



Louise MERZEAU

L'expérience transmédiatique,  
*ou comment vivre ensemble dans le monde numérique ?*

<http://merzeau.net/experience-transmediatique/>

<http://www.umr-idees.fr/spip.php?article300>

## Introduction

En s'écartant des conceptions courantes de la fracture numérique et de l'exclusion, on se propose d'interroger les conditions de l'e-inclusion à partir d'une pensée de l'environnement-support et de l'expérience transmédiatique.

Opposant le paradigme de la présence à celui de la performance, on reviendra sur les injonctions paradoxales qui sous-tendent les discours sur le supposé écart ou retard à combler, pour leur opposer une réflexion sur l'action dispositive.

En réintroduisant les question de contextualisation, de médiation, d'organisation et de mémorisation dans le processus d'insertion, on suggèrera de replacer la problématique du handicap dans celle, plus large, du monde partagé et des biens communs.

le numérique, repensé comme environnement, peut contribuer à restaurer l'estime de soi, aider à des reconstructions personnelles.

Mais surtout, convoqué dans des projets de production collaborative, il peut répondre à des besoins sociaux collectifs, renforcer le sentiment d'appartenance à un monde commun et nourrir une reconfiguration démocratique.

# 1. Injonctions paradoxales

## 1.1. Dénégation de l'effort

diffusion rapide des équipements mobiles, l'expansion des réseaux sociaux, l'informatisation des métiers et la progression continue des services en ligne font de l'usage du numérique non plus une option mais de plus en plus une exigence.

Apologie de la facilité et de la rapidité

*Faites-tout-vous-même-tout-de-suite*

Sans apprentissage, sans effort, sans mémoire, sans culture

nombreux sites web sont d'une trop grande complexité pour les utilisateurs inexpérimentés ou ayant des difficultés cognitives

représentations clivantes

*digital natives, early adopters*

Dénégation des sentiments d'inconfort, d'insécurité, de désorientation

ou, à l'opposé, représentation de l'Internet comme un lieu de dangers, hostile, brutal, absurde...

Instabilité permanente :

répétition, familiarité, stabilité ne sont jamais valorisées

vs mémoire (expérience réitérable)

Population a consenti et consent chaque jour un effort d'adaptation considérable.

Les technologies numériques évoluent en permanence et appellent un effort d'apprentissage récurrent

## 1.2. Vous avez dit social ?

À quelles conditions le numérique peut-il participer à développer le lien social, l'estime de soi, la maîtrise de sa vie et de son temps, la qualité de la vie ?

À quelles conditions les citoyens peuvent-ils s'appuyer sur le numérique pour mieux agir au sein de leur société, inventer leur futur, s'exprimer publiquement, être actifs au sein de réseaux, coproduire les réponses à des besoins collectifs, participer aux débats démocratiques ?

Les identités en ligne brouillent les identités sociales et permettent d'échapper aux représentations traditionnelles ; la confiance en soi et dans les autres se construit sur de nouveaux critères, basés sur l'action

Les réseaux font émerger de nouvelles formes de mobilisation

Quelles identités ? Quelles communautés ?

Dans sa mise en œuvre par les développeurs et les acteurs économiques, la logique de « socialisation » du Web n'est pas le produit de rapports sociaux, mais celui d'une délégation machinique de la gestion des identités

De plus en plus automatisées, traces de déposent et se traitent hors de notre contrôle et de notre vue, et souvent sans notre consentement.

c'est la disposition de l'individu à se laisser discrétiser, indexer et redocumentariser qui fait aujourd'hui sa valeur sur le marché des identités.

Ce n'est plus une « consistance comportementale » (Galinon-Melenec et Monseigne, 2011) qui

sera récompensée, mais une consistance documentaire.

individu-data, converti en gisement de ressources que viennent forer les automates de la fouille identitaire (l'homme devient « un document comme les autres » Ertzscheid 2009)

Logique de performance vs logique de présence

Individu-ressource

chacun est sommé de se forger une e-réputation compatible avec les critères d'embauche.

searchability (Boyd, 2007) : critère commun de nos présences en ligne, comme si nous vivions dans un état de recrutement virtuel permanent.

Entre veille et gestion, le personal branding assimilé à un mode de vie.

Dans cette idéologie, les traces ne renvoient plus à une identité, mais à une aptitude à en gérer la communication.

Indices non plus d'un comportement, mais d'une maîtrise technique de ses propres métadonnées, censée préfigurer une compétence et une adaptabilité sociales.

emprise des outils sur les individus indexés : affordance identitaire

« SEO de soi » qui remplace les expériences par des critères de pertinence. logique algorithmique : privilégie les variables de fréquence, de redondance et d'intensité aux dépens des facteurs de stabilité comme d'imprévisibilité

≠ présence :

nombreuses expériences ne se contentent plus d'inviter leurs destinataires à franchir le "fossé numérique" : elles mobilisent le numérique pour reconquérir l'estime de soi, retrouver des sociabilités, stimuler des comportements créatifs, inventer des actions

solidaires et des reconfigurations démocratiques, outiller des projets collectifs

cf projets portés par des collectivités, des associations, des entreprises

accès est, non plus la fin, mais le moyen, par lequel se réinventent des formes collectives, contributives,

moteurs de ce que pourrait être une démocratie réellement inclusive

Du graphe au groupe

chaînes de liens sont inclusives quand elles ne se contentent pas de transmettre l'information, mais l'enrichissent (retours d'expérience, évaluations, propositions...)

différence entre liens potentiels (classeur de contacts) et liens activables / activés (occasions, sollicitations, interactions)

encastrement dans un collectif de relations sociales (milieu professionnel, groupe d'amis, famille, entreprise, association, quartier...)

liens = rouages, dégrippants, chemins, ponts ≠ tuyaux

accès ≠ appartenance

collectif garant de la norme, de l'habitude, de la routine, de l'engagement, de la réciprocité

implique médiation et mémoire

## 2. Fracture, accessibilité, inclusion

S'affranchir du concept de fracture numérique : pousse à croire que le problème serait résolu dès lors que des mesures temporaires parviendraient à faire « rentrer dans le numérique ceux qui en sont exclus ».

vision binaire du dedans et du dehors qui ne tient plus.

Phase permanente d'apprentissage collectif et de remise en cause personnelle

### 2.1. Accès ou bienveillance dispositive ?

Traitée en termes d'équipement, d'accès, d'accessibilité, de prothèse

*« aménager le poste de travail en fonction du handicap, par exemple en procédant à un aménagement des locaux ou à une adaptation des équipements... ». (loi 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées)*

Or, accès aux terminaux et à Internet condition nécessaire mais pas suffisante de l'e-inclusion le numérique n'est pas qu'un enjeu technique et économique mais participe de la construction d'un projet de société

handicaps temporaires et durables (âge, langue, détention, situation irrégulière, handicap) : ne pas dissocier difficultés d'accès au numérique d'un empêchement plus général qui limite la participation à la société et l'exercice des droits.

Def même de l'accessibilité ambiguë :

*« mise à la disposition de tous les individus, quels que soient leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, ou leurs aptitudes physiques ou mentales, des ressources numériques ».*

ou

*« les personnes handicapées ou âgées peuvent percevoir, comprendre, naviguer, interagir avec le web, et y contribuer ».*

(droit universel, selon l'article 9 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées adoptée en 2006 par l'Organisation des Nations unies)

Instaurer une confiance et faire de l'environnement technique un espace transitionnel ou potentiel = ce qu'Emmanuel Belin, dans une très belle analyse, décrit comme bienveillance dispositive.

garantir « une commensurabilité entre le dedans et le dehors » au profit d'une « relation de rappel, d'assortiment ou de reconnaissance »

« suspension temporaire de la frontière entre l'intérieur et l'extérieur, frontière qui se trouve remplacée par une relation de rappel, d'assortiment ou de reconnaissance »

accommodement avec l'environnement suppose que l'outil soit moins vécu comme instrument que comme augmentation

terminaux de moins en moins éprouvées comme externalités technologiques et de plus en plus comme des prolongements perceptifs ou communicationnels.

degré d'ouverture des standards et présence ou non de passerelles conditionnent la possibilité d'aménager ces « dispositifs bienveillants ».

A contrario, les protections, incompatibilités et DRM n'empêchent pas seulement une utilisation : elles bloquent la conversion de la manipulation en un usage, au sens d'intégration de l'innovation dans un habitus.

On peut opposer une logique de performance techno-sociale à une logique de cohérence sociotechnique (FOREST) :

- « la démarche techniciste inscrite dans les stratégies marketing entretient avec l'utilisateur un rapport de persuasion »
- on « recherche l'interaction entre le nouveau dispositif et le contexte social existant : c'est-à-dire les technologies déjà utilisées, les pratiques existantes et les sociabilités familiales ou professionnelles ». Ajout d'un critère d'acceptabilité à ceux d'utilité et d'« utilisabilité ».

Autres barrière d'interopérabilité : modalités d'interactivité.

toujours promue comme facteur de liberté, introduit en fait la contrainte dans des couches procédurales de plus en plus profondes.

Du traitement de texte aux outils du web 2.0, l'ergonomie logicielle repose sur une modélisation fine d'opérations mentales ou relationnelles parfois très complexes.

boutons, menus, plugins et widgets = « artefacts cognitifs » [Norman] façonnant l'usage autant qu'ils le soulagent.

Ils inscrivent au cœur de l'interface technique un usager virtuel auquel l'utilisateur réel est contraint de se conformer, sous peine d'échec ou de dysfonctionnement.

## 2.2. E-inclusion

désigne la capacité à fonctionner comme un citoyen actif et autonome dans toutes les dimensions d'une société de la connaissance

condition d'émergence d'un nouveau "vivre ensemble".

Enjeux d'inclusion numérique concernent l'ensemble de la population :

une personne à l'aise avec le numérique dans son univers

amical pourra se trouver perdue quand il lui faudra numériser son environnement de travail

perception politique des questions d'inclusion liées au numérique stabilisées autour de 2 points de vue :

- société représentée de façon binaire : il y aurait ceux qui vivent dans le monde numérique et ceux qui en sont exclus.  
Il s'agit alors d'amener massivement les populations « au numérique », par des politiques de lutte contre la fracture numérique.
- les politiques se portent alors prioritairement sur les questions de l'accès – équipement, réseaux –, puis dans une moindre mesure si l'on compare les dépenses et les dispositifs engagés, sur les questions de sensibilisation, de formation et d'accompagnement aux usages. approche qui délègue à l'innovation techno-économique du secteur marchand le soin de penser services

mobilisables par la population. Accrédite l'idée d'un cycle naturel de socialisation et de créativité qui n'appelle pas d'action publique particulière.

> Dépasser ces 2 approches déterministes pour « penser une société avec le numérique »

On ne peut plus catégoriser les « exclus du numérique » en fonction de critères simples (âge, catégorie sociale, handicap).

les catégories se croisent : les seniors peuvent être parfaitement socialisés mais peu attirés par le numérique ou au contraire socialement isolés mais actifs sur les réseaux ; des jeunes qui vivent dans la rue, peuvent être complètement à l'aise avec le numérique, etc.

En 2013, le numérique a des effets majeurs sur l'inclusion et l'exclusion sociale, mais ceux-ci sont devenus à la fois plus complexes, plus profonds, plus imbriqués

## 3. L'expérience transmédiatique

### 3.1. Environnement-support

Penser le numérique non plus comme support ou media, mais comme environnement

Appelle une écologie

Interroger / améliorer notre capacité à nous y déplacer, à y habiter, le préserver, en améliorer la qualité

renouveau paradigmatique : pensée du milieu

≠ Dedans/dehors, réel/virtuel, ouvert/fermé

Appelle une translittératie :

compétences instrumentales (manipulation des équipements et des interfaces)

- compétences créatives et productives (concevoir, réaliser, modifier, réparer, etc.) ;
- compétences d'environnement (trouver et comprendre des informations, analyser une situation ou un processus) ; maîtrise des organisations, des sociétés et des économies

numériques.

- compétences réflexives : les systèmes numériques incorporent des valeurs, leur agencement fait société et appelle capacité d'autoréférence et de regard critique

Ce qui est vecteur d'intégration sociale (condition nécessaire) ce n'est pas l'accès ou l'utilisation des équipements numériques, mais l'acquisition d'une culture numérique

Environnement-support :

Résister aux logiques d'enclosure développées par les industries de l'attention par le développement d'une habileté à naviguer dans / à produire des entrelacs applicatifs

variété des périphériques d'entrée et de sortie = alternatives, choix, liberté

Mettre en place des alternances Intensité /détente ; déliaison/liaison

Créer des expériences unifiantes autour d'un projet, d'un récit, d'une mémoire ≠ d'une plateforme

## 3.2. Contexte et récalcitrance

Traçabilité numérique > décontextualisation

Décontextualisation portée par la logique algorithmique : données segmentées, déplacées, agrégées...

Source de désorientation, d'aliénation, de dissociation

Car contrairement à ce que postule le marketing, toute transaction embarque une dimension non programmable.

Rencontre, confiance, interprétation, rétroaction sont rétives à la pensée statistique, parce qu'elles impliquent une co-invention du contexte par les participants

> nécessité de recontextualiser les traces : les replacer dans une temporalité.

Nouer des contacts, développer des compétences, entretenir un réseau, construire un projet sont des processus qui ne peuvent se déployer que dans la durée, avec une forte part d'irréversibilité.

Faire réseau = du temps ≠ du contact immédiat

Remettre les traces dans ces cheminements par lesquels chaque individu s'affirme et se singularise

Permet de réintroduire la place d'une récalcitrance possible que la raison algorithmique cherche à exclure par une visée de prédictibilité généralisée

« Les capacités subjectives d'oubli, d'indiscipline, de réflexivité et de témoignage [...] sont menacées par cela même qui fait l'objectivité et l'efficacité de la gouvernementalité algorithmique » (Rouvroy et Berns, 2010).

Le maintien d'un espacement d'où l'individu peut prendre ses distances avec sa propre indexabilité est essentiel.

C'est un enjeu majeur de ménager, au sein même des sociabilités numériques, des espaces de présence déconnectés de tout branding.

### 3.3. Médiation, organisation

La médiation, associée à la question de l'e-inclusion, est pensée par de nombreux décideurs dans un sens unique :

la médiation devrait accompagner les utilisateurs pour les aider à apprivoiser le numérique  
perdra sa nécessité

De fait, les plateformes en ligne désintermédiatisent des acteurs historiques dans tous les secteurs permettent aux individus d'interagir plus directement, en pair à pair, que ce soit pour des échanges marchands (économie collaborative), financiers (crowdfunding) ou non marchands (construction de biens communs comme le logiciel libre, Wikipédia ou OpenStreetMap)

Pouvoir d'agir redistribué

Ces pratiques s'étendent au monde matériel, encourageant dans des lieux comme les FabLabs de nouvelles formes de « bricolage » pour concevoir, réparer, modifier des objets qui peuvent ensuite être diffusés en open source.

Le numérique est également vecteur de pratiques collaboratives : codesign, coproduction, cocréation, qui permettent à des acteurs d'innover en associant des personnes extérieures au processus.

Mais attention : ne pas en conclure à une suspension des médiations

Idéologie de l'immédiatisme portée par les acteurs qui cherchent à en assumer le monopole

les formes réticulaires sont un vecteur pour des formes d'organisations sociales et citoyennes plus horizontales, distribuées, moins hiérarchiques.

Mais qui nécessitent toujours une fonction de médiation

Simplement, celle-ci peut être désormais distribuée, collectivement décidée et administrée  
collaboratif garant de l'e-inclusion :

chacun joue sa partition, prend et donne, trouve sa place dans une organisation qui se construit au fur et à mesure

> revalorisation des individus par le groupe : gain en autonomie, estime de soi

production d'écosystèmes (qqch qui interagit et qui fonctionne)



≠ relations directes et atomisées d'individus à individus

structuration autour d'un projet, d'une cause, d'une action

> organisation de l'info : référentiels communs

fournir des repères, des références, des normes (lexicales) et des règles d'intelligibilité.

Translittératie ≠ expressivité

Cf Manuel Zacklad : transmédia documentaire

Parle de transaction coopérative

Production de documents pour l'action :

Exigence d'une réflexivité en temps réel :

Retours d'information doit permettre au groupe de représenter son projet ↔ de se représenter lui-même

## 4. Monde partagé

### 4.1. Alternance des temps

L'accès et la connexion sont des droits, ne doivent pas être des poids

La connexion ne doit pas être un prétexte au contrôle, à la pression sociale.

être « connectables à merci »

usage des outils asynchrones comme le mail comme des outils synchrones (réponse immédiate)

respect des temps de déconnexion, acceptation qu'une personne puisse faire le choix de ne pas être connectée du tout doit faire partie de la culture numérique.

Articuler des temps différents au sein d'une même configuration sociotechnique.

Superposer le live et la trace : écosystème fonctionnant sur plusieurs vitesses, autorisant des usages et des navigations désynchronisés.

« articuler des temps d'intensité d'interaction avec les autres, d'interaction parcellarisée avec les différents médias et des temps de recul, de mise à distance, de réflexion et de perception dans la continuité et le contexte ? » (Aigrain, 2007).

un enjeu politique et social majeur : interroge notre capacité à nous affranchir de la « prédation économique du temps par les médias de l'attention ».

Cette inquiétude n'est pas tant celle de l'accélération que de l'écrasement des distances sur des proximités toujours plus étroites : affinitaire, algorithmique, probabiliste

éditorialisation collective : créer des opportunités de détours à l'intérieur du flux, autorisant des lectures-écritures tantôt collées à l'instant, tantôt retirées dans d'autres temporalités.

transmédia multiplie orientations, rythmes alternatifs

Double mouvement :

- désagrégation des documents qui caractérise le traitement numérique (fait déborder les contenus de toute forme stabilisée en les redocumentant à la volée)
- réhabilitation d'un Web documentaire qui pourrait contrebalancer les dérives du Web social (production documentaire affranchie des logiques affinitaires au sein même d'un espace contributif).

## 4.2. Biens communs

Translittératie implique 3 dimensions :

- pouvoir de : développement individuel d'habiletés et de compétences personnelles (confiance en soi, estime de soi, sentiment d'utilité...)
  - pouvoir avec : collectif, capacité à agir avec les autres, solidarité...
  - le pouvoir sur : pouvoir politique, agir sur son environnement pour le transformer.
- e-inclusion est une question pas slt sociale, mais politique

Réarticuler question de l'insertion et paradigme des biens communs :

une ressource

une communauté de personnes

des règles d'organisation.

Dépasser oppositions entre marchand / non-marchand, public / privé

Faire du Web un jardin partagé

Né d'initiatives universitaires et d'emblée placé sous un régime collaboratif distinct de la propriété privée, Internet est lui-même un bien commun et un socle fondamental sur lequel des communs numériques peuvent se déployer.

Internet permet à tout un chacun de créer et de faire circuler à un coût très faible des biens immatériels : messages, articles, vidéos, photos, musique, code source, etc. Ceux-ci deviennent des biens communs lorsqu'ils sont volontairement placés sous un régime qui permet une régulation ouverte des usage

Ex :

- cartes collaborative sur OpenStreetMap
- services de la ville de Brest avec les associations handicaps : carte collaborative de l'accessibilité de Brest
- Wikipedia : Un des biens communs les plus emblématiques de ces communs numériques (placée sous la licence CC-BY-SA consacre et protège sa nature de bien commun)

Bénéfice commun : e-inclusion profite à tous les utilisateurs et acteurs, notamment en ce qui concerne l'utilisabilité, la maîtrise de la production des contenus, les retours sur investissement et d'image.

NB : tout n'est pas commun

Défi : Possibilité de produire et d'entretenir des communs au sein même d'un environnement fortement déterminé par des stratégies privées et des logiques d'enclosure

## RÉFÉRENCES

- Conseil national du numérique, *Citoyens, d'une société numérique*, Rapport à la Ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'Innovation et de l'Économie numérique, octobre 2013
- BELIN Emmanuel (1999). « De la bienveillance dispositive » (extrait de sa thèse choisi et présenté par Philippe Charlier et Hughes Peeters), *Hermès* N°25, Le Dispositif. Usage et concept, p. 245-259.
- BOYD d., Marwick A.E., « I tweet honestly, I tweet passionately: Twitter users, context collapse, and the imagined audience », *New Media and Society*, n° 13, 2011, p. 113-114 (Texte en ligne: <http://nms.sagepub.com/content/13/1/114.abstract>).
- ERTZSCHEID O. (2009). « L'homme est un document comme les autres : du World Wide Web au World Life Web », *Hermès*, n°53, p. 33-40.
- FOREST Fabrice, « Des sociologies de la réception à la conception assistée par l'usage des techniques d'information et communication : héritages et enjeux », *Konex* vol. 1, n°1, 2003. En ligne : [http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic\\_00000330/fr/](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000330/fr/)
- GALINON-MELENEC, B. (2012), Numérique, plasticité psychique et insertion. Une piste pour les Digital natives schizophrènes ? in *Traces numériques. De la production à l'interprétation*, PARIS, CNRS éditions, pp. 179-212
- *Libres savoirs. Les biens communs de la connaissance - produire collectivement, partager et diffuser les connaissances au XXIe siècle*, coordonné par l'association Vecam, C&F édition 2011
- MERZEAU L., « La présence plutôt que l'identité », *Documentaliste - Sciences de l'Information*, n° 47, 2010, p. 32-33.
- MERZEAU Louise, « L'Intelligence de l'utilisateur », In Lisette Calderan, Bernard Hidoine et Jacques Millet (dir.), *L'Usager numérique*, ADBS , 2010, p. 9-37.
- NORMAN, Donald, « Les artefacts cognitifs », *Raisons Pratiques*, n°4, 1993.
- PINEDE-WOJCIECHOWSKI Nathalie, « De la fracture numérique à la fragmentation numérique : un plaidoyer pour une nouvelle approche », In Alain Kiyindou (dir.) *Fractures, mutations, fragmentations : De la diversité des cultures numériques*. Paris : Hermès science publications : Lavoisier , impr. 2009 1 vol. (256 p.)
- ROUVROY, Antoinette (2009), « Réinventer l'art d'oublier et de se faire oublier dans la société de l'information ? », in Lacour, Stéphanie (dir.), *La Sécurité de l'individu numérisé. Réflexions prospectives et internationales*, Paris : L'Harmattan.
- VODOZ Luc, « Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l'intégration et de l'exclusion », *SociologieS* [En ligne], Dossiers, Frontières sociales, frontières culturelles, frontières techniques, mis en ligne le 27 décembre 2010