

Innovation technique et innovation sociale

Il est à présent prouvé que le fait de disposer d'un intermédiaire électronique, même très performant et convivial ne va pas, pour autant, créer le moindre lien social, il n'existe aucune relation de cause à effet automatique entre l'innovation technique et l'innovation sociale et les croyances des années quatre-vingt sur la convivialité télématique préluant à une nouvelle organisation sociale, à l'investissement de nouveaux espaces de communication ou d'échange ont fait long feu. De nombreux réseaux télématiques techniquement fiables et bien conçus ne servent à rien d'autre qu'à passer de courts messages doublant des communications téléphoniques tandis que d'assez nombreuses messageries professionnelles, peu ergonomiques sont en déshérence plus ou moins avancée sous la vive concurrence de la télécopie.

La nouvelle socialité (pour ne pas dire « la nouvelle société »...) dont faisait rêver la télématique n'est pas au rendez-vous, alors que de nombreux ouvrages l'avaient pourtant annoncée avec force détails..

Dès lors, il peut sembler étonnant de s'intéresser encore aux réseaux télématiques. La raison essentielle tient au fait que

¹. Une version réduite de ce texte a été retenue par le Comité scientifique du Congrès *Inforcom 92* (21 au 23 mai 1992 à Lille) et la communication correspondante sera publiée dans les Actes.

². Une version réduite de ce texte a été retenue par le Comité scientifique du Congrès *Inforcom 92* (21 au 23 mai 1992 à Lille) et la communication correspondante sera publiée dans les Actes.

certains d'entre eux, très minoritaires et donc non représentatifs de l'ensemble n'en sont pas moins significatifs de certaines évolutions psychologiques et sociales rendues possibles par une opération de médiatisation suffisamment ergonomique, performante et fiable. De plus, concernant des publics fortement ciblés et relativement homogènes - des passionnés d'informatique pour la plupart - les réseaux télématiques conviviaux présentent une fonction annonciatrice de ce que pourraient être des intégrateurs et des distanciateurs sociaux³. Enfin, et plus généralement, le concept de réseau déclenche aussi de grandes attentes politiques et sociales :

« L'idée de réseau est une idée clé, une idée maîtresse. Nous commençons aujourd'hui à reconnaître la vertu des organisations en réseaux, faites d'inter-communications et d'échanges entre individus par rapport aux organisations strictement centristes, hiérarchiques, où l'instruction ou les instructions découlent du centre/sommet de la hiérarchie sur les exécutants/élèves (...) Et alors, de nouvelles expériences peuvent s'effectuer, communiquer entre elles, constituer un réseau de réseaux et ce qui était déviance marginale devient tendance minoritaire mais active, jusqu'à, peut-être, devenir tendance principale, ce que je souhaite. »⁴

³. Bien que limitée aux réseaux télématiques, la présente communication ne peut ignorer totalement notre approche globale de la distanciation. Voir à ce sujet, *La Distanciation. Essai sur la société médiatique*, op. cit., p. 327, sq. et surtout, pour une étude d'ensemble *Les médias et la vie sociale*, chapitre 15, p. 1633-1765. On y trouvera une discussion d'ensemble du concept en fonction de la théorie distanciatrice ainsi que des exemples sur de nombreux types de réseaux et de messageries professionnelles. Voir aussi les photocopies sur *Les réseaux médiatiques et Cinq degrés d'interactivité*.

⁴. Edgard MORIN, Préface à l'ouvrage de Claire et Marc HERBER, *L'école éclatée*, Paris, Suffren, 1986. Sur l'étymologie du mot réseau, voir l'article de M.-C. GUILLAUME, R. ESTIVALS, R. PONOT, et Y. BATICLE, *Etude sémantique quantitative du mot réseau*, in *Schéma et schématisation*, Revue de bibliologie n°25, sept. 1986, pp. 29-39.

Travailler en réseau télématique suppose certaines aptitudes psychologiques qui rappellent en partie celles du travail en équipe, à deux différences près, tenant à la communication différée offerte par les boîtes à lettres et les forums et à la capacité d'accueillir et de travailler avec des personnes vis-à-vis desquelles on ne serait pas en sympathie profonde, ce qui peut donner un avantage par rapport à une équipe de travail traditionnelle. Au sein d'un réseau se développe souvent le concept de *sous-traitance mutuelle*, qui est une composante non négligeable du télétravail collectif ⁵.

Le réseau télématique convivial présente une forte dose d'interactivité et de réversibilité médiatique. En général, le statut même de cette communication *entraîne l'utilisateur à formaliser ses méthodes de travail*, donc à se distancier de ses habitudes ou de sa routine. La connexion télématique étant facturée au débit et à la durée, beaucoup d'utilisateurs lisent les textes en « off line » (non connecté), grâce à la mémoire de leur ordinateur dans laquelle ils ont stocké les informations, ce qui ne fait pas de différence irréductible avec la lecture classique hormis des questions de lisibilité typographique. En revanche, les *contributions*, c'est-à-dire les messages publics destinés aux forums, peuvent être tapées hors connexion, ce qui change fondamentalement le rapport que l'on a avec soi-même et avec les futurs lecteurs en conduisant l'intéressé à se distancier de son acte de rédaction. Le forum pourrait s'appa-

⁵. Voir le colloque de l'Institut national de la recherche pédagogique (INRP) : *L'éducation et ses réseaux*, (21 et 22/11/1986), en particulier l'intervention d'Alain Crindal, chercheur associé à l'INRP.

renner, toutes choses inégales par ailleurs, à la *lecture publique* des salons du Grand siècle et des périodes suivantes, avec la différence que la médiation orale improvisée ou semi-improvisée, passant par la phonation, est remplacée par une médiatisation écrite publique. Un élément de validation a contrario pourrait être tiré d'un entretien que nous avons eu avec un « contributeur » prolix et assidu. Alors que nous l'interrogeons sur son attitude plutôt « off line » ou « on line » (hors circuit ou en communication directe avec le serveur pour taper ses contributions), il répondit qu'il préférerait « être en direct, parce que c'est plus intense, on se sent plus en relation »⁶, ce qui confirme qu'en étant hors circuit, on est distancié.

Le réseau et le pouvoir

Parmi les fonctions régulatrices des réseaux, il en est une, qui, si elle était vérifiée, pourrait déboucher sur des conséquences sociales importantes : il s'agit de la *diffusion du pouvoir*. Reprenant les problématiques de l'Ecole de Francfort, les analyses selon lesquelles les actes communicatoires sont *partout et toujours* des manifestations de pouvoir ont fait florès ces vingt dernières années, parfois de manière excessive ainsi que le montrent Bernard Miège et Daniel Bougnoux⁷, d'où notre appellation de

⁶. Entretien avec Philippe CHATILIEZ, in *Les médias et la vie sociale*, op. cit., p. 1517, 1825 et annexes C11, C12 et E19, texte intégral de quelques contributions de Ph. Chatiliez, pp. 2505-2507.

⁷. Bernard MIEGE, *La Société conquise par la communication*, Grenoble, Presses universitaires, 1990, et aussi l'article de Bernard MIEGE et Pierre MÈGLIN, *Défendre la recherche critique*, Université d'Aix-en-Provence, Actes du Congrès Inforcom 90, p. 133, sq. ainsi que le livre de Daniel BOUGNOUX, *La communication par la bande*, Paris, La Découverte, 1991.

micropouvoirs. Le réseau télématique convivial se comporte avant tout comme un instrument de répartition, voire d'auto-régulation interactive et dynamique des pouvoirs créatifs et communicatoires individuels. Dès lors qu'il joue un rôle de régulation des *micropouvoirs individuels*, le réseau entame un long processus de socialisation de ceux-ci. Les contributeurs, en confrontant leurs avis et opinions sur les questions les plus diverses, s'opposent parfois violemment, mais les discussions les plus serrées se résolvent toujours par des « *regrets de s'être mal exprimé* » ou d'avoir avancé des propos qui ont dépassé sa pensée, toutes excuses que l'on n'a pas l'habitude de rencontrer souvent, surtout si elles sont adressées par écrit et publiquement, ce qui constitue une circonstance de communication assez exceptionnelle pour que nous nous y soyions intéressé dès 1988.

Hypothèses théoriques

Elles seront simples et limitées à quatre :

1. Le réseau télématique convivial (RTC !) fait retrouver de vieux usages rhétoriques (par exemple les excuses).
2. Le RTC est capable d'ouvrir de nouveaux espaces au lien social si certaines conditions sont respectées (homogénéité des besoins et des passions).
3. Le RTC ne peut durer que si le groupe des fondateurs parvient à renouveler - et transcender - les premières découvertes techniques et psychologiques communes.
4. Un nouvel espace de socialisation ne peut apparaître que si le RTC lui offre stabilité et durée suffisante.

Le serveur Calvacom

Calvacom est pratiquement le seul serveur grand public ne recourant pas à la norme vidéotex de la télématique française puisqu'il utilise le transfert direct des caractères codés aux normes ASCII⁸, ce qui nécessite un micro-ordinateur pour se connecter en exploitant toutes ses possibilités, à l'instar de la microtéléinformatique américaine (connexions entre ordinateurs reliés par des modems). Grossièrement, on peut dire qu'avec cette norme les transferts sont plus rapides, le téléchargement de programmes facilité et le traitement local des données grandement favorisé.

Notre enquête a porté sur environ 600 abonnés⁹. Calvacom est organisé en **cités** indépendantes (Atari, Macintosh, IBM, etc.) qui disposent toutes de **forums** (messageries publiques) de messageries privées (aux fonctions très puissantes et très fiables) et de logiciels offerts au téléchargement.

Etant aux normes ASCII, Calvacom n'offre guère de graphisme, au contraire de la norme Vidéotex du minitel, ce qui ne réduit pas pour autant sa convivialité. Ajoutons enfin qu'en plus d'être payantes, **les connexions ne sont jamais anonymes** puisque les animateurs du serveur et les abonnés peuvent toujours savoir à tout moment qui a contribué. La notion de pseudonyme n'existe pas, sauf sous la forme du diminutif ou du sobriquet que l'on peut

⁸. Code international des caractères alphanumériques sur ordinateur (*American Standard Code for Information Interchange*).

⁹. Le montant de l'abonnement est d'environ 110 F par mois en 1992 pour deux heures de connexion. Le coût horaire de chacune des heures suivantes atteignant environ 60 F. On trouvera à l'annexe D divers renseignements techniques sur Calvacom.

accoler à son nom ou sa raison sociale.

4144 - Calva-Dos-Com (36 l.) *

Jean-Christophe KRUST (JCK11) D 75 - 08 nov 90 17h40 (155 lec.)

(...) Or, comme chez le psy, ce qui fait, finalement, la qualité de l'abonné Calva, n'est-ce pas justement que, lui, il paye pour cela ?

(...) si le service Calva était gratuit, on ne disposerait pas d'une telle qualité d'abonnés ou, même pire, on serait envahis de gros Dédé de tous poils, comme dans la CB d'aujourd'hui...

Exemples et typologie sommaire des excuses

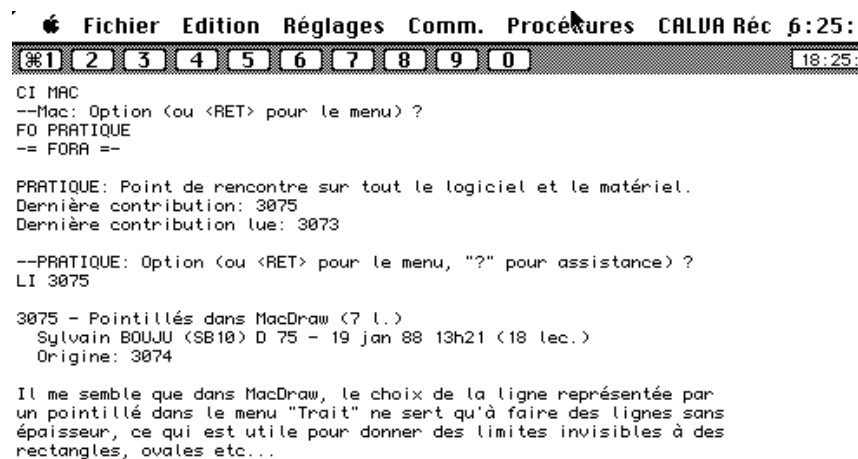
En 1988, nous avons mené une première étude des excuses qui montrait qu'elles permettaient de résoudre des petits drames, des micro-tragédies de non-compréhension, d'oubli, de lecture trop rapide, d'injures ou d'interjections employées à la légère ou encore d'avis à l'emporte pièce, avancés sans bien réfléchir aux conséquences de ses « paroles » (écrites). La médiatisation télématique affirmait ses caractéristiques tout à fait particulières, essentiellement due à l'interactivité immédiate. Le non-anonymat, principe de base de cette messagerie obligeait les auteurs des textes critiqués à s'expliquer et/ou à s'excuser. En voici quelques exemples types, que l'on peut retrouver quasi-identiques en 1992, c'est pourquoi, la télématique étant très éphémère, nous avons choisi d'assurer, pour une fois, une fonction pratiquement muséologique en reprenant des échanges datant de 1987. Nous voulons ainsi insister sur l'absence significative de réflexions sur l'écrit télématique en tant que mémoire d'une collectivité ou d'une société ¹⁰.

* Dans ces citations, nous ferons figurer l'identité de l'auteur et divers autres renseignements liés à sa contribution (date, heure).

¹⁰. Signalons néanmoins les excellents travaux effectués par l'association *Carreours télématiques*, animée par J. Devèze, F. Holtz-Bonneau, D. Doray, ainsi que

En 1992, on observe évidemment le même type d'échanges, ainsi qu'on le verra dans les paragraphes suivants.

Figure 1. Le lieu d'expression des protagonistes : le logiciel *Mac Tell* :



```

   Fichier Edition Réglages Comm. Procédures CALVA Réc 6:25:
  %1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 18:25:
  CI MAC
  --Mac: Option (ou <RET> pour le menu) ?
  FO PRATIQUE
  -= FORA -=

  PRATIQUE: Point de rencontre sur tout le logiciel et le matériel.
  Dernière contribution: 3075
  Dernière contribution lue: 3073

  --PRATIQUE: Option (ou <RET> pour le menu, "?" pour assistance) ?
  LI 3075

  3075 - Pointillés dans MacDraw (7 l.)
  Sylvain BOUJU (SB10) D 75 - 19 jan 88 13h21 (18 lec.)
  Origine: 3074

  Il me semble que dans MacDraw, le choix de la ligne représentée par
  un pointillé dans le menu "Trait" ne sert qu'à faire des lignes sans
  épaisseur, ce qui est utile pour donner des limites invisibles à des
  rectangles, ovales etc...
  
```

Pour présenter ces échanges médiatisés par le réseau téléma-
tique¹¹, nous avons choisi de découper des citations en prove-
nance de l'un de forums du serveur Calvacom sous la forme d'une
petite pièce de théâtre en trois actes :

Acte 1

Scène 1 : La réponse d'un « *cadre Apple* » aux attaques dont il a
été l'objet de la part de contributeurs passionnés de l'ordinateur

ceux d'une des commissions de recherche de la *Société de bibliologie et de schéma-
tisation*, dirigée par M.-C. Vetraino-Soulard et G. Pélachaud.

¹¹. Tous ces dialogues ont été captés sur le serveur « *Calvacom* » (dans la cité
« *Macintosh* », forum « *Polémic-mac* ») en octobre et novembre 1987. Nous les
avons retraités en supprimant les erreurs d'orthographe, mais en leur laissant
leur style d'origine. Dans toute cette section, c'est nous qui soulignons. Cette
analyse a été présentée dans *Les médias et la vie sociale*, op. cit., p. 1825, sqq. et
annexe E28, p. 2528-2534.

Macintosh :

891 - Réponse à Joseph Goniak ! (17 l.)
Jean Michel LUQUOT (JML10) D92 - 15 oct 87 - 19h44

Je vous trouve **insultant**, et je regrette de n'avoir lu cette contribution qu'aujourd'hui (...) Apple n'a pas la grosse tête, tout le groupe produits est venu à la fête discuter avec les gens de la cité Mac. Tout du moins avec ceux qui n'étaient pas là pour nous engueuler. Il faudra bien que les utilisateurs fanas qui ont fait le succès d'Apple comprennent que *le marché a changé* et que ce n'est pas parce qu'aujourd'hui ce sont les entreprises qui nous font vivre que nous nous sommes coupés de nos racines. *Nous vous aimons toujours.*

D'autre part n'oubliez pas que le club Apple c'est Apple!
SALUT, JML.

Acte 1

Scène 2 : Une diversion inattendue, à partir du mot « *racines* », écrite environ 9 minutes plus tard. Ceci illustre qu'il s'agissait vraiment d'un débat public, donc d'une *médiatisation* (l'écriture télématique étant évidemment considérée comme un *média innovant*) :

892 - **Racines** ? (3 l.)
Origine: 891 Ph. CHATILIEZ (PC15) D 75 - 15 oct 87 - 19h53

C'est pas le mec qui a écrit "L'école des femmes"?

Philippe Chat.

Acte 1

Scène 3 : Deux heures 45 minutes plus tard (!!), la répartie de l'un des « attaquants » (et ses *excuses télématiques*) à l'« attaqué » (offensé) ¹² :

893 Réponse au chef de produits (33 l.)
Club Apple SIG MACINTOSH (CASM10) D91 - 15 oct 87 - 22h30
Origine: 89

Bonsoir Jean-Michel Luquot,

J'avoue que le ton de ma contribution était certainement celui de la "convocation". Mais aussi, avouez que le ton de la vôtre qui a entraîné ma polémique était plutôt celui du défi ? Je n'ai pas apprécié votre ton... Vous n'appréciez pas le mien : quoi d'insultant ??

Ne sommes-nous pas en Polémic-Mac ? De jeter de l'huile sur le feu ne servirait à peu de chose, qu'à nous discréditer tous deux. **J'arrête volontiers cette polémique et vous prie d'accepter mes excuses si mon mot a pu vous choquer**: j'imagine qu'il a pu vous choquer.

J'apprécie votre "Nous vous aimons toujours". Dites-vous cela aussi à votre épouse ou votre amie ? Apprécie-t-elle ?

(...) Je regrette que "vous" (Apple) n'ayez plus le ton de la jeunesse et la disponibilité pour faire "avancer" le fruit de vos actions généreuses.

Acte 2

Scène 1 : Le lendemain midi, l'autre attaquant dépose à son tour les armes :

895 - Apple-la-colère (45 l.)
Didier BAUMEISTER (DB58) D 75 - 16 oct 87 - 12h33

Chère Apple,

Fin des polémiques, fin des disputes, tout le monde il est gentil, et nous sommes une grande fraternité pleine d'amour pour le prochain (à condition qu'il achète un mac). Et puis, c'est vrai quoi, il faut arrêter de critiquer et réaliser, maintenant. (...).

¹². On peut évidemment penser à des scènes d'injures célèbres...

Acte 2

Scène 2 : Intervention d'un « moraliste » jouant les intercesseurs :

896 - A rebrousse-poil (30 l.)
Lionel LUMBROSO (LL1) D 75 - 16 oct 87 - 15h38

Moi je trouve qu'entre Joseph et Didier, vous lui attrapez la grappe un peu fort, à Jean-Michel. C'est l'attitude du type qui dit : "C'est un scandale et puisque c'est comme ça je vais de ce pas m'acheter un Atari" (...) ou bien "Je suis actionnaire (ou client) moi, Mossieur" (...) ou "vous me devez tout", et pour les pires "Si vous n'acceptez pas de, j'ai des amis très influents, vous savez, attention"), etc...

Bon, je force un peu le trait, mais c'est encore trop souvent de cet ordre-là...

Acte 3

Scène 1 : Vingt-quatre heures après l' incident, la réconciliation *médiatisée* est sur le point de se transformer en réconciliation *médiée* :

898 - Dans le sens du poil. (12 l.)
Club Apple SIG MACINTOSH (CASM10) D 91 - 16 oct 87 - 21h36
Origine: 896

Bonsoir Lionel, Jean-Michel, Didier. La contrib de Lionel semble déterminer la voie qu'il faut suivre. Lionel me semble un "bon arbitre" et je suis heureux qu'il ait trouvé les mot justes. Dans ces condtions, il me semble, nous devrions nous retrouver Boulevard de Grenelle¹³, au moins tous les quatre, pour expliquer nos positions, accepter les vues de l'autre. Lionel je suis à ta disposition ainsi qu'à celles de Didier et Jean-Michel.

OK ? Cordialement à vous - Joseph -

Acte 3

Scène 2 : Le surlendemain, l'autre attaquant donne aussi son accord pour une réconciliation conviviale :

899 - Question de personne et de pommes (19 l.)
Didier BAUMEISTER (DB8) D 75 - 17 oct 87 - 12h50

Quand vous voudrez, où vous voudrez, je vous laisse même le choix des armes. Coca-cola, saké ou grokitash. je ne veux en aucun cas laisser planer la moindre ambiguïté : Il ne s'agissait en aucun cas d'attaques ou de critiques personnelles, ni de ma part, ni de celle de Joseph. Jean-Michel a pris ça de manière trop personnelle. Ce que nous voulions, c'était des prises de positions

¹³. C'est-à-dire au siège de Calvacom.

mieux détaillées, de la part d'un cadre Apple. C'est l'Entreprise qui nous intéresse en « Polémic-mac ». La famille on la rencontrerait plutôt autour d'une boutanche : et ça c'est convivial ! Vous voyez où se trouve la nuance?

Et puis si on peu plus se déchirer en Polémic-mac, où c'est qu'on ira alors ?
NonMaisAlorsQuoi !!!

Acte 3

Scène 3 : Le moraliste donne sa bénédiction :

900 - C'est saké bien (9 l.)
Lionel LUMBROSO (LL) D 75 - 17 oct 87 - 13h22

Je sais bien qu'on est en Polémic-mac, Didier, c'est bien pour ça que je me suis permis moi aussi de hausser un peu le ton. La prochaine fois que Jean-Michel passe à Paris, on pourrait effectivement, Joseph, prendre un pot tous ensemble (je penche pour le saké, tiède à souhait) et parler Pomme-Passion, déceptions, enthousiasmes, etc.

Santé ! /L./

Epilogue : Moins de quarante-huit heures après l'incident, Chine Lanzman, l'animatrice du forum « *Polémic-mac* » (qui a tout vu et tout lu) tire la morale de la pièce :

901 - Et puis si Apple n'existait pas... (4 l.)
Chine (CL1) D 75 - 17 oct 87 - 14h59

... On ne serait pas là, hein !

(c'était la maxime du jour à méditer)
Chine.

Dans le cas d'un réseau comme Calvacom, la démonstration de la thèse de la socialisation des micropouvoirs est facile sur de nombreux exemples. En revanche, dans les serveurs grand publics, l'anonymat garanti et les très nombreuses déconnexions ne nous ont pas permis d'en relever des exemples aussi significatifs¹⁴. Cette socialisation des micropouvoirs passe nécessairement par

¹⁴. Il faut dire aussi que nous avons nécessairement limité nos accès sur les serveurs accessibles par Télétel 3, 3615 et 3616 (75 F/heure en 1992).

l'intermédiaire technique (matériel et conceptuel) constitué par la médiation du réseau.

L'interactivité est très forte et se manifeste évidemment avec les autres membres du réseau, mais aussi vis-à-vis de soi-même, en particulier lorsqu'ayant placé une contribution un peu abusive, on éprouve le besoin de rectifier le tir, par une nouvelle contribution, atténuant le contenu de la première, avant même que les protestations ne pleuvent. On pourrait dire que l'interactivité accroît la distanciation.

En conclusion, et bien que nous ne l'ayons pas démontrée dans les cas les plus généraux, cette socialisation devrait constituer une partie importante de l'*éducation distanciatrice* que nous avons déjà proposée comme amorce de solution à la (sur)-médiatisation des sociétés post-industrielles.

Comme on peut déjà le constater sur ces quelques extraits, les abonnés à Calvacom ne répugnent pas à présenter leurs excuses publiques lorsqu'ils estiment avoir été blessants avec un autre contributeur ¹⁵.

¹⁵. D'ailleurs, la plupart des usagers déclarent observer un minimum de déontologie dans leurs avis et accepter que le superviseur de la cité puisse effacer leurs contributions si celles-ci se trouvent en opposition avec les buts laïcs (non partisans) des promoteurs du serveur.

La méthode de l'enquête de 1992 ¹⁶

Calvacom archive tous les textes tapés dans l'ensemble de ses forums depuis 1986 et offre une fonction de recherche rapide par mots-clés. C'est évidemment elle que nous avons employée pour extraire tous les messages qui contenaient les mots *excuse, pardon, désolé* et leurs multiples désinences orthographiques (*excuses, excusez-moi, pardonnez-moi, etc.*). Un travail de vérification nous a montré que d'autres termes exprimant la même idée n'avait pas à être recherchés (du genre de *Mea culpa, prière de, je regrette, je me repens, je n'aurai pas dû, etc.*) puisque les contributeurs pratiquent le plus souvent une redondance assez élevée.

Les résultats quantitatifs

La proportion globale d'excuses apparaît étonnamment stable, **de l'ordre de 1%** (exactement 0,93%, tous forums et tous vocabulaires confondus). Vu le très grand nombre de textes scrutés, pas loin de 100 000 (exactement 96 936), **on observe environ 900 contributions présentant des excuses** ¹⁸.

Nous avons évidemment cherché à repérer dans quels forums on s'excuse le plus. Les jeux et les débats arrivent en tête (respectivement 1,57% et 1,49%), ce qui ne surprendra pas pour le

¹⁶. Cf. Avant d'avoir été acceptée pour le Congrès Inforcom 90 déjà cité, cette enquête avait été réalisée spécialement pour le présent mémoire.

¹⁷. Cf. Avant d'avoir été acceptée pour le Congrès Inforcom 90 déjà cité, cette enquête avait été réalisée spécialement pour le présent mémoire.

¹⁸. Afin d'examiner si les petits forums (en nombre de contributions) ne perturbaient pas trop les résultats globaux, nous avons refait une totalisation en négligeant tous leurs textes (avec ou sans excuses). Pour 91 277 contributions, on observe 864 excuses, soit 0,95%, c'est-à-dire 0,02% de plus, ce qui n'est nullement significatif.

second forum, en principe dévolu à l'expression des différences de points de vue sur l'univers du Macintosh, mais paraîtra plus étonnant à propos des jeux, sauf à considérer que leur forte attractivité entraîne peut-être une non moins forte affectivité ou passion. Arrive ensuite un forum dédié à un logiciel de télécommunication (Clicom) avec 1,36% dont le score, à ce niveau est surprenant. L'étude qualitative montre qu'en fait, une polémique sérieuse sur les capacités du logiciel lui-même est responsable de ce gonflement artificiel.

Contrairement à 1988, le forum *Nouvelles* (autrefois *Nouveautés*) qui traite des nouveaux matériels et logiciels de la galaxie Apple se situe nettement en dessous de la moyenne avec 0,72%. Deux facteurs peuvent l'expliquer : une moins grande innovation technologique au cours de ces dernières années et un assagissement des contributeurs, déjà souligné dès 1987 :

188 - Allez, supporte encore un peu ! (24 l.) Jean-Benedict De SAUSSURE (JBS10) D 75 - 11 mar 87 18h51 (124 lec.) Origine: 186

Pour marivauder tout de même un chouia encore, je trouvais au contraire qu'on était devenu bien mous, bien pro, bien calmes, bien sages, et relisais les contribs enflammées de CalvaClub¹⁹ lors d'événements antérieurs et similaires avec toujours une vague nostalgie.

Le Forum *Place publique*, destiné lui aussi au débat sur la stratégie Apple et les politiques commerciales des éditeurs de logiciels

¹⁹. Ancienne dénomination de Calvacom, du temps des ordinateurs Apple 2 .

atteint 1,09% et dépasse à peine la moyenne. On peut en déduire provisoirement que les espaces de dialogues « vigoureux » ne sont pas spécialement investis par des abonnés qui voudraient en découdre. L'absence de grande différence montre que les débats polémiques ne sont guère nombreux mais qu'ils peuvent surgir partout ²⁰, à tout moment.

Afin de mettre en évidence une éventuelle évolution dans le temps, nous avons repéré et totalisé les excuses année par année au moins dans les forums qu'il nous a été possible d'étudier en détail. Rapportée à l'augmentation éventuelle du total des contributions, l'année 1990 semble avoir marqué un pic, mais les causes sont trop multiples pour que nous puissions proposer des explications suffisamment étayées (nouvelle gamme de Macintosh 2, sortie de nouvelles versions de logiciels, etc.).

Figure 2. Les résultats de l'enquête (pages suivantes) :

²⁰. Les *superviseurs* du réseau (les animateurs de la société RCI qui abrite Calvacom) peuvent à tout moment censurer des propos jugés diffamatoires ou des incitations... au piratage des logiciels, ou déplacer des contributions d'un forum à un autre.

Serveur Calvacom - Société RCI - Etat au 17 mars 1992								
Forum	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1992	Total
Place publique								
Excuse	3	1	1	3	3			11
Pardon	2	1	2	2	1	3		11
Désolé	6	8	5	10	14	11		54
Nb de contrib.	6942		Total :	76				Propor. 1,09%
Nouvelles								
Excuse								14
Pardon								9
Désolé								29
Nb de contrib.	7215		Total :	52				Propor. 0,72%
Bibliothèque (de logiciels)								
Excuse	1	6	6	4	11	4		32
Pardon	1	2	3	5	6	2		19
Désolé								107
Nb de contrib.	17765		Total :	158				Propor. 0,89%
SOS (problèmes urgents)								
Excuse		3	3	6	5	2		19
Pardon			2	1	3	3		9
Désolé			2	13	12	2		29
Nb de contrib.	5285		Total :	57				Propor. 1,08%
Pratique (le forum général du matériel et du logiciel)								
Excuse	2	4	1	3	4	5		19
Pardon	8	3	4	2	4	1		22
Désolé	12	14	19	11	18	4		78
Nb de contrib.	17233		Total :	119				Propor. 0,69%
Exploration (du système d'exploitation du macintosh)								
Excuse								8
Pardon								2
Désolé								17
Nb de contrib.	3240		Total :	27				Propor. 0,83%
Images, PAO, graphisme, 3D et QuickTime								
Excuse								0
Pardon								0
Désolé								7
Nb de contrib.	1003		Total :	7				Propor. 0,70%
Hypercard								
Excuse								12
Pardon								7
Désolé	4	14	13	4	6	1		42
Nb de contrib.	5915		Total :	61				Propor. 1,03%

Quatre D (gestionnaire de données)												
	Excuse										21	
	Pardon										8	
	Désolé										31	
Nb de contrib.	5838										60	Propor. 1,03%
Programmation												
	Excuse										11	
	Pardon										4	
	Désolé										31	
Nb de contrib.	6733										46	Propor. 0,68%
Communication												
	Excuse										12	
	Pardon										14	
	Désolé										33	
Nb de contrib.	5980										59	Propor. 0,99%
Clicom (logiciel de télécommunication)												
	Excuse										10	
	Pardon										5	
	Désolé										30	
Nb de contrib.	3306										45	Propor. 1,36%
Fun (jeux et jokes)												
	Excuse										4	
	Pardon										6	
	Désolé										7	
Nb de contrib.	1082										17	Propor. 1,57%
Débats (autrefois nommé "Polémique")												
	Excuse	5	5	5	5	6	5				31	
	Pardon										19	
	Désolé	9	1	5	7	11	4				37	
Nb de contrib.	5825										87	Propor. 1,49%
Solidarsoft (association d'utilisateurs de logiciels)												
	Excuse										7	
	Pardon										4	
	Désolé										15	
Nb de contrib.	2879										26	Propor. 0,90%

Club Hyperpomme									
Excuse									3
Pardon									0
Désolé									1
Nb de contrib.	695		Total :	4				Propor.	0,58%
Total contributions de tous les forums étudiés									96936
Total des messages d'excuse									901 0,93%
Excuse	214							Pourcentage	23,75%
Pardon	139							Pourcentage	15,43%
Désolé	548							Pourcentage	60,82%
Total contributions des forums ACTIFS									91277
Total des messages d'excuse (des forums actifs)									864 0,95%
Total/année	53	62	71	76	104	47	0	901	413

Analyse qualitative et esquisse typologique

L'exploitation des résultats mot clé par mot clé a permis de découvrir que *désolé* arrive en premier avec 548 occurrences, soit 61% du total, suivi des *excuses* proprement dites avec 214 occurrences, soit 24% et enfin le mot *pardon* (décontextualisé comme à l'oral) avec 139 occurrences, soit 15%.

Grossièrement, on peut diviser les excuses en quatre grandes catégories :

1. Les excuses « machinales »

Il s'agit d'excuses classiques, sans engagement moral, destinées à réparer des petites bévues. On y repère surtout les mots *désolé* ou *pardon*.

4144 - Calva-Dos-Com - Pardon ! (36 l.) Jean-Christophe KRUST (JCK11) D 75 - 08 nov 90 17h40 (155 lec.)

En me relisant, ce soir, je m'aperçois que, pour une communication télématique, je suis allé un peu vite, et m'en excuse...

4721 - *Oops, désolé ! (5 l.) Jean-Luc PASTRE (JLP24) - 05 fev 91
18h10 (145 lec.) Origine: 4704*

*Pourtant, je ne zozotte pas ! Ce doit être la fatigue ... ou la colère.
Veuillez m'excuser, cher MT68.*

2. Les excuses motivées et repentantes

Celui qui les présente insiste sur son erreur, sa faute ou sa culpabilité et essaie de montrer qu'il ne faut pas lui en vouloir : il cherche à régler la question une fois pour toutes en indiquant même parfois son espoir que son interlocuteur, ayant accepté ses excuses publiques, ne lui portera pas rancune ou ne lui tiendra pas rigueur de l'incident.

6556 - *Mais non, mais non (4 l.) APPLE ASSISTANCE
(Newton) (AA49) D 91 - 16 sep 89 10h15 (169 lec.) Origine:
6544*

*C'est moi qui m'excuse. La prochaine fois, avant d'écrire une c...
je tournerai 7 fois mon doigt au dessus de mon clavier.*

Antoine-Newton et j'en passe.

3511 - *Excuse moi (13 l.) Pierre antoine TAUFOR (PAT10)
D 92 - 26 jan 91 12h32 (131 lec.) Origine: 3509*

*... pour mon manque d'humour. En général je démarre au 1/4
tour.*

3668 - *JC Linder (8 l.) Francois LOURBET (FL23) D 77 - 11 jul
90 17h29 (156 lec.) Origine: 3667*

*Je suis ravi de voir que les choses se décantent et présente mes
excuses à JCL s'il a pu, un instant, prendre mes doutes pour des
accusations...*

Mais la même forme peut aussi place à l'humour :

3501 - *OK, excuse agréée. Et je mettrai des Pampers à mes contribs (4 l.) KOROP AND CO. (KAC10) - 18 nov 90 18h49 (95 lec.) Origine: 3498*

... Ou plutôt, je ne les rédigerai plus "en ligne". Ou alors rien que des réponses-titres.

8931 - *Ooops ! (5 l.) Jean-Pierre GACHEN (JPG11) D 64 - 21 mai 90 23h51 (213 lec.) Origine: 8924*

Mille excuses Bernard ! A force de dialoguer avec une machine, on finit presque par oublier qu'il y a des hommes derrière les numéros...

Bonjour chez vous - JPG11.

3. Les repentirs avec conseils et autres considérations

Dans cette catégorie, celui qui présente ses excuses en profite soit pour se justifier partiellement encore une fois (mais de manière légère), soit pour relancer la polémique (mais sans excès), soit pour ironiser (sans cruauté), soit encore pour tirer la morale de l'affaire et montrer qu'à défaut d'avoir raison, il sait au moins relativiser les points de vue.

216 - *Il est temps... de parler d'argent de poche, M LUQUOT (59 l.) Jean PIERRARD (JP11) D 51 - 19 mar 87 10h58 (129 lec.) Origine: 212*

Je suis le premier désolé de faire preuve d'aigreur, mais celle-ci ne dépend pas que de moi.

943 - *Excuses je n'avais pas encore lu la Contrib suivante... (8 l.) Guy DE LEVIS MIREPOIX (GDLM11) D 06 - 15 nov 87 21h26 (100 lec.) Origine: 918*

Pauvre JL10 tu es encore pire que je croyais alors je te retire mes lignes d'amitiés de ma contrib. Vas te noyer dans tes illuminations. Et si un jour on te retrouve accusé de ce pour quoi l'ami

Faraglace ²¹ a été condamné, on saura pourquoi. Il y a vraiment des mecs puants sur ce FO. Saluts à tous je vais mettre mon masque à gaz pour lire la suite.

On ne sait jamais.....=- PetitPois =-

799 - Excuses (25 l.)

QUARANTE-DEUX (QDS10) D 75 - 29 aou 91 22h23 (92 lec.)

Origine: 797

Bon, ce qui nous a surtout choqués, c'est que la cible était Philippe Carpinelli, que nous apprécions depuis longtemps sur ce serveur. Le français n'est pas la langue maternelle de Philippe, qui ne l'a donc pas apprise à l'école primaire -- moi non plus d'ailleurs -- et cela ne l'empêche pas de contribuer et d'essayer d'aider les autres quand il le peut. Ses textes atteignent parfois même à une certaine poésie qui n'est pas sans charme, ce qui n'arrive jamais avec les fautes des autochtones (...) Ce qui me fait le plus rire, c'est que votre contribution ne répond à aucun de ces critères. Nombreuses fautes d'orthographe ou de frappe, mots collés sans espace, retours à la ligne intempestifs, mots tronqués, etc. Vous pouvez la relire pour voir. Mais finalement peut-être est-ce une forme d'humour de votre part, justifiant la présence de ces contributions dans le forum Fun, où la rigolade est de rigueur.

--Ellen--

5486 - RE: Cde vocale (69 l.) Carlos BOURSIER (CB13) D 64 - 03 fev 92 22h36 (104 lec.) Origine: 5466

Excuse moi Philippe, si on n'a parlé et bizarrement que d'une seule application : la commande à la voix... Hum, si je puis dire... C'est que cette application touche et intéresse beaucoup plus de personnes que tu peux l'imaginer. Pour te remettre en place, tes arguments sont effroyablement atroces, car si toi tu peux t'affaler dans ton fauteuil, il faudrait aussi que tu saches que d'autres personnes ne le peuvent pas, elles sont dans des carcans d'appa-

²¹. L'auteur de ce texte faisait allusion à un jeune pirate de logiciels, condamné par la Justice. La personne à laquelle il s'en prenait aussi violemment déclarait vouloir donner la recette pour copier un logiciel commercial protégé.

reillages et elles sont bien seules devant ce bas monde, tu aurais bien du mal à supporter cela avec ta philosophie un peu trop facile à mon goût. (...) Alors mon cher mais néanmoins ami, Philippe, arrête tes élucubrations, surtout la bouche pleine... (...) Décidément, la commande vocale, telle que tu l'exprimes... me fait vivre beaucoup plus d'amertume que tes prouesses philosophiques... Tu dois quand même avoir un manque quelque part, pourquoi es tu si compliqué dans tes contributions, soit plus simple, la vie c'est quand même autre chose que la philosophie à l'emporte pièce, non ! Arrête tes spéculations hypothétiques... Je te plains beaucoup tu sais. La vie, c'est un grand bal, une grande rigolade, une grande farce... --> Carlos

5666 - La mentalité de l'exclusion (44 l.) Lionel LUMBROSO (LL1) D 75 - 05 mar 92 23h54 (94 lec.) Origine: 5636

Ah non, excuse-moi, JAR, c'est moi qui ai été vraiment déçu par la tienne en premier : (Allez, va, un sourire). En fait, j'ai failli t'assaisonner même un peu plus fortement en réponse directe à ta contrib 6774 de Place Publique, dont j'avais trouvé effectivement qu'elle sentait le mépris et développait une argumentation du soupçon. (...) En vérité, les contacts les plus forts me semblent être ceux où rien n'est su, ou rien n'est exigé, ou l'autre et toi, vous parlez, sans préalable. Alors, t'es assez bien dans ta tête pour accepter l'autre tel qu'il peut être ou pas ?

.Lionel.

4. Les contritions héroïques

Ce type d'excuse n'est pas aussi rare qu'on pourrait le penser.

En voici deux exemples :

669 - Mon idée était débile! (1 l.)

Philippe MAGNALDI (PM10) D 06 - 11 aou 89 17h27 (98 lec.)

Origine: 668

Heureusement qu'Eric a rectifié: mieux vaut la Poste ! Pardon. -

=<PM>=-

4571 - *La Fouine et l'Album (14 l.) Philippe GIRAUD (PG141)*
 - 09 nov 91 20h05 (133 lec.) Origine: 4568
Toutes mes excuses si je t'ai froissé, André. Ça n'était absolument pas dans mes intentions, et je regrette de t'avoir vexé. (...)
Encore toutes mes excuses si je t'ai froissé. Elric

Les réseaux et la théorie distanciatrice

Nous avons déjà rappelé ailleurs ce que la convivialité devait aux analyses d'Ivan Illich et montré ce en quoi ce terme s'écartait assez considérablement des volontés de son divulgateur²². La convivialité est seulement employée comme terme générique d'une certaine conception d'horizontalité et d'échanges point à point entre les membres, tels que les favorisent les réseaux bureautiques et télématiques les plus performants.

L'idée de réseau convivial se présente souvent comme une alternative sociale et politique, permettant l'expression des paroles minoritaires, favorisant la libre expression de tous ses membres, sans aucun souci de protocole (autre que technique) et surtout sans hiérarchie alors que le concept de réseau est étranger à ces connotations, d'où les surprises de certains militants en particulier du secteur socio-éducatif, lorsqu'ils découvrent quelques exemples de perversion de leurs attentes détruisant toute idée de convivialité (réseaux hiérarchisés, procédures de contrôles ou de certification, lourdeur des logiciels de dialogue et de commande, etc.).

²². Rappelons qu'Illich déclare lui-même l'avoir emprunté à Jean-Anthelme Brillat-Savarin.

L'activation du dipôle médiatique (création/communication)

Dans un réseau télématique convivial, la personne connectée est sujette à deux sollicitations contradictoires : elle active son *pôle de communication* (en lisant les textes sur un écran) et son *pôle de création* (en tapant un texte au clavier). Elle se trouve donc dans une situation où son dipôle médiatique se trouve très fortement sollicité. A la différence de la simple utilisation d'un micro-ordinateur (avec lequel ses actions sont en apparence identiques entre le clavier et l'écran), cette personne se trouve plongée dans une situation de *dialogue médiatisé* présentant une interactivité du troisième, voire du quatrième type²³. C'est à la faveur de cette conjonction (fonction de communication, fonction de création, médiatisation, interactivité) que le réseau peut éventuellement créer une amorce de lien social, en ce sens qu'il envoie des stimuli de création et/ou de communication : il donne envie de lire plus de contributions aussi bien sur un thème donné qu'à l'aventure²⁴, et il donne envie de réagir aux contributions dont on prend connaissance²⁵. On peut en conclure que le *réseau télématique convivial*²⁶ stimule le dipôle médiatique.

²³. Ceci étant dépendant de la qualité des interfaces de communication. En termes d'artefacts, on peut penser au « dialogue » entre *Parry* et *Docteur* (cf. chapitre 3, p. 301, sq.). Voir aussi un exemple d'échelle d'interactivité à l'annexe D.

²⁴. Un peu comme dans une lecture non-linéaire, on construit soi-même des liens entre des idées recueillies çà et là de manière erratique.

²⁵. Pour pouvoir *lire* des contributions, on active évidemment son pôle communicatoire (qui correspond à l'acte de lecture/consommation), mais aussi son pôle créatif (qui correspond à l'acte de lecture/création de sens) en s'appropriant pour la circonstance, le média innovant.

²⁶. Nous insistons beaucoup sur cette question de « convivialité » de l'interface homme-machine, en ce sens qu'en deçà d'un certain seuil de performance des

L'activation du dipôle perceptif ADI/IPT

Si ces fragments de texte déclenchent de l'intérêt et une envie d'en lire d'autres, c'est aussi, entre autres raisons, parce que le lecteur peut y activer son **pôle IPT** (identification/projection/transfert). On remarquera que cette modélisation s'applique aussi bien aux textes concernant l'affectivité (forme et contenu) qu'à ces considérations purement technologiques comme « *les meilleurs disques durs* » ou « *le meilleur logiciel de télécommunication* »²⁷. En effet, face à un texte concernant un détail technique pointu, on réagit en fonction de l'alternative suivante :

1. On peut y projeter ou transférer ses propres préoccupations (activation de l'IPT).
2. On ne peut pas y projeter ou transférer ses propres préoccupations (non-activation de l'IPT et hyper-activation de l'ADI)²⁸.

La genèse du lien social dans un réseau convivial

Les thèses exposées ici ne se fixent pas pour objectif d'*expliquer les raisons* des phénomènes étudiés, mais seulement de proposer

systèmes, il n'y a pratiquement plus de communication possible, tout au moins pour des non-spécialistes. Au début, seuls les passionnés communiquent (*l'important c'est le média...*), ils activent le pôle créateur. Ensuite, la fonction de communication apparaît, et avec elle le souci de simplifier les procédures de dialogue.

²⁷. Nous faisons ici allusion directe à des exemples de contributions des nombreux forums concernant les matériels et les logiciels. Les contributeurs se communiquent leurs avis et conseils.

²⁸. Au sens où le désintérêt total confine à la distanciation infinie.

des modèles descriptifs permettant de mieux comprendre leur fonctionnement.. Ainsi, nous ne prétendons évidemment pas expliquer *pourquoi* les relations sociales se créent, mais uniquement *comment* elles y parviennent ²⁹.

Des observations précédentes, on peut déduire que la fréquentation d'un réseau télématique convivial active fortement les deux dipôles. Cette stimulation intense peut déclencher la naissance d'un phénomène de *dépendance* à l'égard du média ³⁰, et c'est celle-ci qui générera le lien social ou technologique. Dans le cas de la fréquentation solitaire d'un ordinateur, on assistera plutôt à l'apparition d'un lien narcissique ambivalent avec la machine et/ou ses logiciels. Dans le cas de la fréquentation d'un réseau télématique, on observera davantage la création d'un lien social fortement médiatisé ³¹ par l'intermédiaire technique. De ce point de vue, la technologie apparaît, sur le cas précis d'un réseau télématique convivial, *de nature à créer des liens sociaux qui n'aurait pas existé sans elle* ³².

²⁹. La recherche du pourquoi s'assimilant trop à d'autres interrogations métascientifiques ou métaphysiques...

³⁰. Que ce soit la danse, la cigarette, l'alcool ou toute forme de drogue, ou encore la fréquentation ininterrompue de son clavier d'ordinateur (en devenant par exemple un « hacker »). Nous avons également établi qu'il ne s'agit pas toujours de « *dépendance stupide* » en accord avec Sherry Turkle, *Les enfants de l'ordinateur*, op. cit., p. 58, sqq.

³¹. En simplifiant cette analyse au niveau des schémas caricaturaux, on pourrait considérer que la création du lien est facilitée quand il y a une médiation par la gestuelle ou les mimiques (poignée de main, sourire, « langage » des singes, etc.). Dans un univers médiatisé, sa création peut aussi se trouver amplifiée par une médiatisation du contact (et en l'occurrence du « contact électronique » tels que les nouveaux environnements hypermédiatiques le feront peut-être connaître un jour).

³². Nous ne discuterons pas ici de l'éventualité toute casuistique de l'intentionnalité de création qui existerait potentiellement (donc antérieurement) à sa matérialisation médiatisée, car celle-ci ne nous semble pas pertinente par rapport à notre démarche. En revanche, la description que nous avons essayé de faire sentir au travers d'un mini-jeu de rôles au paragraphe précédent nous

Naturellement, toute *exportation* de cette conclusion dans un contexte ne correspondant pas aux hypothèses de départ nous semblerait abusive. C'est pourquoi nous avons été aussi intransigeant lors de la préparation du plan « Informatique pour tous » en tentant de faire repousser par la puissance publique les solutions techniques (matériels et logiciels) qui ne nous semblaient pas susceptibles de correspondre aux meilleures conditions d'apparition et de développement de la distanciation médiatique.

semble convenir dans la description théorique des personnes qui se sentent « *branchées* » ou « *câblées* » (activation très forte du pôle IPT).

Conclusion : Le réseau télématique, lieu de socialisation des micropouvoirs ?

Cette première étude n'a pas la prétention de déboucher sur des résultats généraux, facilement exportables, elle se contente de montrer qu'un réseau télématique ou bureautique convivial, bien construit et bien animé, offre un nouveau territoire de socialité dans lequel l'interactivité équilibre dynamiquement le pôle créatif (parce que l'on sait que l'on a un public connu, motivé, volontaire) et le pôle communicatoire au sens où l'on sait aussi que l'on reste responsable de ses actes et des paroles.

De ce point de vue, ce genre de réseau informatique, même s'il est encore très minoritaire, ouvre une voie nouvelle, encore largement inconnue à la socialisation. Le réseau convivial est encore une nouvelle frontière de l'interaction médiatisée.