries, au Club, dans les Parcs pour tenter d'épuiser cette abondance et enfin s'apaiser.

Tout l'art consiste à l'en frustrer. Le royaume de l'abondance est aussi celui des tourments incessants.

b Accessibilité et sélectivité

La promesse des NTC porte moins à l'origine sur l'abondance et la variété des univers connectés et des besoins satisfaits que sur l'accès immédiat, aisé, instantané à toutes ces ressources. L'accessibilité est au coeur de la performance technique puisqu'il faut assurer la mise en relation de demandes infiniment variées (nous dit-on) avec des objets adéquats et toujours hors de tout traitement de masse. Les NTC comme le Club ou les Parcs de Loisirs se posent les mêmes questions que toute gestion de trafic urbain : assurer une accessibilité maximale de certains points, au détriment d'autres nécessairement, ce qui aboutit à renforcer cette focalisation. Cette science des flux est déjà tout un programme social : je préciserai plus loin quel type de sujet elle inscrit dans la technologie lorsqu'il est traité comme particule d'un flux (la particule n'est ni le particulier ni le singulier).

Dans le cas des NTC, cette promesse d'accessibilité généralisée pousse à la limite les propriétés de toute vie urbaine qui concentre les ressources et met en relation — potentiellement — tous avec tous. Les NTC peuvent prétendre s'affranchir beaucoup plus nettement des effets d'encombrement, générés par la promesse même de l'abondance et de la variété, parce qu'elles peuvent gérer des signaux et non plus des corps. Les canaux qu'elles mettent à la disposition des utilisateurs reposent sur cette condition : "vous pourrez accéder à tous en tous temps et en tous lieux mais vous renoncerez au contact des corps". Cette mise en forme radicale permet — en principe — d'abstraire les relations de toute inscription spatiale. Le cibiste parle aussi aisément avec le Brésilien qu'avec son voisin, le téléconvive a seulement besoin d'un poste de téléphone quelqu'il soit (et le désert téléphonique est censé avoir disparu), les messageries permettent tout contact nationalement ou internationalement. CTL proposait ainsi des liaisons avec les USA qui représentaient une attraction certaine : lorsque la facturation est devenue identique pour les Américains, après une période de tarifs préférentiels, la désertion fut rapide. Cette délocalisation, nous le verrons, est entièrement contredite dans les observations : mais elle est une promesse de sortie de son univers, un rêve d'ubiquité encore

réaffirmé (même si le téléphone l'avait déjà singulièrement banalisé). Mais, cette délocalisation prend une dimension beaucoup plus attractive quand on dépasse la relation point à point d'un abonné du téléphone à un autre. La technologie hertzienne pour la CB, téléphonie pour la TCV, et des PAVI (points d'accès vidéotex), de Transpac et des serveurs pour la télématique permet de donner le choix de son interlocuteur en temps réel. En faisant cohabiter sur la même longueur d'onde ou sur le même serveur de nombreux interlocuteurs, l'accessibilité paraît encore renforcée. Mais cette offre n'est intéressante qu'à la condition de pouvoir gérer effectivement les choix réalisés et de mettre en relation chacun avec chacun. L'accessibilité généralisée comprend à la fois l'abolition des effets des distances spatiales, la mise à disposition de ressources plus nombreuses et la gestion de chaque relation sans interférence. Dans le cas des messageries, le nombre de portes d'accès sur chaque serveur fut un critère discriminant : s'il faut attendre deux heures pour avoir la communication, cet encombrement dévalorise totalement la promesse de la technique. La technologie des serveurs a permis de multiplier ces portes mais il faut encore pouvoir assurer le transit de tous les messages, le signalement des messages arrivés, le repérage des différents interlocuteurs etc... Le serveur représente ainsi un centre tout à fait essentiel pour la gestion des flux : il impose nécessairement un certain ordre technique qui prétend de fait devenir un ordre social. Il faut souligner à quel point le perfectionnement constant des serveurs leur permet d'accélérer toutes les procédures et d'accroître en même temps leurs capacités : l'encombrement n'apparaît plus à l'utilisateur, ni même la médiation du serveur puisqu'on peut dialoguer à grande vitesse (sur certaines messageries). Alors même qu'ils centralisent des relations de plus en plus nombreuses, les techniciens travaillent à annuler l'effet de "centre de transit" : pourtant, nous verrons que la demande de centralité demeure et porte sur un autre registre, demande d'autant plus forte que l'accessibilité est généralisée.

Chaque technologie ne garantit pas de la même façon l'accessibilité. Sur la CB, tout le monde peut écouter, l'accès étant totalement ouvert, sous réserve des conditions de réception correctes : mais pour parler, il faut se donner le tour et cela sur chaque canal. Si les émetteurs-récepteurs 120 canaux étaient autorisés, cela permettrait en théorie à 120 personnes de parler en même temps sans interférer, dans une même zone de réception, avec un nombre infini d'interlocuteurs à l'écoute. Pourtant les cibistes se plaignent toujours de l'encombrement (sur les 40

canaux légaux) quelque soit la densité. L'accessibilité comporte en fait une idée de sélectivité qui est essentielle pour préserver de toute image de masse. Si tout le monde peut parler à tout le monde, on sombre dans le bruit, dans le magma : l'accessibilité est alors déniée par les interférences permanentes. De la même façon que l'abondance devait être associée à la variété, l'accessibilité doit être associée à la sélectivité pour autoriser une individualisation des accès. Chaque technologie garantie plus ou moins bien cette sélectivité : la CB très peu car tout le monde peut écouter, la TCV de même, les messageries par contre l'assurant parfaitement. Mais, là encore, nous verrons que la sélectivité des relations individuelles ne suffit pas lorsqu'il n'y a pas d'identification ou de référent commun pour ordonner les principes de cette sélection.

Le traitement de l'accessibilité par le Club Méditerranée ou par les Parcs de Loisirs est nécessairement différent puisqu'il ne joue pas sur des flux de signaux mais doit "faire avec" des corps, et souvent même avec les véhicules de ces corps. Pourtant les principes en sont identiques. Le Club Méditerranée joue lui aussi sur la délocalisation, sur le dépassement des distances spatiales par son caractère universel : on retrouve les mêmes principes, les mêmes systèmes techniques du Club, de Thaïlande en Afrique, de la montagne à la mer. On devient membre du Club, puis on choisit sa destination : la démarche est en fait inverse à l'origine mais l'adoption du système Club pour ses vacances conduit par la suite à choisir parmi les villages. Le Club joue délibérément sur cette carte de l'abstraction vis-à-vis des territoires où il s'implante, malgré quelques concessions à la couleur locale. Paradoxalement, l'effet d'îlot, de clôture qu'il réalise souvent dans ses villages exotiques renforce cette délocalisation : on peut y vivre sans échanges avec "l'extérieur" en y parvenant grâce à un "pont" aérien.

Au sein même d'un village, l'accessibilité de tous à toutes les ressources offertes doit être assurée, jamais selon des modalités "de masse" mais toujours de façon individualisée. Tout doit être possible (dans la mesure où il est déjà entendu que tout est permis) : le savoir-faire du Club Méditerranée tient précisément dans cet art de l'accessibilité où l'on évite en souplesse et avec discrétion tous les effets d'encombrement (activités, repas). Mais l'accessibilité s'imposait même comme impératif en interdisant toute clôture au sein même du village, tout isolement (pas de clé, pas de coffre, pression à l'activisme) : le Club évolue de ce point

de vue en renforçant la sélectivité, qui permet de ne pas autoriser l'accès de sa chambre à d'autres, de choisir entièrement ses formes et ses moments d'accès à telle activité ou à tel repas etc... Pour autant, comme nous le verrons, tous les phénomènes d'encombrement sont loin d'être résolus, car on tend dans le même mouvement à exciter les désirs de tous pour tout.

Les Parcs de Loisirs posent bien plus de problèmes d'accessibilité que toutes les autres technologies. Ces questions sont d'ailleurs essentielles dans les choix d'implantation. Le choix d'un emplacement représente en effet un pari sur la capacité d'un parc à se constituer comme centre d'attraction. On peut choisir comme zone d'attraction l'Europe (cf. les Schtroumpfs en Lorraine), la France (autour de Paris), les axes de passage (Nord-Sud), les zones traditionnelles de séjour des vacanciers. Mais ce centre doit dans tous les cas constituer son "bassin d'attraction", devenir le centre d'un territoire potentiel : son enracinement local ne vaut que dans la mesure où il dépasse l'espace de proximité pour produire un espace abstrait de référence. Pour cela, il ne peut que s'inscrire dans les flux existants et chercher à s'allier le concours des canaux déjà construits. D'où la préoccupation constante de se situer près de "nœuds" autoroutiers, ferroviaires ou aériens, de créer les bretelles, les prolongements de ligne, les dessertes qui assureront l'accessibilité matérielle au site. Mais cette prétention centralisatrice crée nécessairement l'encombrement et le dispositif technique du Parc de Loisirs ne saurait se comprendre sans y intégrer la gestion des parkings, des navettes entre parking et parc de loisirs (cf. Disneyworld), des possibilités d'hébergement sur place etc... On conçoit dès lors qu'un projet comme EuroDisneyland, jouant déjà sur la centralité de Paris en venant à se constituer lui-même comme un véritable centre au-delà même des problèmes d'accessibilité résolus par des prolongations de RER ou des centres hôteliers : on y attire aussi des entreprises, des commerces et des habitations bien au-delà de la vocation "ordinaire" d'un Parc de Loisirs.

Le coût phénoménal de ces infrastructures périphériques au Parc- mais qui conditionnent sa réussite — pose de sérieux problèmes d'investissements (résolus en France par l'aide des pouvoirs publics, là encore l'administration est bienveillante). Mais les problèmes d'accessibilité au sein du Parc sont aussi importants : la distance entre attractions, leur type, leur durée, leur nombre sont calculés de plus en plus précisément pour ne

jamais atteindre un seuil d'encombrement qui annule le côté positif de l'abondance.

Dans l'Expansion du 18 avril 1986, Claude BARJONET proposait "les dix commandements du bâtisseur de dollarlands" :

- Une seule entrée prévoiras, car visiteurs tu compteras et resquilleurs éviteras.
- Un parc rond tu dessineras : le public ne s'y perdra pas.
- Rue commerçante créeras, vers la sortie, ça va de soi.
- Très peu d'arbres planteras : moins de feuilles ramasseras.
- Aux pièces d'eau tu penseras : l'agitation s'y calmera.
- Manèges tu implanteras, "actifs", "passifs", et caetera.
- Ces attractions alterneras : ainsi le parc irrigueras.
- Même aux voyeurs tu penseras : près du grand huit les placeras.
- Le service tu cacheras : ceux qui bossent nul ne verra.
- Le visiteur tu frustreras : ainsi plus tard, il reviendra."

L'ensemble du savoir-faire de constructeur de parcs peut en effet tenir dans ces commandements. Cette science des flux de populations, rappelons-le, ne les traite pas en masse ni de façon autoritaire, mais manipule les désirs, les suscite, les contient pour assurer une performance industrielle optimale. L'absence de files d'attente à une attraction la signale comme peu intéressante, mais une file trop longue décourage le client. L'expertise de la compagnie Disney ou du Club Méditerranée devient là aussi précieuse : quelques spécialistes peuvent prétendre jouer industriellement et à une échelle de masse, des désirs individuels. Tel responsable parle des manèges-aimants, ceux qui attirent la foule comme un aimant. La polysémie du vocable aimant, la conjonction de l'amour et de la technique qu'il réalise, est sans doute l'expression la plus significative de l'enjeu de ces technologies. Tout le programme des manipulateurs d'aimant consistant à activer et à désactiver le magnétisme à volonté et à se faire aimer pour cela.

c Permanence et immédiateté

L'accessibilité permettait de garantir la connexion au-delà des contraintes spatiales. La permanence prétend garantir l'accomplissement de toutes les attentes au-delà des contraintes de temps.

Les NTC fonctionnent sans intermédiaire humain : il n'est donc pas question d'horaires de travail, d'équipe, de congés ou de grève ! Il y a toujours quelqu'un au numéro que vous avez demandé : telle est la promesse technique des NTC. La réalité est bien différente. Mais on notera que, sur la CB, aucune contrainte de temps ne pèse en théorie, et qu'il existe des services d'assistance bénévoles qui assure une écoute permanente (ils se sont essouffés dans beaucoup de régions cependant). Sur les messageries, s'il arrive de ne trouver personne, on peut toujours laisser un message dans une B.A.L. (Boîte aux Lettres) qui assure la permanence du lien. Certains serveurs, prenant acte du doute certain qu'introduit l'absence d'interlocuteur lorsqu'on se connecte sur une messagerie, ont mis en place des animatrices (ça marche mieux que les animateurs) mais aussi des automates qui assurent quelques réponses stéréotypées : vite démasqués, ils soulignent cependant à l'extrême le souci de garantir une réponse, au point de négliger la différence entre une réponse automatique et une réponse humaine. A vrai dire, certains dialogues entre humains atteignent d'ailleurs ce statut automatique, aussi l'illusion est-elle crédible. Le développement des "24 h sur 24" ou des "SOS" relève du même souci de la permanence : la technique doit garantir la prise en charge de vos désirs au moment même où vous les formulez. Du coup, ainsi que le sigle SOS le souligne, on institue une communication à l'urgence : tout désir est supposé urgent, aucun "différé" ne peut être supporté par le demandeur, il doit y avoir une connexion im-médiate grâce à cette... médiation. Ce programme de la permanence cherche en fait à capter chaque tentative de connexion pour lui trouver aussitôt une série d'objets à tester, un os à ronger, dirais-je. Ce faisant, on excite la tyrannie des désirs qui s'imposent à chacun, on provoque l'urgence même.

SOS Amitié s'est constitué selon ce même principe de l'écoute orientée vers l'urgence. Mais tout son dispositif institutionnel (les règles d'écoute, le bénévolat, la rotation des

les conditions de sélectivité suffisante pour ne pas voir cet arrangement interrogé par d'autres. La CB et la TCV sont de ce point de vue beaucoup plus difficiles à vivre car tous les arrangements sont susceptibles de **publicité**, à la différence des messageries télématiques.

Le cadre technique de la CB et de la TCV, avec sa contrainte de publicité, ne fournit pas pour autant un terrain favorable au développement d'épreuves, car les enjeux y sont identiques : mais on doit y pratiquer la **relativisation**. "*Pour se soustraire à l'épreuve et échapper au différend sur ce qui importe en réalité, les personnes peuvent en effet convenir de ce que rien n'importe : à quoi bon le désaccord si rien n'importe. Nous appellerons cette figure la relativisation*" (id, p. 276). Cette activité constante de relativisation est présente sur la CB et sur la TCV où la cohabitation "publique" déstabilise non seulement toute justification mais aussi tout arrangement. On en trouvera le reflet dans le déploiement systématique des "lieux communs" et des thèmes de la déception. ("A quoi bon ?").

Dans ces conditions, où aucun registre d'argumentation n'est pertinent pour "étalonner" ou ordonner ce pseudo-groupe, on comprend que les acteurs insistent sur le caractère éphémère de leurs connexions. Cette industrie de l'excitation tous azimuts ne peut survivre et tenir ses promesses qu'à la condition que chacun pratique l'**interruption**, forme ultime de la relativisation. Le débat ne risque pas même de s'engager puisqu'"on ne fait que passer". Cette solution de préservation par la tactique du **passage** renforce d'autant plus le modèle dominant de la recherche de l'objet adéquat de la jouissance. On ne se risque plus à négocier, à établir un accord : "*ça colle*", précisément, ou "*ça ne colle pas*". L'immédiateté promise par la technique devient un principe d'élection sociale : à quoi bon faire ce **travail** d'élaboration du lien puisqu'on peut trouver ailleurs ?

1.3.3. Le sabotage et le chaos.

A ce point extrême, l'activation des connexions, la rotation rapide des corps en présence/absence rend inconcevable toute tentative de mise en ordre. Certains, pourtant, comme nous le verrons, continuent à chercher à **instituer** des repères au-delà de la situation : leur tâche est en fait impossible mais souligne le drame intérieur dans lequel sont plongés ces acteurs. "*La culture*

industrielle leur (nota : aux pères et aux mères) *demande de faire surgir d'eux-mêmes la normativité. Il s'agit là d'un entraînement collectif à la psychose (...)"* dit Legendre (1985, p. 244).

Il est significatif que, placés dans ce contexte de magnétisation, d'excitation des désirs, certains ne parviennent plus à supporter la tension ainsi créée, et surtout son absence d'orientation et de dépassement. Ces technologies de l'entremise deviennent alors la cible d'un **sabotage** qu'elles prennent l'habitude de gérer sans pour autant interroger sa nécessité même provoquée par ces dispositifs.

Je décrirai plus loin certaines réactions violentes entre utilisateurs, entre "membres de ces réseaux" où l'on n'est membre de rien précisément, au sens civique du terme, même lorsqu'on est baptisé "Gentil Membre". L'affrontement brut des passions est provoqué et mis en place techniquement : mais on espère toujours que la technique suffira à empêcher que ces passions se touchent. Il ne s'agit en rien de les relier, de les faire se transcender, d'en faire une forme singulière ordonnée aux autres grâce à un détournement par un opérateur universel quelconque. La technique ne peut qu'endiguer. Mais alors, elle se trouve devenir la cible même de la **rage**, car c'est de **rage** qu'il s'agit, devant les promesses non tenues, devant l'excitation sans but crédible, devant la supposée satisfaction des autres. Il s'ensuit que les moindres tentatives de mise en ordre provoquées par les utilisateurs eux-mêmes sont non seulement irréalistes structurellement, car il faudrait soi-même poser le zéro, le vide du pouvoir absolu, et s'auto-engendrer en quelque sorte, mais elles sont aussi immédiatement sabotées par d'autres. Sur la CB et sur la téléconvivialité, on passe plus de la moitié du temps de conversation à régler des problèmes de perturbation ou à en parler : sur la TCV, le mode d'intervention normal prend même les formes de la perturbation, du refus de tout dialogue et de l'agression verbale. Les messageries télématiques contrôlent mieux ce phénomène ou plutôt le rendent plus individualisé : ce sont à chaque fois des conversations privées qui sont sabotées. La règle du pseudo est une règle de licence absolue en ce qui concerne la prétention à la vérité : le **soupçon** devient la conduite la plus sûre dans cet univers. Mais le sabotage explose en public lorsque la messagerie veut prétendre dépasser les conversations duelles : les forums, les salons, ou les boîtes aux lettres publiques (ou mur) sont l'occasion d'empêcher toute stabilisation d'un échange, d'alimenter la rumeur, de mettre en scène le chaos qu'on cherchait malgré tout à dépasser. Cette

écoutants, l'anonymat et le maintien strict d'une relation d'écoute) contribue en fait à désamorcer l'urgence. Il ne s'agit plus de trouver aussitôt une réponse, d'offrir une abondance de substituts potentiels à un objet manquant, mais seulement de lui permettre de s'exprimer, de gagner un statut de parole et, par là, de mettre à distance, de mettre à échéance, ces quasi-besoins. On voit ainsi que, à la différence de SOS Amitié, la permanence proposée par les NTC fonctionne en couple avec l'immédiateté des réponses, des objets de satisfaction. D'où les raccourcis saisissants de certains dialogues sur les messageries qui réalisent totalement le programme industriel et modèle le désir selon ses principes : "H ou F ? Age ? Mensurations ? Quand et où ? "Je reviendrai en détail sur ce que font les utilisateurs de ces injonctions dans la deuxième partie. Cette négation du temps qui garantit que la réponse adéquate peut être fournie en permanence va jusqu'à la négation même du désir qui doit trouver aussitôt son objet adéquat et être épuisé avant même d'être constitué : il s'agit bien d'un appareillage de "pousse-au-jour" qui prétend obturer l'espace vide et le différé du désir.

Il faut noter que cette pression à la permanence se retrouve dans tous les domaines de la production (où les machines pour être rentabilisées doivent faire travailler les hommes 24 h sur 24) ou de la distribution (l'ouverture permanente de certains magasins, qui a du mal à se réaliser en France contrairement aux USA). Trouver à toute heure de la nuit une baguette fraîche devient un critère de performance industrielle : on voit bien que ce type de réponse modifie le temps urbain et propose comme univers "normal" l'immédiateté de la satisfaction de tous les désirs. Le service du client devient un idéal qui représente la face de la bonté des appareils mais elle masque la diffusion de l'urgence, de l'excitation permanente et de l'insatisfaction (l'état de manque) qui en est nécessairement le corollaire.

Le Club Méditerranée a adopté totalement ce principe de permanence. Il a accompagné le mouvement de diffusion du temps des vacances à toute l'année : alors qu'il n'ouvrait ses premiers villages qu'au cours de l'été, on peut désormais trouver une quarantaine de villages ouverts en permanence, sans compter ceux qui n'ouvrent que l'hiver (ski) ou l'été. L'une des conditions pour assurer le succès commercial de ces entreprises de vacances ou de tourisme réside dans cette permanence du temps des vacances. De même que pour les machines des NTC, il n'y a pas de nuit ou de week-end pour le Club : les vacances sont

ininterrompues. Pour le personnel, qui, par son statut particulier, donne la dimension inédite du Club, la disponibilité doit être de 24 heures sur 24. C'est un leit-motiv de l'encadrement : pas de séparation entre temps de travail et temps personnel. Aussi le G.O. qui vient dîner à votre table est-il encore en service, et vous le retrouverez au night-club comme s'il était encore en service, et à la sortie du night-club, à 3 heures du matin, vous le remarquerez en répétition sur la scène pour les spectacles du lendemain. On mesure alors comment l'injonction de la permanence du service, présentée comme idéal industriel, est en étroite relation avec l'abandon de toute segmentation des rôles : il n'y a pas un temps où l'on est professionnel, un autre où l'on est parent, un autre encore où l'on est citoyen etc... Tous ces temps, les rôles qui leur correspondent et les principes qui gouvernent l'action et l'échange dans ces situations, sont réduits à un, le temps professionnel pour les G.O., comme pour les machines (ce qui est plus facile) : l'impératif industriel domine bien. Mais cette disponibilité sans faille n'est instituée que pour éviter tout délai d'attente chez le G.M., tout abandon à lui-même, tout désarroi. Sans cesse, il se voit proposé quelque chose de différent : tous les moments les plus ordinaires sont l'occasion d'une prestation, d'une surprise, comme ces gags à l'entrée du restaurant, destinés seulement à remplir, à égayer ce temps de passage très ordinaire. Plus généralement, les désirs des GM doivent être des ordres à exécuter immédiatement : les évolutions actuelles du Club vont dans ce sens, en réduisant les temps organisés collectivement, pour traiter les demandes au moment où elles se présentent et les satisfaire sur le champ. Ce qui peut aboutir à une simple prestation de matériel, comme ces G.O. qui attendent ceux qui veulent réserver un court de tennis ou une raquette ou ceux qui veulent prendre une planche à voile quelque soit l'heure de la journée ("pratiquer des activités à des horaires plus souples que jamais" dit le Trident de l'été 88). Là encore, cette souplesse nécessite une présence permanente pour répondre immédiatement à tous les désirs individuels : elle permet aussi de limiter les "effets-masse", du genre files d'attente au repas, aux services de prêts de matériel, aux cours etc...

La gestion du temps au Club s'organise aussi selon un autre impératif, moins présent dans les NTC, et qui leur coûte sans doute un certain abandon progressif. Les offres d'activité et de spectacles doivent être renouvelées fréquemment : la pression à l'innovation est très grande car lorsqu'on lance ses clients sur la piste des objets adéquats à leur désir, il faut pouvoir fournir des

substituts nouveaux en permanence. Les "consommateurs d'activités" épuisent en effet rapidement les effets de la découverte et mesurent leur insatisfaction : il faut maintenir active cette tension. La pression à l'expérimentation chez les GM ("Je n'ai pas encore essayé le golf, la plongée" etc...) nécessite de nouveaux objets, de nouvelles propositions : on introduit alors l'informatique ou le golf à côté des activités traditionnelles comme le tennis ou le tir à l'arc. L'exigence de renouvellement est encore plus nette pour les spectacles, qui font la gloire du "système Club" : pour éviter toute répétition, les spectacles sont produits sur un cycle de trois semaines. Au bout de trois semaines, on reprend les mêmes spectacles, avec les aménagements liés aux fêtes (nationales, 1er de l'An, 15 Août éventuellement etc...). Il y a donc bien répétition, mais elle doit demeurer invisible pour le G.M. Elle transparaît cependant pour tout habitué qui, par exemple, retrouve un peu partout "L'homme de la Mancha" depuis quelques années. Mais on mesure alors qu'il ne s'agit pas de répétition à proprement parler mais de reproduction, voire de duplication : tous les spectacles sont en effet basés sur la reproduction (parfois même en "play-back") des modèles du show-business, des grands cabarets (les "revues"), de la télévision ou du cirque. Chacun sait qu'il s'agit d'une copie, affichée comme telle, et rassurante pour cette raison même : les mêmes valeurs culturelles sont en permanence réactivées, comme des lieux communs. Pas d'enthousiasme (ou d'effroi) de la création mais la satisfaction du connu.

Malgré cette stratégie délibérée de copie, le Club manifeste un souci de **renouvellement** qui met bien en évidence le caractère **éphémère** de toutes ces satisfactions. D'autant plus éphémère que la semaine (ou les deux semaines) forment une unité bien close au sein de l'univers du G.M. comme la connexion du télémateur finit par s'interrompre. Il faut alors retrouver son monde ordinaire (certains cibistes laissent leur appareil en écoute permanente, en stand-by, comme le fond sonore de leur vie quotidienne : on mesure alors la différence introduite par les coûts car aucun téléconvive ni aucun télémateur ne se permettrait ce luxe). Les NTC présentent cependant une tendance à la répétition qui décourage beaucoup d'utilisateurs. La position industrielle adoptée par les "médiateurs" gestionnaires de ces réseaux semble les dispenser d'assurer le renouvellement de l'attraction, la relance de l'excitation, en se reposant entièrement sur la vitalité des connectés. Or, le Club Méditerranée montre que, du point de vue industriel lui-même, il faut prendre en

charge la réactivation des désirs, d'autant plus qu'on accélère le cycle de leur naissance et de leur satisfaction.

Les Parcs de Loisirs sont pris dans la même contrainte plus difficile à résoudre en raison des investissements lourds que cela suppose. J'ai déjà signalé l'impératif, reconnu par tous les gestionnaires, du renouvellement des attractions (6 à 7 % de l'investissement à renouveler chaque année, selon les "experts"). Les manèges forains fonctionnaient explicitement "à la répétition" : on fait un tour de manège, d'auto-tamponneuses, ou de "grand huit". Le prochain tour sera identique, le client tourne lui aussi pour revenir au même point de départ, l'expérience se répète et le plaisir même naît de cette répétition. Le modèle industriel des Parcs de Loisirs s'inscrit de fait dans une autre rationalité : il intègre l'accélération des exigences d'expériences nouvelles qui se diffuse partout. Les attractions physiques (grand huit, flume —rondin dans les chutes d'eau —) peuvent encore jouer la répétition mais, là aussi, de façon plus limitée, alors que les attractions thématiques, misant sur le merveilleux ou l'éducatif, sont des expériences rarement renouvelées.

La gestion des flux déjà évoquée pour l'accessibilité se combine ici aussi avec l'exigence d'**immédiateté** : s'il faut attendre trop longtemps pour une attraction, pour un manège, la frustration devient néfaste à toute l'image du Parc. Il reste difficile de prétendre obtenir chaque satisfaction au moment voulu, car la contrainte spatiale impose un déplacement minimum : mais il faut prévoir pourtant une répartition spatiale équilibrée pour les autres équipements de base (restaurants, toilettes) pour éviter tout déplacement inutile.

Le Parc de Loisirs vise, lui aussi, à instaurer une **permanence** dans l'offre, à la fois tout au long de l'année (et il est difficile alors de "positionner" Mirapolis qui n'ouvre que pendant 6 mois) et toute la journée. La machine du Parc se met en marche le matin et ne s'arrête que le soir, le personnel là encore s'adaptant à cette permanence. Le client doit être assuré que les attractions fonctionnent au moment où il s'y rend : lorsque ce n'est pas le cas, en raison de pannes diverses, le désarroi est important. La journée ou les deux journées que l'on passe dans un parc sont ainsi hors du temps social ordinaire, hors des rythmes habituels : dans ce mouvement itinérant permanent du client, tout peut être combiné dans l'ordre désiré sur le moment (mis à part d'éventuels spectacles à certaines heures, revues ou

cirque à DisneyWorld, cinéma etc...). Dès que s'introduit la nécessité de calculer plus en détail ("à telle heure, il y a telle attraction... mais ça ne sera pas fini pour aller à telle autre" etc...), le Parc perd de sa fluidité et de son unité comme expérience temporelle pour devenir seulement une gigantesque foire où se juxtaposent des attractions. Mais cette frustration est, encore une fois, elle aussi nécessaire à la relance de l'intérêt pour le Parc.

1.2.2. La technique "pousse-au-jour"

Le programme industriel des NTC ne déroge pas aux prescriptions de toute production qui privilégie la performance ; mais sa particularité tient à son application à des humains, à leur mise en relation. Cette entremise vise à la performance selon ses propres critères qu'elle diffuse chez ses clients eux-mêmes. Cette performance de la jouissance, puisqu'il s'agit de cela, n'est en rien spécifique aux NTC : celles-ci sont plutôt un domaine d'observation privilégié pour analyser comment s'opèrent ces montages. Par analogie avec la technologie informatique, après avoir parlé de programme et de menu, j'insisterai sur le processus couper / coller qui s'opère dans cette entremise. Ce processus est en fait présent dans toute opération politique de constitution d'un groupe, d'un réseau, d'une institution. Je préciserai à la fin de cette recherche les points de vue théoriques qui fondent cette analyse d'une dialectique du couper / coller. Legendre a fait pour sa part un usage abondant de la notion de collage. Il situe ainsi les enjeux actuels de ces NTC : *"Le collage social suppose la sollicitation érotique en provenance du lieu du pouvoir. Le principal enjeu des médias ultra-modernes est là : moderniser les techniques de collage, c'est-à-dire le tripot des messages"* (Legendre, 1982, p. 242).

a Couper / coller : couper.

Les NTC ne reprennent aucune des lignes de division instituée dans une société donnée. Toute la technologie de l'entremise porte précisément cette promesse : en sortir, de la tradition, de l'héritage, des marquages, des identités, des alliances. Cette pro-messe est en même temps un pro-gramme qui s'inscrit dans la technologie : elle organise la coupure, la

démarcation vis-à-vis des appartenances établies. S'il s'agissait seulement d'un travail de massification, le problème technique et politique serait simple : d'une certaine façon, les média prétendent le réaliser en produisant une population de téléspectateurs, sans lien avec d'autres appartenances. Mais dans la mesure où le spectacle télévisuel est domestique (espace et groupe de référence), il s'agit déjà d'un déplacement du procès de massification : aucune problématique de la foule ne saurait en rendre compte, ni celle de la standardisation ni celle de la consommation. Dans le cas des NTC, s'il y a bien un travail de collage particulier, il fonctionne comme coupure avant tout. Là encore, la segmentation de la population connectée est revendiquée à l'extrême jusqu'au culte de l'individualité : chacun a "voix au chapitre" et la technique doit garantir cela. Le programme essentiel de ces NTC réside même dans ce refus de réduction, de mise en équivalence des uns par rapport aux autres qui créerait un ordre et un collage particulier : il s'agit de permettre à chacun de sortir des appartenances établies, des registres conventionnels de relation. Ces NTC se définissent avant tout dans la non-référence à un ordre de grandeur établi. Boltanski et Thévenot (1987) ont développé ce thème des grandeurs pour montrer comment le règlement des différends, s'il dépasse l'arrangement ad hoc, doit mobiliser un principe de jugement des grandeurs commun aux interlocuteurs. L'argumentation se fera alors dans un registre ou dans un autre et sera plus ou moins légitime selon les êtres en présence (personnes et objets). Cette nécessité de construire un référent commun dans la situation de communication rejoint le travail d'institution que j'ai évoqué et par certains côtés le "garant méta-social" dont parlait Louis Quéré (1982). On peut s'inspirer de ces analyses pour établir l'ordre qui se construit à travers le programme des NTC : mais l'analogie doit être prudente, car je ne traite pas ici de différends mais seulement de principes cristallisés dans la technique ou présents dans le discours des médiateurs. Je suis donc amené à emprunter certains éléments de l'analyse de Boltanski et Thévenot pour en faire un usage assez éloigné de leurs propres constructions. Je montrerai dans la deuxième partie la difficulté, pour les connectés, de produire des accords dans ce contexte et le risque de mobiliser des registres et des principes de grandeur très hétérogènes dans ces situations.

Le seul programme sur lequel les NTC sont très explicites, réside dans le principe industriel d'efficacité qui les gouverne. Mais, traitant des relations humaines, il apparaît que ce

programme est complété par un modèle de l'expression individuelle, de la satisfaction immédiate des désirs les plus variés, de la recherche de l'expérience pour l'expérience, qui est analogue à un modèle de "l'inspiration", pour reprendre le nom du principe de grandeur établi par Boltanski et Thévenot. Ces auteurs construisent d'ailleurs la grandeur des êtres dans cette "nature" sur ce jaillissement de l'inspiration qui rend toute équivalence entre les êtres impossible: "Ainsi l'absence d'équivalence est ce qui fait équivalence." (1987, p. 131). Ce paradoxe, très éclairant pour les situations décrites, de même que pour les NTC, pose cependant des problèmes vis-à-vis de toute la construction : comment en effet construire un ordre social sur cette base ? Comment même construire un accord qui sera, dans ces conditions d'absence d'équivalence que suppose l'inspiration, difficile à distinguer d'une relativisation, où l'on s'entendrait pour dire qu'on ne peut rien dire de la grandeur (indicible) des uns ou des autres, qu'il s'agit de "coups de génie", que chacun perçoit ou non cette dimension inspirée etc... Le registre de grandeur des NTC se situe lui aussi dans l'ordre de l'expression individuelle, mais nécessairement partagée, ce qui peut faire surgir des discussions remarquables. Chaque être électronique possède techniquement un caractère unique: mais il est avant tout construit contre les appartenances existantes. On a souvent remarqué l'importance du pseudonyme sur les réseaux de communication du type messageries, CB ou TCV. Il faut en effet souligner l'exigence de création de sa propre identité spécifique au réseau, création qui selon sa capacité d'attraction permettra des connexions plus ou moins nombreuses ou plus ou moins sélectionnées. Cette technologie du baptême, rite d'agrégation s'il en est, est en même temps de façon indissociable rite de séparation, pour reprendre la terminologie de Van Gennep (1909). J'ai souligné ailleurs (Thèse, 1987) comment la séparation chronologique des temps des rites de passage devait être reconsidérée dialectiquement pour rejoindre ce mouvement simultané de couper / coller qui produit les identités.

La coupure se marque dans l'abandon du nom de famille, et avant tout par cela. Le prénom est en effet souvent réintroduit à un certain degré de connivence entre les interlocuteurs. Le tutoiement lui-même fait partie de cette proximité délibérée, convenue. Mais ces éléments ne sont pas tous organisés d'emblée par la technologie : le fait de se nommer soi-même est un impératif technique mais non le pseudonyme, l'usage du prénom n'a rien de technique, le tutoiement semble

l'être si l'on considère comme technique les intitulés des consignes ("Choisis un pseudo") dès l'entrée sur un service de messagerie. Or, c'est un choix sociolinguistique du médiateur et rien d'autre ; sur les autres technologies, le tutoiement fait seulement partie des traditions. Le seul trait commun réside dans cet effacement du "nom de famille", abandon qui est renforcé par les utilisateurs au point de devenir un tabou ("pas de noms, ici"). L'usage des pseudonymes est souvent présenté comme une preuve de l'anonymat qui règne sur ces réseaux, avec les avantages et les inconvénients qui en résultent. Mais ici, on peut et on doit même dire des choses très "personnelles" mais on ne dit rien de ce qui compte vraiment, c'est-à-dire son nom de famille. C'est à ce niveau qu'apparaît plus nettement le programme de coupure des appartenances inscrit dans ces NTC. Le baptême auto-administré qu'est le pseudonyme, coupe délibérément dans la filiation sociale, dans la ligne de transmission entre générations. Pour être un membre de ce nouveau peuple fragmenté très incertain, on ne doit plus s'inscrire dans l'ordre des places de générations: et cela se présente sous les traits d'une libération!!! Il faut noter que le procédé est identique au Club Méditerranée où l'on devient "Gentil Membre" mais où surtout on s'appelle par son prénom et on se tutoie (l'usage de la langue anglaise qui ignore la flexion tu/vous ne peut que confirmer ce choix) : pourtant, ce dispositif dépend strictement de l'ensemble G.O., de sa façon d'aborder le G.M. C'est bien l'institution qui produit un repérage social de ce type, qui cerne l'individu hors de sa position dans une lignée, hors de toute inscription sociale. Mais cette attitude actuellement évolue : les G.O. ont la consigne d'attendre les ouvertures des G.M. pour s'autoriser le tutoiement ou l'usage du prénom. La crainte de l'effet massificateur de ces indicateurs serait-elle à nouveau perçue?

Le statut privilégié du prénom aboutit d'ailleurs à des caricatures lorsqu'il s'agit de mettre en valeur le renom d'un G.O., spécialiste d'une activité ou simple participant d'un spectacle : ils sont alors annoncés avec emphase comme : "Monsieur Lucien, Monsieur Jacques, Mademoiselle Christine etc...". Cette démarcation d'avec la généalogie est la condition pour que l'ordre de l'inspiration soit possible: chacun se fait soi-même, n'a ni histoire ni attaches sociales et produit tout à partir de lui-même, de son inspiration: un message sur le "mur" public du serveur, un discours en CB ou une performance sportive au Club.

Le seul critère d'appartenance retenu sur les messageries comme sur la CB est représenté par le numéro du département de résidence : je m'appelais "Blueberry 3.5." sur la CB et, sur les messageries, la plupart des serveurs ajoutent automatiquement le département de provenance de l'appel. Il est paradoxal que cette technologie indépendante de l'espace réintroduise comme seul marquage social cette inscription spatiale : on mesure alors à quel point la délocalisation n'opère pas totalement, car le programme de la "rencontre" vise un face-à-face au-delà de la connexion téléphonique. De plus, ce marqueur qu'est le département s'avère plus administratif qu'identitaire : ça n'engage à rien de donner son département d'origine, ça ne dit même pas si l'on est urbain / rural, intellectuel ou ouvrier, marié ou célibataire, et surtout homme ou femme. En fait, tout se passe comme si l'inscription spatiale relevait d'un ordre naturel (des corps placés dans un environnement, plus ou moins distants les uns des autres) et comme si la distance énoncée administrativement perdait toute portée sociale pour devenir un enjeu de proxémique.

Le programme de l'inspiration qui, je le montrerai bientôt, serait dans le cas présent mieux défini comme "pousse-au-jour", se définit avant tout en creux, à travers les appartenances établies qu'il n'autorise pas à apparaître. De ce point de vue, l'impossibilité d'un ordre de grandeur civique, d'une posture de **citoyen** me semble particulièrement nette. Mais ce programme industriel coupe aussi en plein dans le **domestique** et prend parti. De fait, ces technologies (et le Club Méditerranée aussi) traitent des relations humaines et manipulent l'amour : on pourrait estimer qu'elles s'inscrivent en plein dans une problématique du domestique. Mais on se trouve dans la situation d'une industrialisation du domestique. Les relations doivent être gérées efficacement, on doit les rentabiliser vers la jouissance maximale : l'attachement, les habitudes, les engagements, la responsabilité, le devoir, le savoir-vivre, le foyer etc... sont autant de références qui entravent la jouissance. Cette subversion du cadre domestique n'a rien de particulier aux NTC : il s'agit seulement de la transcription technique et de la mise en équation industrielle d'un état de crise des relations domestiques. Les liens du mariage ou de la paternité ne sont plus des référents intouchables et on leur demande, à eux aussi, de faire leurs preuves, de montrer leur efficacité dans la prestation du "bonheur". Les modèles conjugaux ont déjà évolué selon cette ligne (cf Roussel, 1978). Si la performance du mariage ou de l'éducation devient insuffisante,

eu égard aux exigences des moi individuels, la technique, elle, peut prétendre offrir cette rentabilité de la rencontre sans les inconvénients des liens durables. Il faut souligner que ce modèle peut fort bien convenir à une **relance** du mariage aussi bien qu'à une orientation vers le dépérissement de l'institution : la technique ne fait que tirer profit de ces ouvertures mais ces ouvertures peuvent aussi permettre à l'institution du mariage de se maintenir. Certains prestataires de service, ou certains lieux communs de chaque micro-univers, jouent d'ailleurs la respectabilité domestique au sens même de la performance du mariage que l'on peut réaliser grâce à ces techniques ("J'ai rencontré mon mari grâce au Minitel"). Il s'agit alors de s'inscrire dans le courant de l'entremise instituée que sont les agences matrimoniales, les clubs de rencontres ou encore les petites annonces.

Ainsi, en transposant ces analyses dans un registre spatial, on peut mesurer à quel point les NTC coupent radicalement dans l'espace domestique, entendu au sens strict de l'espace du "ménage". Le cibiste, le télémateur ou le téléconvive peut être chez lui et être ailleurs en même temps, parfois pendant de longues heures, isolé dans une pièce. Il ne renie rien de son appartenance à l'espace domestique, apparemment. Mais en fait, il organise techniquement sa fuite discrète. Si son corps est toujours là, qu'est ce qui est investi dans le rapport domestique quant à ses rôles sociaux ? On peut ainsi **déménager** en restant dans son ménage. Dans leur étude sur les usages du magnétoscope, Baboulin, Gaudin et Mallein (1983) notaient aussi à quel point la technologie entraine en synergie avec un modèle des relations familiales basé sur le principe "Vivre ensemble séparés". Cette offre technique mise en scène dans les publicités pour les messageries (mise en scène très domestique : jeune fille, dans son lit, en tenue légère, avec un minitel...), provoque d'ailleurs des "**remue-ménage**" particulièrement vifs, comme j'ai pu l'observer chez les cibistes et chez les télémateurs. Mais chez d'autres, il s'agit d'un moindre mal ("je préfère le voir là plutôt qu'au café"). Ces NTC, de même que le Club Méditerranée à travers son image de marque selon laquelle "on y fait des rencontres", sont incontestablement des techniques "**remue-ménage**". Elles introduisent la possibilité d'une expression des désirs de rencontre en les banalisant. Ce travail de **relance**, d'électrisation, si évident au Club, ne crée pas la coupure par la seule vertu des techniques : il élargit la brèche dans des appartenances déjà incertaines. Mais le programme, dans sa technologie même, s'adresse avant tout à des êtres démarqués et

qu'on travaille à dé-marquer. Pour autant, il ne s'agit pas encore d'être singuliers : pour le savoir, il faut analyser les principes du collage qui s'inscrivent en même temps dans les dispositifs techniques.

b Couper / coller : coller

Le travail de collage qu'effectuent les technologies de communication observées se fait sur le mode de la connexion : à partir du moment où l'on peut garantir techniquement que chacun peut entrer en relation avec chacun, le rôle du médiateur semble s'annuler.

Ce que j'ai dit de l'accessibilité vaut ici comme unique programme de collage et, par là, de mise en ordre des êtres. Cette opération peut aussi bien porter sur la connexion d'êtres humains à d'autres êtres humains ou, comme dans le cas des différents services télématiques, sur la connexion d'êtres humains à des objets (on peut tout acheter par Minitel, mais aussi grâce à la télévision). Le seul problème à régler demeure celui de la gestion de l'encombrement pour assurer une connexion particulière et sélective, d'autant plus complexe que l'offre de produits veut être variée et la satisfaction immédiate. Aussi les identités endossées dans toutes ces transactions sont-elles gérées techniquement, grâce à des numéros, par exemple selon l'ordre d'arrivée sur le "marché" pour les messageries. Cette technique sophistiquée garantit une sélectivité plus grande que la TCV ou la CB où tout se déroule en public et simultanément, sans priorité et sans classement : mais la télématique doit alors développer un modèle d'ordonnement des êtres qui lui est spécifique. Chaque nouvel arrivant se baptise d'un pseudonyme (comme en CB ou en TCV) mais on lui demande dans plusieurs cas, de certifier son pseudonyme par un code secret. Il est intéressant de souligner cette procédure où l'on fait authentifier une identité construite sans référent : il faut que chaque utilisateur colle à ce pseudonyme et qu'on puisse ainsi faire le tri entre les pseudos d'emprunt et les "vrais pseudos". C'est une condition pour neutraliser l'effet de brouillage des pseudonymes : la sélectivité tend à disparaître en effet quand 50 personnes utilisent le même pseudonyme. D'où cette double procédure, calquée sur toutes les procédures informatiques, d'inscription et de certification, ce qui garantit apparemment "les libertés" comme le souhaite la

commission "Informatique et Libertés", mais surtout les performances des services.

La vente par correspondance ou les services de réservation SNCF fonctionnent de la même façon : il faut toujours avoir une clé, un code auto-administré ou fourni par la machine pour pouvoir être trié correctement. Dans ces techniques informatiques où l'appareillage du médiateur prend plus de place, son rôle d'organisateur prend aussi plus d'importance : il garantit en effet une place à chacun, je dirai plutôt un espace. Ce que ne peuvent promettre ni la CB ni la TCV. Mais il s'agit bien d'espace, car l'ordre qui est ainsi construit relève de la série, principe d'ordonnement valable aussi bien pour les êtres humains que pour les objets et qui est subordonné à la rationalité de la machine qui doit discriminer chaque élément de la série sans pour autant se référer à un quelconque principe de grandeur.

Cette opération de mise en équivalence technique relève donc d'un certain type de collage, dans la mesure où la "singularité" qui y est proposée fonctionne sur la base de la série des individus, en tant qu'êtres comptables, séparables les uns des autres, individus-humains ou individus-objets. La coupure par rapport aux appartenances établies devient ainsi une nécessité de l'ordre technique : on ne saurait "trier" des conglomerats d'identités, des histoires et des subjectivités, il faut pouvoir les mettre en série et les ramener à un équivalent général. Il s'agit alors du corps, en l'occurrence de celui qu'on suppose nécessaire à la manipulation du terminal.

Ce qui intéresse l'ordre technique n'est pas la subjectivité mais la capacité de connexion d'un corps, à travers sa capacité de manipulation. Mais, on le sait, c'est une hypothèse très anthropocentrique que de supposer qu'un corps manipule l'appareil qui va produire le message : rien n'est moins sûr. La situation est identique sur la CB ou sur la TCV : il y faut alors une voix. Dans l'état actuel des techniques, la fiction anthropomorphe est plus crédible : on ne trouve guère de systèmes de synthèse vocale qui pourraient intervenir en CB ou sur la TCV. Mais le corps y apparaît aussi de façon plus immédiate, à travers la voix. C'est le paradoxe de ces technologies de l'entremise de connecter avant tout des corps : en sommant l'utilisateur de quitter les marquages sociaux qui le constitue, on fait coller chacun à sa définition biologique, à son caractère individuel marqué dans un corps. Cette définition bio-technique des êtres ainsi mis en

relation dit en même temps ce qui est possible : sans autre principe de collage, on ne peut que coller à sa quête de jouissance. Il ne s'agit pas ici de ce que font les utilisateurs de ces technologies : je montrerai à quel point ils sont mis dans une position invivable et cherche à réinventer un au-delà des corps pour sortir de ce magma. Il faut distinguer ce qu'on observe dans les pratiques des utilisateurs, comment ils "font avec" le programme proposé, et ce qui s'inscrit comme injonction dans les dispositifs techniques.

Cette archéologie des techniques peut sans doute rappeler la démarche de Foucault (1975). Il aurait sans doute pu trouver un objet à la mesure de son talent dans cette mise en ordre biotechnique des êtres dans les NTC : mise en ordre qui se fonde sur une rhétorique et sur un dispositif ici anti-disciplinaire ! La sérialisation des êtres prétend répondre à la demande de jouissance des individus : les appareils ainsi mis sur pied sont des modèles de **bienfaisance** qui ouvrent les vannes d'une recherche "électrisée" de l'objet adéquat. Cette quête ne concerne que des corps car cela subit la mise en forme technologique des connexions humaines (il est plus facile de gérer des humains comme des flux d'informations quelconques) : mais cette mise en forme technique n'a rien d'une fatalité (on pourrait imaginer un autre agencement des mêmes dispositifs qui soit alors **instituant**) ni d'une "cause" unique. Elle s'inscrit dans un mouvement social d'ensemble auquel elle s'adapte immédiatement pour en amplifier les perspectives, elle ne crée pas cette dérive. Le mot d'ordre de la jouissance des corps est diffusé bien au-delà de ces technologies. Mais leur puissance de connexion en fait de véritables "**pousse-au-joir**" : elles sont promesses crédibles de "toute puissance est possible".

Le Club Méditerranée est devenu de son côté une référence en matière de mise en relation des corps. Le culte de la perfection ou de la performance physique qui s'est développé un peu partout a pris pied de façon industrielle au Club. Différentes versions se sont succédées depuis le farniente absolu présenté comme le sommet de l'expérience intérieure à la tahitienne puis comme le fonds de l'abrutissement ("**bronzer idiot**"), jusqu'à la performance sportive toujours renouvelée. Mais ce culte explicite du "corps sain", très net à travers la quantité d'activités physiques d'entretien, de mise en forme qui se sont développées à côté des sports traditionnels, se retrouve aussi dans le type de sujets que structure le Club. En faisant disparaître les marquages sociaux les

plus apparents, on se trouve confronté malgré tout à un marquage difficile à contourner : la différence sexuelle. Le Club a joué de cette image de la polarisation des relations autour de cette frontière sans pour autant l'afficher explicitement : mais les soirées ou les jeux sont toujours organisés de façon à mettre en évidence le seul principe de relation possible, l'enjeu sexuel. Le rôle des G.O. est ici essentiel puisqu'ils sont chargés, à travers leur façon d'être en dehors des activités, de toujours laisser ouverte cette possibilité, cette question. Leur présence au night-club, au bar doit être équilibrée hommes / femmes pour qu'il y ait encore une magnétisation de l'atmosphère. Le "G.O.-aimant" qui stimule les particules G.M. doit surtout éviter d'aimer et de montrer de façon trop explicite les relations privilégiées qu'il peut avoir avec certains G.M. : le chef de village signale qu'en s'affichant avec une G.M., le G.O. fait dix malheureuses. Or, le Club ne vise que le **bonheur**, c'est-à-dire ici l'espérance de la jouissance. La technologie ici, c'est le corps des G.O. (entendu comme groupe et comme corps physique), G.O. qui sont des aimants et qui suscitent des discussions permanentes sur leur vie sexuelle. La différence tient à ce que le corps des G.O. est aussi en relation à l'institution, à un centre fondateur : le G.M., lui, ne fait que passer, il n'est que ce corps électrisé pendant une semaine ou deux (quelques soient les modes de jouissance individuels) qui retrouve ses oripeaux sociaux à la fin du séjour.

Les Parcs de Loisirs ont eux aussi misé entièrement sur l'expérience corporelle comme principe organisateur du service : le transport n'affiche plus de référence sexuelle mais traite chaque individu dans sa matérialité. Les parcs de loisirs sont en fait une gigantesque entreprise de transport, qui fait tourner en rond (on revient toujours au point de départ) : on déplace des corps et on les fait jouir de ce déplacement grâce à toutes les ressources des machines-à-sensation (vitesse, chute, tournis, cahot, déséquilibres, obscurité, eau etc.). Le client ne peut que s'abandonner et se centrer sur les réactions de son corps : les appareils ont été conçus pour cela, pour jouer des limites de ce corps et faire jouir de cette crainte de dématérialisation ou de morcellement. Il n'est pas question d'autre collage que cette juxtaposition de corps-en-trances ou en déséquilibre, que, seule, la technologie maîtrise. Pas d'autre identité en jeu.

Il est intéressant d'observer qu'il faut tous ces détours technologiques, tout cet habillage pour prétendre "**déshabiller**" les pulsions et les faire circuler sur les réseaux : cette "tyrannie de

l'intimité", de l'authenticité plutôt (Sennett, 1979) a sans nul doute grand besoin de cette barrière électronique pour ne pas produire le chaos absolu (Boltanski et Thévenot, 1987). Mais, si cette barrière protège, et gère les distances et les flux pour éviter tout court-circuit (qui ferait qu'il y aurait en réalité confrontation des questions sur la jouissance des autres), elle ne peut en rien aider à dépasser le chaos. Les détours technologiques sont en fait les moins civilisés qui soient et jouent même un double jeu : ils se prétendent en effet être des raccourcis pour la satisfaction, ce que d'aucuns prendront à la lettre, comme nous le verrons. La médiation technique joue ainsi de la contradiction de toute médiation : elle connecte et elle protège, elle met à distance. Mais protéger et mettre à distance n'est pas mettre en ordre : c'est au contraire ici autoriser tous les "désordres" et provoquer l'excitation générale, au coeur de cet aimant que sont les NTC.

c L'invasion de l'obscène

Lorsqu'une bonne technologie vous donne les moyens d'aller voir chez les autres s'ils y sont, à cet endroit du corps-de-la-jouissance, et seulement à celui-là, on ne peut s'étonner qu'à si peu de frais, l'obscène envahisse la scène. La tendance est générale sur ces NTC mais plus contrôlée dans le cas du Club ou des Parcs de Loisirs : c'est qu'en effet les corps s'y frottent directement et la médiation technique pourrait s'avérer rapidement insuffisante. De même, les cibistes tiennent à l'inverse un discours obsessionnel contre l'obscénité et ne cessent de la traquer parce qu'elle revient toujours. Ils sont aussi plus anciens sur le terrain : or, il faut rappeler que la seule ouverture d'un nouveau principe technique de connexion a toujours suscité les fantasmes, comme l'évoque C. Bertho (1981) à propos des cartes postales libertines diffusées au moment de l'apparition du téléphone. D'une certaine façon, on peut se demander si ça ne devait pas passer quelque part. Adam Tyar et A. Briole (1987) parlent ainsi "d'hygiénisme de la communication" : ces technologies - graffitis, comme on les a souvent désignées, seraient victimes des mêmes déversements d'obscénité par le seul fait du "déverrouillage" que provoque leur introduction. Personne n'en serait responsable et ça vaudrait mieux que bien d'autres "défoulements" ; ou au contraire l'affaire serait concoctée par l'administration, quelques gouvernants et quelques ingénieurs bienfaisants ou manipulateurs.

Mais, dans tous les cas, le dispositif technique ne dément rien de ces possibilités et la croyance en cet espace-déversoir (qui, nous le verrons, est plutôt une quête) fonctionne. Pourtant, la société J.C. Decaux a inventé un revêtement spécial pour empêcher tous graffitis dans ses sanisettes. On pourrait de la même façon réduire techniquement la communication à un service fonctionnel privé entre interlocuteurs identifiés : le téléphone avec inscription sur liste rouge n'est rien d'autre ; certaines messageries professionnelles assurent aussi une fonctionnalité stricte. Le jeu technique avec le "risque" de l'obscénité est donc nécessaire à la marche même du dispositif. Mais, fait rare, l'administration s'est malgré tout sentie débordée par ce mouvement au point d'afficher explicitement sa présence dans le fonctionnement du dispositif. Plusieurs embryons de TCV se servant du kiosque téléphonique ont été stoppés très rapidement sur Bordeaux ou sur Nantes par exemple en raison même des transactions douteuses qui semblaient s'y dérouler. De même, certains serveurs affichent leur volonté, conforme aux recommandations de l'administration, de "déconnecter tous les pseudonymes non conformes à la morale" racoleurs, trop "hard" ou s'adressant aux mineurs, de même que sont prohibés adresses et numéros de téléphone (cf. sur "Jane" par exemple, une des messageries du Nouvel Observateur). Etonnante intervention publique de serveurs qui, par ailleurs, disparaissent totalement derrière la technologie : se mettre plus en conformité avec la loi ou éviter de se faire doubler par des réseaux plus lucratifs qu'eux-mêmes, semblent être les deux motivations essentielles de ces recommandations. Elles entrent en fait en contradiction avec la promesse technique de connexion indépendante qui permet de tout réaliser et, surtout, elles se greffent sur ce dispositif sans réel principe.

1.2.3. Entremetteurs et non instituteurs.

Le programme des entremetteurs inclut la mise en scène de leur propre irresponsabilité dans le rangement social qu'ils provoquent. Cette position introuvable et imprenable parce que trop proche et banalisée est une forme perverse de l'exercice du pouvoir. On a abusé du vocable "médiateurs" (Ex: P. Viveret, 1985) pour désigner ces créateurs de dispositifs techniques, par dérivation des "media" mais aussi par souci de valoriser leur rôle de "traducteur", de "passeur", en fait d'entremetteur : leur souci de mettre en relation, de connecter différents univers laisse supposer

que leur travail s'arrête là, modestement, dans ce jeu de relais entre professionnels pour créer un marché nouveau. Population floue, voire anonyme, dans le cas des dispositifs mis en place uniquement par l'administration (TCV, CB), elle disparaît derrière son dispositif technique. S'il y a "génie" ou personnalité remarquable à l'origine, c'est seulement grâce à son aptitude à capter les courants de la demande de service (cf C. Alvergnat et CRAC, étudiés par Mallein, Toussaint et Zamponi, 1987): cette capacité "d'écoute" n'est pas à négliger car, à l'évidence, ces professionnels surfent sur une vague qui les dépasse. Mais ces formes de réponse qu'ils adoptent prennent alors un caractère d'évidence ou d'adéquation à la demande où leur responsabilité dans le formatage paraît nulle. Leur légitimité sur le terrain professionnel n'est ni strictement marchande ni strictement industrielle : seraient-ils parmi ceux qui construisent les principes d'un nouvel ordre des grandeurs qui relèverait de la "communication", comme le suggèrent Boltanski et Thévenot (1987) ? Il faudra alors tenir compte de leur prétention à la médiation et du refus du travail d'institution qui constituent cet ordre. Le médiateur n'a pas de principe de référence pour ordonner les univers qu'il met en relation : tout est bon, si ça tient momentanément ensemble. Par définition, ces associations sont temporaires et le médiateur n'en est en rien le garant : lui-même disparaît de l'échange et doit être invisible pour que l'opération de connexion fonctionne. Mais cette invisibilité, que cultive tout pouvoir, ne s'appuie pas sur le sacré ou sur la distance instituée mais sur la proximité, sur la banalisation : le médiateur est modeste, toujours proche et en même temps toujours parti ailleurs dans de nouveaux accrochages, toujours personnalisés mais toujours aussi peu fondés. Le médiateur peut faire l'économie du texte : il agit, il opère, il connecte mais il n'y est pour rien et rien ne le rattache au-delà de la situation à un principe qui permettrait de fixer les termes de l'échange. Le médiateur est comme vous et moi, vous et moi sommes des médiateurs : la communication est partout. *"Prétendre abolir le lieu dogmatique, prétendre par exemple être à tu et à toi avec cet Autre du message le plus absolutiste qui soit, le message en provenance de l'Etat incarné dans un corps, c'est prétendre que le pouvoir a disparu et imposer cette croyance folle — je dis bien folle — à ses semblables, c'est leur interdire ou leur fermer un certain accès symbolique, par la politique et les institutions précisément"* (Legendre, 1982, p.235).

L'incapacité du médiateur à admettre qu'il coupe en même temps qu'il colle, à énoncer au nom de quoi il coupe et par là à définir l'inter-dit, produit un ordre social proche du chaos par absence de principe et de discours fondateur. Et surtout par fuite immédiate de la place d'instituteur que pourrait parfois malgré lui occuper le médiateur : aussitôt, s'énoncent tout à la fois les thèmes de sa disparition, de sa transparence et de sa proximité.

a Ni marchands

Les médiateurs-organisateurs des NTC n'apparaissent pas comme des marchands : tout au moins la connexion qu'ils proposent ne relève-t-elle pas de ce registre de l'échange marchand. J'ai déjà évoqué cette situation étrange de don de technologies à une population, en dehors de tout jeu du marché : la distribution du minitel, l'octroi de fréquences, l'ouverture de la TCV sont des initiatives unilatérales dues à une administration généreuse et à l'écoute de ses administrés. Les médiateurs s'appellent eux-mêmes des "serveurs" pour la télématique et leur programme colle à l'énoncé technique adopté : "être au service de". La matérialité du produit fourni est difficile à établir et cela permet de situer les enjeux au-delà des intérêts marchands. Pourtant, ces techniques n'organisent pas de façon identique la relation au coût : la CB nécessite l'achat d'une licence et d'un matériel (émetteur - TX -, antenne) qui peut être coûteux mais qui n'a pas à être cumulé avec un coût à la consommation : on "parle sans compter" sur la CB et la technologie hertzienne, avec sa dimension diffusante non contrôlable, y contribue beaucoup. La TCV est au contraire un réseau très contrôlé : elle était même censée prendre la place du "Réseau" pirate qui, lui, ne rapportait rien. La consommation de téléphone en TCV peut être évaluée : plus on parle, plus on paye (ou plus exactement plus on est connecté, car beaucoup ne parlent pas). Le coût peut devenir insupportable : on le fait alors prendre en charge par son entreprise, en téléphonant de son travail. De même pour les messageries télématiques où l'on a la possibilité de contrôler la connexion. Les messageries permettent de différencier les tarifs selon les paliers du kiosque : tout l'art consiste alors à trouver les combines pour accéder en 36.14 ou par le Réseau Téléphonique Commuté (RTC) sur ces messageries, pour contourner le 36.15 à 98 centimes la minute. Tout cela laisserait supposer que le coût fait problème, que chaque utilisateur mesure sa consommation et

évalue les "rapports qualité / prix". Or, cette démarche n'intervient que pour les habitués, les spécialistes. Pour les débutants ou ceux qui sont de passage (et même pour les habitués à certains moments qui admettent le caractère somptuaire de leur dépense), le coût est oublié. Il ne manque pas de resurgir à un moment ou à un autre : mais il est impossible de mettre en rapport les messages avec la durée de la connexion, durée qui est le seul critère du coût. La quantité d'informations transmise, la satisfaction éprouvée dans la connexion n'entrent absolument pas en jeu pour établir la facture. On peut alors s'abstraire de cette relation marchande pour la concevoir comme un retour tardif, "après-coût", retour d'un refoulé essentiel à la croyance dans le dispositif lui-même : ces jouissances possibles sont offertes gratuitement, le coût (financier et identitaire, grâce à la protection de la technique) ne compte pas. Les médiateurs sont alors à l'abri d'un placement dans un rapport de vente : dans ce registre, ils sont absents. Pourtant, les fortunes tant vantées réalisées grâce aux messageries devraient mettre en évidence leur statut de marchands : lorsque cet argument revient dans les débats entre connectés, c'est avant tout le signe d'un dérèglement, d'un appel à l'aide pour provoquer le "serveur" sur les messageries, ou l'administration sur la TCV. Mais cette situation demeure assez rare et l'appel reste impuissant : les médiateurs n'ont jamais dit qu'ils ne cherchaient pas le profit. Le dispositif mis en place permet seulement de les placer ailleurs : le registre de référence n'est pas le marchand pour situer le travail de ces médiateurs.

Cette opération de dénégation du marchand est présente aussi au Club Méditerranée et dans les Parcs de Loisirs. Là aussi, il faut parvenir à déconnecter la satisfaction, le produit, d'un prix, établi au cas par cas. Pour les messageries, la nature du produit est non quantifiable (le prix des mots ?). Dans le cas du Club et des Parcs de Loisirs, la formule du "tout compris" remplit les mêmes fonctions. On ne monnaie pas "le bonheur", pourrait-on dire. En faisant payer un prix parfois élevé dès le départ (parfois bien avant le départ), le Club s'engage à fournir tous les services et à satisfaire tous les désirs. Il peut prétendre soutenir ce pari impossible en accumulant les offres d'activité, de spectacles, de nourriture et en les faisant varier. L'hyperchoix ne prend toute sa dimension paradisiaque que dans la mesure où il annule toute dimension marchande, toute comptabilité : on peut passer une semaine au Club sans rien dépenser en plus de son séjour, dont on a déjà oublié le versement. Mais il faut renoncer à certaines activités spéciales (stages, excursions) qui demandent toujours un

supplément. Et surtout il faudrait renoncer au bar, pilier de la vie du village : ce serait alors s'abstraire totalement de toute chance de rencontre, alors même que le Club la promet et autorise à y croire. Mais la consommation au bar ne suppose pas la réapparition de l'argent : là encore, abstraction totale, univers séparé sont institués grâce au coller-bar ou au carnet-bar, qu'on achète ailleurs, en dehors de la transaction au cas par cas. Il est impossible de mettre en rapport 3 tickets rouges, 2 jaunes et 1 vert avec un coût dans le monde "normal" : on pourrait le faire, mais cette barrière obligerait à un calcul fatigant et contradictoire avec tout le style "gratuit" du Club. Alors on donne son carnet au G.O. du bar qui prend lui-même les tickets. Tous ces décalages techniquement introduits vis-à-vis d'un échange marchand doivent faire croire à un autre monde, un monde "égalitaire" dit le Club, un monde où tout est possible. La formule du tout compris empêche surtout le G.M. de se placer dans une position stricte de consommateur : le tout compris est nécessairement flou et varie d'un village à l'autre. L'abondance, la variété, l'accessibilité demeurent et les organisateurs ne peuvent dès lors être situés à la place de **marchands** : "marchand de bonheur" demeure un compromis difficile à stabiliser, bien que le Club soit vigilant pour ajuster ses prestations aux coûts qu'il demande et à une nouvelle clientèle plus strictement consommatrice (mais qui peut payer).

Les Parcs de Loisirs pratiquent eux aussi le "tout compris", en général pour une journée, ou deux à DisneyWorld. Parfois, on distingue un nombre de points à consommer mais déjà cette comptabilité nécessite contrôle aux entrées de chaque manège et évaluation compaée par chaque client. Le "tout compris" introduit le consommateur à une totalité dont il devient impossible de distinguer une attraction par rapport à une autre en termes de coût. La quantité de manèges permet dans tous les cas de faire oublier la nullité complète de certains pour ne retenir que l'impression d'activisme et les attractions extra-ordinaires. Il ne faut surtout pas que le client épuise toutes les attractions en une journée : il en a toujours eu "plus que pour son argent". Ce déplacement est essentiel pour que l'organisateur soit dégagé de toute confrontation au cas par cas avec chacun des consommateurs : il peut alors revendiquer son statut de fournisseur de sensations inédites. Lui non plus, ne nie pas les profits qu'il réalise, de même que le Club Méditerranée, mais en rendant impossible une évaluation terme à terme des services fournis, il peut construire la croyance selon laquelle sa contribution est d'un autre ordre.

Ambition fort noble : mais le problème surgit lorsqu'on constate que ces médiateurs sont incapables d'énoncer les principes de cet autre ordre qui permettrait de repérer les places des uns et des autres. L'effet essentiel de cette dénégation du marchand, c'est d'empêcher toute organisation du public-clients sur cette base et de rendre le médiateur encore plus incertain : où se trouve-t-il donc ? D'où parle-t-il, pourrait-on dire ?

b Ni techniciens

Sans doute peut-on le cerner autour du registre industriel qui le constitue, notamment grâce au soutien des appareillages et des savoir-faire de son personnel. Eh bien, non, là encore, le médiateur nous fait le coup de l'abonné absent. Y. Stourdzé avait analysé ce type de pouvoir qui "fonde sa puissance sur son absence même". (1979)

Pourtant, l'omniprésence de la médiation technique paraît indiscutable et parfois même envahissante : comme je l'ai déjà montré, elle prétend proposer l'abondance, la variété, l'accessibilité, la sélectivité, la permanence, l'immédiateté. Ce programme qui connecte tous avec tous en tous temps et en tous lieux peut faire croire à la toute puissance de la technique mais aussi, dans le même temps à sa disparition, à sa non-intervention dans la connexion des êtres entre eux, la seule qui compterait. Cette quasi-transparence provoquée par la perfection même du dispositif autorise les médiateurs à disparaître à leur tour, en laissant chaque utilisateur face aux autres, avec pour seule garantie de non-fusion, ou de non-chaos, leur propre capacité à inventer des règles (nous le verrons) et la distance technique mise entre les êtres. C'est en quelque sorte un dispositif de sauvegarde, un programme minimum pour une excitation maximum.

Les acteurs concernés ne confondent pourtant pas tous les registres de la communication humaine : dans la pratique, nombreux sont les "visus", les rencontres face-à-face, réalisés par les utilisateurs eux-mêmes mais aussi construits dans les dispositifs. On l'observe plus particulièrement dans les transactions affichées comme relevant du registre marchand : on peut vendre un certain nombre de produits (services ou objets) à certains utilisateurs pour un certain type de demandes. Mais toutes les négociations plus complexes, toute l'activité de conseil, toutes les interactions mettant en jeu des décisions importantes,

des relations à long terme ou le cadre même des consommations futures se font toujours en face-à-face.

Dans le cas des techniques d'entremise ici décrites, il est significatif que les médiateurs ne puissent rien dire ni faire hors de ce cadre technique. Lorsque des tentatives ont eu lieu, la plus souvent à travers une initiative de quelques utilisateurs cherchant à devenir les instituteurs de ces pseudo-groupes, elles ont en général eu une vie brève. L'association ARES à Strasbourg a contribué à améliorer certains dispositifs techniques du service Gretel mais n'a pu jouer aucun rôle d'organisateur durable d'une population construite comme distante, "privée" et éphémère. D'autres modalités d'organisations mises en place par les utilisateurs seront évoquées dans la seconde partie et montreront précisément les risques du chaos en acte et sans médiation technique. Si la responsable du serveur CRAC a créé un restaurant ("Les jardins du Minitel") ou si tel serveur utilisant des accès en RTC accueille les minitelistes dans un local de club (structuré en association loi 1901) puis dans un relais (sorte de bar-fast-food où le minitel est omniprésent sur les tables), la démarche reste identique : on passe d'un support technique à un autre (le cadre bâti) pour mettre sur pied un lieu de passage, de croisement, de frottement sans autre définition. Les problèmes de gestion d'un tel espace, problèmes communs à tous les lieux urbains de cohabitation informelle, peuvent cependant devenir beaucoup plus difficiles à gérer qu'un espace électronique. Les responsables rencontrés affichent toujours la même politique non-interventionniste, reconnaissant seulement en passant qu'ils se "feront de l'argent" avec ce système. J'ai déjà esquissé les termes d'une comparaison de ce type dans le cas d'un grand ensemble rennais (1987) et dans le cas d'équipements socio-culturels envahis par exemple par de jeunes immigrés (1985). La diversité sociale se donne alors à voir dans des corps bien présents sur la scène et l'espace ne peut pas être fragmenté ou démultiplié indéfiniment : le frottement peut être rude et le cadre bâti lui-même peut en subir les conséquences. On mesure à quel point la protection technique qu'apportent les réseaux médiatisés ne fait que repousser un peu plus loin les questions permanentes : qu'est-ce qui nous unit, qu'est-ce qui nous divise ? Au nom de quoi ? Comment la singularité advient-elle ? Les rangements qu'effectuent les appareillages électroniques et informatiques ne peuvent y répondre. Ce qui est plus grave, en fait, c'est qu'on puisse seulement croire un instant qu'il soit possible de s'en contenter pour faire société (ou "de la relation"). Ce qui autorise

alors le médiateur à s'effacer derrière la technique et à effacer même la technique, en la réduisant au statut de vecteur, qui existerait sans mise en forme sociale.

La configuration des technologies est pourtant entièrement porteuse des marques des concepteurs, des compromis qu'il a fallu passer entre les différentes parties concernées et des modèles culturels locaux qui les sous-tendent. Différentes techniques peuvent en effet organiser une "communication inter-personnelle" : pourtant aucune ne fait exactement la même chose, aucune ne s'appuie sur les mêmes impératifs techniques, sociaux, juridiques et, à l'observation, il apparaît qu'aucune ne découpe exactement le même groupe social. Les cibistes ne se comportent pas de la même façon que les téléconvives ni que les télémateurs : en grandes catégorisations, ces populations se ressemblent. Peut-être même "fonctionnent"-elles en terme de "personnalités de base" et de "modalités de compétence communicationnelle", de façon identique. Mais, il ne s'y passe pas exactement la même chose : la construction socio-technique de ces dispositifs produit aussi des types différenciés d'utilisateurs.

De même, V. Scardigli (1983) montre que certains pays se sont polarisés sur certaines techniques et ont fait passer à travers elles des enjeux culturels et économiques qui pouvaient être similaires: le "triangle de l'utopie" s'appuyait, vu de la France, sur la micro-informatique en Californie, sur les radios locales en Italie et sur les télévisions communautaires au Québec. La France de l'utopie pivote, elle, autour de la télématique.

Les combinaisons trouvées entre vidéo, télécommunication et informatique peuvent être extrêmement variées même si elles tournent autour des mêmes ingrédients de base. L'exploration de certaines combinaisons peut sembler relever du processus "d'essai-erreur", jusqu'à ce qu'un marché soit trouvé, mais, en fait, les exigences que l'on pose à ces combinaisons sont toujours du même ordre (Cf. abondance, accessibilité, permanence etc...) et relèvent d'un même modèle culturel, conjugué différemment mais évitant toujours de poser certaines conditions, certains principes fondateurs de ces dispositifs dans l'ordre de la communication humaine.

Dans le jeu des combinaisons avec diverses technologies, il faudrait intégrer tous les systèmes de distribution, de gestion des flux humains qui relèvent des mêmes principes : je le mentionnais

auparavant en évoquant les médiateurs qui ouvrent des "lieux de passages" (plutôt des lieux de rencontre). On peut l'observer à grande échelle dans tous les services de "vente par correspondance". Les organisations comme LA REDOUTE ou LES 3 SUISES ne se situent pas seulement dans l'espace médiaté d'un réseau postal, téléphonique ou télématique (notons au passage qu'elles combinent les trois) : elles ont aussi leurs points de vente, leurs points de "rendez-vous catalogue" qui se disséminent sur tout le territoire. La transaction marchande qui traite des objets ne peut se satisfaire de la transaction des messages. Ces entreprises doivent alors assurer la matérialité du déplacement et de la connexion en mettant en présence des corps et des objets, dans un espace construit à cet usage. Cas plus intéressant encore : une société de distribution par télématique (TELEMARKET) a bien l'intention d'exploiter le réseau de clients ainsi mis en place pour édifier des galeries marchandes proposant les mêmes produits sous la même enseigne. Le passage d'une "nouvelle technologie" (la télématique) à une "ancienne" technologie (la grande distribution de masse) n'est donc pas si difficile à effectuer : les principes qui organisent les NTC apparaissent dès lors beaucoup moins nouveaux. La seule "abstraction" par rapport à l'espace physique ne constitue en rien un critère de nouveauté du point de vue des principes du lien social. L'hypermarché, la galerie marchande ont eux-mêmes cherché à atteindre le programme que je décrivais précédemment: abondance, variété, accessibilité, sélectivité. La permanence et l'immédiateté sont les seuls points faibles des réponses de type "hypermarché bâti" mais non en raison de la technique : aux Etats-Unis ce programme est entièrement réalisé mais en France, les fermetures légales, et la faiblesse de la distribution à domicile diminuent la performance de cette réponse.

Ce détour par la grande distribution, s'il permet de rapprocher deux traitements techniques différents en relativisant la question même de l'espace, permet surtout de sortir d'une distinction abusive objets/humains, que des auteurs comme Bruno Latour (1984) ont beaucoup contribué à remettre en cause. Si l'on traite les messageries comme des hypermarchés, on s'aperçoit que les technologies de rangement, de tri, d'accès sont tout à fait identiques : mais le rapprochement le plus juste serait cependant celui du catalogue. Le catalogue que l'on peut feuilleter peut devenir un objet de consommation par lui-même : on jouit de l'image du produit. L'organisation des informations est à la fois fonctionnelle (type de produits, code article, prix,

signalement plus ou moins détaillé) et séduisante (des couleurs, des modèles, une mise en scène : l'objet doit être désirable). Mais il faut encore le commander ou se déplacer pour l'acheter, pour enfin jouir de sa "valeur d'usage", s'il en reste encore une.

Les messageries plus particulièrement (parce que plus perfectionnées industriellement) organisent les séries d'humains comme dans un catalogue : l'ordonnancement et l'accès relève du même principe que celui qui permet de feuilleter un catalogue. On y joint des images sans pour autant que la rencontre face-à-face soit nécessaire. On comprend mieux dès lors la parenté qu'il y a entre l'impératif du pseudonyme et du "C.V" et le baptême d'un produit, son code article et sa description. Le modèle de "présentation de soi" (Goffman, 1974) s'inspire alors directement de la sphère industrielle qui traite les objets à consommer : la publicité. N'a-t-on pas répété, y compris aux chômeurs, que la clé du succès résidait dans la "capacité à se vendre"? La lecture des CV et les seules listes des pseudos sont la preuve de la capacité des utilisateurs à souscrire à un modèle inscrit dans la technologie (cf. Latour, 1987).

Le catalogue me semble rassembler les deux inspirations essentielles de l'ordre social prescrit par ces NTC : la **publicité** et l'**annuaire**. Le catalogue des humains-produits ordonnés seulement selon leur commune et selon l'ordre alphabétique des noms de famille, c'est l'annuaire. Mais la publicité impose de travestir l'humain-à-nom-de-famille en humain-à-pseudonyme. On garde encore une certaine part d'inscription territoriale (le territoire de qui ?) à travers le numéro du département. Comment s'étonner de cette parenté, puisqu'elle est inscrite dans la genèse même du produit télématique : l'annuaire électronique! Qu'il est finalement difficile de sortir des rails tracés par la généalogie et de faire comme si cet héritage ne comptait pour rien ! La messagerie télématique est la version publicitaire de l'ordre social fonctionnel construit par l'annuaire électronique : le registre industriel et le registre de l'inspiration (que la publicité porte aux sommets... industriels) ne sauraient mieux se combiner. Le catalogue humain (?) ainsi défini par la technologie n'a guère besoin d'instituteurs : des médiateurs suffisent à assurer la connexion des uns avec les autres en deçà de tout principe d'ordonnancement, de tout principe de grandeur. Mais les médiateurs eux-mêmes n'ont besoin que des automates qui assurent cette connexion : automates à tel point performants qu'ils

doivent devenir invisibles et laisser les "êtres-commutés" se débrouiller entre eux pour faire société.

Automatisme et invisibilité sont aussi les principes techniques qui gouvernent l'organisation du Club Méditerranée et des parcs de loisirs. Le phénomène est évident dans le cas des parcs de loisirs. L'énorme machinerie que nécessite un parc doit fonctionner sans machinistes et sans machines apparentes. Lorsqu'on est guidé sur un monorail, pas de conducteur, parfois pas de machine. Lorsqu'on visite le pavillon des présidents (Disneyworld), l'automate doit atteindre la simulation parfaite au point de troubler le spectateur. Toutes les attractions basées sur l'imaginaire (maison hantée, Small World etc...) fonctionnent grâce aux automates. La technologie des automates a d'ailleurs progressé énormément sous la pression des besoins des parcs de loisirs. Ces automates simulent le vivant et même l'humain mais sont aussi à la base de toute la technique pour les attractions de transport. L'automatisation extrême de ces manèges permet une gestion optimale des capacités et des flux humains. Mais elle contribue à créer l'illusion du rapport direct, immédiat, du consommateur à l'objet de sa jouissance : comme si personne ne filtrait, ne conseillait, ne guidait ni ne censurait cette expérience seul à seul avec la technique. Cet automatisme ne produit sa dimension féérique que dans la mesure où la machinerie est invisible. Disneyworld est ainsi un monde double, en surface et sous terre : la machinerie est enterrée et une véritable ville souterraine a été construite pour assurer tous les trajets, tous les contrôles, tous les stockages nécessaires au fonctionnement du monde de rêve de l'étage supérieur. Ce n'est pas seulement la machinerie qui est enterrée, c'est plus généralement tout le travail, et notamment les travailleurs. Ceux qui doivent malgré tout travailler en public, possèdent tous les traits du bon animateur : propreté et sourire indispensables, et discrétion absolue s'ils ne sont pas chargés des contacts avec le public (ex : le nettoyage permanent des rues : il n'y a pas d'usure ni de déchet dans cet univers toujours neuf, toujours parfait pour chacun). Il est dès lors impossible au client de se confronter à un organisateur technicien en raison même du perfectionnisme technique qui atteint l'invisibilité. Dans le registre de la performance technique, tout est fait pour qu'il n'y ait pas de problèmes (pannes, dérèglements) et pour qu'on ne puisse jamais soupçonner l'existence d'un manipulateur réel de ces machineries : si seulement on commençait à l'apercevoir, le médiateur couperait l'adéquation du client à l'objet et laisserait alors venir sur la scène

son rôle de technicien des désirs humains qu'il traite au même titre que les capacités de ses machines.

Le club Méditerranée cultive le même souci d'invisibilité quant au travail des G.O. Ses automates à lui ne sont pas des machines mais ce groupe de G.O qui peut se démultiplier, faire masse ou faire particulier, être ici et là en même temps, passer d'un rôle à l'autre. De fait il s'agit moins d'automates que de système qui, par sa souplesse absolue, parvient à répondre à tout, à s'adapter à tout et à faire émerveiller le G.M devant tant de prouesses. Les rouages sont ici organisationnels et faits d'adaptation permanente. On passe ici de l'automate au système expert ou à l'intelligence artificielle: mais elle est pourtant à base humanoïde, cette technologie!

Il est important de souligner que le G.M se trouve confronté au système G.O et non seulement à des G.O individualisés. La relation ainsi proposée dépasse et même efface un modèle technicien qu'on peut rencontrer dans le cas du spécialiste de monoski formant des amateurs de monoski. Au club, ce même spécialiste doit être avant tout G.O., membre d'un système, polyvalent et concerné par le "bien-être", le "bonheur" de ses protégés plus que par sa spécialité seule. On retrouvera le soir sur la scène l'animateur de l'atelier micro-informatique dansant dans quelque "spectacle espagnol", jouant dans un sketch de cabaret et dînant à la table des G.M. Là encore, le technicien signale que son statut est d'un autre ordre que la seule relation d'apprentissage technique, ce qui verrouille aussi la possibilité pour le G.M de l'interpeller seulement dans ce registre.

Le système G.O est particulièrement rôdé et perfectionné: mais il ne doit jamais apparaître comme tel. Les anecdotes suivantes donnent une idée du travail de camouflage permanent qui s'exerce sur l'armature du système G.O. Ainsi, à l'arrivée des cars, à l'entrée du village, tous les G.O sont là pour souhaiter la bienvenue. Et pendant que les nouveaux G.M se rendent vers l'accueil accompagné d'un groupe de G.O, les autres G.O se dépêchent de prendre un chemin détourné pour être encore aussi nombreux à l'arrivée où l'on servira le punch d'accueil. L'effet sur le G.M doit être quasi magique, la technologie des raccourcis devant rester insoupçonnée. Autre exemple: à la sortie d'un spectacle costumé, les G.O courent comme des dératés à travers les sous-sols de l'hôtel et se déshabillent en quatrième vitesse pour se retrouver à l'entrée du restaurant où les G.M ne

comprennent plus comment ils pouvaient être sur la scène l'instant d'avant et au restaurant celui d'après, sans les avoir vu passer ou se dévêtir. Tant d'efforts pour de si minces objectifs pourrait sembler dérisoire au "profane": or, le Club fonctionne toujours sur la reproduction de cet émerveillement, de cet imprévu grâce à des technologies d'organisation (dont la course à pied!) extrêmement affinées qui jouent sur ces détails. On n'arrête pas de surprendre le G.M, surtout en ne lui révélant rien des recettes de la machinerie G.O. Tout apparaît très professionnel mais sans aucune dimension "travail" puisque le "monde Club Med" joue précisément sur l'effacement de cette frontière travail-loisir: le loisir absolu ne supporte pas même l'image du travail chez les professionnels du loisir.

La technologie du Club, c'est aussi tout son savoir-faire architectural, les types d'habitat différents (ex: les cases, surtout conçues pour ne jamais pouvoir y demeurer), les tables carrées de huit (pour obliger à la rencontre), le carnet bar etc... Tout cela a pu faire l'objet de débats, voire de théorisations mais n'a jamais fait apparaître le Club comme une mécanique bien rôdée où chaque élément serait calculé pour produire tel effet, d'après un modèle 1984. Au contraire, le bricolage, l'invention permanente sont toujours valorisés et les adaptations locales sont nombreuses (et reprises ailleurs si elles marchent), bien que les principes de ces inventions soient conservés, étudiés et perfectionnés dans un véritable laboratoire de recherches interne au Club, puis diffusés dans les stages de formation par exemple. Cette technologie de la manipulation des désirs, de l'excitation des passions, ne se donne jamais à voir: elle est seulement réponse à une demande particulière. Pourtant, l'animation connaît elle aussi ses techniques: à travers des jeux, des danses, les "crazy signs", on sait qu'on produit du groupe ou qu'on échoue à le produire. Les chefs de village savent que la réussite de telle soirée, conçue pour faciliter les rencontres, conditionne tout le climat de la semaine, et, de ce fait, facilite ou rend plus difficile leur travail. Leur travail, leur savoir-faire consiste à toujours réactiver ces connexions internes aux "pensionnaires" d'une semaine, à faire croire encore en la possibilité de la rencontre: leurs techniques de frottement, d'excitation, de magnétisation n'apparaissent pourtant comme telles que dans les cas, rares, de "flop" généralisé. Lorsque les G.O ne parviennent pas, par exemple, à casser la consistance d'un groupe assez homogène pour garder ses propres références et venant occuper un village collectivement. Parfois, on sent la volonté de trop en faire, de ne pas "lâcher le client" ou à

l'inverse on aperçoit la position salariée des G.O qui n'hésitent plus à critiquer leur employeur, en exposant leurs salaires et leurs conditions de travail. Cette opération de dévoilement, parfois involontaire, lors d'un moment de ras-le-bol, fait passer la profession de G.O d'un registre industriel inspiré (animer, faire communiquer, créer, etc...) à un registre industriel civique où la revendication peut avoir sa place (j'emploie délibérément le terme de registre pour signaler les limites des emprunts que je fais à la théorie des grandeurs de Boltanski et Thévenot) : l'acharnement du Club Méditerranée à empêcher toute structuration syndicale dit assez la nécessité de construire politiquement l'univers Club à la fois comme un eden (égalité, égalité) et comme un chef d'oeuvre d'inspiration (expression, expression) en évacuant non seulement la dimension civique mais aussi son caractère industriel, qui nécessite travail et technique. Les G.O du Club ne sauraient être des "travailleurs" ni des "techniciens" : dans ce cas, en effet, les G.M pourraient légitimement se penser comme produit, comme objets de manipulation ou comme "matière première" (expression rencontrée chez les G.O. "théorisant" leur travail).

Dans toutes ces technologies, la performance industrielle veut qu'on ne puisse plus débattre même de la technique, tellement elle assure son rôle d'entreprise en s'effaçant derrière les êtres qu'elle connecte.

1.3. L'inscription du dés-ordre social

1.3.1. Les dé-missionnaires professionnels

Le programme maximum des NTC (jouir de la connexion de tous avec tous) fonctionne sur un texte minimum : la transparence de cette connexion justifie l'absence de principe juridique pour organiser leur activité. En mettant "seulement" à disposition des appareils, l'administration ou les professionnels de la messagerie télématique ne prétendent pas apporter une bonne parole : ils prétendent même n'avoir rien à dire puisqu'au contraire ils donnent la parole à tous. Ce faisant, ces missionnaires paradoxaux en font trop ou pas assez : les injonctions à l'expression de soi, à l'expérimentation de la "rencontre", à la jouissance immédiate sont pourtant un programme politique qui tient sa force de ce qu'il n'y a personne pour le défendre et l'argumenter dans un registre quelconque ! La permissivité ainsi mise en scène pourrait laisser croire que le pouvoir est absent, voire qu'il est à prendre, qu'il n'y a plus de centre mais seulement des réseaux. Cette dénégation constante de sa place, de sa mission d'instituteur est cohérente avec le programme d'excitation et d'atomisation générales des passions. Et pourtant, un cadre juridique est établi, une réglementation, pour toutes ces technologies : on trouve alors quelqu'un à qui parler, semble-t-il. La CB a été réglementée à travers le nombre de canaux autorisés, à travers les noms des appareils, puis les licences, mais aussi à travers l'écoute permanente des conversations, les mesures de répression vis-à-vis de cibistes qui brouillent les téléviseurs ou qui font du DX (longue distance), à l'échelle internationale. De même, la TCV a été écoutée, surveillée, et supprimée, rapidement dans les villes où elle se mettait en place sur un support non prévu pour cela, puis à Montpellier même. Pour les messageries télématiques, la réglementation oblige, sous la pression des groupes de presse, à détenir un titre de publication enregistré. La mise en place du kiosque délimite les types de service selon une certaine "utilité sociale" et selon leur but lucratif ou non. En mars 1987, l'affichage publicitaire agressif dans la rue est interdit et certains serveurs précisent le contrôle qu'ils exercent sur les messageries.

Le contrôle, la surveillance existent bien mais qui veut l'assumer et au nom de qui ou de quoi ? Tout se passe comme si le risque de contredire l'injonction de la jouissance tous azimuts rendait très secondaires les quelques règlements mis en place. On ne sait parfois plus guère qui est l'interlocuteur "valable", légitimé à énoncer une règle quelconque pour ces NTC. Pour la CB, les ministères des PTT, de la Communication, et de l'Intérieur se partagent les rôles dans la plus grande confusion et l'institution de la Haute Autorité puis de la CNCL n'avait pas résolu le problème de répartition entre contrôle politique et contrôle technique (attendons pour le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel). Dans le cas de la TCV, la localisation du dispositif dans deux villes seulement et sa (relative) simplicité technique, ont fait disparaître tout interlocuteur officiel qui n'est autre que la D.O.T. (Direction Opérationnelle des Télécommunications). Pour les messageries télématiques (et les autres services), les interlocuteurs s'emboîtent les uns dans les autres comme des poupées russes et on ne sait jamais au nom de qui ou de quoi chacun parle. L'administration gère techniquement le réseau mais régleme aussi ses activités et redistribue les revenus des communications ; les journaux ont la responsabilité éditoriale ; ils "couvrent" des services parfois très éloignés de leur activité ; ces services ont leur propre serveur ou, plus souvent, sont "hébergés" sur des serveurs qui ne gèrent que l'infrastructure informatique et peuvent avoir des activités dans d'autres domaines ; chaque service enfin possède plusieurs "rubriques" (ou services à nouveau) dont les messageries ne sont qu'un aspect, demandant d'ailleurs peu d'investissement étant donné l'automatisation totale du système. La médiation technique sert aussi à cela : elle crée une confusion dans les responsabilités et permet de diviser et subdiviser les rôles sans que quiconque assume l'impératif d'énonciation des principes de cet ordre médiatique ou seulement prenne la place d'où est possible cette énonciation.

Mais on ne peut manquer de rappeler que des animateurs (plus souvent animatrices d'ailleurs) sont employées sur ces messageries. Le système qui est allé le plus loin dans cette intervention d'animateurs est le système anglais Talkabout, lancé en 1983 à Bristol (inspiré de la TCV française et du service brésilien "Dial a Friend"). Ses animateurs, issus pour moitié des habitués, intervenaient beaucoup plus activement que leurs homologues français sur les messageries. Ils ont une double fonction, celle d'identifier et d'interrompre les appels injurieux ou perturbateurs et celle de s'immiscer dans les groupes pour

stimuler les conversations ou parler au premier membre de n'importe quel groupe.(...)Les animateurs interrompent jusqu'à cent appels par jour et sont guidés dans leur jugement par la nécessité de ne laisser aucun membre d'un groupe ennuyer d'autres membres, de quelque façon que ce soit et selon les critères communément admis ou prévalant de décence et de bienséance rencontrés à la télévision, à la radio ou dans la publicité."(Sian T. Roberts, 1984). On pourra interroger la prétention des médias à servir de référent en matière de décence et de bienséance, ce qui confirmerait la thèse de Quéré (1982) mais qui ne permettrait certainement pas d'instituer ce "milieu". Mais la prise de responsabilité, la place fondatrice d'un interdit et l'existence de tiers tenant lieu de garants sont pourtant des attitudes peut-être révélatrices du puritanisme anglo-saxon mais aussi moins naïves que la démission systématique des professionnels français. Le rôle de ces animateurs anglais demanderait à être étudié plus en détail pour observer dans quelle mesure ils structurent réellement l'échange et pour vérifier si, de ce fait, la manipulation de la jouissance ne tombe pas au degré zéro au point de faire fuir la clientèle : car il ne faut pas nier que ce qui fascine dans ces réseaux médiatisés, c'est précisément l'espoir d'un démarquage social et d'une permissivité inconnue ailleurs.

Les animatrices des messageries s'affichent parfois comme telles (Pseudo : "animatrice"), ou prennent d'autres pseudos. Rien n'assure de leur présence mais, malgré tout, elles servent de référence pour les habitués de la messagerie. Je montrerai plus loin que l'activité des utilisateurs pour structurer leur univers consiste notamment à questionner ces porte-parole de l'organisation, à les provoquer et à fantasmer sur leur réalité. Elles se retrouvent dans la position des G.O. du Club Méditerranée : elles sont nécessairement toujours des "tenant-lieu", on s'adresse au-delà d'elles à ce qui peut fonder leur existence. Or, le programme des animatrices, à la différence de celui des G.O., demeure sans référent : elles sont alors souvent réduites à leur rôle d'aimant, c'est-à-dire à "attirer la clientèle" et à manifester une présence. Il faut bien souligner que les dialogues des messageries se déroulant seulement entre deux correspondants, les animatrices n'ont jamais un rôle actif dans un groupe-en-présence et qu'elles ne modifient en rien la structuration de l'espace d'interlocution, fragmentaire et éphémère. Ne témoignent-elles pas alors d'un souci de perfection technique extrême qui consiste à assurer l'activation permanente des échanges, à garantir l'existence d'au-moins-un-à-qui-parler,

et à renforcer la croyance en la possibilité d'une rencontre issue du chaos ?

La question des animateurs déborde les messageries ou la TCV (elle n'a jamais été envisagée sur la CB) puisque la téléconférence assistée par ordinateur, les messageries professionnelles, ou le télémarketing cherchent à tester l'importance d'un **organisateur** dans ces réseaux médiatisés. On notera bien la différence entre un organisateur, formé à la science du management, et un instituteur. On se retrouve en fait en présence d'un problème identique à celui des grands ensembles (et de la ville contemporaine en général) où l'on a dû multiplier les animateurs pour dépasser le rangement technique des êtres produit par le logement. Tout se passe comme si la proximité technique, la connexion généralisée ne font que croître au moment même où les principes susceptibles de structurer cette cohabitation de masse disparaissent. Je ne ferai aucune tentative pour relier les deux observations sur un mode causal. Mais il est clair que la gestion des flux de population, à travers des constructions socio-techniques (logement ou media) doit mobiliser d'autres croyances pour organiser la coupure et le collage au sein de ces flux : les animateurs, recrutés pour l'affaire, semblent avoir peu de poids face au cadre socio-technique fourni et à l'absence de principe de segmentation. Ils ne peuvent en tout cas réinventer à eux seuls un dispositif juridique d'ordonnement des places. Leur proximité tant vantée vis-à-vis des usagers n'est qu'une façon d'évacuer la question: "au nom de qui" parlent-ils ? Comment peuvent-ils produire, à partir, d'eux-mêmes, "de la relation" ?

La situation paraît différente dans le cas du Club Méditerranée. S'il y a bien recherche d'une invisibilité des montages techniques et institutionnels, elle s'accompagne d'une grande publicité faite à la place de "missionnaire" d'un des fondateurs (après coup) du Club, Gilbert Trigano. Le Club possède même une dynastie, des légendes, une geste héroïque : alors même que la technologie et le commerce se veulent invisibles, chacun (GM ou GO) sait que chaque détail fait sens et se rattache à autre chose qu'à un savoir-faire ou à un profit. Cela ne change rien à la nature du programme mis en oeuvre mais cela situe malgré tout une source, un référent, ainsi qu'un dogme, éventuellement pervers, mais qui sauve la mise du seul fait d'être énoncé comme tel. Trigano ne dé-missionne jamais, tout au contraire.

Dans le cas des Parcs de Loisirs, Disney demeure une exception, fondatrice cependant. Il est d'ailleurs démontré qu'il n'est guère besoin d'un Disney vivant pour que la fiction se perpétue et que la cohérence se maintienne. La société Disney et ses multiples ramifications traite d'égal à égal avec des Etats nationaux et, plus souvent même, impose ses choix parce qu'ils restent fondés sur un refus de reproduction hâtive et non contrôlée : Disney ne fait qu'un parc en Asie et un autre en Europe. La rareté est un privilège du pouvoir et le renforce comme centre. La dissémination des projets de parcs français, leurs montages juridiques et financiers très complexes où aucun porte-parole n'émerge comme fondateur leur donne l'image d'attrape-finances vite bricolés. Quand cela ne marche pas, comme à Mirapolis, on doit demander au Club Méditerranée, déjà investi dans l'affaire, de prendre l'animation à sa charge. Il n'y a, semble-t-il, pas beaucoup de candidats pour ces places de missionnaires, alors que les techniciens-gérants-hommes d'affaires pullulent. Il n'y a peut-être pas non plus plusieurs places à prendre dans ce lieu du dogme qui ne supporterait ni la concurrence ni l'inflation verbale (cf. le télé-évangélisme américain).

1.3.2. S'arranger et relativiser

Le programme des "médiateurs", des professionnels de l'entremise, séduit en garantissant techniquement un espace, une prise en compte des désirs de chacun et en assurant une jouissance par la seule vertu de la connexion généralisée. Toutes ces "bonnes intentions" ne font pas un programme de personnalisation, comme je l'avais estimé au départ de cette recherche mais s'inscrivent dans une gestion industrielle des jouissances individuelles à travers la connexion. La technologie des flux et la capacité à gérer l'encombrement pour dépasser l'ère des media de masse (la ville et le logement contemporain étant aussi un médium de masse) font la spécificité de ces entremetteurs. Il existe comme une prétention à instituer de la singularité, à permettre son émergence, alors qu'on propose en fait une technologie pour gérer les connexions individuelles. Garantir un espace est une technique de rangement qui procède de la sériation mais non de l'institution : le catalogue des êtres que l'on organise ainsi est performant pour éviter les encombrements, les effets de masse. Mais il ne dit rien des principes selon lesquels chacun peut se rattacher aux autres. Le couper/coller se ramène aux procédures industrielles : comme dans un catalogue, chacun doit savoir faire sa publicité, la concurrence est de règle mais la garantie de la jouissance s'énonce comme slogans : "on trouve tout à...", "Il se passe toujours quelque chose...".

Garantir un espace, ce n'est pas nommer une place. Il y faut en effet une inscription dans l'histoire et le décentrement vis-à-vis de ses propres désirs grâce à l'interdit. Le souci de dé/coller (de couper) vis-à-vis des repérages sociaux établis, des identités déclarées, n'est en rien décentrement car cela oblige au contraire à coller aux corps et à ne mettre en rapport que cette référence, qui situe bien l'ordre de la jouissance. On conçoit dès lors que les principes de construction d'un ordre social soient revendiqués comme absents : il ne s'agit plus de construire un ordre social mais de faire du rangement et de la connexion et de favoriser la jouissance des uns et des autres sans encombrement et sans "coagulation" trop forte. A jouer en effet sur ce registre, on court le risque de flirter avec un pôle fusionnel du social, au point de voir renaître des hordes : en assurant par une technologie des plus sophistiquées, une atomisation des revendications de la jouissance, on s'assure que le fusionnel demeure fragmenté dans les univers individuels.

La technologie cherche ainsi à éviter toute épreuve, au sens où l'entendent Boltanski et Thévenot, c'est-à-dire une discussion des principes sur lesquels peut se régler un désaccord. Les épreuves ne peuvent même pas naître pour deux raisons :

— le cadre technologique proposé s'efface devant les acteurs connectés et ne peut jouer le rôle de tiers (Quéré, 1982) fondé au-delà de la situation et servant de référent pour régler les désaccords et organiser le déroulement même de l'échange. Tous les cadres de référence sont possibles et sont laissés à l'ingéniosité sociale des connectés : je montrerai plus loin la difficulté de l'opération. Le seul cadre apparent utilisé entre les organisateurs relève de l'industriel, de la performance mais on tend même à le dénier et à ne plus le construire en discours fondateur.

— ce registre industriel s'applique en effet à un impératif de jouissance individuelle, qui ne peut même pas prétendre faire appel à des référents dans l'ordre de l'inspiration. La performance industrielle permet en effet d'éviter aussi toute épreuve dans ce registre en incitant à régler les désaccords en allant voir ailleurs, dès qu'il y a un ajustement problématique des attentes. On peut toujours aller voir ailleurs car l'offre est construite comme infinie. Pourquoi dès lors s'engager dans des épreuves ? Il faudrait en effet avoir un quelconque intérêt à définir les principes d'un lien, au-delà de l'impératif de jouissance.

Ce mouvement d'évitement de l'épreuve met en oeuvre deux procédures établies par Boltanski et Thévenot : l'arrangement et la relativisation. *"L'arrangement est un accord contingent aux deux parties. ('tu fais ça, ça m'arrange ; je fais ça, ça t'arrange') rapporté à leur convenance réciproque et non en vue d'un bien général. Le lien qui rassemble les personnes n'est pas universalisable à tous"* (p. 273). La connexion à travers les NTC ou dans le cas du Club Méditerranée et des Parcs de Loisirs ne met pas en relation des personnes, qu'on a tout fait au contraire pour dissoudre et pour faire coller finalement à leur corps : l'arrangement est dans ce cas un hors-jeu social permanent qui cherche à emboîter, à ajuster la jouissance de l'un à celle de l'autre, en toute adéquation, selon un principe quasi-industriel. Cette opération est d'autant plus possible que la technique offre

expression violente peut parfois se limiter, strictement à une perturbation technique comme les "porteuses" en CB (on appuie sur son micro sans parler ce qui provoque un sifflement modulé empêchant toute conversation). Ces cas de sabotage se retrouvent dans toutes les techniques de transaction marchande qui font appel à la télématique (ou au téléphone). Ainsi, la crainte des fausses commandes freine beaucoup le développement du téléachat. L'absence de technique de télépaiement où l'on puisse garantir l'identité du client et son lien à un autre réseau "d'appartenance" (bancaire ou d'abonné) pose les mêmes problèmes que le pseudonyme. Le "Téléton" (opération de charité médiatique) rencontre aussi ces fausses promesses. La SNCF enregistre par avance l'effet des sursréservations (par Minitel) qu'elle sait avoir lieu : on peut réserver un train entier sans jamais avoir à justifier de son identité ou à payer. Les barrières techniques (il faut passer à la gare avant une date donnée, sous peine d'annulation de la réservation) sont des pis-aller face à cette possibilité de sabotage, liée à la faiblesse du lien créé par la connexion technique. La masse, que l'on cherchait à fuir et à traiter en individualités, fait alors retour. Il faut alors trouver des modes de certification du lien en dehors de la technique.

Mais on ne peut pas dire pourtant que le Club Méditerranée ou les Parcs de Loisirs soient le théâtre de ces mêmes sabotages. S'agit-il bien alors du même problème ? Ils introduisent une nuance importante et éclairante pour mon propos. Le sabotage dans l'ordre des messages électroniques ne peut pas procéder de façon identique dans l'ordre du cadre bâti : ce vecteur différent se voit cependant attaqué en permanence dans nombre de lieux publics. Or, le Club Méditerranée comme les Parcs de Loisirs se caractérisent par un souci obsessionnel de l'entretien, de la propreté : tout est toujours "comme neuf". La trace du passage de la foule doit être effacée à tout prix. Et l'on peut prévoir la disparition prochaine d'un village du Club à la moindre attention portée à l'usure ou aux déprédations éventuelles. Si le chaos devait venir à s'exprimer techniquement, il est en général aussitôt masqué par une intervention technique : on n'attend pas dans ces industries que la dégradation atteigne les proportions de celle observée dans les HLM pour "réhabiliter". On fait en sorte qu'elle ne soit même pas visible. Mais qu'on répare vite et bien ou tardivement, cela n'enlève rien à l'ordre social qu'on a mis sur pied, qui relève du chaos. On est seulement plus ou moins expert à faire survivre cette absence d'ordonnement des places sociales.

Mais plus fondamentalement, il faut admettre que des dispositifs comme le Club Méditerranée ou les Parcs de Loisirs provoquent moins de tentatives de sabotage que les techniques de communication que je décris longuement. Ils mettent pourtant en contact des passions qu'ils excitent aux même titre que les NTC. Tout se passe comme si la co-présence des corps se traduisait par une relativisation des sabotages. La violence médiatique apparaît dès lors beaucoup moins risquée que la violence physique : la technique nous garantit une protection, disais-je, mais elle nous protège aussi du retour de notre propre agressivité. Alors, pourquoi s'en priver ? En l'absence de tout principe de socialisation des passions, la co-présence physique fonctionne comme une limite quasi-éthologique au déploiement du sabotage. Les NTC, elles, ne disposent d'aucune ressource de ce type : absence de régulation normative mais aussi absence de régulation physique ou territoriale, la technique dépasse certainement l'ère des foules mais devient du coup le seul rempart aux passions qu'elle déclenche. Construction bien précaire...et pari bien risqué : que ferons-nous quand ce dés-ordre social sera le lot quotidien des relations face-à-face ?