



Les ateliers numériques de la Bpi

Anaïs Crinière, Agnès Camus-Vigué

► **To cite this version:**

Anaïs Crinière, Agnès Camus-Vigué. Les ateliers numériques de la Bpi. [Rapport de recherche] Bibliothèque Publique d'Information. 2015, 75 p. + bibliographie et annexes. sic_01140904

HAL Id: sic_01140904

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01140904

Submitted on 9 Apr 2015

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Les ateliers numériques de la Bpi

Anaïs Crinière-Boizet
sous la direction d'Agnès Camus-Vigué

Juillet 2014



Sommaire

Introduction	4
I. La fracture numérique : une revue de la littérature scientifique	8
A) La fracture numérique de premier degré et ses limites	8
1) <i>Les origines de la notion de fracture numérique</i>	8
2) <i>Inclusion à la société de l'information</i>	9
3) <i>Les politiques en faveur de la réduction de la fracture numérique</i>	9
4) <i>Vers une réduction de la fracture numérique ?</i>	10
B) La question des usages et du non usage	13
C) Des compétences informatiques inégalement réparties	14
1) <i>Le sentiment de compétence et d'incompétence : quelques chiffres</i>	15
2) <i>Les compétences informatiques au niveau européen</i>	15
3) <i>Les compétences informatiques et la spécificité de cette technologie</i>	16
II. Le public des ateliers numériques	18
A) Composition sociodémographique du public des ateliers	18
1) <i>Présentation générale</i>	18
2) <i>Portraits d'enquêtés</i>	19
B) Leur rapport à l'informatique : les représentations	22
1) <i>Représentations de l'informatique</i>	23
2) <i>Sentiment d'exclusion</i>	27
3) <i>Pression sociale</i>	28
C) Leur rapport à l'informatique : les usages et les compétences	32
1) <i>Des parcours d'équipement et d'usage</i>	32
2) <i>Le lien entre profession et informatique</i>	38
3) <i>Sentiment d'incompétence et de honte</i>	44
III. Les ateliers numériques	49
A) Différents types de demandes	50
1) <i>Se familiariser avec l'outil informatique et Internet</i>	50
2) <i>Structurer ses connaissances</i>	56
3) <i>Apprendre des savoir-faire</i>	56
4) <i>Demande en termes de sécurité</i>	58
5) <i>Bonus : Apprendre à apprendre</i>	60
B) Un enjeu de socialisation	61
1) <i>Se remettre dans une situation d'apprentissage : un lieu de médiation et de remédiation</i>	61
2) <i>Livrer ses inquiétudes : un espace rassurant</i>	64

3) Rehausser son estime de soi	64
C) Sociabilité à la Bpi	67
1) Un lieu de sociabilité.....	67
2) Un espace anonyme et dénué de contraintes.....	68
3) Renforcer son rapport à la Bpi.....	69
Conclusion.....	74
Bibliographie	76

Introduction

Depuis le mois de janvier 2014, la Bibliothèque publique d'information a mis en place, dans le cadre d'un programme européen nommé DLit 2.0, des ateliers informatiques afin de lutter contre la « fracture numérique ». Ce projet est né du constat de l'expansion des technologies de l'information et de la communication, désormais largement diffusées au sein de la population. En effet, selon un rapport du Credoc sur la diffusion des TIC en 2013, 83% de Français sont équipés d'un ordinateur à domicile et 81% disposent d'une connexion Internet. Ces données significatives démontrent que les compétences numériques constituent aujourd'hui un enjeu majeur de « cohésion sociale, de participation à la vie citoyenne et d'épanouissement personnel des individus »¹. Grâce au financement du *Programme pour l'éducation et la formation tout au long de la vie* de la Communauté européenne, et avec, entre autres, l'aide de la Fondation Aga Khan, ce programme européen a été conçu dans cette logique. Il s'adresse aux personnes éloignées de ces technologies afin de « développer les compétences et savoirs nécessaires à un usage complet et sûr du Web, et par là même de renforcer leur motivation à apprendre et à participer à la vie sociale numérique ». Centré sur l'e-citoyenneté, la collaboration, les réseaux sociaux, la communication et les compétences de base, le projet a été réalisé grâce aux initiatives de cadres d'enseignement informels au niveau des pays européens. Ce genre de mesures promeut une certaine vision du citoyen, éclairé et informé, actif sur la toile et prend en compte, dans une moindre mesure, l'appartenance à une communauté sociale et les différentes formes de sociabilité qui y sont associées. Autant d'aspects qui renvoient à des visions variées de la citoyenneté coexistant au sein de ces dispositifs.

Cette initiative, qui se décline au niveau national en fonction des partenaires de ce programme, vise donc à donner aux « exclus du numérique » les moyens d'intégrer une société de plus en plus connectée, et elle est loin de constituer un cas isolé. En effet, ne serait-ce que dans la région parisienne, on recense de nombreux services similaires, que ce soit dans les bibliothèques², les mairies, les associations ou les Espaces publics numériques³,

¹ Cf. « Digital Literacy 2.0 - Programme de formation en culture numérique » disponible sur <http://www.digital-literacy2020.eu/content/sections/index.cfm/secid.59?arg=>.

² Voir à ce propos Le Hein, F., *Les ateliers multimédia à la médiathèque Marguerite Yourcenar (Ville de Paris) : perspectives d'évolutions*, Projet professionnel personnel, septembre 2010, Enssib, sur les ateliers multimédias

ces lieux publics d'accès à Internet relevant de dispositifs nationaux ou d'initiatives locales. Tous ces services sont donc aussi bien publics (et souvent gratuits) que privés et payants. Ainsi, le *Carrefour numérique* de la Cité des sciences et de l'industrie a-t-il proposé de 2004 à 2013 un parcours abouti de formation à l'informatique pour les personnes en marge de ces technologies que certains participants des ateliers numériques de la Bpi ont suivi. Par ailleurs, les espaces publics numériques proposent un accompagnement à l'utilisation de l'informatique pour leurs usagers, à l'instar de celui de la mairie du troisième arrondissement de Paris, également fréquenté par le public de la Bpi, dans le cadre de leur mission de diffusion des nouvelles technologies. Enfin, l'association Emmaüs Connect, qui permet à des personnes bénéficiaires des minima sociaux de s'équiper en ordinateur et téléphone portable pour des sommes modiques, leur offre également des ateliers de formation à l'informatique, dont les ateliers numériques de la Bpi sont partenaires, ainsi que des permanences connectées.

Ces quelques exemples montrent bien à quel point cette préoccupation est aujourd'hui majeure aussi bien dans le cadre associatif qu'institutionnel et correspond à une volonté politique en faveur du numérique. Et la Bpi, en tant qu'institution culturelle mais aussi que lieu ressource pour un certain nombre de personnes en situation socialement précaire⁴, apparaît ainsi d'autant plus légitime pour s'approprier cette fonction de lutte contre l'exclusion numérique.

C'est donc dans ce contexte que s'inscrivent les ateliers numériques de la Bpi, animés par des bibliothécaires formateurs depuis le mois de janvier 2014 et succédant à une expérience exploratoire portée par un informaticien de l'établissement qui a proposé d'octobre 2012 à mars 2013 des médiations informatiques et numériques au public de la bibliothèque⁵.

Ces ateliers numériques prennent la forme de séances d'une heure et demie consacrées à un thème précis. À l'origine il existait autant d'ateliers que d'animateurs, c'est-

de la Bibliothèque Marguerite Yourcenar dans le quinzième arrondissement de Paris qui dénombre les dispositifs proposés par les bibliothèques parisiennes à leurs usagers.

³ « Le terme d'Espace public numérique représente aujourd'hui une notion générique, qui désigne les lieux dans lesquels les personnes peuvent profiter d'un accès accompagné aux usages des TIC par l'intermédiaire d'animateurs multimédia. », Le Mentec, M., « Les espaces publics numériques. D'une perspective d'accessibilité à une logique d'appropriation » in Plantard, P., *Pour en finir avec la fracture numérique*, 2011.

⁴ Cf. Paugam, S. et Giorgetti, C., *Des pauvres à la bibliothèque. Enquête au Centre Pompidou*, Presses universitaires de France, 2013.

⁵ Cf. Camus-Vigué, A., « Les médiations numériques à la Bpi : Lieux de recours et aide aux projets », Bibliothèque publique d'information, Service Etudes et recherche, septembre 2013.

à-dire quatre, mais, au moment de l'enquête, deux autres ont été rajoutés. Si chaque atelier n'est pas explicitement associé à un niveau, il existe néanmoins une continuité entre ces derniers, voulue par les animateurs qui les conçoivent comme un parcours de formation. Ainsi, le premier atelier, « Je découvre et manipule l'ordinateur », est censé permettre aux grands débutants de se familiariser à l'ordinateur et d'acquérir des bases (présentation des termes techniques, premier contact avec l'ordinateur, manipulation du clavier et de la souris). Des bases qui sont approfondies et réutilisées par la suite dans les ateliers « J'organise mes données dans l'ordinateur » (création et déplacement de fichiers et dossiers), « Je navigue sur Internet » (utilisation d'un moteur de recherche, des onglets et des favoris) et « Je crée ma boîte mail et j'apprends à l'utiliser ». Il existe donc de fait des niveaux, même s'il n'est pas imposé aux participants de suivre les ateliers dans cet ordre. Comme je l'expliquais précédemment, deux ateliers ont ensuite été ajoutés : « J'effectue mes démarches administratives en ligne » (présentation de plusieurs sites tels que celui du service public, de l'assurance maladie, des impôts, de la Caisse d'allocations familiales ou de l'assurance retraite) dès le mois de mars et avec l'appui d'une nouvelle formatrice, et « Je prépare mes vacances sur Internet » (présentation des outils Google Maps, Viamichelin, Mappy, des sites de réservation de billets d'avion ou de train, de moyens d'hébergement variés et d'activités touristiques en fonction des destinations choisies) en mai.

Chaque atelier accueille au maximum huit participants, autant que de postes informatiques, et se déroule au niveau 2 dans la salle L'Atelier, dont l'entrée se situe dans un couloir à l'écart des espaces. Les baies vitrées placées au fond de la salle permettent, par ailleurs, de voir ces mêmes espaces lorsque les stores sont relevés. Les participants s'installent par deux sur quatre tables, généralement disposées face au mur, un mur sur lequel sont projetées les présentations en deux rangées de deux. D'autres types d'installations ont également été expérimentés pour rendre les séances plus interactives.

Les inscriptions s'ouvrent une demi-heure avant le début des ateliers et s'effectuaient au bureau Autoformation jusqu'au mois d'avril avant de passer au bureau Sciences et techniques à partir de mai. Les usagers prennent connaissance du thème et de l'horaire des séances grâce aux flyers mis à disposition sur les bureaux, à l'agenda du journal *Actu Bibliothèque*, aux annonces sonores diffusées au moment des inscriptions et parfois par le bouche à oreille.

Les animateurs et concepteurs des ateliers étaient à l'origine quatre, tous issus du département *Vivre*, dont deux du service *Autoformation* et deux du service *Savoirs pratiques* choisis par leur chef de département en raison de leur expérience dans la formation et une en

particulier en sa qualité de chargé de collection et de médiation en informatique. Après avoir suivi une « formation à la formation » de trois jours en septembre 2013, chacun a été chargé de concevoir un atelier en conformité avec le curriculum DLit 2.0 et sous la forme d'une feuille de route – le TOAST, pour Thème, Objectif, Animation, Séquence et Timing – précisant les différents traits de l'atelier afin de faciliter sa présentation par un autre formateur. Puis, en janvier 2014, ils se sont répartis l'animation des ateliers suivant un système de N1 et N2, le premier étant en charge de l'animation (et souvent aussi le concepteur de l'atelier) tandis que l'autre le seconde. À partir du mois de mars, les ateliers se sont ouverts à des bibliothécaires issus d'autres services et départements, qui respectaient d'abord une phase d'observation avant d'intégrer l'équipe des animateurs. Les ateliers suivent généralement le même schéma, à savoir une partie introductive de présentation du sujet, puis une partie plus pratique durant laquelle les participants manipulent l'ordinateur et réalisent les exercices que leur donnent les animateurs, les deux parties pouvant s'entremêler.

Je voudrais dans ce rapport m'intéresser aux caractéristiques de ce public éloigné du numérique qui vient aux ateliers proposés par la Bpi, à son rapport à l'informatique, à ses motivations mais aussi à ses attentes concernant les ateliers et à ce qu'il en retire. Je chercherai ainsi à montrer en quoi la Bpi répond par cette offre à une demande réelle et produit des effets pour les participants tant sur leurs compétences que sur leurs représentations d'eux-mêmes. J'interrogerai également le rapport de ces participants à la bibliothèque qui propose ce service.

Dans un premier temps, je passerai brièvement en revue la littérature scientifique sur le sujet de la fracture numérique avant de présenter dans un second temps les participants des ateliers ainsi que leur rapport à l'informatique et à Internet, ce qu'ils disent sur leur situation d'exclus du numérique, et de terminer dans un dernier temps par l'analyse des ateliers eux-mêmes et leurs effets sur la réduction des inégalités numériques.

Pour traiter ces questions, je m'appuie sur une enquête menée entre le mois de mars et de juillet 2014 dans le cadre d'un stage au sein du service *Études et recherche* de la Bibliothèque publique d'information. Durant cette période, j'ai pu effectuer dix-huit observations des ateliers numériques⁶, ce qui m'a permis de varier les thèmes et les publics, ainsi que dix entretiens semi-directifs avec des participants des ateliers, souvent menés à

⁶ Dont le compte rendu est disponible en annexe.

l'issue de ces derniers. J'ai également pu m'entretenir avec les animateurs et la directrice du département *Vivre* qui m'ont apporté des éléments de cadrage sur la mise en place et la conception des ateliers numériques, et je tiens également à les remercier pour leur accueil. Par ailleurs, j'ai visité l'Espace public numérique de la mairie du troisième, mentionné par une des personnes interviewée, j'ai assisté à un atelier et à une Permanence connectée à Emmaüs Connect et rencontré une ancienne médiatrice TIC, aujourd'hui chargée de projet Living Lab, au Carrefour numérique de la Cité des sciences et de l'industrie, afin de mettre en perspective les ateliers numériques de la Bpi.

I. La fracture numérique : une revue de la littérature scientifique

A) La fracture numérique de premier degré et ses limites

Au moment de la banalisation de l'usage de l'ordinateur⁷, les chercheurs et les politiques se rendent compte que certaines catégories de population en sont écartées. Ce constat d'une simple différence en termes d'équipement devient rapidement celui d'une inégalité et d'une exclusion, dans la mesure où l'adoption des technologies de l'information et de la communication (TIC) et bénéfiques économiques et sociaux vont désormais de pair. C'est pourquoi de nombreuses actions et politiques publiques, au niveau européen et national, cherchent à réduire cette fracture en insistant d'abord sur l'équipement et l'accès à Internet. Il semblerait qu'aujourd'hui cette fracture en termes d'équipement et d'infrastructures s'amenuise, mais il existe encore des inégalités si l'on regarde les taux d'équipement et de connexion en fonction de caractéristiques sociodémographiques telles que l'âge, le sexe, le niveau d'études. Par ailleurs, des études plus qualitatives qui s'intéressent aux pratiques des individus montrent qu'il existe également des inégalités en termes d'usages et de compétences.

1) Les origines de la notion de fracture numérique

⁷ Au sens où l'entend Pascal Plantard qui sépare la diffusion d'une innovation en trois étapes : l'innovation, la massification et la banalisation, cf. « De la fracture numérique à la mutation des Espaces publics numériques », *Education à la technologie et au numérique, rencontres numériques*, Gaîté Lyrique, Paris, 14 juin 2013.

La notion de fracture numérique (« digital divide » en anglais) – terme dont Pascal Plantard attribue la paternité à Bill Clinton – est apparue au début des années 1990 aussi bien dans les discours politiques que dans la littérature scientifique pour qualifier le fossé entre les « inforiches » (information have) qui bénéficient de l'économie numérique et les autres, les « infopauvres » (information have-not)⁸. Cette prise de conscience s'effectue ainsi au moment de la diffusion rapide des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans la société et s'appuie sur les différences de taux d'équipement en ordinateur et de connexion Internet à haut débit au sein d'une même population. Ainsi, pour la France, les taux d'équipement et de connexion à Internet étaient respectivement de 34% et de 14% pour l'année 2000 avant d'atteindre 74% et 67% en 2009 d'après les chiffres du Credoc pour les enquêtes « Conditions de vie et Aspirations ».

2) Inclusion à la société de l'information

Ce concept suppose donc de fait l'exclusion d'une partie de la population d'une société dite « de l'information » (issue d'une révolution industrielle informationnelle) qui succéderait aux sociétés industrielle et post-industrielle et reposerait sur les TIC, nouveaux moteurs de croissance économique et de bien-être social dont l'usage est présenté comme « la condition *sine qua non* d'une pleine intégration économique, sociale et culturelle. »⁹. Autrement dit, l'accès à ces TIC serait désormais incontournable, non seulement pour rester compétent sur le marché du travail mais aussi pour devenir un citoyen éclairé. Ces TIC sont censées permettre la croissance *via* l'innovation, améliorer les conditions de travail et de carrière des salariés, rendre les citoyens plus à même d'exercer leurs droits en étant mieux informés, et constituent donc à terme un enjeu pour la démocratie. Le concept de fracture numérique est ainsi indissociable des bienfaits supposés des TIC. Selon Périne Brotcorne et Gérard Valenduc, « cette vision quelque peu apologétique des impacts sociaux des TIC explique notamment l'engouement des pouvoirs politiques, mais aussi des acteurs du monde associatif et de la société civile en général à mener, sous le vocable de l'e-inclusion, une multitude d'initiatives et d'actions en tous genres. »¹⁰.

3) Les politiques en faveur de la réduction de la fracture numérique

⁸ Cf. Rallet, A. et Rochelandet, F., « La fracture numérique : une faille sans fondement ? », *Réseaux*, 2004/5 n° 127-128, p. 19-54.

⁹ Brotcorne, P. et Valenduc, G., « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet » Comment réduire ces inégalités ?, *Les Cahiers du numérique*, 2009/1 Vol. 5, p. 45-68. p.48.

¹⁰ *Idem*.

C'est pourquoi la lutte contre la fracture numérique, qui exclut une part non négligeable de la population de cette révolution informationnelle, est considérée comme un objectif politique et économique majeur. Deux types de discours s'opposent cependant : d'une part, ceux qui estiment qu'une action sur l'équipement et les compétences peut réduire les inégalités liées à la diffusion des TIC ; de l'autre, ceux qui déconstruisent cette notion, considérant que les inégalités numériques ne sont que la conséquence d'inégalités sociales préexistantes qu'il faut d'abord endiguer pour supprimer la fracture numérique. C'est dans la première perspective que s'inscrivent les initiatives de la commission européenne, qui a mis en place à partir de 1999 des programmes « eEurope »¹¹, et du gouvernement français, qui a créé en 1998 des Comités interministériels pour la société de l'information (CISI) pour appliquer les préconisations européennes ainsi que les Espaces Publics Numériques (EPN) en 2000, afin de permettre à tous d'accéder aux ressources informatiques et d'être sensibilisé à la question des TIC¹². De même, en 2006, une trentaine de pays européens ont signé la déclaration de Riga visant à promouvoir l'e-inclusion et à « bâtir une société de l'information et de la communication pour tous ». Ils se sont engagés à réduire de moitié le nombre de personnes n'utilisant pas Internet dans les groupes menacés par l'exclusion, en assurant à au moins 90 % du territoire européen un accès à l'Internet haut débit et en rendant accessibles tous les sites web publics dans un délai de quatre ans. Ces politiques de diffusion massive des TIC émises à l'échelle européenne et nationale pour lutter contre la fracture numérique, insistaient surtout sur la facilitation de l'accès à l'équipement et à Internet¹³.

4) Vers une réduction de la fracture numérique ?

Selon les chiffres d'un rapport du Credoc sur la diffusion des TIC dans la société française en 2013, 83% de la population dispose d'un ordinateur ou plus et 81% d'une connexion Internet à domicile. Si l'on compare ces chiffres à ceux de 2003 – qui étaient

¹¹ Les objectifs de ces programmes depuis 1999 montrent par ailleurs bien la manière dont se déclinent les politiques en faveur du numérique avec d'un côté des enjeux de la réduction de la fracture numérique et de l'autre la promotion de l'innovation dans le domaine des TIC dans le but de redynamiser le tissu industriel et de favoriser à terme la croissance réunis dans la stratégie présentée en mars 2010 par la Commission européenne intitulée « Europe 2020. Une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive ».

¹² Ils faisaient partie des dix mesures en faveur de l'accès public à internet dévoilées par Lionel Jospin lors d'une conférence de presse en juillet 2000. Cf. Le Mentec, Mickaël « La fracture numérique sous l'angle des politiques publiques » in *Pour en finir avec la fracture numérique*, Plantard Pascal. Par ailleurs, ils se répartissent aujourd'hui en deux labels nationaux, d'un côté les espaces Cyber-base issus d'un programme de la Caisse des Dépôts et Consignations et les « Point Cyb-Espace jeune numérique » créés par le ministère chargé de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative (source : <http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/presentation/>).

¹³ Le programme eEurope 2000 était centré sur l'équipement tandis que eEurope 2002 a ajouté la formation aux usages des TIC, prenant ainsi acte des résultats des recherches qui s'intéressent aux usages et aux inégalités dont ils peuvent être porteurs.

respectivement de 48% et 31%, on peut supposer que la réduction de la fracture numérique est en bonne voie. C'est toutefois mettre de côté les déterminants sociaux de cette dernière puisque, si 99% des 12-17 ans sont équipés en ordinateur, ce n'est le cas que de 76% des 60-69 ans et de 39% des plus de 70 ans. De même 97% des diplômés du supérieur sont équipés alors qu'ils ne sont que 51% chez les personnes sans diplôme. Et 97% des personnes dont le revenu mensuel du foyer est supérieur à 3100€ le sont contre 65% pour les revenus inférieurs à 900€. Les écarts sont similaires pour ce qui est de l'accès à Internet : 98% des 12-17 ans disposent d'une connexion Internet à domicile alors qu'ils sont 75% chez les 60-69 ans et 39% chez les plus de 70 ans. 52% des personnes sans diplôme ont une connexion à domicile, ce chiffre est de 95% chez les diplômés du supérieur, 58% pour les revenus inférieurs à 900€ par mois et 96% pour ceux supérieurs à 3100€.

Tableau récapitulatif des taux d'équipement et de connexion

Caractéristiques sociodémographiques	Taux d'équipement en ordinateur (en %)	Taux de connexion internet à domicile (en %)
Age		
12-17 ans	99	98
60-69 ans	76	75
Plus de 70 ans	39	39
Diplôme		
Diplômés du supérieur	97	95
Sans diplôme	51	52
Revenu mensuel du foyer		
Supérieur à 3100€	97	96
Inférieurs à 900€	65	58

Ces quelques chiffres concordent avec les travaux de chercheurs américains sur le non usage d'Internet cités par Fabien Granjon dans son article sur le non-usage d'Internet¹⁴. En effet, selon les chercheurs James Katz et Philip Aspden (1997-1998) évoqués par Granjon, les personnes qui n'utilisaient pas Internet (non-users) et celles qui l'avaient utilisé puis abandonné (drop-outs) étaient moins favorisées socialement que les utilisateurs et avaient de moindres qualifications scolaires. Ils relevaient également l'influence des déficits en capitaux économiques, sociaux, culturels mais aussi des facteurs tels que l'âge, le sexe ou le fait d'être

¹⁴ Granjon, F., « Le « non-usage » de l'internet : reconnaissance, mépris et idéologie », *Questions de communication* [En ligne], 18 | 2010, mis en ligne le 01 décembre 2012, consulté le 01 décembre 2012.

un parent isolé¹⁵. Ils remarquaient par ailleurs que l'abandon était moindre lorsque la souscription à un abonnement répondait à un intérêt personnel (ce qui n'était pas le cas lorsqu'il suivait une recommandation des proches) et avait été précédé d'une formation et d'une acculturation minimale au dispositif, constat que faisait déjà le sociologue Everett Rogers en 1983 puisqu'il avait expliqué la non-adoption d'une technologie par le manque d'intérêt pour la « chose technique », la faiblesse des ressources socio-économiques, informationnelles et relationnelles et l'insuffisance réelle ou perçue des potentialités pratico-sociales censées être tirées de son usage¹⁶.

Cette question de l'acculturation à l'outil informatique permet d'évoquer ici l'utilisation des ordinateurs dans le milieu professionnel et son influence sur l'équipement à domicile¹⁷. Aujourd'hui, selon le rapport Credoc de 2013, 55% des actifs ont accès à un ordinateur (et presque autant à Internet avec 54%) sur leur lieu de travail mais l'on retrouve les mêmes différences que pour l'équipement à domicile puisque si 80% des diplômés du supérieur y ont accès, ils sont 21% chez les non diplômés. Pour les catégories socioprofessionnelles, on constate que 90% des cadres et 75% des professions intermédiaires y ont accès contre 22% chez les ouvriers.

Avec Fabien Granjon, nous pouvons ainsi reprocher aux approches de la fracture numérique en termes de taux d'équipement et d'accès à Internet de n'évoquer que rarement les origines sociales de ces inégalités numériques. Cette remarque vaut également pour les politiques en faveur des exclus du numérique qui sont « des mesures considérées comme étant destinées à des « défavorisés numériques », alors que ceux-ci sont évidemment, la plupart du temps, d'abord des « défavorisés sociaux ». Leur but n'est ni de remédier aux causes des inégalités numériques en tant qu'elles sont un effet de discriminations situées en leur amont, ni d'étayer une réflexion sur leur formation. Il s'agit plutôt de considérer une forme émergente d'inégalités, subséquente à la « société de l'information », et non d'examiner « la dernière déclinaison en date d'inégalités sociales préexistantes. »¹⁸.

¹⁵ Fabien Granjon nuance toutefois les apports de cette approche en écrivant dans ce même article : « Cette focalisation sur des aspects socio-psychologiques censés fournir toute explication utile permettant de saisir les raisons du non-usage a, sous l'effet d'une logique de l'évidence, pour conséquence de faire l'économie d'une interrogation sur les structures sociales et les dispositions des non-utilisateurs. Elle entérine une vision utilitariste assurant la promotion d'un agent social qui témoignerait de sa capacité à conduire une auto-évaluation rationnelle de ses besoins (contrariés). ». Granjon, F., *op. cit.* p.44.

¹⁶ Granjon, F., *op. cit.* p.44.

¹⁷ Cf. Didier Le Gall et Charlotte le Van, « S'équiper à domicile. Micro-informatique domestique et clivages sociaux » in Granjon, F., Lelong, B. et Metzger, J.-L., *Inégalités numériques. Clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, 2009.

¹⁸ Granjon, F., *op. cit.* p.42.

Par ailleurs se focaliser sur les taux d'équipement et les connexions à domicile d'une part laisse de côté les personnes qui peuvent utiliser ces outils à l'extérieur, dans des lieux publics ou des cybercafés et de l'autre semble supposer que le fait d'être équipé et de disposer d'une connexion Internet à domicile induit forcément la possibilité d'en tirer tous les avantages. Comme l'écrivent Périne Brotcorne et Gérard Valenduc, « cette perspective de la « fracture numérique », qui place l'équipement technologique au centre de l'analyse, présuppose implicitement que les TIC sont des technologies génériques dont le simple accès conduirait *automatiquement* à l'usage, quel que soit le milieu économique, social et culturel dans lequel elles sont diffusées. »¹⁹. Or cela est loin d'être le cas comme nous allons le voir maintenant en accordant une attention plus particulière aux usages effectifs de ces technologies également vecteurs d'inégalités au point que les chercheurs parlent de « fracture numérique de second degré » et préfèrent la notion plurielle d' « inégalités numériques »²⁰ à celle de la « fracture ».

B) La question des usages et du non usage

La réduction de cette fracture numérique de premier degré rend désormais d'autant plus visible celle de « second degré »²¹ qui concerne les usages et les compétences en informatique des individus autrement dit leurs capacités à se saisir des avantages offerts par les TIC, à convertir les opportunités permises par les TIC en bénéfices concrets, capacités inégalement réparties au sein de la population. En effet, toutes les personnes équipées et disposant d'une connexion à domicile ne sont pas à même de se saisir des possibilités qu'ouvrent l'ordinateur et Internet car « l'accès aux TIC ne conditionne pas automatiquement leur usage effectif et encore moins leur usage autonome et efficace. »²². Cette deuxième dimension de la fracture numérique semble ainsi renforcer les inégalités existantes si bien que Fabien Granjon décide désormais d'envisager la fracture numérique « comme un ensemble d'écart de pratiques constitutifs d'inégalités sociales. »²³.

S'intéresser aux usages permet également de montrer les limites d'une approche des inégalités numériques en fonction de facteurs sociodémographiques qui ont tendance à

¹⁹ Brotcorne, P. et Valenduc G., *op. cit.* p.49.

²⁰ Granjon, F., « Fracture numérique », *Communications*, 2011/1 n° 88, p. 67-74.

²¹ Terme utilisé par le sociologue Eszter Hargittai cité par Brotcorne, P. et Valenduc G., *op. cit.* p.50.

²² Brotcorne, P. et Valenduc G., *op. cit.* p.49.

²³ Granjon, F., « Fracture numérique », *Communications*, 2011/1 n° 88, p. 67-74. p.67.

homogénéiser ces groupes et à laisser de côté les spécificités des usages et compétences. Certains usages d'une même technologie sont plus efficaces socialement et économiquement que d'autres comme l'explique très bien Pascal Plantard. Celui-ci a constaté qu'au sein d'une même classe d'âge (des jeunes censés « être nés » dans le numérique), les usages d'Internet variaient avec l'origine sociale et pouvaient se montrer à terme vecteurs d'inégalités²⁴. Alors que des apprentis boulangers d'origines sociales populaires n'utilisaient Facebook que le vendredi soir pour planifier leur soirée et le dimanche pour poster leurs photos, les lycéens du centre-ville, issus de couches sociales plus favorisées, y recouraient au contraire pour préparer des dossiers scolaires en groupe, faire des recherches ou planifier leurs vacances.

Ainsi, se pencher sur les usages permet de révéler que certaines inégalités perdurent une fois l'étape de l'équipement passée et de sortir d'une vision trop restrictive, uniformisée, de la population. Mais la question des usages optimaux des TIC est indissociable de celle des compétences et de leur apprentissage qui dépend de l'intégration dans des réseaux sociaux qu'ils soient scolaires, professionnels ou relationnels. La capacité à convertir les opportunités offertes par les TIC en avantages concrets dépend aussi bien des compétences informatiques de chacun que de la capacité à discerner les avantages permis par les TIC.

C) Des compétences informatiques inégalement réparties

« Considérer que l'abondance de l'information en ligne, offerte à tous sans filtre ni hiérarchie, donne à chacun une autonomie, voire une liberté absolue, c'est en effet oublier que le simple accès à « toute » l'information ne remplace en rien la compétence préalable pour savoir quelle information rechercher et quel usage en faire. »²⁵. Cette citation de Périne Brotcorne et Gérard Valenduc illustre parfaitement la situation dans laquelle se retrouvent de nombreuses personnes qui n'arrivent pas à avoir des usages utiles de ces nouvelles technologies par manque de connaissances et de compétences une fois l'étape de l'équipement passée et que l'économiste Adel Ben Youssef qualifie de « quatrième dimension de la fracture numérique »²⁶.

²⁴ Plantard, P., « De la fracture numérique à la mutation des Espaces publics numériques », *Education à la technologie et au numérique, rencontres numériques*, Gaîté Lyrique, Paris, 14 juin 2013.

²⁵ Brotcorne, P. et Valenduc G., *op. cit.* p.52.

²⁶ « La dernière version des fractures numériques est liée aux modalités d'apprentissage spécifiques aux TIC. En effet, dès lors que l'on suppose que les TIC accroissent à la fois la disponibilité de l'information et les modalités de son traitement, le tri de l'information par l'utilisateur devient un élément clé dans son utilisation. L'usage implique des compétences pour optimiser les performances retirées de l'usage des TIC. Les inégalités se

1) Le sentiment de compétence et d'incompétence : quelques chiffres

Et en effet, lorsque l'on s'intéresse par exemple aux chiffres du rapport du Credoc sur la diffusion des TIC en 2013 dans la société française, on remarque que si 55% des personnes interrogées s'estiment assez, voire très compétentes pour utiliser un ordinateur, 44% ne se sentent pas très voire pas du tout compétents avec cet outil. Ces chiffres sont en baisse par rapport à 2007 et 2009 (52% et 47%) mais représentent tout de même une part non négligeable de la population. Par ailleurs, un détour par les variables sociodémographiques révèle que les jeunes, les plus diplômés, les plus aisés et les hommes se sentent en général plus compétents. Si seuls 14% des 12-17 ans se sentent incompétents pour utiliser un ordinateur, ils sont 63% parmi les 60-69 ans et 87% chez les plus de 70 ans. Ces chiffres s'élèvent à 81% chez les personnes sans diplôme contre 22% chez les diplômés du supérieur. Il existe en outre une corrélation positive entre le fait de se sentir compétent en informatique et le nombre d'heures passées sur Internet ou la diversité des usages : plus on passe de temps sur Internet et plus on s'estime compétent, de même plus on a des usages nombreux et variés d'Internet et plus on se sent compétent en informatique.

On peut toutefois émettre une réserve quant à la justesse de ces chiffres pour évaluer le niveau de compétence effectif des enquêtés étant donné que les représentations qu'ont les personnes interrogées de leur propre pratique et de leur compétence dépendent souvent du discours tenu sur ces technologies. Pascal Plantard faisait remarquer à juste titre lors de son intervention en juin 2013 à la Gaîté Lyrique²⁷ que les efforts réalisés par la génération des baby-boomers pour se mettre au numérique – illustrés par leur présence importante dans les EPN – proviendraient d'une volonté de remédier à leur supposé manque d'intégration à la société du numérique véhiculée par le discours entre autres des médias qui les inciterait de fait à sous-estimer leurs compétences en informatiques.

2) Les compétences informatiques au niveau européen

Afin d'avoir une idée plus précise des compétences informatiques des ressortissants de l'Union européenne, l'organisme statistique européen Eurostat a mis en ligne en 2014 des statistiques sur la société de l'information, et plus particulièrement sur les compétences

manifestent alors au niveau des capacités d'apprendre et d'utiliser les TIC à des fins productives. » (p.200) in Ben Youssef Adel, « Les quatre dimensions de la fracture numérique », *Réseaux*, 2004/5 n° 127-128, p. 181-209. p.200.

²⁷ Plantard, P., « De la fracture numérique à la mutation des Espaces publics numériques », *Education à la technologie et au numérique, rencontres numériques*, Gaîté Lyrique, Paris, 14 juin 2013.

individuelles en informatique, à partir d'une autoévaluation de leur niveau par les enquêtés. Ils devaient indiquer le nombre d'activités liées à l'informatique qu'ils avaient déjà effectuées parmi six tâches (« copie ou déplacement d'un fichier ou d'un répertoire, utilisation des outils 'copier et coller' pour dupliquer ou déplacer de l'information au sein d'un document, utilisation de formules arithmétiques de base (addition, soustraction, multiplication, division) dans un tableau de calcul, compression de fichiers, connexion et installation de nouveaux matériels, par exemple une imprimante ou un modem, écriture d'un programme informatique utilisant un langage de programmation spécialisé »). Ces compétences n'étaient donc pas évaluées, testées ni observées. Trois niveaux de compétence étaient alors distingués : les individus ayant effectué une à deux activités avaient une compétence considérée comme faible, de trois à quatre, moyenne, et de cinq à six, forte. Ainsi en 2012, dans les 28 pays européens, 16% de la population avait une faible compétence en informatique, 25% une moyenne et 26% une forte. Ces chiffres étaient pour la France de 17%, 28% et 30%²⁸. Comme pour les chiffres du rapport Credoc précédemment cités, ces données reposent sur une autoévaluation. On constate donc qu'il existe un écart de taille entre le nombre de personnes équipées et connectées et celui des personnes réellement compétentes pour l'utiliser²⁹.

Ces différentes données permettent de se rendre compte de l'enjeu que représente la maîtrise des outils informatiques pour en extraire des avantages concrets. Si même des individus qui utilisent régulièrement l'informatique ne se sentent pourtant pas compétents à l'utiliser, c'est bien qu'il existe une spécificité de cette technologie et donc des compétences qui y sont associés.

3) Les compétences informatiques et la spécificité de cette technologie

Les chercheurs hollandais Jan Steyaert et Jos De Haan (2001) cités par Périne Brotcorne et Gérard Valenduc³⁰ distinguent trois types de compétences informatiques spécifiques à cet outil en constante évolution : les compétences instrumentales, les compétences structurelles ou informationnelles et les compétences stratégiques³¹. Les premières concernent la manipulation du matériel et des logiciels et renvoient à des compétences opérationnelles, à un savoir-faire de base composé de capacités techniques et de

²⁸ Source : http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information_society/data/main_tables.

²⁹ On peut toutefois noter ici cela dépend de leur évaluation personnelle par les enquêtés et de la méthodologie de l'enquête qui a retenu certaines activités informatiques.

³⁰ Brotcorne, P. et Valenduc G., *op. cit.* p.53.

³¹ *Ibid.* p53-54.

raisonnement (souvent retenues par les programmes de formation aux TIC comme le permis de conduire informatique européen). Les secondes, quant à elles, concernent la nouvelle façon d'entrer dans les contenus en ligne, de chercher, de sélectionner, de comprendre, d'évaluer et de traiter l'information. Selon les auteurs, elles prennent de plus en plus d'importance du fait du développement des contenus d'information et de services en ligne, de la navigation, des liens hypertextes et des moteurs de recherche. Enfin, les dernières concernent « l'aptitude à utiliser l'information de manière proactive, à lui donner sens dans son propre cadre de vie et à prendre des décisions en vue d'agir sur son environnement professionnel et personnel » c'est-à-dire à adopter certains comportements orientés vers un but. Par ailleurs, Brotcorne et Valenduc dénombrent d'autres compétences sans rapport avec l'informatique telles que la lecture, l'écriture et l'anglais qu'il est nécessaire de maîtriser pour utiliser l'informatique et Internet. Il existe également des inégalités dans l'acquisition de ces compétences puisque l'inscription sociale et l'intégration dans des réseaux semblent jouer un rôle clé dans l'appropriation de ces technologies numériques. Selon Van Dijk (2005) cité par Brotcorne et Valenduc, les ressources en temps, sociales et culturelles – qui dépendent du niveau d'éducation et de l'appartenance sociale – sont bien plus déterminantes dans cette acquisition que les ressources mentales et cognitives : « dès lors, le fait de se trouver en marge des circuits sociaux, tant éducatifs que professionnels, se révèle être un facteur d'exclusion numérique considérable. »³². En outre, et comme nous l'avons vu plus haut avec le rapport du Credoc, tous les emplois ne donnent pas accès à l'ordinateur ni à Internet³³.

Brotcorne et Valenduc nous invitent enfin à considérer la fracture numérique comme un processus social donc dynamique plutôt que comme un état. Et cela notamment en raison de la spécificité de ces technologies qui évoluent sans cesse et dont l'appropriation constitue un processus itératif, évolutif puisque chacun, et même, voire surtout, le plus compétent des usagers, doit actualiser ses connaissances et ses compétences de crainte d'en être à son tour écarté. Comme l'écrivent Brotcorne et Valenduc, « la pleine maîtrise des TIC n'est jamais définitive »³⁴. Cela explique l'importance de l'acquisition de compétences génériques transversales pour apprendre à apprendre et s'adapter à ces changements perpétuels. Les

³² *Ibid.* p.55.

³³ L'usage de l'informatique dans le cadre professionnel peut par ailleurs présenter certaines limites pour l'acquisition de compétences plus développées comme nous le verrons par la suite.

³⁴ Brotcorne, P. et Valenduc G., *op. cit.* p.56.

auteurs ajoutent également que ce processus d'appropriation composé de décrochage et de rattrapage concerne davantage les compétences instrumentales (évoquées plus haut) que les deux autres types de compétences moins sensibles aux évolutions rapides des technologies.

La question des usages et des compétences est donc un enjeu majeur de la fracture numérique (même si cette dernière découle aussi d'inégalités sociales préexistantes) et c'est dans l'optique de réduire ces inégalités au niveau des compétences informatiques que le projet DLit 2.0 ainsi que les ateliers numériques de la Bpi ont vu le jour. Nous allons désormais nous plonger dans cet exemple concret d'initiative visant à réintégrer les personnes exclues du numérique pour illustrer les travaux que nous venons d'évoquer.

II. Le public des ateliers numériques

Le public des ateliers numériques n'est pas représentatif des personnes exclues du numérique ni des non usagers au sens où ils ont la particularité d'avoir fait la démarche de s'inscrire et de participer à une formation proposée par la Bpi pour acquérir des compétences informatiques. Le but de cette enquête qualitative n'est de toute façon pas la représentativité mais l'étude des situations variées rencontrées par les participants vis-à-vis d'Internet, de l'informatique, de la bibliothèque dans leur exemplarité³⁵.

A) Composition sociodémographique du public des ateliers

1) Présentation générale

Cette partie s'appuie sur les quelques données fournies par les réponses des participants au moment de l'inscription. On leur demandait, en effet, alors qu'ils

³⁵ Voir à ce sujet la note méthodologique rédigée par Agnès Camus-Vigué au début de son rapport sur le public de l'espace Autoformation de la BPI, « L'autoformation à la Bpi. Autonomie et autodidaxie dans une bibliothèque en libre accès », in *Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?*, Bibliothèque publique d'information, 2006.

s'inscrivaient de renseigner leur âge, leur occupation, s'ils étaient équipés d'un ordinateur à domicile et s'ils disposaient d'une connexion Internet. Ces données concernent les 18 ateliers qui ont eu lieu entre le 17 mars et le 25 juin 2014 et ont accueilli en tout 124 personnes, ce qui fait une moyenne de 6,8 participants par atelier. La moyenne d'âge pour ces 18 ateliers est de 59,68 ans avec un minimum à 16 ans (atelier « Je prépare mes vacances sur Internet » du 25/06) et un maximum à 84 ans (pour le même atelier).

Parmi ces 124 participants, 53 étaient des femmes et 70 des hommes, ce qui nous donne un pourcentage de 43% pour les femmes et 56% pour les hommes (le total ne fait pas 100% car la réponse à cette question manquait pour une personne). On constate par ailleurs une évolution puisque, si, au mois de mars, les hommes étaient majoritaires (72%), la situation s'équilibre quelque peu en avril, les hommes représentant alors 58% des participants et les femmes 40%. En mai, les femmes deviennent plus nombreuses avec 59% puis repassent à 45% en juin pour 55% d'hommes.

Si les données ne permettent pas de s'appesantir sur les catégories socioprofessionnelles des participants au sens de l'Insee, elles nous offrent tout de même un panorama instructif des différentes situations de ces derniers. On constate ainsi une surreprésentation des retraités parmi les participants (46 au total sachant que cette case n'a pas été remplie pour plusieurs ateliers), suivis de près par les personnes sans emploi, en recherche d'emploi ou inactives, une poignée d'actifs occupés (une psychologue, un pédiatre, deux artistes, des employés) et deux ou trois étudiants.

Enfin, les données sur l'équipement révèlent que près de 65% des participants pour les quatre mois disposent d'un ordinateur à domicile et moins de 50% d'une connexion à Internet.

2) Présentation des d'enquêtés

Encadré méthodologique

Je voudrais dans cet encadré évoquer les limites de cette enquête notamment dans la manière dont elle a été menée en insistant sur l'influence de ma situation de stagiaire à la BPI vis-à-vis des participants au cours des entretiens et des observations.

Il me semble ici nécessaire de nuancer la précision des données sur la fréquentation des ateliers dont certains chiffres manquaient et qui étaient surtout laissées à la libre interprétation des animateurs qui remplissaient le questionnaire. Ainsi, alors qu'une dame

expliquait qu'elle avait travaillé dans une centre de loisirs, une animatrice avait inscrit enseignante dans la case profession.

J'aimerais ensuite ajouter que les personnes qui viennent aux ateliers ne sont pas représentatives de tous les exclus du numérique et donc que mon approche de la fracture numérique fut ici limitée aux personnes qui ont effectué une démarche d'apprentissage et qui connaissent la BPI, ce qui n'est pas le cas de tous ces exclus.

Par ailleurs, mon genre et mon âge ont pu entraîner des biais dans la constitution de l'échantillon enquêté au sens où, comme on peut le constater, les femmes furent plus nombreuses à me répondre que ce soit parce que les femmes ont plus tendance à accepter de répondre aux questions posées par une femme (ce qui serait moins le cas pour les hommes, mais cela peut aussi dépendre de l'âge des personnes approchées) ou bien parce que, à l'inverse, j'avais davantage tendance à aller vers elles. Je n'ai pas réalisé de tirage aléatoire pour choisir les personnes à qui je demandais de réaliser un entretien mais je les ai sélectionné au contraire en fonction de ce que j'avais observé en atelier (j'ai presque toujours réalisé les entretiens juste après un atelier), des personnes que j'avais aidées durant l'atelier, de celles que j'avais remarqué à cause de leurs remarques ou réactions face à l'ordinateur, qui se montraient intéressées lorsque j'expliquais à la fin ou au début que je voulais poser des questions, qui avaient du temps à m'accorder (ce qui était pas toujours le cas, certains participants quittant parfois la salle rapidement).

De plus, pendant l'entretien, en tant que stagiaire à la bibliothèque, je représentais l'institution culturelle, la BPI, ce qui a pu entraîner une crainte d'être jugé ou de livrer un avis critique sur les ateliers et les animateurs (même si en général les personnes remerciaient la BPI pour la gratuité des services qu'elle propose et qui d'une certaine manière peut expliquer leur répugnance à critiquer cette bibliothèque).

Il me semble enfin intéressant de noter ici l'intérêt des observations quasi participantes que j'ai effectuées durant cette enquête au sens où il m'est rapidement paru impossible de rester sur ma chaise dans le fond de la salle à prendre des notes (et cela dès la première séance) en raison des difficultés rencontrés par les participants des ateliers numériques qui se retournaient d'emblée vers moi et les autres éventuels observateurs lorsque les animateurs étaient déjà occupés. Le fait de leur venir en aide les a rendu plus disposés à répondre à mes questions dans une relation que l'on pourrait qualifier avec Marcel Mauss de don/contre-don (et évoquée par une bibliothécaire formatrice qui a fait des études en ethnologie) comme l'illustre par exemple la remarque d'une des enquêtés qui, alors que je

la remerciais d’avoir accepté de répondre à mes questions, m’a répondu que cela était normal car je lui avais donné de mon temps (durant l’atelier) et que c’était désormais à elle de donner le sien (cf. entretien Claudine).

Les entretiens permettent d’approfondir les parcours professionnels des enquêtés : ainsi derrière la catégorie « retraité » se cache bien des professions, aussi bien une psychiatre, un ingénieur qu’un maçon, une commerçante, une clerc de notaire, une intendante, des employés... On découvre également les liens sociaux et familiaux qui les caractérisent, la présence d’enfants à domicile ou d’un entourage connecté.

L’échantillon des personnes interrogées dont la moyenne d’âge s’élève à 61,5 ans se compose en majorité de femmes (cf. encadré méthodologique) et de retraités et ses caractéristiques sont présentés dans le tableau suivant.

Tableau récapitulatif des caractéristiques des personnes interrogées

	Sexe	Age	Profession	Ordinateur à domicile	Connexion à internet à domicile
Jeanne	Femme	75	Retraitée (psychiatre)	Oui	Non
Yves	Homme	52	Logistique (intérim)	Non	Non
Claudine	Femme	66	Retraitée (commerçante)	Oui	Oui
Denise	Femme	78	Retraitée (intendante)	Non	Non
Michelle	Femme	67	Retraitée (clerc de notaire) et surveillante	Non	Non
Rachida	Femme	52	Sans emploi	Oui	Oui
Dominique	Femme	60	Retraitée (agent EDF-GDF)	Non	Non
Jean-Philippe	Homme	62	Retraité (ingénieur)	Oui	Oui
Than	Homme	40	Sans emploi	Oui	Oui
Martine	Femme	63	Sans emploi (documentaliste)	Non	Non

Monsieur Messaoudi ou l’entretien manqué

Il s'agit d'un habitué des ateliers qui y vient régulièrement et dont les animateurs connaissent bien le nom. Alors qu'il accepte dans un premier temps avec plaisir de discuter avec moi à propos des ateliers, il met fin à l'entretien lorsque je commence à lui poser des questions plus personnelles sur son parcours professionnel et son rapport à l'informatique après avoir refusé d'être enregistré. Cet échec pose la question du rapport des usagers à l'institution et au service que celle-ci leur propose. En effet, si jusque-là les participants acceptaient de répondre à mes questions, de me donner de leur temps en expliquant que cela était normal car l'institution leur offrait gratuitement un service – la référence à la logique du don/contre-don étant ici pertinente pour analyser la relation de l'enquêtrice aux enquêtés³⁶ – ce rapport collaboratif au service ne va pas de soi chez Monsieur Messaoudi. Il pose également la question de la manière d'aborder les questions auprès de personnes soucieuses de préserver leurs informations personnelles. Il n'hésite pas à me livrer des informations personnelles de lui-même sur les voyages qu'il souhaiterait réserver *via* Internet mais lorsque je le relance ou lui pose des questions directement, il se refuse de répondre. Il comprend néanmoins l'intérêt de ma démarche lorsque je lui dis qu'il s'agit d'améliorer les ateliers mais pas lorsque j'évoque mon intention de mieux connaître les participants.

Nous avons donc deux débutantes – Jeanne qui se présente comme telle même si elle suit des formations depuis une dizaine d'années et Denise –, sept personnes qui savent plus ou moins bien se servir d'un ordinateur car elles l'ont utilisé dans leurs études ou profession ou en sont équipées à domicile pour les enfants – dans l'ordre, Guy, Claudine, Michelle, Rachida, Dominique, Than et Martine – et une personne – Jean-Philippe – qui se définit comme compétente en informatique mais vient pour apprendre à apprendre. Pour affirmer cela, je m'en réfère à leurs propos sans pouvoir en vérifier la véracité – notamment en ce qui concerne leurs compétences informatiques – et sur l'observation des ateliers qui m'a permis de me rendre compte de leur aisance relative avec cet outil.

B) Leur rapport à l'informatique : les représentations

³⁶ Dans *Publics et musées : la confiance éprouvée*, Joëlle Le Marec évoque la disposition des usagers des institutions culturelles à répondre à des enquêtes. Elle explique que l'implication des usagers vis-à-vis de ces institutions oscille entre l'implication dans un rapport de savoir et un rapport de consommation de produits et services de loisir. Elle ajoute en outre que l'on a souvent tendance à sous-estimer la confiance du public dans les dispositifs d'enquête. Le Marec, J., *Publics et musées : la confiance éprouvée*, 2007.

Les enquêtés oscillent entre émerveillement face aux possibilités offertes par la technologie (et donc volonté de s'en saisir) et suspicion due aux dangers de cet outil qu'ils connaissent bien peu pour la plupart en se référant souvent au discours ambiant des médias.

1) Représentations de l'informatique

Le manque de familiarité des personnes interrogées avec l'outil informatique et Internet fait de ces technologies les objets de nombreux fantasmes entretenus par les médias.

Même s'ils n'en ont pas tous un usage régulier et abouti, ils se montrent tout à fait conscients des possibilités offertes par ces outils, notamment pour Internet qui représente pour eux un instrument démocratique de connaissances comme le montre cette citation : « Bah je pense que Internet, c'est l'omniscience à l'échelle humaine. [...] Bah c'est un amas de connaissances incroyable mais à l'échelle humaine. » (Than, 40 ans, sans emploi).

De même, une autre personne interrogée, Rachida, fait preuve d'une véritable croyance dans le progrès technologique : « Non mais c'est beau la technologie. C'est trop beau » et se montre ouverte à tous ses aspects : « Même les jeux, ça m'intéresse. C'est beau les jeux. » tout en ajoutant cependant dans un élan de bonne volonté culturelle : « Ça dépend. Les jeux culturels quand même, il y a pas que des jeux où on entend le bruit « pan, pan, pan », ça j'aime pas. Je veux des jeux culturels, comme les cartes. [...] Travailler la mémoire. Ça, c'est intéressant. Mais pas les jeux pour jouer sur les voitures... » (Rachida, 52 ans, sans emploi). Elle ne retient que l'aspect positif et intégrateur de la technologie même lorsque j'essaie de dévier la conversation sur les possibles limites de cette dernière. À l'inverse, Michelle, ancienne habituée des ateliers précédents de la Bpi, n'envisage pas l'usage récréatif de l'ordinateur – elle m'explique ainsi à plusieurs reprises que les jeux ne l'intéressent pas, et se concentre davantage sur les avantages pratiques, concrets, immédiats qu'elle peut tirer de cet outil. De même, lorsque j'interroge Jean-Philippe, ingénieur à la retraite, qui connaît un peu mieux les fonctionnalités de cette technologie et ses utilisations, il me répond « Ah mais non, non, mais pour moi, c'est un outil drôlement pratique mais bon, pour deux choses. La partie bureautique, bon, pour vous je pense que c'est clair, la distinction et la partie informatique, bah ça c'est pour les études des scientifiques. Les scientifiques, il y a plusieurs choses, bon, c'est pas que les réseaux télécoms donc il y a plein de personnes qui ont besoin d'outils informatiques drôlement puissants pour plein de sujets divers en recherche et là... je vais peut-être travailler, moi, c'est pas mon sujet de préoccupation mais je sais que si, si, on a besoin d'ordinateurs extrêmement puissants. ». Il prend ainsi les apports de l'informatique dans un cadre économique et social bien plus large

que la simple facilitation des démarches personnelles quotidiennes, et cela révèle également sa croyance au progrès scientifique et à l'innovation qu'il évoque à plusieurs reprises lors de l'entretien.

Par ailleurs, une autre enquêtée me disait : « Et puis vieillissant comme je vous dit, j'ai quand même... j'ai quand même 78 ans, je me dis pour l'instant je cours comme un lapin et je vais partout et je m'intéresse à beaucoup de choses mais dans quelques années ou peut-être demain j'en sais rien et ben je serai incapable de faire ce que je fais aujourd'hui. Ce sera quand même un dérivatif et quelque chose de passionnant pour quelqu'un qui ne peut plus bouger, qui ne peut plus sortir de chez lui. » (Denise, 78 ans, retraitée). Elle considère donc l'Internet comme un outil de loisir, un « dérivatif » pour des personnes à la vie sociale et à la mobilité réduites. Elle en conçoit ainsi l'utilité même si elle retarde son usage à un moment de son existence où elle ne sera plus apte à réaliser les activités qu'elle menait jusqu'à présent, c'est donc pour elle essentiellement un loisir par défaut.

Mais Internet apparaît surtout comme un objet de fantasmes lorsque l'on en aborde les limites. J'avais pu observer lors des ateliers que les participants se montraient en général assez méfiants lorsqu'il s'agissait de livrer des informations personnelles ou des coordonnées bancaires. Ainsi lors des ateliers de création de boîte mail, ils étaient très nombreux à remplir les formulaires de fausses informations sur leur nom, leur âge ou leur adresse. Certains répétaient souvent qu'ils n'étaient pas du tout disposés à faire des achats en ligne par crainte de se faire pirater leurs données. Ces différents éléments semblent dans une certaine mesure caractéristiques de personnes socialement fragiles qui ont des difficultés à dévoiler des informations personnelles, font preuve d'un rapport ambivalent aux autorités politiques et commerciales sans doute en raisons de leurs expériences avec ces institutions et trouvent de ce fait inconcevable que certains acceptent de livrer photographies et informations à la toile sans discernement, autant de suspicions qui sont renforcées par le discours ambiant de la société et des médias sur la protection des données et le piratage d'informations.

« Il est 15h30, alors que l'atelier se termine et que les participants quittent peu à peu la salle, la petite dame âgée au premier rang dont la déconnexion/reconnexion a échoué craint d'être piratée et se plaint auprès des animateurs que son adresse est désormais disponible pour tous. Elle est sourde aux remarques de l'animatrice qui tente de la rassurer et part en dernier. » (Carnet de bord, Atelier « Je crée ma boîte mail » du 17/03).

Cette méfiance et cet attachement à la conservation de leurs informations personnelles que j'avais donc pu constater ici en observation se retrouvent dans le discours des personnes interrogées à l'instar de Yves :

« C'est surtout ça, la déconnexion, pour pas se faire pirater. C'est ça qui fait un peu peur aussi. Les informations qui se triment... C'est pour ça que j'ai pas donné... Il y a trop de piratage, on ne nous dit pas tout en plus là-dessus. On est trop surveillé...

Vous voulez dire, dans l'atelier on ne vous dit pas tout ?

Mais partout. Même dans l'atelier, on est forcément surveillé, faut pas non plus être... on n'est pas dans un monde de Bisounours. Surtout maintenant. Il y a des caméras partout... On est forcément surveillés partout. Et puis d'ailleurs vous-mêmes, je ne vous connais pas, vous m'enregistrer, ça se trouve vous êtes déléguée pour ça... Vous allez pas me le dire donc... Mais c'est pour vous dire qu'on peut partout... forcément. Quand on pense que les Américains, ils arrivent à... Les Américains pirataient... enfin pirataient, oui en quelque sorte, espionnaient Merkel. S'ils espionnent Merkel, alors imaginez nous ! Le portable de Merkel, alors imaginez nous ici ! » (Yves, 52 ans, magasinier en intérim).

Cette méfiance va plus loin chez Dominique, qui considère Internet comme « un boulet aux pieds », et se transforme presque en critique de la technologie et du rapport de l'humain à cette dernière : « on est, on est, on est l'otage de tout et on a à se servir de tout le monde pour voilà. On est des trucs et des machins. Mais je trouve que c'est pas... c'est pris par... par... uniquement par le pouvoir et par le profit, le profit financier. » ; « Bon il y a des choses politiques mais vraiment comme *un boulet aux pieds* et comme un truc qu'on va droit dans le mur. Vraiment, on est les troupeaux dirigés. Voilà. Si ça change pas autrement, je veux dire s'il y a pas vraiment des bases de quelque chose qui fasse que ce soit plus, que ce soit pas quelque chose qui soit axé par un profit ou quelque chose qui nous dirige, vraiment, moi je trouve que c'est vraiment, c'est, c'est aussi intelligent que c'est, que c'est débilant, quoi. Ouais et que... et dangereux. Ah oui, moi je trouve que c'est vraiment la mort quelque part. *Si on maîtrise pas le truc, c'est Internet qui nous maîtrise.* » ; « Mais ça change complètement le rapport avec l'individu, un truc où il y a que des écrans. Dans le... c'est dans le fait de l'utiliser, *c'est pas la technique par elle-même*, c'est, c'est pris par un pouvoir et c'est pris par un commerce. Voilà. Et une question de profit. C'est sûrement ces deux pôles-là. » ; « Mais par contre à côté de ça, je connais pas grand-chose mais techniquement, c'est vrai que c'est assez formidable. » (Dominique, 60 ans, retraitée). Elle fait ainsi preuve d'inquiétude sur les plans politique et écologique et d'une méfiance vis-à-vis de la technique

et de son utilisation politique. Cette suspicion à l'égard d'Internet est donc davantage le fruit de ses opinions politiques que d'une aversion pour l'innovation puisqu'elle juge par ailleurs ce nouvel outil « formidable ».

Portrait n°1 : Dominique

Dominique est âgée de 60 ans, elle est à la retraite depuis 4 ans et ne possède pas d'ordinateur à domicile. Elle a été agent EDF-GDF pendant 26 ans et s'occupait du service courrier, ce qui lui a permis d'assister à l'arrivée de l'ordinateur et d'internet dans l'univers professionnel et de ses conséquences sur celui-ci. Je l'ai abordée à la fin d'un atelier « Je crée ma boîte mail » car elle avait longuement insisté au cours de cette séance sur le fait qu'elle ne voulait pas d'adresse mail mais souhaitait simplement apprendre à en utiliser une. Tout au long de l'atelier et de l'entretien, elle a fait preuve à la fois de méfiance et de curiosité vis-à-vis d'internet et de l'informatique.

Certains passages d'entretien témoignent de leur manque de familiarité avec l'informatique responsable de craintes et de fantasmes, autant de difficultés à surmonter pour adopter cette technologie. Jeanne me confie ainsi « Et puis l'ordinateur c'était quelque chose de plus impressionnant. [...] Et puis l'ordinateur m'impressionnait... c'était ce truc... ça, ça m'a beaucoup freinée comme je connaissais pas et que j'avais personne pour m'aider, ça m'a beaucoup beaucoup freinée. » (Jeanne, 75 ans, retraitée).

Cette suspicion qui ne concerne pas la technologie à proprement parler – puisqu'ils croient au contraire aux multiples possibilités qu'elle offre à tous – mais plutôt ses conséquences sur la vie économique et sociale ainsi que ses éventuels détournements. Tous – y compris ses plus fervents critiques – entendent profiter de ces avantages à l'instar de cette enquêtée qui me livre sa vision optimiste et évoque les « possibilités à l'infini avec l'ordinateur » (Claudine, retraitée, 66 ans). En général, les interviewés ont conscience des opportunités permises par cet outil même s'ils ne savent en utiliser qu'une partie comme c'est le cas aussi pour le téléphone portable : « Alors bon, moi je m'en sers essentiellement pour téléphoner mais on peut envoyer des sms, on peut... et puis il y a des tas d'informations bien sûr, des informations... » (Jeanne, 75 ans, retraitée).

Ainsi même s'ils n'en ont pas des usages très développés, ils ont conscience des possibilités offertes par Internet et sont tout à fait disposés à se saisir de ces opportunités, bien que certains en reconnaissent les limites. Leurs représentations de l'informatique et

d'Internet sont indissociables d'un sentiment d'exclusion vis-à-vis de ces technologies et d'une société qui en use de plus en plus.

2) Sentiment d'exclusion

« *Puis c'est vrai que socialement maintenant c'est passé... je sais pas moi, les générations... pas la mienne mais déjà ils sont bien, je veux dire, ils sont bien intégrés, hein, quand même Internet, moi je suis très en retard.* » (Dominique, 60 ans, retraitée).

L'élément qui ressort le plus dans les entretiens est sans nul doute le sentiment de ne pas faire partie de cette évolution de la société vers le numérique qu'ils désignent par le champ lexical de l'isolement et de la marginalisation. En parlant de l'informatique, Rachida me confie ainsi : « Tout le monde s'y met, tout le monde... nous devance. *Et nous on est derrière.* » (Rachida, 52 ans, sans emploi). Elle fait référence à son retard par rapport aux autres membres de la société qui ont adopté et assimilé l'usage de ces technologies.

Ce sentiment se retrouve également chez Jeanne qui me répond, alors que je lui demande ce qu'elle attend des ateliers numériques, « Bah j'en attends, c'est *de plus être marginalisée.* Une chose m'avait frappée. Je dis ça parce que c'est une anecdote. Une des premières fois où je suis venue, il y avait une femme quelques années plus jeune que moi et on se demandait pourquoi on venait et elle disait « moi tout le monde dans la maison, tout le monde a un ordinateur, tout le monde est connecté, j'ai l'impression d'être *complètement isolée* ». Et moi, c'est ça. » (Jeanne, 75 ans, retraitée). Elle emploie ici des termes à forte connotation qui révèlent en creux un souci d'intégration. De même, Martine fait état d'un phénomène qu'elle assimile à de la discrimination : « Moi je trouve que ça discrimine beaucoup. [...] Oui. J'en parlais à un ami qui freinait des quatre fers pour l'informatique ou le mobile, tout ça il en voulaient pas. Il a été obligé de s'y mettre, je lui ai dit mais tu sais pour la place de théâtre, il faut réserver par mail, moi j'en peux plus, j'ai pas d'ordi, comment fait-on ? C'est discrimination. » (Martine, 62 ans, en recherche d'emploi). Elle a le sentiment d'être mise au ban de la société, maintenue à l'écart, de ne pas pouvoir profiter des mêmes avantages que les personnes connectées. On sent déjà ici la pression sociale qui pèse sur ces personnes exclues du numériques volontairement ou involontairement. Cette impression est également présente dans les propos d'une personne qui s'inscrivait pour la première fois à un atelier et nous expliquait vouloir « s'inscrire à Internet » car « ça se généralise » et considérait qu'« on est handicapé maintenant » (*Carnet de bord, Atelier « J'organise mes données dans l'ordinateur » du 17/04*). Enfin, Denise constate : « Je trouve qu'on est *un peu largué*, qu'on est *mis à l'écart* parce que on n'a pas cet engin. Alors quand

on me dit « mais voyez sur Internet » et que je réponds que je n'ai pas Internet, hé bah j'ai l'air *d'être d'un autre monde*. Je ne suis plus dans... dans l'actualité. » (Denise, 78 ans, retraitée). Ses propos renvoient également à la pression sociale dont certains s'estiment les victimes alors que d'autres l'ont intégrée.

3) Pression sociale

En effet, tous évoquent l'existence d'une incitation ambiante à adopter l'informatique et Internet qu'elle soit véhiculée par leur entourage, comme c'est le cas pour Denise dont les amis la pressent de s'équiper : « Régulièrement on me dit « tu devrais le prendre » [...] on me dit régulièrement chez moi « mais tu devrais prendre l'appareil » » (Denise, 78 ans, retraitée) ou rappelée de manière plus insidieuse par les annonces à aller sur Internet pour trouver des renseignements ou s'inscrire à un événement. D'autres interviewées remarquent en effet que :

« *Ils nous obligent pas mais les gens se sentent tenus, se sentent obligés*. Et puis ils s'inquiètent, quoi, parce qu'ils peuvent pas c'est vrai tout ce qui est administratif mais je crois qu'il est sorti une loi, hein, comme quoi... administrativement, on est, on est tenus à savoir les choses même si on n'a pas d'ordinateur... parce qu'il y a vraiment des abus, il y a carrément... même un téléphone, hein. Par téléphone, ils veulent pas, hein. Les choses qui doivent se faire par téléphone, ils veulent pas. Ça peut être que par Internet. » ; « Oui d'actualité, oui, voyez plus, parce que souvent ils mettent même plus les horaires... bah ils le font exprès, hein, pour qu'on puisse être bien... bien fixés. Ils disent simplement bon ils informent, ils informent de quelque chose, d'une actualité mais *vous voulez en savoir plus, soyez sur Internet*. Donc il y a même pas la possibilité d'une façon autonome d'avoir un minimum qui est le numéro, l'heure parfois quand c'est un spectacle ou un truc comme ça le jour, regardez donc... voilà, c'est tout... » (Dominique, 60 ans, retraitée). Bien qu'elle dramatise quelque peu la situation en évoquant presque l'existence d'un complot politique et économique visant à ce que tout le monde se mette à Internet (ce qui concorde avec les opinions politiques dont elle me fait part au cours de l'entretien), cette enquêtée met le doigt sur une réalité, cette injonction sociale à s'équiper et à se connecter et l'impossibilité de se renseigner aujourd'hui sans passer par Internet dont les autres interviewés ont également conscience : « Il faut retenir les places sur Internet et pour des tas de choses comme ça. Il y a des tas de choses où il n'y a plus de numéro de téléphone mais je crois que c'est ça surtout. » (Jeanne, 75 ans, retraitée) ; « À chaque fois on me renvoie « voyez Internet ». Quand je demande un programme, « voyez Internet » (Denise, 78 ans, retraitée) ; « Bah parce que maintenant, les demandes d'emploi, ça se fait par mail, vous voyez. Les informations,

par mail. Chaque fois que je pose une question, on me dit « allez voir notre site », « inscrivez-vous par mail », voilà. [...] Faut s'inscrire par mail, ouvrir un dossier... » (Martine, 62 ans, en recherche d'emploi).

En effet il n'existe pas toujours d'incitation explicite à s'équiper et à utiliser Internet mais les enquêtés se rendent compte dans leur vie quotidienne qu'ils ne peuvent désormais plus échapper à Internet pour obtenir des renseignements par exemple. La répétition du verbe « obliger » chez cette enquêtée qui ajoute « *Et on nous oblige, on n'a pas le choix. On n'a pas le choix de vivre une vie si on veut être à côté du truc, d'avoir le choix maintenant.* » (Dominique, 60 ans, retraitée) montre bien la contrainte extérieure qui pèse aujourd'hui sur les personnes exclues du numérique (mais pas uniquement) et qui se traduit par l'effort qu'elle fait pour se mettre à niveau et qui ne découle pas ici d'un quelconque intérêt pour cette technologie (cette même enquêtée explique en effet : « Je peux pas dire que ça m'intéresse. », Dominique, 60 ans, retraitée).

Cette contrainte est également fortement intériorisée et se retrouvent notamment dans leurs efforts pour « faire comme tout le monde » comme le révèlent les extraits suivants.

« Mais comme on est à l'air numérique donc je m'y mets aussi mais en fait je ne me suis jamais accroché à ça en fait. Mais c'est vrai qu'autour de moi, je vois les gens, ils ont tous le super dernier portable... » (Yves, 52 ans, magasinier en intérim).

« Comme ça, même si on n'est pas dans la maison... mais pouvoir gérer des choses même si on est à l'extérieur, si on est en déplacement, de pouvoir faire plein de choses sur Internet comme les gens... *comme tout le monde* le fait aujourd'hui. » (Claudine, 66 ans, retraitée).

Je souligne ici « comme tout le monde » car il me semble intéressant de noter que cette dame se reprend – elle commence en effet par dire « les gens » – pour insister sur l'étendue de cette pratique au sein de la société. Rachida évoque également ce désir d'intégration : « « Mais bon c'est bien aussi d'être comme tout le monde, de ne pas être... » (Rachida, 52 ans, sans emploi). Autant de propos qui renvoient à l'exclusion ainsi qu'à son corollaire, l'intégration à une communauté, le désir d'en partager les codes.

Ainsi leur volonté de se mettre à niveau en informatique, bien qu'étant motivée par un désir personnel, rend compte de cette intégration d'une norme extérieure en lien avec la représentation qu'ils ont d'Internet comme un outil qui investit toutes les sphères de la vie sociale et économique. Il s'agit également pour eux d'un enjeu pour ne pas se laisser distancer, la thématique du retard étant très présente dans les entretiens. Les propos suivants d'une enquêtée témoignent bien de cette volonté puisqu'elle estime que : « si on n'essaie pas d'avancer bah de toute façon, si on avance pas, c'est qu'on recule parce que on stagne pas

dans la vie, je trouve. [...] Ou c'est en avant ou c'est en arrière. Mais bon là, il y a... Je pense que... de plus en plus on sera obligé de passer par ça... dans la vie, dans le courant... de gérer de plus en plus par l'ordinateur sinon tous les dossiers, tout ça... parce qu'on archive tout, un tas de papiers et... » (Claudine, 66 ans, retraitée). Elle ajoute que l'âge ne constitue pas une excuse : « C'est pas parce que je trouve que... comme moi je ne suis pas née avec un ordinateur que l'ordinateur, c'est niet. Non, c'est pas possible. Il faut essayer. Je ne dis pas que j'arriverai toujours à tout faire avec l'ordinateur mais je voudrais bien arriver quand même à bien gérer ma vie à travers cet outil. » (Claudine, 66 ans, retraitée).

Les extraits de l'entretien réalisé avec Michelle illustrent tout à fait cette injonction sociale : « Mais je suis sûre qu'il *faut* que je continue à... vous voyez, venir à des ateliers, continuer à m'instruire parce que je suis convaincue qu'à un moment, tout se fera par l'intermédiaire d'Internet *et cætera* et que bien des gens vont être perdus. [...] Si je trouve qu'il y a un danger... » ; « Je me sens pas mise à l'écart mais... il *faut impérativement* essayer d'en savoir le plus possible. Je pense qu'il faut essayer d'approfondir le plus loin possible sinon on sera mis à l'écart. » (Michelle, 67 ans, « fausse » retraitée). Elle qualifie même le risque de se laisser distancer au niveau informatique de « danger ». Elle semble donc consciente de la pression sociale, la ressent même si elle ne s'estime pas (encore) marginalisée et présente cela comme une conséquence de ses efforts continuels pour mettre à jour ses compétences.

Ce champ lexical de l'injonction est également présent chez d'autres interviewées à l'instar de Claudine qui me dit : « Déjà si j'arrivais à mieux développer ce que je *suis censée faire* avec mon ordinateur, faire des dossiers, gérer mes photos, tout enregistrer, tout retrouver » (Claudine, 66 ans, retraitée) ou encore de Jeanne qui constate : « Bon je sais ce que je fais, je connais l'objet mais je fais pas encore marcher le crinrin *comme il faut*, ça c'est sûr... » (Jeanne, 75 ans, retraitée). Enfin l'existence de cette forte pression sociale ressort lorsque je demande à Michelle si elle est satisfaite de son niveau informatique et qu'elle me répond : « mais *je ne dois pas être satisfaite* » et plus loin « Je suis plus douée que d'autres. A chaque atelier, je le vois. Mais... mais il doit y avoir encore meilleur que moi. » (Michelle, 67 ans, « fausse » retraitée). Jeanne fait preuve de la même exigence envers elle-même : alors que je lui dis que ce qu'elle sait faire est déjà bien (par rapport à d'autres personnes que j'ai pu observer en ateliers), elle s'empresse de me contredire : « Non, c'est pas honorable. » (Jeanne, 75 ans, retraitée). Cela ne va pas sans rappeler la réflexion de Plantard sur les baby-boomers qui redoubleraient d'efforts pour compenser leur soi-disant

« retard en informatique » et se montrent donc exigeants envers eux-mêmes du fait de cet enjeu d'intégration, de maîtriser ce que tout le monde semble maîtriser³⁷.

Il semblerait donc qu'il existe une norme au sein de la société et peut-être plus particulièrement des classes moyennes et supérieures³⁸ selon laquelle chacun devrait avoir des compétences informatiques minimales pour savoir utiliser avec succès l'ordinateur et Internet. Et c'est cette norme qui ressort au travers de la pression que s'imposent les personnes interrogées.

Cette intériorisation d'une contrainte externe (« le système ») est relevée par Dominique qui répète à plusieurs reprises le verbe « obliger » pour qualifier son rapport à l'informatique : « Bah je suis, *je suis obligée*, quoi. *Je m'oblige*. Je peux pas dire que ça m'intéresse. *Je m'oblige parce que le système oblige*. Euh... je veux dire je vais pas m'en servir mais c'est vrai que par inquiétude ou par juste comme ça... » (Dominique, 60 ans, retraitée).

Toutefois, quelques interviewés font preuve d'une certaine résistance face à cette pression sociale à l'instar de Dominique qui essaie de différer ce passage à l'informatique et à Internet : « Bah je sais pas. *Quand je serai obligée*, je sais pas, je recule toujours. Moi, *je me sens pas obligée*. » (Dominique, 60 ans, retraitée) ou de Denise qui s'exclame « c'est parce que mon voisin le fait que je vais le faire. Non, non, non, pas du tout. Si j'y tire un intérêt, là je le ferai mais c'est pas parce que on me dit régulièrement chez moi « mais tu devrais prendre l'appareil » que je vais me presser pour le prendre. Non, non, non. » (Denise, 78 ans, retraitée), refusant ainsi l'injonction sociale si elle ne fait pas écho à un intérêt pensé au préalable. Cette remarque rappelle en effet l'importance pour ces individus de trouver une utilité à cette technologie avant de l'adopter et de se l'approprier comme nous l'avons vu au début de ce rapport. Leurs parcours d'utilisateurs de l'ordinateur et d'Internet sont souvent ceux de glaneurs qui ramassent des éléments et des outils là où ils en trouvent. Et ils ne sont pas aussi exclus du numérique qu'on pourrait le penser comme le révèlent leurs pratiques. Ils ont de bonnes raisons de s'équiper ou non et cela dépend notamment de l'utilité qu'ils trouvent à ces technologies. Ce n'est pas parce qu'ils n'utilisent pas toutes les fonctionnalités de leurs outils qu'ils n'en ont pas conscience ou qu'ils s'en estiment privés, simplement ils en font l'usage dont ils ont besoin et ne cherchent pas à aller plus loin, comme on peut le constater

³⁷ Plantard, P., « De la fracture numérique à la mutation des Espaces publics numériques », *Education à la technologie et au numérique, rencontres numériques*, Gaîté Lyrique, Paris, 14 juin 2013.

³⁸ Le Gall, D. et Le Van, C., « S'équiper à domicile. Micro-informatique domestique et clivages sociaux » in Granjon, F., Lelong, B. et Metzger, J.-L., *Inégalités numériques. Clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Lavoisier, Hermès Science Publications, 2009.

ici : « Alors bon, moi je m'en sers essentiellement pour téléphoner mais on peut envoyer des sms, on peut... et puis il y a des tas d'informations bien sûr, des informations... » (Jeanne, 75 ans, retraitée, à propos de son téléphone portable).

C) Leur rapport à l'informatique : les usages et les compétences

1) Des parcours d'équipement et d'usage

Alors qu'il s'intéresse à l'équipement et à l'usage d'Internet chez les retraités, Vincent Caradec développe l'idée que ces derniers ont de « bonnes raisons » (au sens de Raymond Boudon) c'est à dire qu'ils sont capables de justifier leur (non) équipement et leur (non) usage³⁹. L'analyse de leurs discours lui permet de distinguer quatre logiques d'usage : la logique utilitaire (d'évidence ou contextualisée), la logique identitaire (l'adéquation ou non de l'objet avec ce que l'on est⁴⁰), la logique de la médiation (l'intervention d'un tiers qui peut aussi bien jouer le rôle de « pont » ou de « porte » au sens de Simmel) et la logique de l'évaluation (le jugement sur les caractéristiques et la performance de l'objet suivant les registres « économique, pragmatique, idéologique, esthétique et spatial »⁴¹). Cette grille de lecture est intéressante au sens où elle permet d'expliquer à la fois l'équipement (et le non équipement) et les usages (et le non usage) en se référant aux raisons avancées par les enquêtés ainsi qu'à leurs représentations. Par ailleurs, il est important de distinguer ici l'équipement des usages, le premier n'impliquant pas forcément les seconds et à l'inverse, les seconds pouvant être très développés sans le premier.

Ainsi nombreuses sont les personnes interrogées qui ne sont pas équipées d'un ordinateur à domicile car elles sont satisfaites de l'offre publique des bibliothèques et l'offre privée des cybercafés (bien que cela soit également dû pour l'une d'entre elles au moins à un manque de ressources économiques). Ils me dévoilent, en effet, au cours des entretiens leurs adresses pour naviguer. Michelle me retrace un parcours qui va du Carrefour numérique de la Cité des sciences et de l'industrie à la Bpi en passant par les bibliothèques municipales et l'Espace Public Numérique de la mairie du 3^{ème} arrondissement de Paris (découvert grâce à une bibliothécaire de la Bpi) :

³⁹ « Par bonnes raisons, nous entendons qu'elles sont capables de tenir un discours justifiant le fait qu'elles sont équipées (ou qu'elles ne le sont pas) et qu'elles utilisent (ou qu'elles n'utilisent pas) les différents objets technologiques retenus dans l'enquête: c'est ce que nous proposons d'appeler les «logiques d'usage». » in Caradec, V., « « Personnes âgées » et « objets technologiques » : une perspective en termes de logiques d'usage », *Revue française de sociologie*. 2001, 42-1. pp. 117-148. p.121-122.

⁴⁰ Caradec cite ici les notions de « mémoire incorporée » (Kaufmann) et d'« investissement psychique » (Csikszentmihalyi et Rochberg-Halton). Caradec, V., *op. cit.* p.124.

⁴¹ Caradec, V., *op. cit.* p.127.

« Je suis beaucoup à la bibliothèque du Centre Pompidou, bibliothèque de la ville de Paris et je suis à ce qu'on appelle l'Espace public numérique du 3^{ème}. Donc je me sers de l'ordinateur pratiquement tous les jours. » ; « Vous voyez, je paie 16 euros à l'EPN du 3^{ème} de la mairie du 3^{ème} arrondissement. Chez vous, c'est gratuit, dans toutes les bibliothèques j'ai deux heures d'accès par jour. Donc ça me fait... quatre heures, ça me fait six heures par jour d'ordinateur, si je veux. » (Michelle, 67 ans, « fausse » retraitée).

Portrait n°2 : Michelle

Petite dame bavarde aux cheveux blancs et à lunettes, **Michelle** est âgée de 67 ans. Elle a commencé comme secrétaire dans le notariat avant de finir clerk de notaire après avoir suivi des formations continues (au Conservatoire des Arts et Métiers). Elle travaille aujourd'hui en tant que surveillante dans une école privée car il lui manque encore des annuités pour être en retraite et elle n'a pas trouvé de poste dans son domaine professionnel d'origine (ce qu'elle met sur le compte de la crise de 2008). J'ai décidé de l'interroger car elle avait dit à plusieurs reprises lors d'un atelier « J'effectue mes démarches administratives en ligne » qu'elle avait suivi les médiations informatiques de la BPI en 2012-2013, trouvait ces nouveaux ateliers complémentaires et avait fréquenté le Carrefour numérique de la Cité des sciences. Elle ne possède pas d'ordinateur à domicile ni de connexion internet.

Pour cette personne, la présence d'ordinateurs et de connexions Internet aux différents endroits de Paris que sont la Cité des sciences, la Bpi ou encore l'EPN de la mairie du troisième arrondissement de Paris la dispense de s'équiper en informatique au même titre que les expériences négatives de son entourage avec cette technologie (elle me parle d'« ordinateurs bloqués », de « soucis » et de « difficultés ») et que le coût économique de l'ordinateur. Si la logique utilitaire sert à expliquer son usage de l'ordinateur c'est également cette dernière, associée à la logique de l'évaluation, qui la dissuade de s'équiper. Ainsi, sa vision négative de la technologie peut expliquer le fait qu'elle substitue à la possession d'un ordinateur le recours à l'offre gratuite (bibliothèque) et payante (EPN).

De même Yves m'explique naviguer entre la Bpi, les bibliothèques de la ville de Paris lorsque la Bpi est fermée et les cybercafés pour utiliser Internet :

« De l'acheter ? Qu'est-ce qui me retient de l'acheter ? *Silence*. Je sais pas trop. *Silence*. J'ai pas vraiment de raison précise de le faire... peut-être parce que... ouais c'est ça, j'ai pas de besoin impérieux. Peut-être que pour l'instant ça me suffit un peu, je l'utilise... je peux l'utiliser... Les bibliothèques sont accessibles assez facilement, à la Bpi aussi donc du coup,

je saute pas encore le pas. » ; « Non c'est que j'ai pas encore un besoin, peut-être que j'aurai jamais ce besoin impérieux de l'avoir... Voilà. L'offre est déjà pas mal et puis il y a aussi la possibilité d'aller dans des web... des cafés... [...] Avec les cybercafés, j'ai la possibilité... et en plus c'est la facilité parce que il y a même des abonnements possibles alors qu'est-ce que je fais, je prends une carte d'abonnement et puis voilà, je m'assieds à une table, c'est pas très cher... je m'assieds à une table et je me connecte et voilà. Du coup ça pousse pas vraiment à en avoir un d'ordinateur. Maintenant avec la boîte mail... même avec la boîte mail, puisqu'on peut accéder n'importe où, vous voyez donc le besoin... » (Yves, 52 ans, magasinier en intérim).

Par la notion de « besoin impérieux », il désigne l'absence de logique utilitaire qui entraînerait son équipement à domicile. Il utilisait également un smartphone pour se connecter à Internet jusqu'à ce qu'on le lui vole. Ce schéma se retrouve chez Dominique qui utilise l'ordinateur à la Bpi, dans les associations, les Espaces Publics Internet et les Apple Stores : « Mais moi en fait j'utilise Internet comme ça, en fait, quoi, j'utilise en me promenant... *Rires*. [...] Je rentre et puis voilà, voilà, c'est comme ça que ça me plaît. » ; « nan, j'ai mes coins comme ça. » (Dominique, 60 ans, retraitée). On remarque chez elle l'importance de l'absence de contrainte, d'un parcours de navigation libéré de toute contrainte associée à la l'idée de promenade, de ballade. Elle navigue sur Internet et pour accéder à Internet. Enfin, Martine opère une division des lieux en fonction des tâches à effectuer. Ainsi, le Centre d'Information et de documentation jeunesse est-il consacré à la bureautique, la Bpi et les bibliothèques municipales à Internet. Toutefois pour cette dernière le manque de propreté de ces équipements et les contraintes que représentent ces espaces lui font préférer l'équipement à domicile rendu difficile cependant par son manque de ressources (elle est bénéficiaire du RSA). C'est pourquoi elle a acquis un ordinateur portable dans une brocante (sans le câble d'alimentation) et cherche à le faire fonctionner grâce à Emmaüs Connect. Par ailleurs, elle a longtemps eu une connexion Internet à domicile sans ordinateur car l'abonnement téléphonie, télévision et Internet était plus avantageux.

Parmi les enquêtés, on compte donc un nombre conséquent de personnes qui ont des usages réguliers d'Internet sans pour autant être équipées et cela vient nuancer une approche de la fracture numérique en termes de taux d'équipement. Pour certains, il leur manque souvent la logique de la médiation, le conseil d'une personne au moment de l'achat comme c'est le cas pour Michelle qui craint d'être escroquée par les vendeurs des grandes enseignes d'équipement informatique et Martine qui se trouve perdue parmi toutes les offres et les innovations techniques qui changent sans cesse.

Et inversement certains participants sont techniquement équipés mais n'utilisent dans les faits que très rarement leur ordinateur. C'est le cas de Rachida qui dispose d'un ordinateur et d'une connexion à domicile essentiellement utilisés par ses enfants (qui sont en outre la principale raison d'équipement comme c'est souvent le cas dans les milieux populaires⁴²). C'était également le cas de Claudine qui avait vu arriver l'ordinateur très tôt chez elle car le père de sa fille travaillait chez IBM. Et c'est au départ de cette dernière à l'étranger, qu'elle s'est mise à Internet et au courrier électronique afin de rester en contact avec elle. La logique de la médiation fut donc à l'origine de son équipement en ordinateur (par son conjoint et sa fille) mais c'est la logique utilitaire qui entraîna son utilisation régulière. Jeanne ne s'est équipée que récemment depuis sa retraite grâce à un intermédiaire mais ne dispose par encore d'une connexion : « Alors quelqu'un m'a donné un ordinateur. Une amie m'a donné un ordinateur donc j'étais là un peu comme la poule qui a trouvé un couteau. Je savais pas du tout m'en servir donc bon il y a une autre amie qui me l'a installé, ce que je regrette, j'aurais voulu le faire moi-même, bon... Et puis du coup, j'en suis toujours restée là et j'ai jamais eu de connexion quoi. » (Jeanne, 75 ans, retraitée). D'autres comme Than, le plus jeune des interviewés, ou Jean-Philippe disposent d'un ordinateur et d'une connexion à domicile mais ont également recours aux postes informatiques disponibles dans les bibliothèques. Ce dernier, âgé de 62 ans, s'est équipé au moment de sa retraite car il ne disposait plus de son ordinateur au bureau qui lui suffisait amplement raconte-t-il pour les usages qu'il en faisait, boîte mail et traitement de texte essentiellement⁴³. Ce lien entre profession et équipement en informatique ne se fait qu'une fois à la retraite grâce à l'acculturation⁴⁴ mais en même temps on constate ici que la présence d'un ordinateur au bureau ne l'encourageait pas dans un premier temps à s'équiper à domicile puisqu'elle lui suffisait pour les usages qu'il avait de cette technologie.

Pour retracer les usages de l'informatique et d'Internet qu'ont les enquêtés je dois me fier uniquement à ce qu'ils en disent, à leurs discours qui sont nécessairement biaisés (les enquêtés ayant peut-être tendance à les diversifier et à les rendre culturellement légitimes) n'ayant pas pu les observer dans leur pratique (ils se contentaient de faire les exercices

⁴² Cf. Le Gall, D. et Le Van, C. remarquent que la présence des enfants déterminantes pour l'équipement en milieu populaire dans leur chapitre sur l'équipement et les classes sociales in Le Gall, D. et Le Van, C., *op. cit.*

⁴³ Ce cas fait référence à la logique identitaire à propos de laquelle Caradec écrit que « l'innovation prend sens par rapport à la trajectoire antérieure de l'individu, comme dans le cas de jeunes retraités des catégories supérieures qui se connectent à l'internet d'autant plus facilement qu'ils se sont familiarisés avec l'ordinateur dans les dernières années de leur activité professionnelle. » in Caradec, V. et Eve, M., « Sociabilité et diffusion des technologies de la communication » Une étude de cas auprès de « jeunes retraités », *Réseaux*, 2002/5 no 115, p. 151-179. p.161-162.

⁴⁴ Cf. Le Gall, D. et Le Van, C., *op. cit.* sur l'équipement des classes moyennes.

demandés lors des ateliers). Par ailleurs il me semble pertinent de mettre d'un côté les usages pratiques et de l'autre des usages récréatifs, de distinguer aussi les usages effectifs des usages escomptés. Ainsi la principale motivation pour participer aux ateliers chez Jeanne, Denise, Martine et Michelle est d'apprendre à chercher et à trouver les renseignements culturels et administratifs auxquels elles n'ont plus accès. La logique utilitaire semble ici prévaloir mais il faut également considérer la logique identitaire qui avait cours chez Jean-Philippe et que Vincent Caradec associe au temps de la retraite chez les classes moyennes : « le début de la retraite est également propice à l'expression de la logique identitaire. Tout d'abord, la conception de la retraite comme temps d'épanouissement et de réalisation de soi, qui s'est diffusée à partir des classes moyennes (Lalivie d'Epinau, 1996), incite à développer des activités qui ne soient pas une simple occupation du temps libre mais qui suscitent un «écho identitaire». »⁴⁵. Il existe des conceptions différentes de la retraite en fonction des classes sociales. Ainsi les couches moyennes considèrent-elles ce temps comme un moment propice à l'épanouissement et à la curiosité intellectuelle – comme on peut le constater chez plusieurs des retraitées citées précédemment dans leurs efforts pour se mettre à l'informatique – alors que les classes populaires y voient une période de repos et de tranquillité.

À l'inverse, Yves et Than en ont surtout un usage récréatif et culturel puisqu'ils regardent tous deux des vidéos sur Youtube et que Yves suit activement l'actualité politique (Ségolène Royal, Dieudonné) et artistique.

Seuls quatre des enquêtés – Jean-Philippe, Martine, Michelle et Claudine – possèdent une boîte mail et l'utilisent régulièrement au moment des entretiens.

« Bah moi j'ai mes boîtes mail, j'en ai quand même trois... pour une personne, à titre personnel. Euh... Non, non je m'en sers beaucoup de... des boîtes mail, je vais chercher beaucoup de renseignements. Par exemple, je fais partie d'un atelier d'écriture, je file sur Internet regarder. » (Michelle). On constate ici aussi que l'usage d'Internet s'articule pour cette enquêtée aux nombreuses autres activités qu'elle a commencé avec sa « fausse » retraite (Origami, écriture, langues) suivant une logique identitaire.

« Surtout pour communiquer, oui. Mais je voudrais arriver aussi... je sais qu'il y a des possibilités à l'infini finalement avec l'ordinateur... Mais c'est beaucoup pour communiquer de toute façon. » (Claudine, 66 ans, retraitée). Cette même dame gère son compte bancaire en ligne et y achète des billets de train.

⁴⁵ Caradec, V., *op. cit.* p132.

S'ils ne réalisent pas leurs démarches administratives en ligne, pour certains, ce n'est pas par manque de connaissances ou de compétences, mais parce qu'ils préfèrent se déplacer (Yves) ou garder une trace papier (Jean-Philippe). Ainsi Jean-Philippe, dont le profil ne ressemble pas à celui des participants habituels, refuse absolument de faire ses démarches administratives en ligne : « Effectuer mes démarches administratives en ligne, non, je ne le fais pas, volontairement puisque je préfère garder une trace papier. C'est un peu conservateur mais bon. Et ma femme, c'est pareil. Je fais la plupart des choses sous forme papier sauf les rares choses pour lesquelles on doit avoir besoin de renseignements, à ce moment-là, je le fais par courriel. Mais sans avoir besoin de s'enregistrer officiellement. Par exemple, pour mes impôts, je ne veux pas le faire. » (Jean-Philippe, 62 ans, retraité). De même la préférence pour le contact direct ou téléphonique fait rejeter à d'autres l'usage de la boîte mail qu'ils trouvent impersonnelle : « Je préfère entendre des gens au téléphone, je préfère lire une lettre, recevoir une lettre, la lire, la regarder, la laisser pendant quelques jours et la reprendre tandis que lire une phrase sur un ordinateur, sur un écran, ça ne me tente pas. » (Denise, 78 ans, retraitée). Par ailleurs, le fait d'évoluer dans un réseau de personnes non utilisatrices d'Internet justifie le non usage des moyens de communications électroniques et prouve pour cette enquêtée son absence de dépendance vis-à-vis d'Internet : « M'enfin bon, c'est bien de... je peux m'en passer, il y a pas de problème. « Socialement, je me sens pas du tout... je suis pas avec des gens qui... je suis avec des gens qui s'en fichent, quoi. » (Dominique, 60 ans, retraitée).

On pourrait penser qu'ils ne se saisissent pas assez des opportunités offertes par Internet et que ces usages révèlent des inégalités. Mais en même temps, ils n'en voient pas forcément l'utilité et vouloir à tout prix que tous soient connectés, c'est en quelque sorte leur imposer un type de pratique et d'usage qui entrent en contradiction avec leurs préférences (se déplacer, garder un contact physique, téléphonique). Vincent Caradec et Michael Eve écrivent ainsi que « l'évaluation de l'utilité d'une innovation est un jugement social qui s'élabore de manière complexe à partir de sa propre histoire, des valeurs dont on est porteur et du contexte dans lequel on vit. Vues au travers des discours de nos interlocuteurs, les particularités de la diffusion des innovations parmi les retraités ne tiennent pas tant à une question d'habitudes rigides liées au passé ou même à un manque de compétences techniques qu'à une spécificité dans leurs valeurs, leurs intérêts et la situation objective qui les caractérise. »⁴⁶. Pour conclure, on pourrait imputer le décalage existant entre leurs

⁴⁶ Caradec, V. et Eve, M., *op. cit.* p.176-177.

représentations de l'informatique et des potentialités offertes par cet outil et leurs usages effectifs de cette technologie non seulement à leurs manques de compétences – avéré pour certains – mais aussi au fait qu'ils n'en voient pas l'utilité pour eux-mêmes. Ainsi concevoir l'utilité que l'on pourrait tirer d'un outil technique peut nécessiter une phase d'acculturation pour laquelle la profession joue un rôle majeur.

2) Le lien entre profession et informatique

Souvent ceux qui ont utilisé l'informatique dans le cadre d'un travail faiblement qualifié déplorent un usage trop restreint et contre-productif tandis que ceux qui ne l'ont pas manipulé le regrettent, estimant que cela leur aurait apporté des connaissances plus structurées.

Un travail sans informatique

Jeanne, psychiatre à la retraite, n'a pas eu à utiliser l'ordinateur dans le cadre de sa profession et m'explique aujourd'hui son erreur d'interprétation originelle de l'impact de ce nouvel outil sur la société et à laquelle elle entend aujourd'hui remédier :

« Ça n'existait pas. Au début j'ai cru que c'était... je ne sais pas... une modification des machines... il y avait des machines qui étaient déjà perfectionnées...bon je me suis dit c'est un outil pour les secrétaires quoi. Je me suis pas rendue compte. Et puis j'ai commencé à percuter, c'est à la fin des années 90. Là je me suis dit quand même, il y a un changement, il y a quelque chose qui se passe. Les amis que j'avais, dont j'étais proche qui étaient donc des gens dans mon âge non plus ça les branchait pas. Et puis fin des années 90, les gens ont commencé à avoir des mails... ça, ça c'est répandu comme ça un peu... assez rapidement. Les ordinateurs, les machines... Et puis les secrétaires arrivaient à faire des choses... les images, les trucs comme ça, les gens qui composent... la composition, c'était pas mon truc. » (Jeanne, 75 ans, retraitée). Dans cet extrait, elle insiste à la fois sur la rapidité du « changement » qu'elle oppose à la simple « modification » technique à laquelle elle n'attache pas d'importance au début et sur son erreur d'interprétation qui l'a conduite par la suite à se former à cet outil, initiative qui n'est peut-être pas sans lien avec le constat que les « secrétaires arrivaient à faire des choses » qu'elle ne comprenait pas.

Portrait n°3 : Jeanne

Jeanne, petite dame maigre aux cheveux blancs vêtue d'un anorak noir, que j'avais déjà remarquée lors de mes nombreuses observations, toujours assise au premier rang, elle écoute attentivement mais participe peu. Après une séance de l'atelier « Je crée ma boîte mail »

particulière, presque personnalisée⁴⁷, elle accepte de discuter un peu avec moi dans la salle de l'Atelier. Il s'agit d'une psychiatre à la retraite depuis dix ans et âgée de 75 ans qui considérait au départ l'informatique comme un « truc de secrétaire » et ne s'est rendu compte de son retard en la matière qu'à partir de la fin des années 1990. Elle s'y consacre plus particulièrement depuis sa retraite en 2003. Elle a suivi de nombreuses formations à l'informatique depuis cette époque, formations plus ou moins concluantes. Elle dispose à domicile d'un ordinateur qu'une amie lui a donné mais n'a pas de connexion internet.

De même Denise, intendante à l'école Estienne, déléguait les tâches informatiques à ses subordonnés et n'a pas pu se familiariser avec cet outil, constat que dresse également Claudine qui déplore cela et cherche aujourd'hui à structurer ses connaissances en informatique : « Et c'est... je dirais que c'est presque un peu dommage parce que quand on est obligé de le faire professionnellement, là on s'investit vraiment beaucoup plus et... on apprend beaucoup plus de choses et *dans le bon ordre*, je dirais, parce que là je suis très dispersée dans mes connaissances. » (Claudine, 66 ans, retraitée). Cela vaut en outre pour Rachida, qui a part les brèves formations informatiques de l'ANPE qu'elle a suivies dans les années 1980, n'a pas eu d'autres contacts avec cette technologie dans le cadre de sa profession.

Une interruption professionnelle au mauvais moment

Par ailleurs ce sentiment d'incompétence est renforcé par l'évolution permanente de ces nouvelles technologies de l'information et de la communication. Cela est évoqué par Martine et Michelle qui l'ont toutes deux ressentie dans le cadre de leur profession du fait d'un arrêt soudain du travail qui les a laissées à l'écart de ces évolutions et qui se sont trouvées dans l'impossibilité de rattraper leur retard. Martine, documentaliste en recherche d'emploi qui n'a pas travaillé dans ce secteur depuis six ans, m'explique ainsi :

« Oui. Parce que ça se modifie très très vite. Par exemple on a été formés pour la syntaxe de la Bnf je crois qui s'appelait Opale. Opale n'existe plus. Maintenant, c'est autre chose, ça porte un autre nom. Tout a été modifié, vous voyez ? » ; « Et donc j'ai de moins en moins de mémoire, je pratique pas et je suis pas au courant des nouveautés, ça bouge beaucoup. » (Martine, 62 ans, en recherche d'emploi).

Portrait n°4 : Martine

⁴⁷ Cf. *Carnet de bord*, Atelier je crée ma boîte mail du 14/04.

Petite dame brune de 63 ans, Martine est une ancienne documentaliste en recherche d'emploi. Elle semble intéressée par mon travail lorsque je lui demande au cours d'un atelier « Je navigue sur internet » si elle souhaiterait répondre à mes questions et m'interroge : « c'est d'un point de vue sociologique ? Sociologie des publics ? ». Pendant longtemps, elle n'a pas possédé d'ordinateur, se contentant des équipements mis à disposition dans les bibliothèques mais elle a récemment fait l'acquisition d'un ordinateur portable dans une brocante et compte aller à Emmaüs Connect pour le faire fonctionner. C'est la seule personne interrogée qui connaissait ce dispositif partenaire de la BPI. Elle me confie ne pas avoir d'enfant en ajoutant que la présence de ces derniers l'aurait sans doute incitée à s'équiper.

De même, Michelle s'estime dépassée lorsqu'elle reprend un travail après avoir été licenciée en 1993 et constate le retard qu'elle a accumulé, comme on peut le constater dans ce passage avec la répétition de l'adjectif « difficile » pour qualifier cette reprise :

« Ça a été difficile parce que j'avais plein de... logiciels à apprendre d'un seul coup et ça a été difficile pour moi. Non pas Internet mais l'ensemble de... la reprise, oui ça a été difficile. » ; « Bah dans le notariat on avait plein, plein, plein de... oui, c'est plein de logiciels à travailler et non j'étais pas... j'étais pas performante à la fin. Au niveau des actes juridiquement, oui mais pas au niveau de l'ordinateur. » (Michelle, 67 ans, « fausse » retraitée).

Leurs expériences professionnelles négatives avec l'informatique qu'elles considèrent comme les causes de leur faible employabilité expliquent donc leur rapport compliqué à cette technologie et leur volonté de combler ce retard. Martine reconnaît en outre l'influence de la manipulation régulière de l'ordinateur dans le cadre professionnel et les conséquences de son interruption sur ces compétences instrumentales : « Depuis que je ne suis plus dans le monde du travail, je suis complexée, j'ai tout perdu, des fois je ne sais même plus ouvrir l'ordi. » (Laurence, 62 ans, en recherche d'emploi).

Un usage restreint de l'informatique au travail

Dans un ouvrage collectif dirigé par Fabien Granjon, Benoît Lelong et Jean-Luc Metzger sur les inégalités numériques, Gérard Valenduc évoque le rôle essentiel du travail dans l'appropriation des TIC en tant que lieu d'apprentissage et de socialisation⁴⁸. Dès lors

⁴⁸ Valenduc, G., « La fracture numérique passe-t-elle par le travail ? » in Granjon, F., Lelong, B. et Metzger, J.-L., *Inégalités numériques. Clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Lavoisier, Hermès Science Publications, 2009.

l'exclusion et la marginalisation vis-à-vis de l'informatique au travail créent, voire renforcent, des inégalités numériques. Il identifie en outre cinq groupes de métiers en fonction de la place des TIC dans ces derniers : les professionnels avec des TIC ; les métiers dont l'usage des TIC est aujourd'hui une composante indissociable ; les métiers où les TIC sont des supports efficaces mais optionnels mais pas une composante de la profession ; les métiers dont l'organisation est profondément transformée par les TIC mais où les tâches sont pauvres en TIC et les métiers à l'écart des TIC. L'avant-dernière catégorie fait penser au cas de Yves qui a effectué des missions d'intérim dans la logistique et qui m'explique qu'utiliser l'informatique dans ce cadre ne l'a pas aidé à comprendre son utilisation, comme en témoigne la distinction qu'il fait entre « utiliser » et « savoir utiliser » :

« Si un peu mais très peu parce que dans mon travail, pour le stockage, on a accès à des logiciels de stockage *et cætera* donc... Mais dire que je savais l'utiliser... *Je l'utilisais dans mon travail mais je ne savais pas l'utiliser en fait.* ». Il ajoute alors que je lui demande de préciser : « Bah dans le sens où quand vous êtes au travail... bah vous avez des collègues mais ils ne vous aident pas particulièrement à l'utiliser. On vous dit, on vous explique grosso modo, on vous dit « voilà il faut remplir telle case », mettre la quantité de pièces par exemple parce que je suis magasinier pour des pièces d'avion donc faut rentrer la case... euh la quantité dans une case. J'arrivais pas à faire dérouler, je savais pas qu'il fallait cliquer sur le côté pour pouvoir faire dérouler en fait, j'ai appris qu'ici parce que là-bas, je l'ai pas su. Ils le faisaient mais comme ils ne me l'expliquaient pas, je ne le savais pas. » (Yves, 52 ans, magasinier en intérim).

Portrait n°5 : Yves

Yves, grand monsieur noir, âgé de 52 ans, que j'ai pris au début pour un habitué des ateliers car sa silhouette m'était familière, est en fait d'un habitué de l'Espace Autoformation qui a souvent assisté à des ateliers de conversation en anglais. Moins intéressé par l'informatique même s'il a conscience que désormais tout le monde s'y met, il sait manipuler l'ordinateur et naviguer sur internet (il a pu se familiariser avec cet outil lors de son travail dans la logistique et surtout dans les bibliothèques dont la BPI qu'il fréquente assidûment depuis cinq ans). Il ne ressent cependant pas de besoin pressant, « impérieux » de s'équiper ni de se former. Sa présence à l'atelier relève davantage d'une opportunité à saisir que d'une réelle volonté de combler un retard. Cette approche justifie son manque d'investissement dans ces questions. Il s'agissait de son premier atelier numérique. Licencié de son emploi de soudeur

chez Panhard en 2000, il effectue désormais des missions en intérim dans le stockage et la logistique. Il ne possède pas d'ordinateur ni de connexion internet à domicile mais il a eu pendant un temps un smartphone sur lequel il naviguait chez sa sœur et son beau-frère avant qu'il ne se le fasse subtiliser.

La situation de Dominique qui a travaillé au service courrier d'EDF est similaire. Lorsque je lui demande si elle a dû utiliser l'ordinateur dans le cadre de son travail, elle me répond :

« Oui. *Mais alors il y a pas besoin de savoir... il y a besoin de savoir appuyer sur trois touches et puis c'est tout. J'ai fait ça pendant dix ans. C'est-à-dire que je tapais les noms des gens et puis en fonction de ça, bon c'était des programmes internes aux entreprises et puis donc ils mettaient les dernières adresses et donc je rectifiais sur le courrier les adresses et c'était réexpédié où il fallait, quoi.* » ; « Ben on nous a mis devant un poste puis, je veux dire, au bout de quelques jours, on finit par... on finit par savoir quand même taper un petit peu à la machine. Enfin c'est suffisant pour faire ce qu'il y avait à faire. [...] Nous, on avait rien, on n'avait pas à avoir un logiciel à savoir... je veux dire, je veux dire quelqu'un qui sait pas du tout... sur informatique, en quelques jours, il sait tapoter, hein. Il y a peu de choses à savoir. » (Dominique, 60 ans, retraitée).

Ce genre d'utilisation professionnelle automatisée sans réelle compréhension du fonctionnement global de l'outil ne requiert pas de compétences particulières en informatique et peut même mener à un sentiment d'aliénation. Elle a demandé une formation mais cela lui a été refusé (car selon elle ce type de formation était réservé aux cadres) : « Moi, ils ne m'ont pas donné de formation. J'en ai demandé mais ils en donnaient pas. C'était pas... de toute façon, tout ce qu'il y avait à faire, c'était pas... Mais d'avoir les bases informatiques, non. C'est pour des gens qui ont déjà des postes... » (Dominique, 60 ans, retraitée).

Comme l'écrit Gérard Valenduc, « la familiarisation dans le contexte professionnel ne donne pas souvent accès aux compétences informationnelles et stratégiques, pour devenir un utilisateur autonome dans le cadre domestique »⁴⁹. Cela vaut donc surtout pour les emplois faiblement qualifiés. Ces exemples tranchent en effet avec le cas de Jean-Philippe, ingénieur à la retraite, qui utilisait quotidiennement son ordinateur de bureau pour le traitement de texte et la messagerie électronique et se montre aujourd'hui à l'aise avec ces outils. En reprenant la typologie des compétences informatiques que nous avons déjà

⁴⁹ Valenduc, G., *op. cit.* p.154.

évoquée en première partie, Valenduc conclut que l'utilisation des TIC au travail joue surtout un rôle dans l'acquisition et le développement des compétences instrumentales, tandis que les compétences structurelles dépendent du type de métier exercé, et les compétences stratégiques de la marge d'autonomie et d'initiative dont dispose le travailleur⁵⁰. Il ajoute par ailleurs que le genre de métier, ainsi que les formes de solidarité dans le travail, peuvent être constitutifs d'un environnement professionnel pourvoyeur de ressources sociales majeures pour l'acquisition de ces compétences. C'est pourquoi il nous invite à considérer le travail à la fois comme activité technique et comme mode de socialisation.

Le travail de Pascal Lallement et Jean-Luc Metzger⁵¹ permet également d'éclairer la situation de Yves et Dominique, ces employés dont l'usage de l'informatique était si restreint qu'ils n'ont pas pu développer de compétences plus abouties. Ces auteurs écrivent en effet que « la majorité des salariés travaille à longueur de journée face à un écran d'ordinateur, sur lequel les consignes d'usages sont tellement prescrites qu'ils n'ont la guère la possibilité de réaliser des apprentissages et, a fortiori, de les transférer à d'autres contextes. »⁵², et qu'il s'agit d'« apprentissages tellement élémentaires qu'ils ne peuvent constituer un système de compétences propre à les inscrire dans un projet professionnel ascendant, source de qualification reconnue et de réalisation. »⁵³. Ils développent par ailleurs le cas de la semi-autonomie au sens où, même si les employés ont accès à l'informatique au travail (et que cela apparaît par exemple dans les chiffres du Credoc cités précédemment), « la contrainte des cadences de production et l'extrême prescription du poste ne permettent pas aux salariés de dégager suffisamment de temps pour réaliser des expériences, pratiquer autre chose que le strictement exigé, tâtonner, bidouiller, explorer les marges de l'activité. Il ne leur est laissé que le temps nécessaire pour répondre aux exigences de la tâche et d'installer une routine. [...] Viser essentiellement l'employabilité immédiate se fait au détriment de la qualification des personnes. »⁵⁴. Ils imputent cela à une logique de rationalisation croissante de l'organisation du travail. Les changements organisationnels aussi bien que techniques expliquent la difficulté d'adaptation de certains salariés.

⁵⁰ *Ibid.* p.157.

⁵¹ Qui définissent l'autonomie au travail comme un « ensemble complexe de capacités dont dispose, à un moment donné, un salarié, lui permettant de prendre des initiatives dans le cadre de ses activités, de contourner les règles et, surtout de donner du sens à son travail, dans une perspective de construction identitaire » dans Lallement, P. et Metzger, J.-L., « Renouveau technologique et inégalités numériques au travail » in Granjon, F., Lelong, B. et Metzger, J.-L., *Inégalités numériques. Clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Lavoisier, Hermès Science Publications, 2009.

⁵² Lallement, P. et Metzger, J.-L., *op. cit.* p185

⁵³ *Idem.*

⁵⁴ *Ibid.* p.185-186

La manipulation de l'ordinateur dans le cadre professionnel est donc loin d'assurer une acquisition réussie des compétences informatiques nécessaires pour utiliser cet outil en toute autonomie.

3) Sentiment d'incompétence et de honte

Même le plus compétent des participants interrogés, Jean-Philippe qui me dit au début de l'entretien que je ne dois pas voir souvent de cas particuliers comme le sien, admet son manque de compétence pour ce qui est de certains domaines de l'informatique, et cela est révélateur de l'injonction paradoxale que subissent ces personnes ainsi que le reste de la société à se mettre à l'informatique alors que cette technique est par essence compliquée et cela d'autant plus qu'elle est soumise à une évolution et à une innovation constantes.

Portrait n°6 : Jean-Philippe

Homme de taille moyenne aux cheveux châtons et à lunettes, Jean-Philippe, est âgé de 62 ans. Après avoir été électronicien, il a repris ses études à l'âge de 30 ans pour devenir ingénieur et disposer ainsi de plus d'autonomie au niveau professionnel. Il commence à utiliser l'ordinateur dans le cadre de son travail d'ingénieur en 1985 surtout pour les mails et le traitement de texte mais m'explique qu'il savait ce qu'était un ordinateur avant cette date. Je l'avais remarqué au cours d'un atelier « J'organise mes données dans l'ordinateur » puisqu'il s'y était inscrit non pas parce qu'il en avait besoin mais pour prendre des notes et les transmettre à sa compagne qui rencontre quelques difficultés avec cette tâche. Cette particularité qui tranchait avec les caractéristiques des personnes que j'avais l'habitude de rencontrer lors des ateliers avait piqué ma curiosité et m'avait incitée à en savoir plus.

Jean-Philippe me livre ainsi : « Moi je maîtrise mais j'ai pas dit que je savais tout, attention. [...] Par exemple les réseaux sociaux, je pense que j'ai pas beaucoup de temps à consacrer à cela donc je ne me suis pas inscrit volontairement même si on m'a invité à y aller à plusieurs reprises. » (Jean-Philippe, 62 ans, retraité). Il reconnaît toutefois lorsque je lui demande s'il saurait les utiliser s'il le voulait : « Oh je pense que j'arriverais à m'adapter. Bon je ne dis pas que j'ai les mêmes facultés d'adaptation qu'un jeune adulte, je ne dis pas ça, mais normalement je devrais y arriver sans trop de difficulté, ça doit quand même pas être des choses bien compliquées. Sans ça, ça veut dire que l'ergonomie a été mal préparée. » (Jean-Philippe, 62 ans, retraité). Son parcours d'autodidacte explique peut-être son rapport à l'informatique moins soumis à la pression bien que ces usages d'Internet soient proches de ceux du reste des participants.

Comme on l'a vu plus haut, Michelle me fait part de son sentiment d'incompétence face aux vendeurs de la Fnac ou Darty qui, alors qu'elle souhaitait s'équiper, lui avaient proposé des ordinateurs portables à un prix conséquent : « Quand j'ai voulu en acheter, la Fnac, Darty et cætera ont voulu me voler en me vendant un ordinateur portable de 3000 euros. Heureusement j'étais pas idiote et j'ai renoncé et puis depuis je vois trop de gens qui ont leur ordinateur bloqué donc j'ai pas envie d'avoir ces soucis. » et plus loin : « Oh à la Cité des sciences, j'y suis allée justement quand la Fnac... parce que bon je me suis arrêtée de travailler, j'ai dit « j'ai plus d'ordinateur, il faut que j'en achète un ». Quand j'ai vu que Darty me proposait 3000 euros, que la Fnac me proposait 3000 euros, je suis allée à la Cité des Sciences pour demander quels étaient les prix des ordinateurs » (Michelle, 67 ans, « fausse » retraitée). Elle fait ainsi preuve de méfiance au moment d'acheter un ordinateur car bien qu'elle ait déjà possédé un ordinateur, ses faibles compétences et connaissances informatiques la rendent dépendante des conseils des vendeurs de ces deux magasins.

Comme on l'a vu dans la première partie, le défaut d'intégration complique l'apprentissage de ces compétences. L'inscription dans des réseaux sociaux et professionnels favoriseraient leur acquisition or les enquêtés en sont souvent éloignés du fait de leur précarité, pour les demandeurs d'emploi, et de la diminution des interactions et des liens sociaux qui opère lors de la retraite, pour les plus âgés. On pourrait par ailleurs penser que la famille jouerait un rôle prédominant dans la transmission notamment intergénérationnelle de ces compétences. Les entretiens et les observations révèlent au contraire que si la présence d'enfants est déterminante pour l'équipement, elle ne permet pas forcément un apprentissage aisé de ces compétences par manque de temps ou bien de patience.

« L'atelier touche à sa fin. La dame au sac nous dit en partant qu'elle a mieux compris la différence entre les dossiers et les fichiers, différence que son mari et ses enfants ne prennent jamais la peine de lui expliquer car selon eux, elle devrait savoir puisqu'elle sait taper des documents. » (*Carnet de bord*, Atelier « J'organise mes données dans l'ordinateur » du 02/04).

En raison des forts enjeux que recèle la maîtrise de cet outil, son enseignement est parfois vecteur de conflit et de tensions au sein des familles comme en témoigne l'exemple de Claudine avec sa fille :

« Et puis, justement comme c'est souvent un petit peu... on s'énerve, que c'est des conflits et je n'en veux plus. J'ai passé l'âge de ça. [...] Oui vraiment et je crois justement j'en ai parlé à d'autres mamans comme moi et c'est vrai, on a vraiment l'impression que... quelque part, je sais pas si elles le font méchamment, mais elle reprennent, elles prennent sur nous l'autorité que nous, à un moment donné, on a eu sur elle, vous voyez, elles nous reprennent une autorité. Mais c'est une autorité très... Je sais pas si moi j'ai été aussi dure que ça dans mon autorité vis-à-vis d'elle. [...] Bah disons de... de, de, de parler ben justement déjà avec une... sans concession, vous voyez : « Tu fais ça ! ». A la limite, pour un peu, on se prendrait une engueulade quoi. Et ça c'est pas possible, je ne l'admets pas personnellement. Alors il y a des fois bah je préfère ne plus rien demander, me débrouiller, je dis bon bah j'y arriverai, je vais réessayer, il faut que j'y arrive pas moi-même parce que je n'aime pas... je trouve qu'on a trop de choses... je veux pas me prendre la tête pour ça. » (Claudine, 66 ans, retraitée). Cet exemple vient contredire les aspects positifs d'une « transmission ascendante »⁵⁵ au sens où les enfants plus à l'aise avec cet outil apprendraient à leurs parents et grands-parents.

Portrait n°7 : Claudine

Claudine est une petite dame aux cheveux gris âgée de 66 ans qui participe à son premier atelier lorsque je la rencontre. Commerçante à la retraite depuis deux ans, elle maîtrise relativement bien cet outil auquel elle a été initiée par sa fille : elle commande par exemple régulièrement ses billets de train sur internet et gère son compte bancaire en ligne. Mais elle souhaite structurer ses connaissances et profiter pleinement des possibilités offertes par l'informatique car elle a pour le moment l'impression de passer à côté de toutes ces opportunités. Tout comme l'interviewé précédent, elle était venue à la BPI pour apprendre l'anglais à l'origine et c'est à l'espace Autoformation – découvert grâce à son club de randonnée – qu'elle a pris connaissance de l'existence des ateliers numériques. Elle est dotée du Certificat d'études, a travaillé chez ses parents bouchers charcutiers jusqu'à ses 21 ans puis est devenue vendeuse en boulangerie à Paris et a acheté une confiserie, l'a revendu avant de racheter une torréfaction de café, de la revendre et de redevenir salariée.

Par ailleurs, Yves m'explique : « Bah c'est difficile de demander aux gens. Ils sont pas forcément toujours tous coopératifs. Vous le verrez avec le temps comment les gens sont dans la vie. On vit dans un monde individualiste, faut toujours faire un effort pour demander aux gens. Vous êtes pas toujours bien reçu quand vous demandez des informations à

⁵⁵ Cf. Attias-Donfut, C., « Rapports de générations. Transferts intrafamiliaux et dynamique macrosociale. », *Revue française de sociologie*. 2000, 41-4. pp. 643-684.

quelqu'un. Surtout dans le monde du travail. Les gens sont méfiants, dans le monde du travail. [...] On a peur, j'ai l'impression qu'on a peur de donner une information pour que l'autre en profite plus que vous. Voilà pourquoi j'ai pas la tendance à demander aux gens... » (Yves, 52 ans, magasinier en intérim). Cet amer constat qui ressort tout au long de l'entretien me semble intéressant car il met en lumière la difficulté que rencontrent ces personnes à demander de l'aide à leurs collègues, leurs amis et même à leur famille en raison justement de l'enjeu que représente aujourd'hui la maîtrise de l'informatique. Crainte de perdre la face, inversion des rôles familiaux et professionnels sont autant de raisons qui compliquent la démarche des individus qui souhaitent acquérir ces ressources. Les ateliers numériques répondent donc à une demande importante de la part de ces personnes qui souhaitent développer leur maîtrise des outils informatiques.

Rachida évoque également l'impossibilité de solliciter son entourage au risque de perdre la face et emploie ainsi un vocabulaire fort de sens pour qualifier sa position dans les passages suivants :

« Parce qu'il y en a qui sont plus forts peut-être... je sais pas, moi. Je préfère commencer toute seule et quand j'arriverai bien, peut-être qu'il y a autre chose à demander à des plus performants, que je demande, ça me *vexerait* pas. Mais bon... les gens qui connaissent, on se sent *faibles* quand même. » et plus loin « Encore un formateur, une formatrice, ça, oui. Mais comme ça aux gens, on connaît rien. C'est *honteux* enfin... c'est pas honteux ! Moi je dis la honte, c'est quand on veut pas apprendre. Quand on connaît pas et on le cache. Mais... c'est comme ça. Pour moi, c'est ça. » (Rachida, 52 ans, sans emploi) même si elle se reprend ensuite pour justifier sa démarche. Il me semble intéressant de préciser ici qu'à ce moment de l'entretien, elle s'inquiète et me demande si elle n'est pas filmée (« Je suis pas enregistrée ? Enfin je suis pas filmée là ? »). Elle fait d'elle-même le rapprochement entre son manque de compétence en informatique et l'illettrisme avec tout le sentiment de honte qui lui est associé : « Je n'ai pas envie de rester comme ça, comme une *illettrée*. Ça pèse lourd sur les épaules » (Rachida, 52 ans, sans emploi). Cette crainte d'être perçue négativement par ses pairs plus performants au niveau informatique justifie à ses yeux une démarche de débrouille : « Je préfère me débrouiller toute seule. J'essaie... vraiment, quand je suis vraiment bloquée, que je peux pas faire autrement je me débrouille toute seule. Je me suis toujours débrouillée toute seule dans ma vie alors... » (Rachida, 52 ans, sans emploi).

Portrait n°8 : Rachida

Agée de 52 ans et coiffée d'un foulard, Rachida est actuellement sans emploi après avoir travaillé notamment dans la garde d'enfants. Elle n'a pas eu à utiliser l'informatique dans le cadre de son travail mais a suivi quelques formations à l'informatique proposées par l'ANPE aux chercheurs d'emploi dans les années 1980. Sa situation professionnelle me paraissant un sujet sensible comme en témoignent sa réponse à ma question sur sa profession (« pour l'instant je travaille pas ») et sa gêne au moment de l'inscription aux ateliers lorsque l'animatrice lui demande son occupation, j'ai décidé de ne pas trop m'appesantir dessus lors de l'entretien. Elle est équipée d'un ordinateur et d'une connexion internet à domicile mais ceux-ci sont principalement utilisés par ses enfants.

Ce sentiment de honte est également évoqué par Martine qui me confie : « Parce que quelqu'un qui ne connaît pas l'ordi, ça, quand même ça date, ça vieillit. J'appartiens pas à l'e-génération (*en prononçant le premier e à la française*), e-génération (*précise-t-elle en prononçant le premier e de la même manière*) et plus loin « Ouais mais à son entourage, on ne dit pas tout. On est culpabilisé d'autant plus que d'après mon entourage, je serais plutôt intellectuelle, alors demander « je ne sais pas faire ça », « comment tu sais pas toi... ! », voilà. » (Martine, 62 ans, en recherche d'emploi). Ainsi son rôle d'« intellectuelle », de personne cultivée qui lui donne un certain prestige auprès de son groupe d'amis entre-t-il en contradiction avec son manque de compétences informatiques. Elle craint la réprimande sociale (comme le montre le terme « culpabilisé ») et cela d'autant plus qu'elle est habituellement considérée comme quelqu'un d'éclairé et se responsabilise en ajoutant : « Eh bien en fait, *c'est quand même de ma faute* si je n'ai pas vraiment... parce qu'il y a beaucoup de formations. » (Martine, 62 ans, en recherche d'emploi).

Fabien Granjon qui, dans un article publié dans *Les Cahiers du numérique*⁵⁶, évoque les ressorts de la fracture numérique a recours aux travaux du philosophe allemand Axel Honneth sur la reconnaissance pour appréhender cette dernière et ces effets sur les individus. Ainsi il estime que l'usage réussi de cette technologie peut déboucher sur un sentiment de reconnaissance sociale : « s'équiper équivaut de fait à une promesse (notamment de reconnaissance sociale) qui ne donne pas un accès direct à des biens ou avantages concrets, mais seulement à la *possibilité* d'accéder à ces derniers, possibilité qui est indexée à la réalité des dispositions et sens pratiques de chacun. »⁵⁷. À l'inverse, il écrit que « l'usage « contrarié

⁵⁶ Granjon, F., « Inégalités numériques et reconnaissance sociale » Des usages populaires de l'informatique connectée, *Les Cahiers du numérique*, 2009/1 Vol. 5, p. 19-44.

⁵⁷ Granjon, F., *op. cit.* p.25

» de l'informatique connectée peut en effet déboucher sur des dénis de reconnaissance et se traduire par l'expérience de blessures individuelles écorchant une nouvelle fois et d'une nouvelle manière, le sentiment positif, parfois déjà bien ténu, que les utilisateurs ont d'eux-mêmes. [...] L'échec dans les manipulations ou, sans doute plus violent encore, le fait de ne pas savoir quels types d'utilisation faire du dispositif technique, se transforment en une variété de moments négatifs, allant de la perte de confiance au sentiment de relégation. »⁵⁸, situation qui peut se retrouver chez les enquêtés cités précédemment. C'est pourquoi il considère aussi le non usage comme une « sorte de protection vis-à-vis de formes d'humiliation qui pourraient surgir de la mobilisation d'outils techniques dont, de fait, ils n'ont pas la maîtrise. »⁵⁹. Anticipant un échec générateur d'humiliation dans leur confrontation avec l'outil informatique, les personnes le maîtrisant mal s'autocensureraient et recourraient ainsi au non usage pour se préserver de cette éventuelle humiliation.

Les personnes qui viennent aux ateliers ont des niveaux de compétences informatiques différents et se sentent plus ou moins légitimes à utiliser cet outil. Elles ressentent cependant toutes une incitation sociale à utiliser l'ordinateur et Internet et aimeraient tirer de ces technologies des avantages concrets dont elles considèrent qu'elles sont actuellement privées. C'est pourquoi elles ont décidé de s'inscrire dans une démarche d'apprentissage et de participer aux ateliers numériques qui constituent pour beaucoup une solution de dernier recours.

III. Les ateliers numériques

En fonction de leur niveau mais également de leur posture vis-à-vis de l'ordinateur et d'Internet, les participants présentent lors des ateliers numériques différents types de demandes. Certaines personnes parfois plus jeunes et déjà à l'aise avec l'ordinateur cherchent surtout à améliorer leurs usages de cet outil afin d'accéder à toutes les opportunités promises par cette technologie. Ces différentes demandes ne sont pas exclusives et peuvent se

⁵⁸ *Ibid.* p.32

⁵⁹ Granjon, F., « Le « non-usage » de l'Internet : reconnaissance, mépris et idéologie », *Questions de communication* [En ligne], 18 | 2010, mis en ligne le 01 décembre 2012, consulté le 01 décembre 2012. p50.

retrouver chez les mêmes personnes voire constituer les étapes d'un même parcours de formation.

A) Différents types de demandes

Certains cherchent à se familiariser avec une technologie qu'ils n'ont connue ni dans leur vie professionnelle ni dans leur vie privée, d'autres en attendent des connaissances théoriques sur l'univers informatique ou au contraire des compétences instrumentales directement réutilisables pour se faciliter la vie au quotidien. Ces attentes correspondent par ailleurs à des niveaux de compétences différents qui se côtoient lors des ateliers : les personnes découvrant pour la première fois cet outil (souvent âgées) aussi bien que celles, plus aguerries (et plutôt jeunes), qui désirent approfondir et optimiser leur utilisation de l'ordinateur se rencontrent lors des ateliers numériques. Et elles varient également avec leur posture, leur disposition vis-à-vis d'Internet et de l'informatique tantôt défensive tantôt exploratrice⁶⁰.

1) Se familiariser avec l'outil informatique et Internet

Les plus éloignés du numérique, les « grands débutants », qui n'ont pas eu à se servir de l'ordinateur dans leur vie professionnelle mais subissent une pression plus ou moins intériorisée à s'y mettre, viennent surtout pour se familiariser avec l'outil technique puis en apprendre les bases et le « b.a-ba » comme ils disent souvent. Cet éloignement des participants par rapport à l'informatique est illustré notamment par le fait que certains confondent lors des ateliers la slide PowerPoint projetée au mur et l'écran de leur ordinateur, demandant alors aux animateurs pourquoi celle-là n'apparaissait pas sur leur propre écran ou encore par les questions posées lors des ateliers. On retrouve également leur manque de familiarité à l'informatique en observation :

« Monsieur Marinière demande alors la différence entre les sms et les mails, comme la dernière fois, il ne semble pas bien saisir la différence entre les smartphones et les ordinateurs portables qui sont pour lui interchangeables – il nous demandait lors de l'atelier précédent s'il devait plutôt acquérir un téléphone portable ou un ordinateur portable, ne percevant pas réellement la différence entre ces deux technologies, différence rendue

⁶⁰ Cf. Camus-Vigué, A., « Les médiations numériques à la Bpi : Lieux de recours et aide aux projets », Bibliothèque publique d'information, Service Etudes et recherche, septembre 2013.

compliquée par les nouvelles possibilités offertes par les smartphones et qui permettent notamment de consulter ses mails et de naviguer sur Internet. » (*Carnet de bord*, Atelier « Je navigue sur Internet » du 07/04).

Cette étape est considérée par certains comme préliminaire à toute velléité d'équipement et leur permet parfois de surmonter leur appréhension vis-à-vis d'un objet étranger, inconnu, auquel ils ne sont pas habitués et dont ils ne voient pas forcément l'utilité. Cela passe par l'acquisition de connaissances théoriques sur l'environnement de l'informatique et d'Internet. Cela peut concerner aussi bien des éléments de base avec, comme nous venons de le voir la différence entre les mails et les sms, que des questions plus pointues. Certains se montrent très intéressés, en effet, par ces aspects théoriques, en témoignent les questions complexes posées par un habitué des ateliers numériques, Jean-Paul, grand monsieur à lunettes de 70 ans environ.

« Jean-Paul s'interroge sur l'existence de moteurs de recherche spécialisés en expliquant que « ce serait malin, ça. Ce serait utile ». Ces questions abstraites, théoriques sur le fonctionnement d'Internet qui témoignent d'un intérêt certain pour ce genre de connaissances même s'il est moins assuré au niveau de la pratique, ce qui explique sa présence à l'atelier. Il vient pour apprendre des savoirs et des savoir-faire et se montre très attentif à la présentation théorique de l'animatrice : il reprend les informations distillées par celle-ci en répétant tout haut pour lui-même ce qu'elle vient de dire (ex : « Safari, c'est pour mac, c'est ça ? »). Un autre participant, également habitué des ateliers numériques et que j'avais rencontré lors d'un atelier de conversation en anglais, demande à propos des navigateurs dont l'utilisation par les internautes est gratuite : « donc les navigateurs, ils vivent qu'avec la pub, il y a que ça qui leur rapporte ? ». Il pose ainsi une question complexe sur le modèle économique suivi par ce genre d'entreprise qui va au-delà du savoir purement pratique que d'autres usagers attendent. [...] Jean-Paul exprime sa surprise lorsque l'animatrice évoque les mises à jour en continu effectuées par les moteurs de recherche tels que Google : « Ah bon ?! Parce que la masse d'informations ne cesse de grandir depuis 20-30 ans, ils arrivent à suivre ça ? ». Il explicite ensuite en prenant pour exemple son cas particulier. En effet, alors qu'il se trouvait sur un poste informatique à la Bpi, il avait écrit quelque chose sur un forum (« Bon c'était à propos d'une retraite complémentaire qui avait arnaqué les gens. J'avais écrit parce que je trouvais ça scandaleux ») et avait été étonné de retrouver ce commentaire sur Google. Il ajoute

comme pour justifier son étonnement « Parce que moi, je n'y connais rien ». Françoise explique par la suite le fonctionnement des adresses URL et Jean-Paul qui semble comprendre vite rebondit en demandant « c'est un langage commun ? C'est ce qu'on appelle http ? ». » (*Carnet de bord*, Atelier « Je navigue sur Internet » du 27/03).

Je constate également cet intérêt chez Denise qui est venue à un atelier « Je crée ma boîte mail » non pas pour en créer une mais pour en découvrir le fonctionnement :

« *Et donc pourquoi participer à un atelier de création de boîte mail si ça ne vous intéresse pas a priori ?* »

Bah pour savoir ce que c'était.

Ah, vous avez appris ce qu'était une boîte mail ?

Oui, j'ai vu comment ça fonctionnait, j'ai vu ce qu'il fallait faire pour l'avoir, j'ai vu comment ça fonctionnait après. Parce que c'est bien gentil d'avoir une ligne sur l'écran mais par quel miracle elle arrive là ? » (Denise, 78 ans, retraitée).

D'autres au contraire délaissent la partie théorique pour se focaliser sur la pratique et la manipulation :

« Comme l'animatrice leur présente toutes les possibilités offertes par Internet, le monsieur âgé demande « c'est comme si on téléphonait ? », tentant de faire le rapprochement avec ce qu'il connaît déjà). Puis l'animatrice leur explique la différence entre le navigateur et le moteur de recherche, Martine lui dit qu'elle trouve ça difficile et son voisin, le monsieur âgé, ajoute « c'est la pratique qui compte, non ? » sous-entendant qu'il n'est pas besoin de connaître toutes les subtilités d'Internet pour utiliser cet outil. » (*Carnet de bord*, Atelier « Je navigue sur Internet » du 12/06).

Il semblerait donc que cet homme vienne davantage pour apprendre des savoir-faire que des connaissances théoriques.

Portrait n°9 : Denise

Denise est une petite dame au carré gris âgée de 78 ans qui a travaillé dans l'intendance scolaire et a terminé sa carrière à l'école Estienne. Elle a connu l'implantation de l'informatique dans son travail dans les années 1980 et a suivi des formations professionnelles d'initiation mais n'a pas eu à se servir de cet outil pour son métier car elle

déléguait l'utilisation des ordinateurs à ses collègues. Sans véritable intérêt pour cette technologie, elle cherche à se mettre à niveau pour naviguer sur internet et obtenir les renseignements qu'elle ne trouve désormais plus en version imprimée. Elle se montre cependant réfractaire à la boîte mail qui rompt le contact entre les individus et méfiante vis-à-vis d'internet.

Denise, retraitée, qui n'a pas eu à utiliser l'informatique dans le cadre de sa profession, m'explique qu'elle attend des ateliers « quelques notions de base de façon à pouvoir aller ou à l'informatique ici ou retourner dans ma mairie et de pas pouvoir... et pouvoir me servir de l'appareil qui est devant moi. » (Denise, 78 ans, retraitée). Elle souhaite acquérir les compétences instrumentales évoquées plus haut afin de réussir à naviguer en toute autonomie et ne plus être arrêtée par le caractère étranger de l'ordinateur. Cette étape de familiarisation est nécessaire et précède l'équipement selon cette enquêtée qui me dit par la suite : « Ah mais si, j'achèterai certainement l'ordinateur mais pour l'accès à Internet et la recherche de documents, de renseignements qui me manquent. » (Denise, 78 ans, retraitée). Il en va de même pour Jeanne qui s'y essaie pourtant depuis plusieurs années mais qui ne s'estime pas encore prête à naviguer seule, par elle-même. Cette demande d'autonomie concorde avec sa volonté de mettre fin à sa dépendance vis-à-vis d'autrui dans l'usage de l'ordinateur : « Alors une fois j'ai demandé à ma voisine qui est gentille mais bon je veux dire, c'est pas possible quoi. Faut pas non plus que ce soit... Elle descendait à la boutique d'en bas pour le faire. Elle l'a fait une fois. » (Jeanne, 75 ans, retraitée). Il s'agit donc pour eux de surmonter leur appréhension vis-à-vis de l'ordinateur et de devenir plus à l'aise dans la manipulation de ces outils, d'une part en comprenant mieux le fonctionnement et de l'autre en l'utilisant plus régulièrement – ce qui ne va pas de soi pour des personnes qui n'ont pas d'ordinateur à domicile et n'osent pas manipuler ceux des lieux publics par crainte de ne pas réussir et peut-être aussi d'abîmer le matériel.

C'est pourquoi ces participants insistent sur la pratique régulière qui leur permettra à terme de mieux apprivoiser cet outil comme le montre le cas de Jeanne qui, lors d'un atelier « Je crée ma boîte mail », nous avait confié que ce travail de manipulation n'avait rien de naturel pour elle et qu'elle devait s'entraîner pour devenir un « automate ».

« Alors que nous tentons, avec l'animatrice, de lui montrer les fonctionnalités de bases de la boîte mail qu'elle a créée il y a quelques mois, Jeanne manifeste quelques difficultés à

utiliser la souris et à manipuler le clavier pour écrire un mail. Elle ajoute alors à notre intention qu'elle rencontre quelques difficultés avec la souris : « Oh là là ! C'est un entraînement effectivement. Faut que je devienne automate » en riant. [...] Alors que l'atelier touche à sa fin, elle conclut : « Aujourd'hui, j'ai appris plein de choses effectivement », et revenant sur ses difficultés de manipulation « C'est pas automatique de cliquer pour moi ». » (*Carnet de bord*, Atelier « Je crée ma boîte mail » du 14/04).

Cette demande de familiarisation est également présente chez d'autres participants qui ont eu à utiliser cet outil dans le cadre de leur profession et le maîtrisaient correctement mais ont en quelque sorte « perdu » ces compétences, cette habileté à manipuler l'ordinateur et à se repérer en raison d'un manque de pratique dû à leur retrait du monde du travail. C'est notamment le cas de Martine, documentaliste qui utilisait activement et quotidiennement l'ordinateur, qui a perdu son emploi il y a de cela six ans et m'explique revenir pour retrouver, réveiller ces connaissances : « Mais ne serait-ce que la manip. [...] Je savais mais j'avais oublié, j'ai oublié beaucoup de choses. [...] Il y a des fonctions élémentaires que, dont je ne me souviens plus, vous voyez. Par exemple comment aller à ma boîte mail, je vous ai dit. » (Martine, 62 ans, en recherche d'emploi) mais aussi pour en apprendre de nouvelles : « Sensibilisation aussi quand même. Par exemple l'onglet là, je savais pas, les favoris, je savais pas. L'onglet et les favoris, non. » (Martine, 62 ans, en recherche d'emploi). De même lors d'un atelier « Je découvre et manipule l'ordinateur », une dame disait au début de la séance vouloir réactualiser ses connaissances en informatique.

« Au moment du tour de table pendant lequel les participants évoquent leurs attentes vis-à-vis de l'atelier et souvent aussi les raisons qui les poussent à venir, la dame au sac présente sa situation : elle aimerait réactualiser ses compétences car elle a fait de l'informatique et constate aujourd'hui que « tout a changé » en ajoutant « faut que je m'y remette » et « j'ai pas eu à l'utiliser pendant longtemps ». Elle a un ordinateur sous XP. » (*Carnet de bord*, Atelier « Je découvre l'ordinateur » du 14/04).

Une autre enquêtée enfin constitue en quelque sorte un cas à part au sens où elle désirait, lors de l'atelier « Je crée ma boîte mail » auquel elle a assisté, apprendre la théorie sans la pratique ou plutôt la pratique sans en avoir l'utilité. Ainsi, lors de cet atelier, elle voulait savoir comment une boîte mail fonctionnait sans pour autant en créer une. Elle

critiquait le mode de fonctionnement des boîtes mail qui selon elle consistait à mettre « la charrue avant les bœufs » : « puisque c'est la charrue avant les bœufs, c'est-à-dire qu'il faut déjà s'inscrire à une boîte et ouvrir une boîte pour savoir comment ça fonctionne, hein, c'est très difficile quand même quand on essaie sur Internet de, d'obtenir des renseignements, il faut déjà s'inscrire. On peut pas. Ils pourraient le faire, ils pourraient faire une boîte fictive, hein, pour savoir comment on l'utilise. Mais les, les, les... ceux qui proposent les, les, les boîtes mail, les messageries, ils font pas, ils donnent pas le mode d'emploi. Enfin ils donnent pas de... comment on utilise. » ; « Mais c'est pas normal, moi je trouve qu'on devrait savoir l'utiliser et puis ensuite si on la veut, qu'on l'ait. Moi, c'est déjà, voilà... c'est la charrue avant les bœufs. » (Dominique, 60 ans, retraitée). Avant d'adopter cet outil, elle voudrait donc pouvoir le tester, en considérer les avantages et les inconvénients plutôt que de s'équiper d'une boîte mail et d'apprendre ensuite à l'utiliser. Elle reconnaît par ailleurs l'intérêt de la formation qui lui a permis d'utiliser une boîte mail (ouverte par les animateurs à cet effet) sans avoir à se créer de compte. Selon elle la tendance actuelle consiste à utiliser cet outil avant de comprendre son fonctionnement global or ce type d'apprentissage par la pratique ne lui convient pas. Cette réaction rappelle ce dont parlait le chercheur Dominique Cardon dans l'émission de France Culture sur les fractures numériques diffusée le 25 mai 2014⁶¹. Ce sociologue opposait en effet le rapport instrumental des jeunes générations à l'informatique qui manipulaient habilement les interfaces et allaient directement à l'usage sans se préoccuper du fonctionnement à la volonté – plus rarement présente chez les internautes – de comprendre le numérique dans toutes ses dimensions sans forcément l'utiliser et qui semble proche des attentes de certains participants des ateliers numériques. Ainsi, Dominique ne veut pas être captive de l'outil mais désire au contraire en repérer toutes les possibilités, les avantages et les inconvénients avant de l'acquérir ou non.

On peut dès lors comprendre pourquoi certains accordent moins d'importance à la manipulation, ne voient pas forcément l'intérêt d'adopter cette technologie mais cherchent tout de même à en être informés, à en comprendre le fonctionnement de manière à être plus intégrés à cette société de plus en plus connectée et à comprendre de quoi on parle autour d'eux. Ainsi sortir de l'exclusion du numérique, ne signifie pas forcément ici acquérir des compétences informatiques notables mais plutôt disposer des repères et des connaissances basiques pour décoder les conversations parfois cryptiques entendues dans leur entourage ou dans les médias.

⁶¹ Disponible sur le site de France Culture : <http://www.franceculture.fr/emission-l-esprit-public-dominique-cardon-%E2%80%93-quelles-fractures-numeriques-2014-05-25>.

2) Structurer ses connaissances

Une demande proche de la première consiste pour les personnes qui ont déjà des notions en informatique et l'utilisent souvent en un besoin de structurer leurs connaissances : « Et c'est... je dirais que c'est presque un peu dommage parce que quand on est obligé de le faire professionnellement, là on s'investit vraiment beaucoup plus et... on apprend beaucoup plus de choses et dans le bon ordre, je dirais, parce que là je suis très *dispersée* dans mes connaissances. » (Claudine, 66 ans, retraitée). Elle fait donc preuve d'une demande de structuration de ses connaissances qu'elle a acquises de manière aléatoire, au fur et à mesure de ses besoins, par elle-même ou grâce aux conseils de son entourage. Elle considère ainsi que son apprentissage erratique des fonctionnalités de l'ordinateur ne relève pas d'une démarche classique qui lui aurait apporté une vision globale de cet outil. C'est pourquoi elle désire désormais pallier ce manque de structure et parfaire ses connaissances et ses compétences informatiques en participant aux ateliers numériques. Cela est souvent le cas pour des personnes qui ont appris à s'en servir par elles-mêmes au gré des conseils de leurs parents et amis et qui n'ont pas eu la possibilité d'agencer ces bribes pour en faire un système.

3) Apprendre des savoir-faire

D'autres au contraire ont déjà la maîtrise des opérations basiques de l'informatique et cherchent désormais à acquérir des compétences et des savoir-faire pratiques, des connaissances instrumentales à mettre en pratique immédiatement afin de faciliter leur quotidien. Cet aspect peut intéresser les personnes débutantes venues pour se familiariser avec l'outil et constituer éventuellement pour elles une incitation à s'équiper. Elles cherchent également à améliorer leur usage de l'ordinateur par l'acquisition de ce que l'on pourrait appeler avec Gérard Valenduc et les chercheurs hollandais Jan Steyaert et Jos De Haan cités en première partie des « compétences informationnelles » pour exploiter toutes les potentialités offertes par l'outil informatique. C'est notamment ce qu'exprime Anne Durant lorsqu'elle me confie que « le clavier, c'est pas un problème. Oui, il faut s'entraîner mais sinon c'est pas un problème, c'est très facile. Ce que je trouve après... ce qui est difficile... comment dire... c'est la masse de choses qu'il faut faire et qui sont nouvelles. *Silence.* » (Jeanne, 75 ans, retraitée). Cet exemple démontre également la difficulté pour ces personnes d'intégrer des nouveaux modes de raisonnement propres à cette technologie (pour réaliser des recherches sur un moteur de recherche par exemple).

Des participants plus aguerris viennent pour approfondir leurs connaissances et leurs usages : « Ce que j'en attendais, bah c'était de... ce que j'ai appris aujourd'hui, à mieux utiliser un petit peu. Je fais un petit pas par rapport à mon ordinateur. [...] Mais bon... non mais en même temps je suis curieuse de voir tout ce que je peux encore faire que je n'ai peut-être pas justement encore fait. » (Claudine, 66 ans, retraitée). Cette remarque d'une enquêtée qui possède un ordinateur et l'utilise pour envoyer des mails, acheter des billets de train et gérer son compte bancaire prouve ainsi cette volonté de tirer tous les avantages potentiels de cet outil et d'améliorer sa connaissance de celui-ci comme la dernière phrase le laisse à penser. Elle n'a pas forcément appris des choses nouvelles mais elle a pu agencer et améliorer ce qu'elle savait déjà et se sentir plus à l'aise avec son outil.

Les participants qui ont déjà une certaine familiarité avec l'ordinateur voient en Internet un moyen de leur faciliter le quotidien à l'instar de Rachida qui espère que « comme ça, je pourrai plus tard faire toutes mes démarches sur Internet au lieu de faire des papiers ou aller faire la queue. [...] comme tout le monde, faire son travail sur l'ordinateur au lieu d'aller perdre du temps dehors. » (Rachida, 52 ans, sans emploi). De même, Monsieur Messaoudi, un habitué des ateliers qui y vient régulièrement depuis leur création, ne cessait de nous rappeler qu'il voulait acheter des billets de train en ligne, ce qu'il a pu enfin le découvrir grâce à l'atelier « Je prépare mes vacances sur Internet »⁶². Beaucoup désirent également apprendre à chercher et à trouver des renseignements sur Google – motivation première pour Jeanne, Denise et les autres qui constatent qu'on ne peut désormais plus retrouver ces informations hors de la toile, ce qui n'a rien d'évident lorsque l'on débute avec cet outil comme le rappelait Gérard Valenduc dans son article cité plus haut avec la notion de compétences informationnelles.

Les propos de Michelle sont révélateurs de cet intérêt, présent chez de nombreux participants, pour les savoirs « pratiques » liés à Internet, je souligne ici la répétition de cet adjectif : « Vous voyez pas que ça c'est très *pratique* [*en me montrant le récapitulatif de la séance « J'effectue mes démarches administratives en ligne*], que ça va m'apporter quelque chose, énormément ? Pour le mettre en *pratique*. [...] Oui, oui, les ateliers, je les ai pris comme ça, c'est sur le côté *pratique*, oui, oui. » (Michelle, 67 ans, « fausse » retraitée). Elle insistait au cours de l'entretien sur la nécessité à laquelle ces ateliers répondaient : « Bah ce sont des choses simples mais *dont on a besoin*. » ; « Et donc c'est pour ça que... mais ça pour moi, cet atelier-là sur service public, ameli, pour assurance maladie, impôts gouv *et*

⁶² Cf. *Carnet de bord*, Atelier « Je prépare mes vacances sur Internet » du 28/05.

cætera, je le trouve mais alors formidable. Parce qu'on en a tous besoin et surtout des gens de notre âge parce qu'on y va pas facilement. » (Michelle, 67 ans, « fausse » retraitée). Ce genre de demande d'applications pratiques des usages d'Internet à la vie quotidienne était également à l'origine de la venue d'un homme, qui allait déménager prochainement vers un atelier « J'effectue mes démarches administratives en ligne » pour « gagner du temps »⁶³, et se retrouve surtout lors des ateliers dont les thèmes s'y prêtent davantage (par exemple ceux sur les « démarches administratives en ligne » ou les « vacances sur Internet » dont les participants voient l'utilité immédiate car ils s'adossent à des thèmes qui les concernent).

4) Demande en termes de sécurité

Cette réflexion sur la sécurité est souvent présente chez les participants des ateliers et se montre récurrente lors de l'entretien réalisé avec une enquêtée, comme on le constate dans les extraits suivants : « Mais... c'est la *sécurité*. Ils sont efficaces pour donner, pour ouvrir par exemple une boîte, une boîte aux lettres. Mais tout ce qui est *sécurité* et l'utilisation, il y a... ils ont pourtant ici toute la technique qui permette de mettre la... » ; « Moi je trouve que sur la *sécurité*, sur comment on l'utilise, par exemple comment on peut supprimer quelque chose, d'abord ouvrir la boîte mail, c'est une chose, mais de pouvoir la supprimer en premier. » ; « Oui je trouve que ils mettent pas l'accent sur la *sécurité*. » ; « Ah ouais, moi je trouve que quelque chose qui soit associé complètement à la *sécurité*, moi je trouve que... ouais, c'est, c'est important. » (Dominique, 60 ans, retraitée). Inquiétude que j'avais déjà observée chez elle au moment de l'atelier :

« Enfin sa voisine, Dominique, précise d'abord qu'elle est « de la génération crayons et papier » avant d'expliquer qu'elle voudrait apprendre à utiliser une boîte mail avant de la créer ou d'en créer une fausse puis de la supprimer. Elle s'inquiète de la sécurité de ces adresses en ajoutant « je lis des livres, c'est effrayant ». Cette même dame pose tout au long de l'atelier de nombreuses questions : elle demande si la messagerie instantanée et la messagerie électronique sont similaires, si la messagerie Google comprend également les services Google (dont elle ne veut pas), parle de demande de cookies et de navigation « in private ». » (*Carnet de bord*, Atelier « Je crée ma boîte mail » du 07/05).

⁶³ Cf. *Carnet de bord*, Atelier « J'effectue mes démarches administratives en ligne » du 04/07.

Ce public à l'écart du numérique se montre d'autant plus méfiant vis-à-vis de cette technologie qu'il la connaît peu et qu'il en entend essentiellement parler par le truchement des médias ou de son entourage de manière pas toujours rassurante. Certes ces inquiétudes sont tout à fait légitimes mais ces personnes ont tendance à se focaliser dessus et à ne pas passer outre. Il en va de même pour ce qui concerne leurs données personnelles et qu'on avait pu voir en deuxième partie avec les représentations qu'ils avaient d'Internet. Au cours des ateliers, les participants posent souvent des questions sur la sécurisation des données personnelles.

« La question de l'exposition des messages et des informations personnelles (« peuvent-ils être lus par d'autres personnes ? ») ainsi que celle de leur stockage ou transfert (au moment de changer de boîte mail, « est-il possible de stocker ses messages sur une clé usb ? » demande une dame âgée au premier rang) semblent beaucoup intéresser les participants. » (*Carnet de bord*, Atelier « Je crée ma boîte mail » du 17/03).

« Alors que l'atelier est terminé, Madame Smartphone et le monsieur qui était assis au fond se rendent auprès de l'animatrice et discutent avec elle pendant une quinzaine de minutes. Madame Smartphone en profite pour reposer certaines de ses questions. Ils demandent tous deux des conseils pour acheter des ordinateurs. Le monsieur explique qu'il a peur que les sites non sécurisés sur lesquels il se rend lui subtilisent des informations personnelles. Il refuse, en outre, de passer des commandes sur Internet et d'y inscrire ses coordonnées bancaires (il agite le doigt en disant « Ah non, non, non. Ça jamais ! ») puis nuance son refus lorsque l'animatrice lui parle des sites de réservation de billets d'avion comme Air France. Est-ce l'assurance de l'animatrice ou bien la fiabilité d'une compagnie ancienne et connue qui le fait changer d'avis ? » (*Carnet de bord*, Atelier « Je navigue sur Internet » du 27/03).

« 13h50 : Je retourne au bureau Autoformation où je trouve l'animateur qui m'apprend que seules deux personnes se sont inscrites, ce qui compromet la tenue de l'atelier du jour. Il va demander une autre annonce mais celle-ci n'apporte pas les résultats escomptés. Je me rends alors à l'atelier et je trouve à l'entrée la dame âgée à lunettes qui attend assise par terre dans le couloir. Je la salue et rentre dans la salle. L'animatrice ouvre la porte et invite la dame à rentrer. Celle-ci sort alors un petit cahier à gros carreaux dans lequel elle prend des notes sur les ateliers et en détache un extrait d'article de journal (*Le Monde*, 12/04) consacré à la faille Heartbleed et invitant les internautes à changer leur mot de passe. Elle fait preuve

d'un intérêt certain pour l'actualité sur ce sujet et a même constitué un petit carnet dans lequel elle prend des notes pendant les ateliers, range des informations relatives aux ateliers et des articles de journaux découpés. Elle profite par ailleurs de l'atelier pour partager ses préoccupations avec les animateurs. Elle s'inquiète en effet pour sa boîte mail créée le mois précédent et demande si elle doit changer de mot de passe. Elle précise que toutes les informations données sont fausses (clairedupas@laposte.net or elle ne s'appelle pas Claire Dupas). L'animatrice, qui n'était pas au courant de cette affaire, ne peut lui répondre là-dessus mais la rassure en lui expliquant que les mots de passe choisis la dernière fois sont normalement sécurisés car ils contiennent majuscules et chiffres. » (*Carnet de bord*, Atelier « Je crée ma boîte mail » du 14/04).

Autant de réactions qui prouvent à quel point la question de la sécurisation des données constitue pour ces participants un enjeu de taille.

5) Bonus : Apprendre à apprendre

D'autres enfin, ne sont pas des exclus du numérique mais en connaissent certains et cherchent à se former à la formation informatique, à apprendre à apprendre pour ensuite transmettre ces connaissances et compétences de manière réussie, chose qui ne va pas de soi comme ils sont les premiers à le reconnaître. J'ai pu observer ce genre de demande à deux reprises chez Jean-Philippe, que j'ai interrogé par la suite, et chez une autre dame, psychologue travaillant avec des handicapés et des personnes âgées et cherchant à leur faciliter le quotidien grâce à Internet, qui avait assisté à un atelier « J'effectue mes démarches administratives » en ligne⁶⁴ et m'avait donné son adresse mail pour que je réalise un entretien avec elle. Elle ne m'a toutefois jamais répondu.

Jean-Philippe, ingénieur à la retraite, a suivi la formation « J'organise mes données dans l'ordinateur » pour sa compagne, traductrice, qui n'était pas disponible pour venir à l'atelier. Il évoque avec moi en entretien l'analogie réalisée par un des animateurs entre les dossiers numériques et les dossiers papiers, le fait de plier et déplier qui lui a servi à faire comprendre l'organisation des données à sa compagne alors qu'il avait longuement essayé de lui montrer cela auparavant sans succès : « Donc elle est... à l'aise pour utiliser l'ordinateur quand le logiciel est lancé mais dès qu'il y a quelques opérations un peu plus subtiles à faire, retrouver un fichier par exemple, ça, c'est compliqué, les ranger. Donc l'atelier que j'ai eu

⁶⁴ Cf. *Carnet de bord*, Atelier « J'effectue mes démarches administratives en ligne » du 19/05.

ici, j'ai retenu deux choses à lui dire : plier, déplier. Et là, elle a compris, plier, déplier. *Rires*. Alors que je lui ai montré vingt fois, ça marche pas. » (Jean-Philippe, 62 ans, retraité).

Par ailleurs, au cours de sa carrière professionnelle, il a dû animer des formations à la visioconférence et reconnaît que ce type d'atelier n'est pas chose aisée : « C'était très bien préparé. Non, non, au contraire, non, non. Trouvé plutôt didactique et c'est très bien de savoir faire ça. Parce que moi, j'avais besoin, au début dans mon métier, j'avais des démonstrations à faire et au début, j'avais pas bien compris que c'était pas si facile que cela. C'était des démonstrations avec des images animées puisque je faisais de la visioconférence, fallait que je montre de la visioconférence et j'avais pas compris que dans mon auditoire, il y avait des personnes qui avaient des formations très différentes. » (Jean-Philippe, 62 ans, retraité).

Il recherche ainsi des bonnes pratiques, des astuces pour faire comprendre des choses qui lui paraissent naturelles, aisées car acquises depuis longtemps à des personnes éloignées de ces technologies ou ne possédant pas les mêmes compétences.

Les demandes des participants à l'égard des ateliers sont donc variables mais pas forcément exclusives. Il est difficile d'estimer ce qu'ils en retirent à part en se fiant à leurs propos. Il me semble toutefois intéressant d'évoquer dans un second temps les effets de la participation à de tels ateliers sur les personnes, effets qui peuvent paraître décalés par rapport aux objectifs initiaux des ateliers numériques et du programme DLit et moins évidents a priori mais n'en sont pas moins importants.

B) Un enjeu de socialisation

On l'a vu dans la deuxième partie, ces personnes qui participent aux ateliers – parfois en situation de fragilité sociale ou d'isolement – éprouvent souvent un sentiment d'exclusion, d'incompétence et parfois même de honte en raison de leur manque de compétences informatiques. Aussi la maîtrise de ces dernières représente-t-elle pour elles un enjeu de taille qu'il est possible d'éclairer à la lumière des entretiens réalisés.

[1\) Se remettre dans une situation d'apprentissage : un lieu de médiation et de remédiation](#)

Les ateliers, grâce à la présence d'animateurs bienveillants, permettent de remettre les personnes qui ont eu un premier rapport difficile avec l'informatique dans une position

d'apprenant afin de les aider à surmonter leurs résistances initiales à l'objet technique, processus que l'on peut ici qualifier de remédiation⁶⁵. L'enjeu est donc pour ces personnes de se familiariser à l'outil après un premier échec. C'est notamment ce qu'on retrouve chez Denise qui évoque les premières formations qu'elle a suivies dans sa bibliothèque municipale : « On nous a expliqué ce que voulait dire... moteur de recherche, toutes ces choses-là. Bon on a fait quand même connaissance avec les ordinateurs déjà. Mais après pour vraiment s'en servir, je l'ai fait oui mais enfin... J'en suis sortie pas convaincue du tout. Alors maintenant je me rends compte qu'il faudrait peut-être m'en occuper un peu plus parce que... étant donné que je n'obtiens plus rien, voilà. C'est surtout ça. » (Denise, 78 ans, retraitée). Elle reconnaît certes dans une première partie que ces formations lui ont offert une première familiarisation mais celle-ci n'a pas été suffisante car elle n'a pas été « convaincue » et qu'elle n'en « obtient plus rien ». Elle n'en est donc pas à sa première tentative avec l'ordinateur lorsqu'elle vient aux ateliers numériques et ces derniers vont en quelque sorte servir pour elle à surmonter ce premier échec, son rapport compliqué à l'outil technique. Elle conclut à mon intention : « Bah on ne peut pas être contre quelque chose sans savoir à quoi ça sert. A priori, on n'est pas contre quelque chose. On est contre quelque chose, on a un avis que quand on connaît l'objet. » (Denise, 78 ans, retraitée). De même, j'ai pu observer un atelier au cours duquel une participante considérait l'ordinateur comme « son ennemi », terme révélateur des relations compliquées que peuvent entretenir ces personnes avec de telles technologies :

« Au moment du tour de table, une dame explique qu'elle entend réaffirmer des connaissances anciennes qu'elle a « laissées tomber ». Elle ne possède pas d'ordinateur et ajoute « justement c'est pour faire la paix avec mon ennemi principal [*i.e. l'ordinateur*] ». » (Carnet de bord, Atelier « Je découvre et manipule l'ordinateur » du 14/04).

Comme l'expliquait Pascal Plantard dans son ouvrage sur la fracture numérique⁶⁶, il importe que les personnes à l'écart de cette technologie soient accompagnées au cours de leur formation, de leur familiarisation avec ces outils par des personnes « bienveillantes » qui amorcent une restauration de l'estime de soi : « Si l'imaginaire technologique déclenche, chez ces personnes en détresse, le désir d'effectuer des démarches vers les technologies, la

⁶⁵ Cf. Camus-Vigué, A., « Les médiations numériques à la Bpi : Lieux de recours et aide aux projets », Bibliothèque publique d'information, Service Etudes et recherche, septembre 2013.

⁶⁶ Plantard, P., « Archéologie et usages des TIC » in Plantard, P., *Pour en finir avec la fracture numérique*, 2011.

situation d'incompréhension face à l'ordinateur amorce le désir de savoir. Par la médiation d'usages, on arrive à dépasser le « je ne sais pas faire » sur l'ordinateur par un « je vais apprendre à faire ». »⁶⁷.

Cette importance de l'accompagnement est observable en atelier puisque j'y ai souvent constaté que certains participants, les moins à l'aise avec l'ordinateur, n'osaient pas cliquer par eux-mêmes lorsque les animateurs et animatrices les y invitaient, ni commencer à manipuler sans avoir eu auparavant l'aval des formateurs.

« Monsieur Déménagement a tapé les mots dans le moteur de recherche mais attend que l'animatrice s'approche de lui et lui dise qu'il est sur la bonne voie pour valider. Il semble avoir besoin d'être rassuré. Il attend également qu'on vienne ensuite lui dire de cliquer sur le lien affiché en résultat. » (*Carnet de bord*, Atelier « J'effectue mes démarches administratives en ligne » du 07/04).

De même, au moment de l'entretien avec Rachida, celle-ci voulait que je l'accompagne à l'atelier jeux vidéo car cela l'intéressait mais elle n'osait pas y aller toute seule. Elle ajoute par ailleurs à propos des ateliers numériques : « C'est bien qu'on nous donne la main nous aussi, qu'on apprend. » (Rachida, 52 ans, sans emploi).

Plus que l'apprentissage de compétences techniques, les ateliers numériques apportent une certaine familiarisation avec un outil jugé étranger, compliqué qu'elles s'estiment illégitimes à manipuler et dont elles se sentent éloignées. Ces ateliers constituent un lieu de recours pour des individus qui n'ont pas d'autres alternatives, n'osent pas demander à leurs proches par crainte d'être jugés. Dans un chapitre sur les espaces publics numériques, Mickaël Le Mentec définit ainsi ces derniers comme des lieux de socialisation et considérait que leur fréquentation participait à une démarche d'*empowerment* « qui consiste pour eux à décider de leur destin en se prenant en charge personnellement pour atteindre l'objectif qu'ils se sont fixé, avec l'appui des moyens qu'ils sont en capacité de mobiliser et d'utiliser »⁶⁸. Les ateliers agissent également comme lieu de socialisation au sens où les participants apprennent ou réapprennent des codes propres à l'apprentissage et à l'informatique ou tout simplement à la vie en société lorsqu'ils en sont isolés.

⁶⁷ Plantard, P., *op. cit.* p.21-22.

⁶⁸ Le Mentec, M., « Les espaces publics numériques. D'une perspective d'accessibilité à une logique d'appropriation » in Plantard, P., *Pour en finir avec la fracture numérique*, 2011. p.89

2) Livrer ses inquiétudes : un espace rassurant

Les ateliers sont également un espace rassurant pour les participants qui ne s'y sentent pas jugés mais au contraire écoutés par les animateurs auxquels ils peuvent livrer leurs craintes et leurs inquiétudes, leur sentiment d'exclusion comme on peut le remarquer au moment du tour de table réalisé en début d'atelier. Deux enquêtées insistent ainsi sur la qualité pédagogique des animateurs : « Ah c'est bien j'étais contente. On a eu deux charmantes dames, franchement elles étaient très gentilles, franchement, Françoise et Sandra, franchement, elles expliquent très bien. [...] Ah oui, elles expliquent très bien. Franchement, ça, c'est une belle découverte pour moi. C'est bien. » (Rachida, 52 ans, sans emploi) ; « Bah les animateurs, ils sont... vraiment ils font tout ce qu'ils peuvent pour nous aider, ce que je trouve déjà très bien. » (Claudine, 66 ans, retraitée).

Par ailleurs, ils peuvent également se rendre compte qu'ils ne sont pas seuls dans cette situation, voire même se rassurer quant à leur propre niveau :

« Je l'ai ressenti... ça m'a... ça m'a rassuré parce que c'est assez simple. Ce qui me rassure c'est que il y a d'autres personnes autour de moi aussi qui sont... qui nagent un peu, qui savent pas trop donc c'est rassurant aussi de voir qu'on n'est pas les seuls... Ouais, voilà, c'est ça. Je suis rassuré en fait un peu. Pour être rassuré. » (Yves, 52 ans, magasinier en intérim).

« Ah oui, c'est normal, c'est rassurant. On ne va pas se dire « On est avec les gens qui sont forts, on est faible. ». Il y a des gens qui sont moins, il y en a qui sont un petit peu plus... Il y en a quand même. C'est rassurant. Nan mais c'est bien, nan, c'est bien. Comme ça on apprend tous ensemble et puis voilà, celui qui connaît un petit peu plus, il montre à l'autre et c'est bien ça. » (Rachida, 52 ans, sans emploi).

Ils peuvent également venir livrer leurs préoccupations concernant des questions de sécurité et être rassurés par les animateurs qui relativisent, nuancent la suspicion et la méfiance dont de nombreux participants font preuve, comme on a pu le voir plus haut.

3) Rehausser son estime de soi

« La pratique de l'informatique connectée ne saurait se concevoir comme la simple manipulation d'un artefact technique. Elle est aussi une médiation dont le « passage par » conduit à effectuer une variété d'expériences socioculturelles et morales pouvant notamment déboucher sur une réassurance de soi ou, au contraire, une mésestime sociale. »⁶⁹. Fabien

⁶⁹ Granjon Fabien, « Inégalités numériques et reconnaissance sociale » Des usages populaires de l'informatique connectée, *Les Cahiers du numérique*, 2009/1 Vol. 5, p. 19-44. p.30

Granjon évoque bien ici la dimension thérapeutique en quelque sorte de ces ateliers sur l'estime de soi des participants car si l'incapacité à se saisir des opportunités offertes par Internet peut parfois déboucher sur un sentiment de honte, l'apprentissage réussi de compétences informatiques, au contraire, leur permettra de gagner en assurance et de rehausser leur estime d'eux-mêmes.

Il n'est quelques fois pas nécessaire d'acquérir des compétences très développées pour se sentir plus à l'aise dans son rapport à l'objet technique, comme le montrent les exemples suivants : « Jeanne conclut pour finir « Là j'ai beaucoup appris, je suis contente ! Merci ». » (Carnet de bord, Atelier « Je crée ma boîte mail » du 14/04). Ici, le fait d'avoir réussi à surmonter certaines de ses difficultés au cours de cet atelier particulier l'a rassurée, lui a permis de se sentir plus intégrée, plus confiante avec cet outil. S'inscrire dans une démarche d'apprentissage, c'est déjà reconnaître qu'on en a besoin et être sur le point d'accéder à ces connaissances et ces compétences tant désirées pour intégrer cette communauté numérique, rejoindre les rangs des connectés. Ainsi faire l'effort de participer à un atelier leur donne une image valorisante d'eux-mêmes en train d'apprendre, même si cela n'est pas toujours évident, surtout au début lorsqu'ils ne parviennent pas à manipuler ou à réaliser les exercices qu'on leur demande et qu'ils expriment une certaine impatience.

« Comme l'animatrice lui demande la raison de sa venue, le monsieur en fauteuil roulant répond « Je suis heureux. Je suis content d'être ici avec tout le monde » (importance de la sociabilité, côté rassurant des ateliers) en ajoutant qu'il ne cherche rien, n'attend rien de particulier de cet atelier mais que, pour lui, « c'est très important de connaître ça ». Il explique avoir montré à sa femme et ses enfants ce qu'il avait appris dans le cadre du dernier atelier et combien ces derniers avaient été étonnés. » (Carnet de bord, Atelier « J'effectue mes démarches administratives en ligne » du 19/05).

Au-delà de l'impact des ateliers sur sa sociabilité, cet extrait démontre que l'acquisition d'une telle compétence permet à cet homme de trouver auprès de sa famille un rôle d'expert qu'il n'occupait pas jusque-là, de remonter dans leur estime et de rehausser la sienne.

Comme je l'expliquais plus haut, Michelle, ancienne clerc de notaire, estime que sa période de chômage lui a fait « rater le coche » en termes de compétences informatiques et que, à son retour sur le marché du travail, elle avait accumulé trop de retard pour se maintenir

à jour. Elle a donc vécu difficilement ce retour au travail qui lui fait prendre conscience de son retard en termes d'utilisation de logiciels professionnels qui occupent désormais une place majeure dans l'exercice de sa profession : « Bah dans le notariat on avait plein, plein, plein de... oui, c'est plein de logiciels à travailler et non j'étais pas... j'étais pas performante à la fin. Au niveau des actes juridiquement, oui mais pas au niveau de l'ordinateur. » (Michelle, 67 ans, « fausse » retraitée). Il me semble également intéressant de noter la distinction qu'elle opère entre compétence informatique et compétence juridique en sous-entendant presque que la première prend peu à peu le pas sur la seconde. Elle conclut ainsi pour expliquer la cause de son retard à la fois informatique et professionnel : « Parce que j'ai eu une interruption au mauvais moment. Je reste avec ça et je... » (Michelle, 67 ans, « fausse » retraitée). La reconquête de ses compétences informatiques, si elle n'a plus aujourd'hui pour enjeu de retrouver un emploi dans le notariat, peut néanmoins apparaître comme un moyen de restaurer une certaine estime de soi.

La situation est similaire pour Martine, ancienne documentaliste, qui a elle aussi connu une interruption professionnelle qu'elle considère comme la cause de sa difficile recherche d'emploi, rappelée par l'institution dans les mots d'un employé de l'ANPE : « J'ai pas accès. Il faudrait que je demande une formation mais à mon âge je ne pense pas qu'on accepte. J'ai fait un bilan d'évaluation et la personne a eu le... de me dire « vous savez, documentaliste, à partir de 35 ans, c'est plus possible ». » (Martine, 62 ans, en recherche d'emploi). Il s'agit également pour elle de ne plus se cacher de son entourage, de retrouver des compétences informatiques conformes à son rôle d'intellectuelle.

La participation aux ateliers numériques et l'acquisition de compétences informatiques constituent également pour certaines personnes comme Rachida qui refuse de s'enfermer dans l'image de l'exclu du numérique ne faisant rien pour sortir de cette situation un enjeu de distinction : « C'est *honteux* enfin... c'est pas honteux ! Moi je dis la honte, c'est quand on veut pas apprendre. Quand on connaît pas et on le cache. » ; « *C'est bien que tout le monde fasse des efforts comme les autres quoi.* » (Rachida, 52 ans, sans emploi).

Autant de raisons qui expliquent pourquoi certains reviennent aux mêmes ateliers ou viennent à des ateliers dont le thème n'est pas en rapport direct avec leur demande. Les ateliers numériques participent donc de fait à la socialisation de leurs participants au sens où ils permettent à ces derniers d'acquérir et de s'approprier les normes d'un groupe, ici celui de la « société connectée » mais aussi de construire leur personnalité en modifiant l'image qu'ils ont d'eux-mêmes.

C) Sociabilité à la Bpi

1) Un lieu de sociabilité

Au même titre que les ateliers de conversation en français langue étrangère par exemple qui possèdent un groupe Facebook et dont les participants se réunissent hors des murs de la Bpi, les ateliers numériques constituent, certes dans une moindre mesure à l'égard de leur caractère récent, un lieu de sociabilité pour les participants. J'en veux pour preuve le commentaire mi-ironique, mi-sérieux – déjà cité plus haut – d'un monsieur en fauteuil roulant, habitué des ateliers, au début d'une séance : « Je suis heureux. Je suis content d'être ici *avec tout le monde* » (Carnet de bord, Atelier « J'effectue mes démarches administratives en ligne » du 19/05). Ces ateliers constituent un lieu repère où ils font connaissance et se rencontrent : j'ai pu remarquer au cours des quatre mois que ce même monsieur s'était peu à peu rapproché de monsieur Messaoudi, son habituel voisin de table, qui pousse désormais son fauteuil pour aller s'inscrire et se rendre ensuite à l'Atelier. Citons également l'assurance avec laquelle ces deux compères reconnaissent les bibliothécaires formateurs et sont reconnus par eux, se jouent des animatrices qui leur demandent leur âge au moment des inscriptions et entrent dans la salle presque en propriétaires avant de s'installer à leur table habituelle (Carnet de bord, Atelier « J'effectue mes démarches administratives en ligne » du 19/05). De même Rachida a accompagné une amie à un atelier « Je crée ma boîte mail » et elles s'échangeaient leurs premiers courriels au moment de la création de leur boîte mail (Carnet de bord, Atelier « Je crée ma boîte mail » du 07/05).

Cette même enquêtée me disait ainsi à propos des autres participants : « Non mais ils sont sympas, ils sont sympas quand même. » ; « Oui, on a discuté un peu. C'est normal, on discute quand on attend... [...] Par exemple « moi j'ai refait, j'ai refait l'exercice à la maison tout seul », des trucs comme ça. » (Rachida, 52 ans, sans emploi).

Une autre personne me confiait également : « C'est sympathique... C'est agréable comme ambiance même. Non je trouve ça très bien. J'y reviens volontiers. *Rires.* » (Denise, 78 ans, retraitée). Cette dernière phrase démontre le caractère social de cette activité pour des personnes qui n'ont pas toujours l'occasion de faire des rencontres.

Enfin, il me semble pertinent d'évoquer ici les groupes de sociabilité qui préexistaient aux ateliers numériques puisqu'ils s'étaient constitués lors des ateliers informatiques précédents créés en 2012 et qu'ils ont servi, dans un premier temps, à alimenter la

fréquentation des nouveaux ateliers par le bouche à oreille. Michelle m'explique ainsi qu'elle a entendu parler des nouveaux ateliers par Jean-Paul, un habitué des ateliers numériques déjà évoqué plus haut, et une certaine Véronique qu'elle avait rencontrés lors des anciens ateliers de la Bpi pour la dernière et aux formations informatiques du Carrefour numérique de la Cité des sciences et de l'industrie pour le premier.

2) Un espace anonyme et dénué de contraintes

Ils apprécient par ailleurs l'absence de contraintes au moment des inscriptions et la liberté dont ils disposent : « Je trouve que c'est très très bien foutu à côté de tout ce que j'ai vu, avec chacun son ordinateur, on est pas nombreux, on nous demande rien ni nom ni quoi que ce soit, ni père ni mère, je veux dire... » (Jeanne, 75 ans, retraitée) en comparaison avec d'autres bibliothèques ou institutions publiques : « Oui mais elles sont pas souples comme ici à la Bpi c'est tel jour, telle heure sans préinscription obligatoire, vous voyez. » (Martine, 62 ans, en recherche d'emploi).

Il s'agit en effet d'un espace anonyme et indépendant qui permet à des personnes d'horizons sociaux différents de se rencontrer et d'échanger, d'étendre leurs réseaux et de se défaire de l'étiquette de personne sans emploi ou retraitée qui leur est accolée dans les institutions de l'aide sociale par exemple. C'est pourquoi Le Mentec parle dans *Pour en finir avec la fracture numérique* de « déstigmatisation » à propos des EPN et des personnes sans emploi qui les fréquentent⁷⁰. Dans le cas des ateliers numériques de la Bpi, cet anonymat s'efface cependant au moment des inscriptions lorsqu'on leur demande leur situation mais ils ont la possibilité de détourner la question ou de donner des réponses suffisamment vagues pour ne pas être étiquetés. Le Mentec écrit ainsi que « le caractère neutre ou généraliste de ces espaces attire les publics interviewés, car ils ont la possibilité d'y préserver une certaine confidentialité sur leur situation et d'y trouver une certaine mixité sociale qui diminue les effets de stigmatisation. »⁷¹ et il conclut que les demandeurs d'emplois « se sont appropriés ces espaces parce qu'ils y trouvent les ressources matérielles et humaines leur permettant de mener leur parcours de façon autonome, dans une démarche d'empowerment, en se libérant de l'assistance exercée par l'institution experte et en recréant un cadre de repères qui a pu être fragilisé pendant la période de chômage »⁷². Cette analyse valable pour les demandeurs

⁷⁰ Le Mentec, M., op. cit.

⁷¹ *Ibid.* p.90.

⁷² *Ibid.* p.91.

d'emploi qui fréquentent les EPN (Espaces publics numériques) s'applique également par certains côtés aux participants des ateliers numériques qui sont sans emploi.

Ils apprécient également la gratuité de ce service proposé par une institution culturelle : « Parce que ça représente... d'avoir des conditions très souples. Et gratuit. » (Martine, 62 ans, en recherche d'emploi) ; « On a quand même un énorme avantage quand même sur Paris, on vient à Beaubourg, on profite de tout gratuitement. Alors ça, honnêtement, c'est quand même quelque chose je trouve d'incroyable et c'est quand même formidable. » (Claudine, 66 ans, retraitée).

3) Renforcer son rapport à la Bpi

On peut ici commencer par évoquer les différentes manières dont les participants ont pris connaissance des ateliers et qui permettent de se rendre compte d'emblée du rapport qu'ils entretiennent à la Bpi. Ainsi certains habitués de la bibliothèque et plus particulièrement de l'espace Autoformation en ont été informés grâce aux flyers qui se trouvaient aux bureaux ou par une annonce sonore. D'autres personnes, de passage, ont appris leur existence grâce à l'*Actu Bibliothèque* ou aux flyers. Les dix personnes interrogées connaissaient déjà la Bibliothèque publique d'information – ne serait-ce que de réputation – avant de découvrir les ateliers numériques. Ainsi Jeanne y était venue lorsqu'elle était jeune et avait découvert les ateliers en venant au Centre Pompidou pour une exposition (elle m'explique être très friande de musées et d'expositions) grâce à un flyer. Quant à Yves et Claudine, ils fréquentent tous deux l'EAF (Espace Autoformation) pour travailler leur anglais et en ont entendu parler par son entremise, Yves *via* l'annonce – et le mouvement observé depuis sa cabine au bureau Autoformation pour les inscriptions – et Claudine par le flyer au bureau de l'EAF. Ces deux-là ont donc un profil d'autodidacte à la fois pour la langue et pour l'informatique. Denise est entrée tout à fait par hasard à la Bpi – qu'elle avait visitée à son ouverture sans y être revenue après – un jour de pluie l'hiver dernier et a découvert l'existence des ateliers en parcourant un *Actu Bibliothèque*. Rachida a appris leur existence grâce à sa fille, étudiante qui vient travailler à la Bpi. Michelle, dont on évoquera le rapport intéressant à la Bpi par la suite, participait aux anciens ateliers à la Bpi et a entendu parler des nouveaux grâce à Jean-Paul, un habitué des précédentes médiations numériques proposées par la Bpi. Dominique qui connaît la Bpi depuis sa création, et la fréquente parfois, a découvert l'existence des ateliers dans l'*Actu Bibliothèque*. Jean-Philippe fréquente assidûment la Bpi (plusieurs fois par semaine) pour s'informer sur des questions de psychiatrie et d'énergie a un jour trouvé un flyer dont l'un des thèmes l'a interpellé. Than

vient souvent à la Bpi et a entendu une annonce sonore alors qu'il se trouvait à l'espace presse. Enfin Martine, plus habituée du Centre Pompidou que de la Bpi, dans laquelle elle se rend néanmoins assez souvent, a été informée des ateliers par un flyer également.

Si presque aucune des personnes interrogées n'en avaient entendu parler par une connaissance, elles furent nombreuses à me dire qu'elles allaient les recommander à leur entourage. Toutes les personnes interrogées, à l'exception peut-être de Rachida, connaissaient donc déjà la Bpi avant de s'inscrire aux ateliers. Ils sont par ailleurs nombreux à me vanter les mérites des bibliothèques – et plus particulièrement de la Bpi – qu'ils fréquentent depuis longtemps pour certains et auxquelles ils doivent leurs connaissances dans divers domaines.

Ainsi, je ne sais pas si cela est lié à la position dans laquelle ils se trouvaient lors de l'entretien face à une stagiaire représentant la Bpi au sein d'une bibliothèque mais, lorsque je les interrogeais sur leur rapport à la lecture et aux bibliothèques, ils avaient tendance à dévaluer les genres tels que le roman – « sauf les grands romans » (Jeanne, 75 ans, retraitée) –, la BD et à préférer des centres d'intérêts plus « nobles » culturellement parlant comme la philosophie, la musique ou encore l'art, ou à se reprocher leur manque de fréquentation des bibliothèques – comme Denise qui m'explique : « J'ai le tort de ne pas être très bibliothèque. [...] J'ai un gros défaut là-dessus, c'est que je ne m'intéresse pas tellement... Si, je suis pas contre mais je ne m'intéresse pas tellement à la littérature. » (Denise, 78 ans, retraitée). Autant de réactions que l'on peut mettre sur le compte de la violence symbolique qui s'exerce au sein de la bibliothèque comme lieu culturel par exemple mais aussi de leur bonne volonté culturelle.

Je voudrais développer maintenant les exemples de deux habitués de la Bpi que sont Yves et Michelle pour mieux comprendre ce que représentent pour eux les services que propose cette bibliothèque.

Habitué de la Bpi et de l'EAF qu'il fréquente régulièrement depuis cinq ans, Yves connaît bien cette bibliothèque (il sait par exemple la différence entre vacataires et bibliothécaires) et se présente même comme très investi dans ses activités. Il a ainsi participé à de nombreux ateliers de conversation en anglais et pense avoir une part de responsabilité dans le développement des ateliers de langue du fait de ses nombreuses demandes et propositions : « Moi je fais partie, je pense sans doute, de ces gens qui... qui provoquent ça par mon assiduité. Les gens, à force de me voir, je pense, sans trop imaginer les choses, que les questions que j'ai posées qui n'ont pas eu de réponses ont fait que... je pense que les personnes qui travaillent, les employés ont dû reporter l'information et petit à petit... »

(Yves, 52 ans, magasinier en intérim). Il fait preuve de recul sur l'offre de service de la Bpi : « il y a quand même un effort qui est fait depuis un certain temps. Mais j'ai l'impression aussi que l'effort est fait parce que... lorsqu'il y a une demande, lorsqu'on constate qu'il y a des gens... » (Yves, 52 ans, magasinier en intérim). Il se présente comme un usager assez impliqué dans la vie de la bibliothèque et les activités qu'elle propose : il se montre très exigeant envers les ateliers de conversation en anglais et leurs participants (dont il déplore le niveau) et est venu aux ateliers numériques non pas parce que le sujet l'intéressait particulièrement mais parce qu'il avait entendu l'annonce et souhaitait profiter de cette offre à portée de main, comme le révèle le récit de son inscription à l'atelier « Je crée ma boîte mail » du 16/04 : « En fait j'avais pas besoin non plus parce que si j'en avais besoin, forcément, ça ferait longtemps que je l'aurais fait. J'avais pas de besoin, j'en ai pas forcément besoin non plus. J'ai pas un besoin impérieux mais je me dis l'occasion fait le larron. Voilà. Tu entends ça, tu as juste à... c'est à la porte. Pour s'inscrire, tu vas à la porte. En plus, j'y ai pas été spontanément, je vous ai dit. J'ai entendu, j'ai levé la tête, j'ai vu qu'il y avait trois quatre personnes, j'ai attendu encore un peu parce que j'aurais pu me lever tout de suite... Et puis allons-y. J'ai pas voulu non plus jouer des coudes pour y arriver, non. C'est-à-dire que voilà s'il y avait sept ou huit personnes qui se seraient présentées, j'aurais fait demi-tour. Mais en même temps ça m'aurait gêné, je me dit « t'es à côté, vas-y, vas-y finalement ». » (Yves, 52 ans, magasinier en intérim).

Michelle fait également preuve d'un fort attachement pour cette bibliothèque à laquelle elle dédie sa réussite universitaire au moment de sa reprise d'études : « Quand j'ai repris mes études, j'avais pas les moyens de me payer des livres, du tout, du tout. Donc... J'étais jeune et mince... *Rires*. Je crapahutais. On arrivait à 10 heures le matin à la bibliothèque et pour pouvoir avoir les livres, on montait le long d'un mur... dès que ils ouvraient les portes, au lieu de rentrer par la porte, pour arriver plus vite à la bibliothèque, je montais les grillages. J'accédais dans la bibliothèque, je me ramassais tous les livres dont j'avais besoin et j'ai quand même eu d'excellentes notes à mes examens grâce aux livres que je trouvais à Beaubourg. » (Michelle, 67 ans, « fausse » retraitée). Elle remercie le travail des bibliothécaires qui l'ont souvent secourue lorsqu'elle avait besoin d'aide et de conseils : « Et j'y arrivais pas donc tout le monde m'a aidée à le faire, tout le monde me voyait angoissée, ils m'ont imprimé des documents, ils ont été super chouettes. » en ajoutant à mon intention « je vais pas critiquer Beaubourg. Ça m'a toujours apporté quelque chose. » (Michelle, 67 ans, « fausse » retraitée). Elle aussi s'investit dans la vie de la Bpi et a même envoyé des lettres au directeur de la Bpi pour maintenir les précédents ateliers informatiques :

« Bah je vais le mettre moi, je vais faire une petite lettre. L'ancien directeur m'avait demandé de donner des idées mais je n'en avais pas. Il m'avait répondu à une lettre.

L'ancien directeur ?

Oui... J'avais... J'ai encore peut-être pas effacé... J'avais fait des observations – mais polie, hein, sans râler. Il m'avait répondu en me disant « donnez-moi des idées », j'en avais pas. Mais là j'en ai en disant « mais pourquoi vous faites pas les deux ? ». » (Michelle, 67, fausse retraitée). Les ateliers lui permettent donc en quelque sorte de concrétiser ce rapport privilégié à la Bpi.

Pour certains participants qui fréquentent la Bpi de manière assidue et se considèrent comme des habitués, participer à ces ateliers est également un moyen de renforcer leur lien à ce lieu culturel. Par ailleurs, et cela n'est pas sans lien avec la fonction de réassurance sociale évoquée plus haut, le statut prestigieux de la Bpi (et du Centre Pompidou) qui propose les ateliers numériques participe également à leur donner une image valorisante d'eux-mêmes apprenant dans un lieu éminemment culturel, de savoir et de connaissance. La réputation de la Bpi compte peut-être autant à leurs yeux que le contenu des ateliers. Leur participation aux ateliers sert également à faire le lien avec les collections papier et informatiques de la Bpi, par exemple l'espace Autoformation que certaines personnes découvrent au moment des ateliers tandis que d'autres s'y trouvaient lorsqu'elles ont pris connaissance des ateliers numériques. Il existe ainsi des connexions entre l'espace Autoformation, les ateliers de conversation et les ateliers numériques.

Ces différents exemples illustrent enfin le commentaire d'une animatrice qui m'expliquait que la participation aux ateliers permettaient aux personnes de « faire un pas de plus dans la Bpi » au sens où ils ne restaient plus simplement consommateurs mais nouaient des relations sociales avec les bibliothécaires. J'ai pu constater de nombreux signes de reconnaissance envers les bibliothécaires et la bibliothèque. Ainsi certains participants serrent-ils la main des animateurs formateurs à la fin des ateliers, les remercient chaleureusement, les saluent et les appellent par leurs prénoms lorsqu'ils les croisent dans les espaces.

« 15h30 : J'arrive au niveau 2 et me rends vers le bureau Sciences et techniques lorsque j'entends derrière moi quelqu'un qui m'appelle par mon prénom. Il s'agit de Louis, un monsieur aux cheveux et moustache blancs habitué des ateliers, qui vient me serrer la main et m'accompagne vers le bureau des inscriptions. Nous croisons sur le chemin une

bibliothécaire qui anime la séance du jour et à qui Benjamin dit également bonjour en l'appelant par son prénom puis nous nous rendons tous ensemble au bureau Sciences et techniques. » (Carnet de bord, Atelier « Je prépare mes vacances sur Internet » du 25/06).

Si en règle générale les participants viennent aux ateliers pour s'extraire de leur image d'exclus du numérique, leurs demandes aussi bien en termes de connaissances théoriques que de compétences instrumentales sont variées et reflètent des postures diversifiées à l'égard de l'outil informatique. Il ne faut pas oublier non plus que ce que ces personnes retirent effectivement de leur participation aux ateliers ne se limite pas à des savoir-faire techniques mais inclue également des dimensions d'intégration et de socialisation déterminantes pour des individus qui se sentent à l'écart de la société de l'information et de la communication et pour lesquels les ateliers numériques et la Bpi constituent des lieux de recours. Les ateliers numériques luttent à la fois contre les causes évidentes de la fracture numérique mais aussi contre ses effets plus pernicioseux, touchant jusqu'aux propres représentations que les personnes éloignées de l'informatique ont d'elles-mêmes.

Conclusion

Les participants des ateliers font donc preuve de postures variées à l'égard de l'informatique et d'Internet mais l'on retrouve chez chacun le sentiment d'une pression sociale qui les incite à s'équiper et à user de l'ordinateur et d'Internet. S'ils n'ont pas les mêmes attentes, au sens où certains, on l'a vu, se contentent d'une familiarisation à l'outil et à l'environnement informatique, tandis que d'autres recherchent au contraire des savoir-faire pour faciliter leur quotidien, tous ont fait l'effort de s'inscrire dans une démarche d'apprentissage de l'informatique qui commence, ou se poursuit, grâce aux ateliers numériques de la Bpi. En cela, les personnes interrogées dans le cadre de cette enquête ne sont pas représentatives de tous les exclus du numérique. Cette remarque me permet de pointer les limites de cet échantillon qui ne se veut pas représentatif mais a essayé d'aborder les situations les plus variées parmi un panel d'individus qui se déplacent en bibliothèque. Il existe, en effet, d'autres rapports à l'informatique dont l'enquête, eu égard à ses conditions de réalisation, n'a pas pu rendre compte.

Par ailleurs, il ne s'agit pas uniquement pour eux d'en retirer des compétences techniques et pratiques immédiatement utilisables. Et c'est bien pourquoi l'évaluation d'un tel dispositif reste complexe. En effet, certains en retiennent des bénéfices plus difficiles à cerner et à exprimer comme par exemple la restauration de leur estime de soi dans leur rapport débloqué à l'outil informatique. On pourrait ici avancer avec Gérard Valenduc et Périne Brotcorne⁷³ que ce qu'ils apprennent est peut-être finalement moins important que le fait de venir à l'atelier et de s'inscrire dans une démarche d'apprentissage et de remédiation. C'est une réflexion que l'on doit avoir en tête lorsque l'on a affaire, lors des ateliers, à des demandes différentes, qui ne sont pas forcément utilitaristes ni instrumentales.

De surcroît, il est parfois difficile d'appréhender l'évolution des compétences techniques des participants puisqu'il n'existe pas de véritables évaluations (à l'exception des exercices) ni de suivi. Cela pose également la question du (non) retour aux ateliers. Il serait ainsi intéressant de réinterroger ces mêmes personnes quelques mois plus tard pour savoir si elles continuent d'y venir et pourquoi, de même pour les personnes qui arrêtent d'y participer, est-ce parce qu'elles sont satisfaites ou est-ce au contraire un constat d'échec qui les a fait abandonner ? Je n'ai pas revu Denise, retraitée âgée de 78 ans, qui montrait de

⁷³ Qui écrivent que « la formation dans le domaine des TIC est davantage un moyen concret de revalorisation des personnes qu'une simple fin en soi ». Brotcorne, P. et Valenduc, G., *op. cit.* p. 45-68. p.64.

réelles difficultés en atelier et exprimait sa lassitude. Peut-être qu'il ne s'agit que d'une question de circonstances et qu'elle reviendra, peut-être a-t-elle trouvé mieux ou abandonné, nous ne pouvons le savoir, ces participants n'utilisant ni adresse électronique ni téléphone portable étant difficilement joignables.

Une organisation plus rigide, à l'instar de celle proposée par les ateliers informatiques du Carrefour numérique de la Cité des sciences et de l'industrie qui inscrivait les participants un mois à l'avance, pour quatre séances étalées sur une semaine, et incitait ces derniers à suivre des séances de travaux pratiques avant de passer à l'étape supérieure, semblait porter ses fruits. Mais ce genre de contraintes contreviendrait sans doute à l'ADN de la Bpi qui ne demande rien à ses usagers, ce que les participants interrogés apprécient fortement.

Les entretiens ont également montré qu'il existait d'importantes demandes – que je n'ai pas évoquées en troisième partie car elles ne correspondaient pas à l'offre des actuels ateliers numériques – pour un service plus personnalisé à l'instar des permanences connectées proposées par Emmaüs Connect (ou des Déclics informatiques qui se déroulaient auparavant à la Bpi⁷⁴) au cours desquelles les usagers intéressés viennent poser des questions sur leur situation personnelle à un animateur qui leur apporte son aide et ses conseils. Cela pose cependant la question des compétences informatiques des animateurs étant donné la variété des demandes auxquelles ils peuvent être confrontés.

Enfin, comme on l'a vu plus haut, les ateliers constituent une manière de renforcer le rapport des usagers à la Bpi et sont peut-être l'endroit idéal pour réaffirmer le lien qui s'étirole de plus en plus entre les collections et les usagers en leur proposant des ressources en rapport avec leur formation. Les ateliers en tant qu'ils offrent un contact plus direct à la Bpi peuvent être pensés comme un moyen de pallier la rupture entre le public et les ressources des bibliothèques. S'il n'est pas dans leur rôle de bibliothécaire de conseiller les participants en équipements – ce dont ces derniers sont pourtant très demandeurs –, une présentation des ouvrages et périodiques informatiques sur l'actualité en matière de technologies de l'information et de la communication pourrait intéresser ces derniers.

⁷⁴ Cf. Rapport d'Agnès Camus-Vigué.

Bibliographie

Attias-Donfut, C., « Rapports de générations. Transferts intrafamiliaux et dynamique macrosociale. », *Revue française de sociologie*. 2000, 41-4. pp. 643-684.

Ben Youssef, A., « Les quatre dimensions de la fracture numérique », *Réseaux*, 2004/5 n° 127-128, p. 181-209.

Brotcorne, P. et Valenduc, G., « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'Internet » Comment réduire ces inégalités ?, *Les Cahiers du numérique*, 2009/1 Vol. 5, p. 45-68.

Camus-Vigué, A., « L'autoformation à la Bpi. Autonomie et autodidaxie dans une bibliothèque en libre accès », in *Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?*, Paris, Bibliothèque publique d'information, 2006.

Camus-Vigué, A., « Les médiations numériques à la Bpi : Lieux de recours et aide aux projets », Bibliothèque publique d'information, Service Etudes et recherche, septembre 2013.

Caradec, V., « « Personnes âgées » et « objets technologiques » : une perspective en termes de logiques d'usage », *Revue française de sociologie*. 2001, 42-1. pp. 117-148.

Caradec, V. et Eve, M., « Sociabilité et diffusion des technologies de la communication » Une étude de cas auprès de « jeunes retraités », *Réseaux*, 2002/5 no 115, p. 151-179.

Granjon, F., « Inégalités numériques et reconnaissance sociale » Des usages populaires de l'informatique connectée, *Les Cahiers du numérique*, 2009/1 Vol. 5, p. 19-44.

Granjon, F., « Fracture numérique », *Communications*, 2011/1 n° 88, p. 67-74.

Granjon, F., « Le « non-usage » de l'Internet : reconnaissance, mépris et idéologie », *Questions de communication* [En ligne], 18 | 2010, mis en ligne le 01 décembre 2012, consulté le 01 décembre 2012.

Granjon, F., Lelong, B. et Metzger, J.-L. (dir.), *Inégalités numériques. Clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Paris, Hermès, Coll. « Lavoisier », 2009.

Le Hein, F., *Les ateliers multimédia à la médiathèque Marguerite Yourcenar (Ville de Paris) : perspectives d'évolutions*, Projet professionnel personnel, septembre 2010, Enssib, [En ligne]

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49088-les-ateliers-multimedia-a-la-mediathèque-marguerite-yourcenar-ville-de-paris-perspectives-d-evolutions.pdf> consulté le 18/07/2014.

Le Marec, J., *Publics et musées : la confiance éprouvée*, Paris, L'Harmattan, coll. « Communication et civilisation », 2007.

Paugam, S. et Giorgetti, C., *Des pauvres à la bibliothèque. Enquête au Centre Pompidou*, Paris, PUF, coll. « Le lien social », 2013.

Plantard, P., *Pour en finir avec la fracture numérique*, Limoges, Fyp éditions, coll. « Usages », 2011.

Rallet, A. et Rochelandet, F., « La fracture numérique : une faille sans fondement ? », *Réseaux*, 2004/5 n° 127-128, p. 19-54.

Annexe 1- Guide d'entretien

Parcours biographique et professionnel

Origines sociales et géographiques

Parcours professionnel

Occupation au moment de l'entretien

Rapport à l'informatique

Avez-vous un ordinateur à la maison ? Si non, avez-vous d'autres moyens d'y accéder (EPN, bibliothèques, profession) ?

Rôle des enfants, de la famille et des proches ?

Quel est votre rapport à l'informatique et à internet ?

Comment vous représentez-vous l'informatique et internet ?

Ressentez-vous une pression sociale vous incitant à vous « mettre à l'informatique » ?

La maîtrise de cet instrument est-elle pour vous une nécessité ? Si oui, pourquoi ?

La BPI et les ateliers

Connaissez-vous la BPI avant de participer aux ateliers ? Si oui, depuis combien de temps ?

A quelle fréquence ? Qu'y faites-vous ?

Comment avez entendu parler des ateliers numériques ?

Participez-vous à d'autres ateliers proposés par la BPI ?

Avez-vous fait connaissance avec d'autres participants ?

Quel est votre rapport à la BPI et aux autres bibliothèques ?

Est-ce important pour vous que ces ateliers aient lieu dans une bibliothèque ?

Les ateliers numériques

Qu'en attendez-vous ? Pourquoi vous êtes-vous inscrit ?

Avez-vous effectué d'autres démarches pour améliorer vos compétences informatiques ? Si oui, lesquelles ?

Que pensez-vous des ateliers ?

Qu'en retirez-vous ?

Annexe 2- Liste des personnes interrogées

Jeanne, 75 ans, retraitée (psychiatre), 14/04/2014, Atelier « Je crée ma boîte mail ».

Yves, 52 ans, magasinier en intérim, 16/04/2014, Atelier « Je crée ma boîte mail ».

Claudine, 66 ans, retraitée (commerçante), 17/04/2014, Atelier « J'organise mes données dans l'ordinateur ».

Denise, 78 ans, retraitée (intendante), 24/04/2014, Atelier « Je navigue sur internet ».

Michelle, 67 ans, retraitée du notariat et surveillante, 28/04/2014, Atelier « J'effectue mes démarches administratives en ligne ».

Rachida, 52 ans, sans emploi, 30/04/2014, Atelier « Je découvre et manipule l'ordinateur » (annulé).

Dominique, 60 ans, retraitée (agent EDF-GDF), 07/05/2014, Atelier « Je crée ma boîte mail ».

Jean-Philippe, 62 ans, retraité (ingénieur), 26/05/2014.

Than, 40 ans, sans emploi, 04/06/2014, Atelier « Je découvre et manipule l'ordinateur ».

Martine, 63 ans, sans emploi (documentaliste), 12/06/2014, Atelier « Je navigue sur internet ».

Annexe 3– Plan de l'espace Atelier

