

Usage des TIC et signaux faibles du changement social

Philippe MALLEIN

Conseiller Scientifique Innovation et Usages CAUTIC, CNRS, CEA-LETI,
MINATEC IDEAs Lab;

Université de GRENOBLE MAI 2007

Je mène actuellement un travail de réflexion en anticipation des changements sociaux qui se manifestent aujourd'hui dans les sociétés post-modernes.

Cette réflexion est basée d'une part sur mes expériences de recherche sur les usages des technologies d'information et de communication et d'autre part sur des réflexions prospectives avec des méthodologies que l'on développe avec Fabrice Forest et Marie-Laurence Caron-Fasan entre autres, sur des signaux faibles du changement social.

Nous connaissons déjà les signaux forts comme l'épuisement des ressources, des indicateurs démographiques, économiques, etc. Ce que j'appelle des signaux faibles sont des choses plus impalpables représentant des transformations assez fortes des modes de vie et des modèles sociaux.

Et ces changements, je les raisonne d'abord autour d'une transformation dans la norme sociale du comportement individuel.

Je pars d'une idée liée à ma propre histoire. Dans ma jeunesse, la norme sociale dans laquelle j'ai vécu dans la France des années juste après-guerre, dans les années 50, c'était « **faire son devoir à sa place** », ou faire son devoir à la place qu'on occupe.

A la place où tu étais, tu faisais ton devoir. C'était ça la norme, qui était d'ailleurs la norme du 19^{ème} siècle et début 20^{ème} qui a envoyé un million cinq cent mille morts pendant la guerre de 14-18, etc. C'était cette norme là. Tu étais gendarme, tu devais être un bon gendarme, faire ton devoir, etc. Tu étais lycéen, tu faisais ton devoir... Nous vivions là dedans.

Les années 60 voient apparaître ce que les économistes ont appelé les Trente Glorieuses, qui se traduisent par une évolution complète de la norme sociale.

La nouvelle norme se définit par « **réussissez dans la vie** ». Donc « Croissez, multipliez, développez-vous économiquement ». On est dans des taux de croissance élevés, il faut se débrouiller pour gagner de l'argent et réussir. C'est le « *self made man* », la réussite économique.

Notons que ce modèle met déjà plus en avant l'individu que le collectif puisque dans le modèle précédent « faire son devoir » signifiait vraiment une soumission au devoir de groupe, chacun appartenait à un groupe et se soumettait au devoir de groupe ; tandis qu'à partir des années 60, c'est une forme d'individualisme qui se développe. C'est aussi un peu ce que représente la révolte des étudiants de mai 68, nous sommes des individus et non pas seulement des gens conformes qui doivent faire leur devoir.

Dès les années 80-90 émerge une nouvelle norme sociale du comportement individuel qui n'est plus réussir dans la vie mais renvoie à chacun le message de « *réussir sa vie* ».

Réussir sa vie renvoie à des choses très intimes et très profondes, c'est toute ta personnalité qui devient un facteur de réussite et de production, l'intime devient un facteur de production. Et c'est là à mon avis que se situe la société de la connaissance. On n'est plus dans l'idée d'une société de la cognition, pour moi très étriquée, mais on va vers une société où les savoir-faire, savoir se comporter, savoir être, etc. donnent lieu à différents types d'intelligences.

Et tout cela est le signe d'une complexité beaucoup plus grande de la société et du rapport individu/société, car on reçoit une injonction contradictoire. Une double entrave, un « *double bind* » tel qu'expliqué par les théoriciens de Palo Alto, « Gregory Bateson » et les autres.

Réussir sa vie est une injonction contradictoire. Si vous réussissez votre vie, cela signifie que vous êtes parfaitement autonome car vous avez trouvé les normes sur lesquelles vous allez juger de la réussite de votre vie. Or en agissant de la sorte il se trouve que vous êtes parfaitement conforme au modèle social qui vous est désigné par la société dans laquelle vous vous trouvez..

C'est une magnifique double entrave, ou « *double bind* », où on est à la fois autonome et conforme, autonome et hétéronome. C'est donc l'injonction contradictoire type, d'une norme sociale qui nous dit « soyez autonome ».

Pour certains théoriciens cette double entrave conduit à la folie ; mais elle conduit aussi, et ils emploient le terme d'entrave, (enfin des français l'ont réinterprété comme ça) en disant « j'entrave quelque chose », je comprends quelque chose avec ça.

Cette double entrave est donc à la fois une entrave mais ouvre à comprendre aussi.

Et pour comprendre, il faut d'un seul coup dénouer le nœud (bind) et identifier le fait que c'est dans ce jeu extrêmement subtil entre l'individu et la société que se construit aujourd'hui la dynamique sociale de la néo- modernité.

Cela veut dire que nous sommes dans une société beaucoup plus complexe, une société qui valorise énormément l'individu et la réussite individuelle de chacun, sur la base de ses propres normes. Et en même temps, on est aussi dans une société où chacun individuellement cherche à se comparer aux autres, à échanger avec les autres pour savoir où il en est, pour comprendre parce que de toute façon il n'arrive pas à vivre tout seul, ce n'est pas pensable.

Cette injonction peut se traduire de différentes manières, et conduit les individus de sociétés complexes à exprimer et construire des enjeux identitaires sur toute une série d'activités dans leur vie quotidienne, pas seulement au travail mais aussi dans les loisirs, dans la manière d'habiter, dans la relation à la campagne, aux objets, etc. En bref, les individus trouvent des enjeux identitaires partout, ce qui est normal puisqu'ils sont dans la logique de « réussir sa vie » et pour la réussir il faut construire et exprimer son identité dans toutes leurs activités.

Nous sommes donc vraiment dans ce que j'avais nommé le « *vivre séparé / ensemble* » ; vivre un petit peu sa vie chacun de son côté ensemble, que nous avons déjà identifié lorsque nous travaillions sur les significations d'usage du magnétoscope grand public à domicile au début des années 80. Depuis cela ne fait que se confirmer.

Aujourd'hui, pour aller dans le sens de ce que je ressens par rapport à ce phénomène, c'est qu'en effet c'est une nouvelle norme sociale, c'est une transformation de la norme qui est devenue beaucoup plus complexe. C'est l'expression d'un changement de société, et d'une complexification de la société beaucoup plus grande. Alain Erhenberg a montré dans son livre « *la fatigue d'être soi* » qu'il n'est pas facile de vivre dans ces sociétés avec ces enjeux identitaires et cette double entrave. Certaines personnes le supportent, d'autres non comme nous l'expliquerons plus tard.

Mais que viennent faire les technologies d'information et de télécommunication là-dedans ?

Actuellement, en travaillant sur les technologies d'information et de télécommunication, on s'aperçoit que les individus construisent des enjeux identitaires extrêmement forts dans l'usage de ces technologies.

C'est ce que l'on a constaté dans nos enquêtes sur la manière dont les gens vivent et conçoivent l'usage des technologies d'information et de télécommunication, notamment à partir d'une étude issue d'un contrat avec France Télécom. Nous cherchions à définir quels sens avaient pour les individus ces technologies et comment ils vivaient et concevaient l'usage de ces technologies.

Et l'on s'est aperçu que cela pouvait s'articuler autour de différentes variables identitaires qui nous sont apparues comme explicatives de ce rapport : des variables identitaires extrêmement fortes qui sont le rapport au temps, le rapport à soi, le rapport aux autres, le rapport au territoire, le rapport à l'action, le rapport au pouvoir, le rapport aux savoirs et aux savoir-faire et le rapport à l'organisation.

On assiste sur chacune de ces variables à une mise en symptôme de paradoxes dans l'usage des technologies d'information et de télécommunication, désignant les changements sociaux, le changement social profond qui est en train de se produire ; paradoxes se manifestant en faisant exister ensemble des phénomènes auparavant extrêmement contradictoires.

Globalement, c'est donc là que l'on peut identifier des signaux faibles de changement social et je me sers ainsi des technologies d'information et de télécommunication comme d'un indicateur des transformations de la néo-modernité.

❖ le rapport au temps

Ce qu'on voit apparaître dans le rapport au temps, dans l'usage des technologies d'information et de télécommunication, c'est un paradoxe qui consiste à dire qu'on veut l'immédiateté, la rapidité, gagner du temps, aller à l'essentiel, trouver l'information quand il faut, mais que l'on veut aussi passer du temps dedans, jouer avec, perdre son temps en partant à l'aventure à naviguer sur Internet, aller se perdre dans les échanges avec les autres, bref se distraire du temps, passer du temps, perdre du temps.

Donc on est à la fois dans le registre gagner du temps et perdre du temps. Et les deux fonctionnent ensemble.

Or en accompagnement de la conception de l'innovation il est important de se poser la question de ce que l'on va mettre comme fonctionnalités pour permettre à l'utilisateur de vivre ces paradoxes. Si l'on est trop réducteur, il ne peut pas les vivre. C'est donc pour cette raison que nous nous sommes orientés sur cette réflexion.

❖ le rapport à soi

Aujourd'hui, une technologie d'information et de communication est d'abord considérée par les utilisateurs comme un support à l'expression de soi. C'est un outil qui permet de s'exprimer, qui permet de dire qui on est, d'être le reporter de sa vie quotidienne.

Ce phénomène avait déjà été identifié à la fin des années 70 mais de manière moins nette qu'aujourd'hui : *la publicisation de l'intime*. On est dans une communication, certes, mais sur l'intime ; on rend public son intime. Et on recherche dans le public l'intimité des autres. On recherche un espace public où toutes les intimités de chacun vont s'exposer, voire s'exploser.

Et il y a une forme de confiance qui est attribuée à cela car c'est comme si on était plus vrai puisqu'on s'exprime plus profondément sur des choses plus intimes.

Ce que l'on voit par exemple avec les petites photos et les séquences vidéo que l'on peut faire avec un téléphone mobile sur ce que nous vivons sur le moment, que nous échangeons immédiatement avec les autres ; ce sont aussi les échanges de messages sur Internet, les blogs, les messageries instantanées etc.

Et c'est contradictoire car puisque chacun exprime son soi intime, on va se dire que les gens deviennent des individualistes forcenés . Ils ne font qu'exprimer leur soi et ne rencontrent personne, plus personne ne se parle. C'est tout un discours qu'on entend sur les technologies de l'information et de la communication. Mais c'est absolument faux. Il y a une énorme communication mais cette communication est simplement sur la rencontre des soi intimes des autres. Ce n'est pas l'individualisme contre le collectif mais c'est une intimité de l'espace public et une publicisation de l'intimité. La rencontre de ces deux phénomènes remet donc en partie en cause le discours sur le fait qu'on vive dans un monde totalement individualiste car on oublie cette rencontre qui se produit sur l'intimité, et qui peut ne pas plaire à certains qui ont une vision très politique de l'usage.

❖ Le rapport aux autres

La relation aux autres se fait sur le fait que tout le monde accepte qu'on échange sur l'expression de soi-même. C'est le phénomène très caractéristique de nos sociétés modernes qui consiste à « vivre séparé/ensemble ». On ne se fonde pas dans un collectif, mais on cherche un collectif qui valorise les idiosyncrasies de chacun, les goûts de chacun. En même temps nous restons des individus séparés mais nous sommes contents de nous retrouver ensemble, justement parce que nous retrouvons des gens qui partagent ces valeurs du « vivre séparé/ensemble ».

Un de mes amis m'a cité un phénomène auquel il avait assisté sur des « flash mob ». Les gens s'envoient des annonces et se retrouvent à tel endroit et à telle heure et font un événement collectif instantané ensemble. Mais un flash mob avait particulièrement retenu son attention, c'était un événement pendant lequel les gens s'étaient retrouvés et tout le monde dansait ensemble, mais chacun sur sa propre musique, ce qui est l'exemple type du vivre séparé/ensemble.

Sur cette base, tout le monde est d'accord pour considérer qu'il est très intéressant que chacun dise sa vérité, ou ce qu'il pense être sa vérité, sa profondeur, que ça prenne de la dimension, que ça s'enracine dans une personne pour pouvoir faire sens pour les autres. Et tout le monde est d'accord pour échanger de cette façon là. On est ensemble pour partager l'expression des intimités de chacun.

C'est ce que l'on appelle les communautés sur Internet, c'est toute cette façon à la fois de se différencier et de se retrouver. Le « vivre séparé/ensemble » se situe là, dans ce rapport soi/les autres.

❖ Le rapport à l'espace et les territoires

Ce rapport est complètement modifié aujourd'hui grâce aux technologies. Sur cette notion du « comment je construis mon territoire dans l'espace ? », nous sommes dans un jeu qui a commencé sur la relation entre l'espace réel et l'espace virtuel, et qui ne s'arrête plus. La distinction entre le réel et le virtuel à mon avis ne tient plus. Il y a une interpénétration complète, il n'y a plus le réel d'un côté et le virtuel de l'autre.

On se situe aujourd'hui dans un monde réel qui est incroyablement augmenté par les capacités du monde virtuel. C'est ce que l'on appelle « *la réalité augmentée* ».

Ce que disent les ingénieurs sur la réalité augmentée, c'est que nous avons dans notre vie quotidienne à disposition tout un tas d'outils qui nous permettent d'être un homme augmenté, c'est à dire d'avoir des capacités augmentées de perception, de vision, peut être de goût, et de beaucoup de choses à venir.

Puis de l'autre côté, dans le monde virtuel, nous avons un clone avatar qui nous représente dans ce monde; c'est le principe, par exemple, de « Second Life » et de tout ce qui se construit autour de ça.

En fait, ce monde virtuel commence à être augmenté par les capacités de reproduction de perceptions du réel. Par exemple avec la Wii, on joue avec des mouvements du corps, et tous les capteurs de mouvements, tous les outils nouveaux qui se développent permettant d'animer notre avatar par exemple, mais aussi très vite à terme des capteurs d'émotions, de sensations vont faire que l'on va exister dans le monde virtuel avec beaucoup de capacités perceptives du monde réel.

Cela représente donc un complet paradoxe puisque l'on n'a plus de position très nette réelle d'un côté ou virtuelle de l'autre. Il y a une interpénétration du réel et du virtuel qui est en train de se produire, et une redéfinition complète qui va se faire des mondes sociaux, y compris les mondes imaginaires dans lesquels on vit. On va construire de nouveaux espaces et de nouveaux territoires de l'identité, qu'un certain nombre de gens recherchent déjà.

C'est une redistribution totale qui est en train de se produire, dont on est loin de connaître toutes les conséquences. Et j'ai l'impression que ce rapport pourra être un des plus forts générateurs d'addiction.

❖ Le rapport à l'action

Il est assez extraordinaire, car dans la manière dont les gens, et notamment les jeunes se servent des technologies d'information et de télécommunication on s'aperçoit que l'on vit de plain pied dans *l'ubiquité d'activité*.

On est capable de faire plusieurs choses en même temps. Et contrairement à ce que l'on m'a appris quand j'étais jeune « on ne fait bien qu'une chose à la fois », et bien non, ce n'est pas vrai. On peut parfaitement faire plusieurs choses à la fois.

A la fois on se concentre sur une tâche, et avec l'usage des technologies on arrive à la faire plus vite et mieux. Tous les ergonomes qui travaillent sur ce sujet le montrent.

Et en même temps, c'est le phénomène du multi tasking qui s'est incroyablement développé, on voit des gens faire plein de choses en même temps avec ces technologies.

J'ai vu mon fils se réunir avec ses amis devant un match de foot, aller sur Internet échanger chacun avec leur messagerie, envoyer des messages sms ou mms sur leur téléphone mobile, et faire des jeux vidéo en même temps, etc. Faire tout ça et en même temps préparer les devoirs pour le lendemain, en allant chercher toutes les informations sur Internet et en échangeant dessus, etc. Donc on s'aperçoit que cette ubiquité d'activité se situe au niveau grand public, mais dans notre activité professionnelle tout le monde commence aussi à faire ça.

J'ai vécu un autre phénomène dans ce sens en allant faire une conférence à l'école de management à Grenoble. J'ai vu les étudiants sortir leurs micros ordinateurs et commencer à prendre des notes. Ce qui me paraissait normal et signe d'une attention soutenue. Or en me promenant dans les tables, j'ai constaté qu'une personne préparait un exposé, une autre corrigeait un texte, ou appelait sa copine, ou regardait un film, écoutait de la musique etc. L'attention était plus dispersée que je ne me l'imaginais.

Mais, à la fin de la conférence j'ai été particulièrement étonné de les voir me poser des questions tout à fait pertinentes : il n'y avait pas eu de perte en ligne.

L'idée qu'on ne peut faire bien qu'une chose à la fois tombe. L'idée qu'il pourrait y avoir une opposition entre l'efficacité de l'action unique sur laquelle on se concentre et la dispersion « congénitale » de la pluriactivité disparaît.

Et comme on doit se confronter à la complexité dans laquelle notre action se construit aujourd'hui, on est obligé d'une certaine façon de vivre dans l'ubiquité d'activité.

❖ Le rapport à l'organisation

C'est une dimension extraordinaire car auparavant on distinguait très clairement la stratégie et la tactique. Une organisation se définissait surtout par :

- la définition des grandes orientations stratégiques,
- des lignes directrices,
- des road map des activités, etc.

Et c'était ça la capacité à agir sur son environnement, c'était se donner une structure stratégique forte. Puis une fois que cette structure stratégique était donnée, on effectuait des adaptations tactiques en fonction des évolutions de l'environnement, des changements qui se passaient, mais en cherchant à garder la même ligne stratégique.

Aujourd'hui, la relation tactique/stratégie s'est complètement modifiée. On constate une interpénétration très forte de la stratégie et la tactique ; on peut même se demander si ce n'est pas la tactique qui construit la stratégie. Chacun est en permanence en adaptation tactique. L'enjeu fort n'est plus seulement dans la capacité à construire une stratégie à moyen terme puisqu'on doit toujours s'adapter au dernier moment. Même si on s'est donné des road map, des grandes lignes, etc. on s'aperçoit qu'elles ne tiennent pas la route très longtemps.

Chacun doit donc être en permanence en adaptation tactique, et la stratégie se conduit par la multiplication de ces adaptations tactiques ainsi que les règles que l'on arrive à mettre en place à partir de ces adaptations tactiques. L'organisation anticipée (la stratégie) et l'organisation de dernière minute (la tactique) fonctionnent en même temps, existent ensemble. Beaucoup de gens se plaignent de ne plus pouvoir anticiper et d'être soumis à l'urgence, mais en réalité on est dans une société qui valorise les deux, l'anticipation et l'urgence.

Il y a cependant une réelle montée en puissance de l'organisation de dernière minute (la tactique) qui devient presque stratégique.

On monte une stratégie sur 2, 3 ou 4 ans mais en réalité cette stratégie est constamment en train de changer. Et les technologies de l'information et de la communication permettent de faire ça plus facilement.

C'est ce que disent les spécialistes sur le changement par exemple, quand on parle d'adaptation au changement dans les organisations.

Aujourd'hui le changement est la norme. C'est un changement permanent donc ce n'est plus une adaptation au changement c'est le fait qu'on est de toute façon en permanence dans le changement.

Du coup, le mode d'organisation se transforme complètement, tout comme l'organisation personnelle.

On s'aperçoit qu'on est toujours en retard, on n'a jamais préparé comme il faut ce que l'on va faire, on a toujours un événement nouveau et imprévu qui fait que l'on doit livrer un travail hier ! au lieu de demain, etc. Et c'est alors que les technologies d'information et de télécommunication prennent tout leur sens dans une organisation au dernier moment. Ces technologies nous permettent de pouvoir vivre comme ça.

C'est une redéfinition de la relation entre la stratégie et la tactique qui est en train de se produire dans l'organisation.

Mais aussi entre le moyen terme et le court terme, c'est la « dictature du court terme ». On ne peut construire à moyen terme qu'à partir d'actions et d'organisations placées à court terme.

Là encore il y a un paradoxe sur l'organisation. Théoriquement l'organisation est antinomique avec la soumission au court terme, alors qu'en fait, on doit construire aujourd'hui son organisation en partant des injonctions du court terme en permanence.

❖ **Le rapport aux savoirs et aux savoir-faire**

C'est à mon avis un des phénomènes les plus importants. On distinguait auparavant ce qui relevait du savoir et ce qui relevait du savoir-faire. Maintenant ces deux champs s'interpénètrent .

Du côté du savoir, on situait le raisonnement hypothético - déductif, c'est-à-dire le raisonnement scientifique qui consiste à dire je fais des hypothèses, je vérifie mes hypothèses sur le terrain d'expérimentation et si elles sont vérifiées, la loi scientifique est là, si elles ne sont pas vérifiées on doit retravailler, etc.

Ce mode de raisonnement définissait le savoir scientifique, et il est toujours valable.

Par contre, il se combine complètement aujourd'hui avec le raisonnement par induction et par accumulation de savoir-faire localisés.

On agit, on construit des savoir-faire, on ne sait pas bien sur quoi on travaille, on a une visibilité de boîte noire, mais on s'aperçoit qu'on obtient des résultats. Et en accumulant ces résultats on se dit qu'il y a une loi d'usage, une loi par induction qui se met en place. Et à partir de cette loi on va essayer de se construire un savoir, qui mélange savoir et savoir-faire .Il n'y a plus la distinction aussi nette qu'il y avait auparavant. On est à la fois théoricien et expérimentaliste, et le mélange des deux fonctionne très bien.

C'est très vrai en informatique, dans l'usage de l'informatique beaucoup de choses se font comme ça. Et il y a des lois qui se construisent par induction, par essai/erreur et c'est quelque chose qu'on valorise. J'essaie quelque chose, ça ne marche pas ; j'en essaie une autre ça marche ; et l'on en tire une loi qui est basée sur des savoir-faire localisés, qui progressivement font figure de valeur scientifique, objective.

L'opposition entre le raisonnement hypothético-déductif et le raisonnement inductif ne tient donc plus du tout.

Aujourd'hui on doit mélanger les deux. En plus, comme on doit se confronter à des situations complexes, et que l'on ne peut plus décomposer la complexité selon le modèle cartésien qui consiste à dire quand j'ai un problème complexe, je décompose ce problème en une série de problèmes plus simples que je sais résoudre.

Là on ne peut pas le faire. On est obligé de se confronter à la complexité tout de suite, et de se débrouiller avec ça. Les outils technologiques de traitement de l'information et de la communication servent aussi à ça.

❖ Le rapport au pouvoir

Le phénomène majeur auquel on est en train d'assister, surtout dans les sociétés européennes, (pas les sociétés du Nord mais les sociétés dans lesquelles nous nous trouvons), c'est que nous avons un rapport à la technique qui était un rapport maître/esclave. On part de l'idée que l'objet technique est l'esclave, je suis le maître, il doit obéir et faire ce que je veux qu'il fasse. Il doit me permettre d'arraisonner la nature comme disait Heidegger. J'ai un pouvoir sur la nature grâce à ça.

Aujourd'hui on s'aperçoit qu'un nouveau rapport est en train de se développer et qui est sans doute un rapport plus facile et plus simple à l'objet, mais qui n'est sans doute pas si simple à vivre pour nous qui sommes habitués au rapport maître/esclave avec l'objet technique, c'est un rapport de compagnie entre l'utilisateur et l'objet technique, et non pas un rapport de maîtrise. On laisse la possibilité à l'objet technique d'avoir une vie propre, de fournir des services, de nous observer, d'être un compagnon qui va nous apporter des services.

La condition, c'est d'accepter qu'il ait une autonomie par rapport à nous et donc qu'il ne soit plus vu comme l'esclave.

Il est un compagnon, il a une capacité à faire des choix, à vivre seul, à prendre des décisions seul, à se connecter avec d'autres objets techniques, etc.

Ces objets techniques deviennent un peu des animaux de compagnie qui vivent avec nous. Dans des travaux que nous avons effectués en Finlande, nous avons constaté que les Finlandais vivent exactement ce rapport là, et en France nous évoluons aussi vers ce rapport là.

On est donc en train de subir une transformation complète. Il n'y a pas d'un côté le maître et de l'autre l'esclave comme auparavant, il y a une nouvelle relation beaucoup plus paradoxale. Enfin, c'est paradoxal quand on raisonne maître/esclave mais quand on raisonne compagnon ce n'est pas si paradoxal que ça. Mais si l'utilisateur reste dans cette vision du rapport de maîtrise à l'objet technique il va devenir l'esclave ; un certain nombre de gens le vivent d'ailleurs comme ça.

❖ Conclusion

Voilà ce qui ressort de toutes ces réflexions autour de l'usage des technologies de l'information et de la communication, je les considère comme un symptôme d'un changement social profond qui est en train de se produire dans tous les domaines, et qui signifie que notre rapport au temps, notre rapport à soi, notre rapport aux autres, au territoire, à l'action, etc., toute notre vie est en train de se transformer complètement, et que c'est dans cette direction que l'on est en train d'aller sans même s'en rendre compte.

Pour en revenir à l'injonction contradictoire initiale, c'est-à-dire réussir sa vie, être à la fois autonome et conforme. Je crois qu'aujourd'hui cette injonction est très difficile à vivre pour un certain nombre de gens et on peut voir des fuites aux deux extrêmes, à l'extrême du collectif et à l'extrême de l'individu.

A l'extrême du collectif, il y a des personnes qui n'arrivent pas à négocier ce nouveau rapport individu/collectif et donc qui sombrent dans le tout collectif, et basculent dans la secte ou dans l'intégrisme.

Leur raisonnement est le suivant : « je n'arrive pas à être moi-même, c'est trop difficile et donc la seule chance que j'ai c'est de compter sur d'autres, des gourous ou des donneurs d'ordres qui vont me dire comment je dois vivre ». Je suis donc complètement soumis à un collectif extrêmement rigoureux qui ne laisse aucune place à l'individu.

Ce sont toutes les dimensions sectaires et intégristes que l'on voit apparaître, et qui se développent très fortement.

A l'autre extrême, celui de l'individu, on trouve les personnes qui partent dans la drogue et les addictions de toutes sortes, car la drogue c'est l'explosion de soi, c'est le soi tout seul qui n'a plus besoin des autres.

Grâce à ma drogue je suis tout puissant, j'exhale et j'exalte mon individualité. Elle s'exprime par tous les pores de ma vie ; grâce à la drogue, je joue seul avec et sur mon individualité. L'individu se coupe alors de tout collectif.

C'est ce que Céline Verchère a particulièrement bien montré dans sa thèse sur les enjeux identitaires de la consommation de drogues dans les raves party où on voit bien toutes ces dimensions centrées sur l'individu.

Je considère ces phénomènes paradoxaux comme des symptômes très forts d'un changement social qui est en train de se produire et qui est un changement majeur dans notre société. Et si on n'intègre pas tous ces changements sociaux, alors on va passer à côté d'un développement économique et social nouveau, car tout développement économique et social se fera aujourd'hui sur ces valeurs là. Sur ces nouvelles valeurs et sur cette capacité à faire vivre ensemble des paradoxes, des choses qui auparavant étaient contradictoires. Et c'est sur cela que se fera le développement économique, social et culturel de nos sociétés contemporaines.

C'est donc toute la complexité de notre société avec son injonction contradictoire à l'autonomie et à l'hétéronomie. Les propos des théoriciens, psychiatres et psychanalystes à ce sujet sont les suivants : pour pouvoir vivre à partir de la double-entrave, il faut d'abord réussir à l'identifier et à la comprendre. Une fois qu'on l'a comprise, il se passe quelque chose, l'histoire se remet en marche. Et ces paradoxes dont je parle font partie de l'histoire, c'est la préfiguration de quelque chose de nouveau qui va apparaître, qui nous est totalement inconnu.

Le fait que ces paradoxes existent sont les signaux d'une montée de nouvelles valeurs qui viennent se mêler aux valeurs existantes, qui peuvent même fonctionner au service de ces valeurs et qui au bout d'un certain temps se mettent à s'autonomiser et à construire un nouveau système de société, de valeurs sociales.

Aujourd'hui, ce qu'on essaie de faire dans la démarche d'innovation technique, avec toujours l'idée d'associer l'usage à la conception, c'est de tenir compte de ces paradoxes pour concevoir des innovations ambivalentes qui peuvent servir à la fois à vivre dans le réel et dans le virtuel, à gagner du temps et perdre du temps, à vivre séparés – ensemble, etc.

Ce qui n'est pas simple mais qui permet d'être en phase avec les changements de norme sociale et qui laisse donc plus de chances d'accompagner ce changement social.

Et donc, du point de vue de la réussite de l'innovation, pour des raisons économiques comme pour des raisons de dynamique sociale et culturelle, et d'intégration des objets techniques dans une société qui est un phénomène culturel très important, il faut concevoir des innovations ambivalentes en phase avec ces changements de normes sociales. Concrètement, cette théorie est plus difficile à appliquer mais elle nous donne une ligne directrice.

Une innovation technologique réussie est donc une innovation en phase avec le changement social et culturel.

Et un changement social et culturel réussi est un changement en phase avec les technologies.

Tout est en interaction. Une société qui produit des objets techniques complètement décalés par rapport à ces évolutions est sûre de s'écrouler, et malheureusement je crois que c'est un peu ce que l'on risque en France aujourd'hui.

Mais inversement, un changement social qui ne couvre pas toutes les dimensions technologiques est un changement qui ne fonctionnera pas, qui n'aura pas les outils matériels de sa transformation.