

Le signe multimédia comme usage : interprétation d'un enchevêtrement des circonstances

Alina-Elena ROMASCU*

Résumé : Cette étude s'efforce à mettre en évidence le modèle de production de sens spécifique à la dimension « usage » du signe multimédia, en se basant sur les récits scénistiques des visiteurs\utilisateurs du site Web de France Info. A cet effet l'analyse est organisée autour de quatre moments-clés dans la

production du sens des prestations du site France Info : l'effectuation, l'appropriation, l'inscription dans des relations et l'organisation d'une temporalité.

Mots clés : interprétation, sens, signe multimédia, site Web

The sign multimedia as custom: interpretation of a mess of circumstances

Abstract: This study tries hard to bring to light the model of production of specific sense (direction) in the dimension "usage" of the multimedia sign, by basing itself on narratives scénistiques visiteurs\utilisateurs of the Web site of France Info. For that purpose the analysis is organized around four moments-keys in the production of the sense of the

services of the site France Info: the effectuation, the appropriation, the registration (inscription) in relations and the organization of a temporality.

Key-words: Interpretation, sense, sign multimedia, Web site

* Doctorante, Allocataire – Monitrice, IUT de Tarbes, Université Paul Sabatier de Toulouse, LERASS, alina.romascu@iut-tarbes.fr

La scénistique forme et développe la thèse que la production de sens dans l'expérience spécifique à la pratique du site Web est incontrôlable. A partir de cette thèse, je forme ici l'hypothèse que le caractère incontrôlable de cette production de sens est le signe d'une production de sens multi niveaux où les différents niveaux – texte, interactivité, usage – sont interdépendants et que cette interdépendance est modérée par le visiteur/utilisateur. Plus exactement, je suppose que le site Web en tant que signe participe des sémoses différentes selon le niveau constitutif pris en considération.

Mes propos porteront dans cette étude uniquement sur la modération par le visiteur/utilisateur de différentes sémoses du niveau « usage » du signe multimédia en tant qu'interprétation d'un enchevêtrement de constances. En s'appuyant sur les récits scénistiques des visiteurs/utilisateurs du site Web de France Info, ce travail a comme point de départ, le développement théorique de l'usage fait par Michel de Certeau en articulant quatre idées fondamentales qui trouvent une illustration remarquable dans le cas du site Web (De Certeau, 1990, p. 55-57). D'abord, Michel de Certeau observe, à juste titre, que chaque individu fait un usage différent du même produit. En effet, chaque utilisateur s'approprie les prestations du site Web pour satisfaire son propre besoin d'information. Ainsi, certains utilisateurs « rentrent » sur le site Web de France Info pour lire l'actualité, d'autres pour regarder les images de l'actualité, d'autres pour écouter la météo, etc. Deuxièmement, selon Michel de Certeau, il y a un écart entre l'usager et les produits qu'il consomme. Ceci correspond au fait qu'entre les prestations proposées par le concepteur du site Web et l'usage que le visiteur/utilisateur fait de ce produit, il y a un écart. Ainsi, par exemple, alors que le concepteur conçoit le site Web de France Info pour mettre à disposition des prestations d'information, moi, j'utilise ce même site Web en tant que terrain empirique pour étudier la production de sens. Une troisième idée développée par Michel de Certeau est celle que le sens de l'usage se construit dans un contexte pratique. En utilisant le site Web chaque visiteur/utilisateur donne son propre sens aux prestations qu'il s'approprie ; chaque visiteur/utilisateur crée son propre parcours en interaction avec le site Web. Enfin, pour Michel de Certeau l'usage est un modèle de production de sens qui comporte quatre particularités. Une première particularité de ce modèle est l'effectuation. Cette particularité implique le contact entre le visiteur/utilisateur et le site Web qui n'est pas un lieu neutre dès qu'il est pratiqué. Deuxièmement, après qu'il ait pris connaissance de l'objet, c'est-à-dire du site Web, le visiteur/utilisateur s'approprie les prestations du site Web d'information pour pouvoir ensuite les utiliser. La troisième caractéristique de ce modèle est la relation que le visiteur/utilisateur établit avec le site Web ou avec d'autres utilisateurs à travers le site. Enfin la quatrième

particularité est celle de la contrainte imposée au visiteur/utilisateur par le site Web de se situer, de s'inscrire dans le temps.

L'analyse mettra, donc, en évidence ce modèle de production de sens ayant trait à l'usage du site Web de France Info. A cet effet mon propos portera, dans l'ordre, sur a) l'effectuation, b) l'appropriation, c) l'inscription dans des relations et d) l'organisation d'une temporalité comme moments-clés dans la production du sens des prestations du site France Info.

L'effectuation

L'effectuation est une caractéristique de l'usage qui se concrétise dans l'acte de faire. Cet acte recouvre différentes formes depuis la navigation jusqu'à l'hypertextualisation en passant bien sûr par la lecture. Il s'agit d'un moment complexe dans l'enchaînement interprétatif du signe multimédia, en l'occurrence du site Web de France Info parce que la visée de cet enchaînement est multiple. L'effectuation engage à la fois une interprétation qui est orientée vers l'actualisation, mais aussi vers la virtualisation, sans oublier la réalisation même dont la visée procède directement du principe formatif spécifique au concept cassirerien du signe.

La navigation : manifestation du principe formatif

La navigation répond, selon Sylvie Leleu-Merviel, au besoin de repérage du visiteur/utilisateur sur le site Web qui comporte un processus de construction de sens (Leleu-Merviel, 2002). La navigation ne peut pas être réduite au déplacement comme unique mode d'interaction entre le site et le visiteur/utilisateur. Elle est aussi un enchaînement de fragments, qui va prendre chaque fois un modèle différent. Cette combinaison de fragments ne modifie pas le contenu de fragments. L'interaction qui se produit entre l'usager et le fragment ne modifie pas non plus l'espace de visite. La seule modification concerne l'interprétation de l'information des fragments. Plus exactement, le processus d'interaction est lié au contexte et dépend de l'information la plus proche. Ainsi, Sylvie Leleu-Merviel affirme que l'ordre des fragments « altère la signification qui leur est octroyée, car le processus d'interprétation du lecteur opère par construction de liens signifiants entre eux (...). Par conséquent, même lorsque les données sont fixées, l'interprétation que le cerveau en élabore est éminemment constructible » (Leleu-Merviel, 2002, p. 110). Dès lors, le site Web ne peut être considéré comme une masse de données qui contient en elle-même une signification propre, décontextualisée et qui ne change, quel que soit le chemin par lequel le visiteur/utilisateur va accéder. En effet, chaque

page du site Web que le visiteur/utilisateur a consultée influence l'interprétation des autres pages qu'il a déjà parcourues ou de celles qui suivent.

Mais si la navigation agit sur l'interprétation, cela veut dire qu'elle agit également sur le visiteur/utilisateur. Il est « in-formé » au fur et à mesure qu'il navigue. Les formulations du genre « *lorsque l'on arrive sur le site* », « *nous arrivons ensuite à l'information* », « *après avoir cliqué sur un de ces sujets, on se retrouve* », etc. rencontrées dans les récits scénistiques des visiteurs/utilisateurs du site Web de France Info en sont une illustration éloquente. Cela montre que la navigation n'est pas uniquement construction des liens signifiants, mais aussi formation du visiteur/utilisateur par « immersion » dans le signe.

La lecture : actualisation du texte

La navigation, même la plus chaotique est accompagnée, sinon tout le temps au moins à un moment donné, par la lecture. Selon, Pierre Lévy « l'acte de lecture est une actualisation des significations d'un texte, actualisation et non réalisation puisque l'interprétation comporte une part inéliminable de création » (Lévy, 1998, p. 39). Le processus de lecture faite par le visiteur/utilisateur du site Web implique de sa part un travail de déchirement, de froissement, de torsion. Tout ce travail doit se faire, comme affirme Pierre Lévy pour donner un sens au texte. L'espace de sens ne préexiste pas à la lecture, c'est seulement en parcourant le texte que le sens peut être fabriqué, actualisé (Lévi, 1998).

Les visiteurs/utilisateurs du site Web de France Info expriment ce travail d'implication dans le signe par la pratique même de l'écrit du site et ils en font état : « *si l'on 'tape' France Info sur notre moteur de recherche, nous n'arrivons pas sur la page que nous sommes en train d'analyser (...) Si l'on approfondit encore le genre dans lequel peut s'inclure cette page (...) on arrive au type de sites qui propose l'information, l'actualité (...) Si l'on se focalise encore plus sur les activités de cette radio, on en retrouve les principales facettes de la page d'accueil du site en question. France info est une radio qui porte plutôt sur la politique, l'économie et la culture et qui est destiné à un public moins jeune que d'autres radios* ».

L'hypertextualisation : virtualisation de l'écriture

Pierre Lévy définit l'hypertextualisation comme « le mouvement inverse de la lecture qui produit, à partir d'un texte initial, une réserve textuelle et des instruments de composition grâce auxquels un navigateur pourra projeter une multitude d'autres textes » (Lévy, 1998, p. 39). Dans le processus de l'hypertextualisation, les pensées s'actualisent dans un texte, et un texte s'actualise par le biais de l'interprétation. Ce

passage de l'actualisation à l'hypertextualisation a pour résultat la virtualisation. La virtualisation permet au texte, par l'intermédiaire de l'interprétation, de rentrer en contact avec d'autres corpus hypertextuels comme ressort de ce témoignage recueilli dans le cadre de mon enquête : « *je clique sur Culture art de vivre dans le sommaire du site. Je regarde dans les autres titres sous l'actualité en bref et je trouve deux titres qui m'intéressent. Cinéma : 'Spider-Man 3' pulvérise les records au box-office français et Les films de la semaine: l'homme-araignée étend sa toile sur 850 écrans* ». En effet, le processus de l'hypertextualisation « multiplie les occasions de production de sens et permet d'enrichir considérablement la lecture et l'écriture » (Lévy, 1998, p. 41). Dans le processus de navigation sur le Web, l'hypertextualisation apparaît comme le lieu d'un parcours de lecture possible et le texte comme une lecture d'un lieu l'hypertextuel. Alors le visiteur/utilisateur participe à la rédaction ou à l'édition du texte qu'il a lu puisque il va déterminer l'organisation finale du texte, il lui donne sens.

L'appropriation

Dans une optique d'usage, l'appropriation des prestations du site Web de France Info suppose a) la maîtrise cognitive et techniques de savoirs et b) la maîtrise du savoir-faire. Il s'agit de deux voies par lesquelles l'appropriation comme interprétation en acte implique le visiteur utilisateur dans le signe multimédia.

La maîtrise de savoirs cognitifs et techniques

Afin que le visiteur/utilisateur puisse s'approprier les prestations du site Web, il doit d'abord s'approprier une série de savoirs d'ordre technique. Dans le processus d'acquisition de savoirs techniques, le visiteur/utilisateur fait appel à des modèles mentaux. Ces modèles mentaux sont en fait, des représentations. Afin d'arriver à une représentation de ces objets techniques, le visiteur/utilisateur doit donner un sens, doit interpréter ces objets. Du moment qu'il s'est donné une représentation de ces objets techniques, il pourra, par la suite, se les approprier. Dans le processus de construction de sens des représentations, le visiteur/utilisateur fait appel à de nombreux éléments qui tiennent du contexte le plus proche ou plus éloigné du visiteur/utilisateur comme, par exemple, les expériences antérieures avec d'autres objets techniques, motivations et finalités d'usage etc. D'où la sensation de familiarité exprimée par certains visiteurs/utilisateurs du site Web de France Info : « *dès l'arrivée sur le site, ce dernier communique avec l'internaute sans qu'il ait commencé à naviguer. On sait donc de par les images (...) et les textes (...) à quel type de site on a à faire. En effet, les images et les textes évoquent un milieu qui nous est familier* ».

La maîtrise de savoir-faire

Une fois que les savoirs cognitifs et techniques ont été appropriés par le visiteur/utilisateur, il y a une deuxième étape à franchir, celle de savoir-faire. De sorte que le visiteur/utilisateur arrive à se faire une représentation du savoir-faire, comme par exemple dans le cas du savoir utiliser un logiciel pour écouter la radio sur le site Web de France Info, il doit faire appel dans la construction du sens à des représentations, à des savoirs techniques dont il s'est déjà emparé auparavant, ce qui conduit une des personnes interrogées à noter que : « *du coup je ne suis pas désorienté en arrivant sur le site, les choses sont au même endroit qu'ailleurs* ». La représentation qu'il va se faire de ce savoir-faire lui permettra l'appropriation de celui-ci, ce qui le conduira à se donner par la suite une nouvelle représentation du sens des prestations du site de France Info. Une fois que ces étapes ont été franchies le visiteur/utilisateur peut, suite à cet enchaînement de constructions de sens à travers de nouvelles représentations, s'approprier les prestations du site tout en intégrant ces significations, créant, échangeant, rentrant en interaction avec le site.

L'inscription dans des relations

Le signe multimédia instaure et alimente deux types de relations : a) des relations entre le visiteur/utilisateur et le site Web et b) des relations entre les visiteurs/utilisateurs à travers le site Web. Cependant ce deuxième type de relations n'est pas une présence manifeste dans le cas du site Web de France Info. Pourtant, ces deux types de relations ont une base commune : elles sont fondées sur l'implication active des visiteurs/utilisateurs dans des actes d'interprétation du site.

Les relations entre le visiteur/utilisateur et le site Web

Umberto Eco affirme que « la perception d'un tout n'est pas immédiate et passive : c'est un acte d'organisation qu'on apprend à conduire à l'intérieur d'un contexte socioculturel déterminé ; les lois de la perception cessent donc d'être naturelles et innées ; elles se constituent à partir de certains patterns de culture, formes acquises, schémas d'assimilation, ensembles organisés de préférences et d'habitudes, convictions intellectuelles et tendances émotives, qui résultent de l'éducation, elle-même fonction du milieu naturel, historique et social » (Eco, 1965, p. 101).

Cela veut dire que des relations peuvent s'établir entre le visiteur/utilisateur et le site Web dans les circonstances où a) il y a de la part du visiteur/utilisateur certaines attentes, intérêts concernant le site Web et b) que le site Web peut les satisfaire. La satisfaction des attentes du visiteur/utilisateur implique la mise en place de contrats,

de conventions entre lui et le concepteur. Ces contrats circonstanciels et implicites, ces « entités publiques et partagées au sein d'une société » engendrent « des relations virtuelles coagulées » (Lévy, 1998, p. 76). D'une part, une convention ou un contrat donne de l'indépendance à une relation vis-à-vis d'une situation particulière. La réalisation d'un tel contrat implique, par exemple, le respect de certaines lois, de la part du visiteur/utilisateur, mais aussi de la part du site Web ou plus exactement de la part des personnes qui s'occupent de la conception, de la maintenance et de la production des prestations du site. D'autre part, une loi enveloppe « une quantité indéfinie de détails virtuels dont seulement un petit nombre est explicitement prévu dans son texte » (Lévy, 1998, p. 75). Par exemple, l'appartenance du visiteur/utilisateur à une communauté culturelle est un détail, comme d'ailleurs, également l'unité du système de signes permettant la mise à disposition et, bien sûr, l'appropriation des prestations du site. Au moment où le visiteur/utilisateur accède, par exemple, au site Web de France Info pour écouter, lire l'actualité, il doit pouvoir comprendre les informations. C'est primordial, car la construction même du cheminement vers l'information repose sur cette compréhension. Le cheminement suivant observé par l'une des personnes interrogées illustre remarquablement cette primordialité en la mettant en évidence dans son articulation avec le caractère inattendu et « interminable » de la démarche : *« En remontant le cheminement je me suis rendu compte qu'il était inattendu et très long, le voici : France Info et vous / Les services : service économie – social / Bénédicte Tassard / Découvrez le mini site économie / retrouvez tous les sujets de cette thématique ...rangés par thème / choisissez votre thème : économie-conjoncture / le 05/03/2007 : Des services publics menacés / écoutez les reportages, consultez le dossier spécial / le dossier de la rédaction multi média avec un texte et un sommaire permettant de consulter différents aspects du sujets / analyse : Il va falloir en France que l'on change d'attitude / rapport présenté par J.A. Mariotti...ouf on est arrivé ! »*. Ces conventions jouent un rôle important dans l'implication active du visiteur/utilisateur dans la « vie » du site qui, en fait, revient à interpréter, à rentrer dans un processus qui consiste à donner sens aux prestations du site.

L'organisation d'une temporalité

L'acte de visiter/utiliser un site Web est lié indissociablement de la production d'une relation au temps. Dans une perspective d'usage, le signe multimédia articule une « intervention » interprétative à la fois sur lui-même et sur l'interprète. Or, la cohérence de cette articulation qui est en fait un processus d'actualisation émerge non seulement par l'inscription spatiale de l'usage dans un « ici », mais aussi par la mise en perspective de cet usage d'« ici » dans la temporalité d'un « maintenant ».

L'actualisation comme création du « maintenant »

L'usage, en l'occurrence des sites Web s'inscrit dans le temps ou plus précisément dans un présent : « Le 11 avril à minuit. Le titre principal est l'« explosion d'un kamikaze à Casablanca ». Les « autres titres » sont l'enquête sur la mort d'un policier à cause d'un manège, puis une enquête sur la pédophilie et la position de Sarkozy par rapport à ce sujet-ci. Le thème d'aujourd'hui porte sur l'utilisation que l'Iran dit vouloir faire de l'uranium enrichi ». Ce présent sur lequel repose l'usage devient la principale référence temporelle dans la production de sens lors de la visite ou de l'utilisation du site Web. Autrement dit, l'interprétation prendra inéluctablement en compte les représentations que le visiteur/utilisateur se donne par l'acte d'actualisation. Ainsi l'actualisation crée un « maintenant » qui s'interpose entre le passé de la prestation d'information et l'avenir de cette même prestation d'information du site, une sorte de déterritorialisation facilitée par les dispositifs hypertextuels du site Web. Ces dispositifs font émerger une information « sans frontières nettes, sans intériorité définissable. Il y a un maintenant du texte, comme on dit de l'eau ou du sable. Le texte est mis en mouvement, pris dans le flux, vectorisé, métamorphique » (Lévy, 1998, p. 46).

L'importance du « maintenant » comme principale référence temporelle a été déjà soulignée par Roland Barthes concernant la photographie et aussi par Christian Metz concernant le cinéma. Ce dernier affirme qu'« au cinéma, comme dans la vie, on ne perçoit jamais le temps [...]. En situation ordinaire, le temps ne saurait être perçu puisqu'il est le lieu même de notre perception (...). Le présent seul existe, le passé n'existe plus, l'avenir n'existe pas encore » (Metz, 1981, p. 71). Cela dit, il faut noter ici que cette manière de considérer la temporalité n'est pas partagée par tous les théoriciens de l'usage. Jacques Perriault, par exemple, ne prend pas en compte dans son modèle du temps (Perriault, 1998) le « maintenant » qui constitue – je pense – l'élément clé de l'organisation temporelle des prestations du site Web. Selon lui, tout le monde ne maîtrise pas de la même façon le temps d'utilisation d'un média, dans notre cas du site Web, pour s'informer. Ainsi les comportements des individus sont à cet égard très différents. Les estimations sur le temps d'utilisation du site Web varient en fonction d'un certain nombre de facteurs, comme les motivations du visiteur/utilisateur, l'intérêt qu'il a pour les informations du site Web, mais aussi en fonction des facteurs caractéristiques au dispositif de communication proprement dit, Internet, etc. Dans cette optique apparaissent deux temps, deux durées en rapport avec l'utilisation du site Web. D'une part, Internet en tant que média possède une horloge interne, c'est-à-dire le temps réel. D'autre part, le visiteur/utilisateur du site Web qui se sert du temps réel, constitue une structure de temps où émergent ses interactions et ses réactions qui correspondent au temps réel tel qu'il le perçoit. Mais l'articulation de ces deux temps n'est-elle pas en fait la définition même d'un « maintenant » de l'interprétation dans l'acte d'usage ?

Conclusions

Comme remarque conclusive il est nécessaire de souligner que la mise en évidence de la production de sens dans le cas d'une analyse interprétative des signes multimédia ne pourra se limiter simplement au niveau « usage ». La prise en compte de deux autres niveaux – celui du texte et celui de l'interactivité – apparaît non seulement comme nécessité éclairante, mais comme une démarche essentiellement déterminante du point de vue épistémologique.

Bibliographie

DE CERTEAU M., 1990, *L'invention du quotidien. Arts de faire*, Paris, Gallimard.

ECO U., 1965, *L'œuvre ouverte*, Paris, Seuil.

LELEU-MERVIEL S., 2002, « De la navigation à la scénation », *Les cahiers du numérique*, Paris, Hermès, vol. 3, n° 3, p. 97-120.

LELEU-MERVIEL S., 2004, « Effet de la numérisation et de la mise en réseau sur le concept de document », *Information-Interaction-Intelligence*, vol. 4, n° 1, p. 121-140.

LEVY P., 1998, *Qu'est-ce que le virtuel ?*, Paris, La Découverte.

METZ C., 1981, *Essai sur la signification au cinéma*, Paris, Klincksieck, vol. 2.

PERRIAULT J., 1998, « Le temps dans la construction des savoirs à l'étude des médias », *Revue européenne des sciences sociales*, XXXVI, p. 109-118.

PERRIAULT J., 1989, *La logique de l'usage*, Paris, Flammarion.