

Classes populaires en ligne : faut il parler de fracture numérique ?

Dominique Pasquier

Bruxelles 23 mai 2019

Journée d'étude Lire et Écrire

Fracture ? Des situations hétérogènes face aux non-usages

- Recouvre des formes d'exclusion très différentes : techniques, sociales, culturelles
- Touche des populations hétérogènes : les plus âgés, les plus démunis, mais aussi des individus qui ne veulent pas – ou plus – de l'univers internet
- Aller voir de près du côté des pratiques mais aussi des représentations

Quelques données de cadrage

- Rapports CREDOC :

2006 : 42% et 31% des ouvriers connectés à domicile

2016 : 93% des employés et 83% des ouvriers connectés à domicile

- Enquête Capacity : 84% des français de >18 ans sont internautes :

31% « d'hyper connectés », 38% « d'utilitaristes », 17% de « traditionnels », 14% de « distants »

Les non-internautes de l'enquête Capacity

- Des retraités à 60%, des individus âgés et peu diplômés + 14% d'abandonnistes.
- Principale raison invoquée à la non utilisation : l'absence d'intérêt pour Internet. Deuxième raison : ne pas se sentir compétent,
- 9/10 des non internautes répondent : «Non», quand on leur demande s'il leur « arrive d'avoir honte de ne pas utiliser Internet »,
- Le problème des relations avec l'administration vient en 1.

L'internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale.
Paris, Presses des Mines 2018

Deux problèmes d'enquête

- Classes populaires ? Une grande fracture entre précaires et non précaires et l'hétérogénéité des classes populaires « stables »
« Dès qu'on se tourne vers des groupes subalternes non démunis, on rencontre une multitude de situations mixtes, intermédiaires, indécidables, pour lesquelles il est impossible de tracer une frontière nette entre les classes populaires et les autres » (Schwartz 2011)
- Il est plus difficile d'enquêter sur les pratiques « ordinaires ». L'attention va au plus spectaculaire et entraîne une sur-visibilité de certaines populations (les jeunes notamment) et de certaines pratiques (notamment ce qui est « nouveau »)

Une double question de recherche

Comment une technologie conçue et utilisée par les classes supérieures urbaines trouve sa place dans des milieux populaires et ruraux ?

Comment cette technologie accompagne – ou non – les transformations des classes populaires ?

Terrains

50 entretiens auprès de professionnels du service à la personne, allant de aide-soignant(e) pour les plus qualifié(e)s à auxiliaire de vie travaillant pour l'aide à domicile en milieu rural pour les moins qualifié(e)s.

- 43 femmes, 7 hommes
- Seulement 2 sur 50 ont un niveau bac
- Des adultes, souvent mariés avec enfants. Habitent dans des communes rurales ou semi rurales dans trois régions différentes (Centre, Rhône Alpes et Aquitaine)

Analyse qualitative de 46 comptes Facebook d'ouvriers et d'employés des services à la personne (issus de l'enquête ANR Algopol) : analyse du contenu des échanges et des liens partagés.

- 25 hommes, 21 femmes
- Individus âgés de 30 à 50 ans, vivant dans des communes rurales

Plan de la présentation

1. Internet univers lointain :
 1. rapport à l'écrit
 2. rapport au savoir
2. Idéaux collectifs et individualisation des pratiques :
 1. la famille
 2. le local
3. Avoir une place dans la société :
 1. la dématérialisation administrative
 2. la peur de la chute sociale

Internet, univers lointain

1. L'obstacle de l'écrit

Le rapport à l'écrit dans les milieux non diplômés

- Rancière 2009 : comment « une langue commune appropriée par les autres » peut être réappropriée par ceux à qui elle n'était pas destinée
- Lahire 1993 : la dévalorisation de l'écrit en milieu populaire
- Beaudouin 2002 : le recours aux écrits numériques les moins formels et un rapport oralisé à l'écrit

Enquête Pasquier 2018

3 modes de contournement de l'obstacle de l'écrit

- Recourir à des dispositifs qui reposent sur les écrits peu formels et peu pérennes
- Échanger des images dans des liens partagés sur Facebook
- Partager des écrits tout faits plutôt que d'en produire soi-même

Le recours aux écrits non pérennes et peu formels

- Textos et pas mails
- Chats et pas forums
- Facebook et pas Twitter
- Sur Facebook grande différence de rapport à l'écriture avec les échanges sur des comptes de diplômés

Parler avec des images: les liens partagés

- Les photos et vidéos comme preuve du lien
- Ouvriers et employés dans l'enquête Algopol: le profil du partageur qui « fait circuler de son news feed à son mur les contenus aperçus sur facebook et qui introduit dans le réseau les contenus découverts sur le web » (Bastard et al. 2017)
- Les panneaux et les citations trouvés en ligne

Parler avec des images

**Je préfère être
franche, honnête,
pas beaucoup entourée, et pouvoir me
regarder dans une glace plutôt
que d'être menteuse, hypocrite,
entourée de vermines.
Si toi aussi, t'es d'accord avec moi
"partage"**

Panneau sur la morale

Parler avec des images



Elle est simplement adorable
et je ne peux imaginer ma vie
sans elle.

Partagez, si vous aimez votre soeur.



Panneau sur la famille

Parler avec des images

Un dessin vaut mieux qu'un long discours !

Avec Sarko



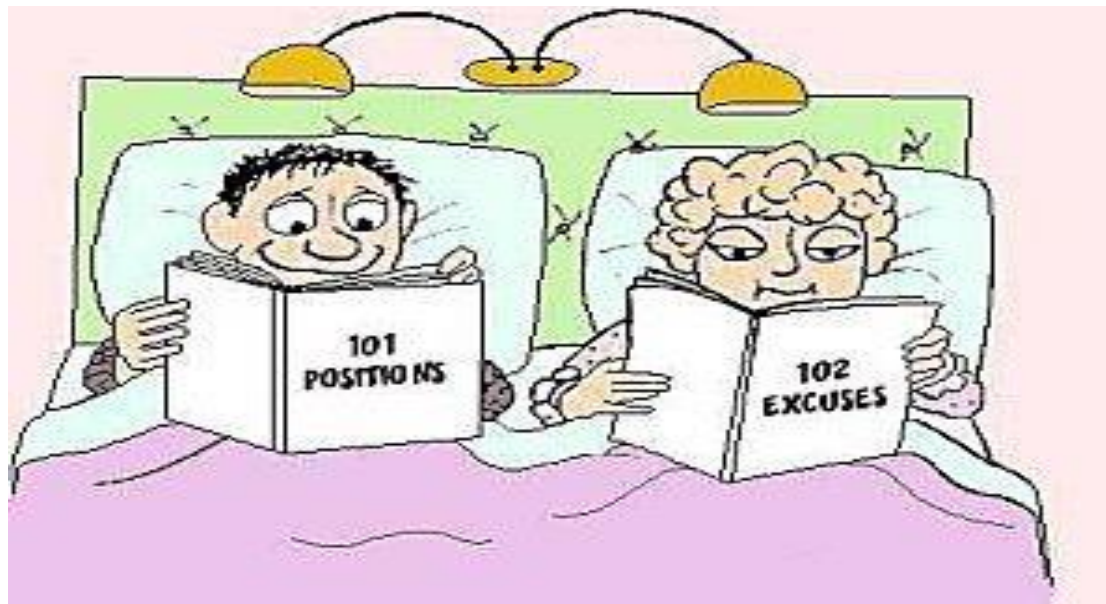
Avec Hollande



Tu sens le changement ?

Panneau sur les élites politiques

Parler avec des images



Panneau sur la sexualité conjugale

Reprendre les textes des autres

« C'est parce que la vitesse de la lumière est plus rapide que celle du son, que certain on l'air brillant avant d'avoir l'air con ^^ »

Réponses

« magnifique jte la pik *** lol, c'est une piquée aussi^^ *** mdr *** Moi aussi je pique !!! *** ^^ *** Bon là c'est toi qu'à l'air con parce que y'a une faute d'ortho ! Ca fait mal aux yeux !!! *** ah merde! je vais engueuler celle à qui je l'ai copié collé mdr^^ *** 2 même^^ »

Internet, univers lointain

2. le rapport au savoir

Internet, seconde école?

- 2/50 interviewés ont le bac
- Un rapport contrasté à l'école: certains regrettent d'avoir arrêté tôt, d'autres détestaient. Le débat sur le dictionnaire traduit cette fracture.
- Une majorité des interviewés savent faire des recherches en ligne (différent des résultats de l'enquête Granjon réalisée en 2007)

« Mon mari est quelqu'un qui aime bien apprendre. Il a 45 ans mais lui, si demain on lui dit : tu retournes à l'école pour encore apprendre des choses, eh bien il serait pas contre, quoi. Il aime bien tout apprendre, tout connaître et avoir tous les métiers du monde dans les mains. À ses dix doigts. Donc il regarde sur Internet : il se sert aussi de ça oui. Peut-être que l'école, il en a pas eu assez. Ou peut-être le fait ... Moi, je vois ça comme ça, après je sais pas, hein : le fait qu'il n'a pas continué ses études. Ça doit être ça qui le ... qui le travaille un peu. Donc du coup, oui, il se sert d'Internet pour s'alimenter. »

(Femme, 40 ans, ASH)

Les recherches en ligne

Deux grands types de recherches :

1/ la recherche d'informations en ligne sur le métier, la santé, ou pour le travail scolaire des enfants comme mode de re-symétrisation de la relation aux experts et de contournement des hiérarchies professionnelles.

2/ l'acquisition de savoirs spécialisés : des ouvertures parfois très fortes, qui peuvent concerner des savoirs pratiques (cuisine, pâtisserie, construction de sa maison) comme des savoirs de niche exploitables financièrement.

Re-symétriser le rapport au monde des experts

Annette Lareau (2011) : la « déférence subie » des milieux populaires face aux médecins et aux enseignants

- L'aide au travail scolaire des enfants: un travail en famille, l'inscription des enfants à des plateformes d'aide scolaire
- Les recherches sur la santé: comprendre les mots savants, pouvoir discuter, mais pas de remise en question du rôle du médecin

Internet pour le métier : une démocratisation des échanges hiérarchiques ?

Une démocratie... sans participation

« Vous savez, souvent en structure, on voit l'infirmière, c'est elle la chef, enfin voilà ; et sur ce site, y'a de tout et tout le monde se parle. Franchement, y'a pas de ... on voit pas le ... comment dire ... Toi, t'es une agent de soin, donc t'as, enfin ... t'as rien à dire, tu ... Sur le site tout le monde parle et une infirmière pourrait très bien répondre à mes questions, enfin c'est vachement ouvert et j'trouve ça bien. »
(F, agent de service, 25 ans)

« La chance que ça nous donne c'est d'avoir des conseils de grands chefs gratuitement, ça c'est une grande chance pour quelqu'un comme moi qui suis passionné, c'est vrai que ce serait beaucoup plus difficile d'en approcher un, de pouvoir lui poser des questions, là ça se fait naturellement ». (H, artisan, 35 ans)

MAIS individus peu diplômés participent très rarement aux lieux d'échanges publics en ligne comme les forums (Schradie 2011): sentiment d'illégitimité à la prise de parole, pudeur, « prise d'écriture » trop exigeante

Apprendre par les gestes: les tutoriels

- Acquérir de nouveaux savoirs pratiques: la danse, le bricolage, le jardinage, la cuisine, ou... construire sa maison :

« Y a personne qui lui dit tu dois faire ça ou ça, il vaut mieux faire ça et ça. Non, non. C'est vraiment tout seul. Il est tout le temps sur internet pour regarder ce qui est bien et c'qui est pas bien, ce qu'on lui dit de l'extérieur, il écoute pas. Quand les autres le regardaient faire, ils me disaient : j'ai vraiment rien compris à c'qui faisait ton mari, c'est pas c'qu'on fait d'habitude ! Et donc là, il est arrivé à la construire sa maison en s'aidant d'internet, c'était son rêve de faire sa maison seul. »

(aide-soignante, 45 ans, parlant de son mari)

Des vide greniers au compte eBay : les apprentissages de Benjamin

Benjamin 35 ans, homme à tout faire dans un hôpital qui s'est spécialisé dans la revente de sacs vintage de grandes marques via son compte eBay

- Il a acquis en ligne une expertise (identification de la valeur des sacs),
- il a appris à décrire et valoriser un produit,
- Il a appris à entrer en interaction avec des acheteurs du monde entier sans parler une seule langue étrangère...

« Je vais essayer de voir quelle est l'histoire de l'objet, si c'est un objet ancien souvent il y a une histoire. Je vais taper le nom après si je le vois sur google images. Ca permet aussi d'apprendre, c'est plus facile de se documenter via internet que via la bibliothèque pour les objets anciens... il faut travailler, faut chercher en fait, pour le retrouver dans des vieux magazines qui sont en ligne. »

Idéaux collectifs et individualisation des pratiques

1. La famille

Le rôle central de la famille dans les classes populaires

- La famille comme protection contre les aléas de la vie dans les classes populaires (Hoggart, Wilmott & Young, Schwartz)
- Des outils numériques porteurs d'individualisation: adresses personnelles, mots de passe, taille des écrans...
- ...mais aussi qui permettent d'entretenir les liens à distance:
 - Dans les comptes Facebook étudiés les « amis » sont en majorité des membres de la famille large.
 - Surperposition des modes de contact avec les ascendants et descendants directs: face à face, téléphone, Skype, réseaux sociaux numériques.

Internet au sein du foyer

- Internet comme principe de normalité sociale et condition de la réussite des enfants : le « devoir de connexion ». L'illusion de la modernité et l'équipement précoce en tablettes.
- Désindividualisation des pratiques et principe de transparence : adresses e-mail communes, transparence des échanges sur Facebook, systématisation des pratiques en co-présence.

Idéaux collectifs et individualisation des pratiques

2. Le local

Le local à l'épreuve de l'achat en ligne

- La recherche des bonnes affaires passe par internet, l'ouverture à la nouveauté par la télévision...
 - L'influence des émissions de télé-réalité sur la décoration des intérieurs: cuisines ouvertes et autres effets design (Gilbert 2016 ; Masclet 2017)
 - Des achats en ligne fondés sur la recherche de bonnes affaires : Hoggart 1988: « les pauvres doivent gérer leur argent comme des comptables » ; Perrin-Herredia 2011 : une épargne par les stocks ; Cottereau et Marzok 2012: la recherche systématique des « bons plans ».
 - Valentine que ses amis appellent *Miss Bons Plans* : 4 heures de recherche par jour, pour elle et son entourage, « la comparaison des prix ça devient une drogue aussi ».
 - Le drive pour échapper aux tentations des grandes surfaces.
- Le paradoxe des achats en ligne en milieu rural
 - destruction du local via la mort du petit commerce de proximité
 - revitalisation du lien local à travers la flânerie géolocalisée et les achats entre individus appartenant au même territoire

Participer au déclin de la vie locale ?

- La proximité sociale avec le monde du petit commerce
- La désertification des petites villes et le déclin du commerce de proximité
- Une réaction des plus de 40 ans
- Les négociations de prix en boutique : quand et comment trancher ?

Les marchés d'occasion entre particuliers

- Dans la lignée des vide greniers et des brocantes
- Le plaisir de flâner, les joies du commérage : les effets de la géolocalisation des marchés d'occasion entre particuliers sur les pratiques.
- Un argent « moral » (Zelizer 1994) :
des ventes et des achats vertueux. Ne pas jeter, pas de concurrence directe avec les petits commerçants, rendre service à quelqu'un en lui évitant la « honte » de l'assistanat :
« ça me fait un peu d'argent à moi et puis la personne, eh ben, elle s'en tire avec un ... elle s'en tire bien avec des vêtements justement corrects, et puis elle garde quand même sa fierté aussi. »

3. Trouver sa place dans la société

1. La brutalité de la dématérialisation administrative

Subir la transformation du rapport aux administrations

- Un exemple extrême d'échec alors que d'autres innovations digitales comme la consultation de son compte bancaire en ligne sont plébiscitées.
- Pas seulement un problème d'ergonomie des sites
 - Une rupture avec les valeurs du face à face dans l'échange
 - La distance au mail comme mode de communication
 - La peur du déclassement social et l'étiquette « d'assisté ».

Florine, aide à domicile

« encore 194 euros a rembourser a pole emploi !!! ils vont me faire chier longtemps, ces cons !!! ils feraient mieux de s'en prendre aux millions de chomeurs qui sont payer a rien foutre !!!! »

- **Réponses**

*****déjà que depuis novembre et jusqu'en juin, faut que je leur envoie un cheque de 30 euros, par mois *** la prime de noel cest pour ceux qi touchent le rsa ! (je suis proprio, j ai pas le droit au rsa!), le cmu, je sais pas, la prime pour l'emploi, je fais pas assez d heures !!! arret maladie, pas remboursé, faut travailler au moins a mi-temps !!!! il y a que les alloc, 125 e pour deux enfatns !!! *** a part ca, dans deux semaines, c'est Noël, youpi et dans trois semaines, ce sera 2012, meilleur que 2011, j'espere !!! hi! *** oui je suis d accord avec toi cousine il son payer a rien foutre**

Eddy et Pôle Emploi : de l'ironie...

< Chômeur temporaire >

« Alors premier jour "officiel" de chômage suite à 10 mois de formation. Et déjà la procédure administrative donné par PE n'est pas réalisable ^^ Rien de dramatique, je dois me "ré-inscrire" suite à la fin de ma formation. En passant par le 3949. Mais le système ne veut pas car il me dit que je suis déjà inscrit. Demains je fais les boites intérim je pense ... »

- Réponses

*** HANNN l'assistéééé!! HANNN TROP LA HONTE ! :D *** Même soucis ***
ha ! En faite j'ai eu l'explication. ils ne m'avaient pas validé en "formation" ! Alors que cela fait plusieurs mois que je "m'actualise" comme tel. Bref, toujours le même problème de l'administration type "usine à Gaz". Pierre fait quelque chose mais ne fait pas suivre à Paul, alors que Thierry qui devais vérifié la procédure, à laissé Marc faire passé le message à Francise comme quoi Ginette était absente pour "tendinite du coude" pour la 3eme fois en 2 mois...Bref palpitant.

... à la haine

« Faudrait franchement que note administration (et politique) fasse le ménage dans leur propre rangs avant de tapé à tout bout de champs sur le peuple qui paie ces factures / impôts. Et qui, de plus, ont droit à nibe. »

- Réponses

*** j'ai eu tout pareil ;) *** Ya des cons qui oseraient défendre l'administration (merdique) française, composé des plus gros branleurs que cette planète ait jamais porté ? LoL *** ils sont vraiment des glandouillards c fonctionnaires ... *** Très bien dit *** "Impôts" tout est dit, c'est comme prononcer "SNCF" "Pôle emploi" ou "CAF" =,)

3. Trouver sa place dans la société

2. la peur de la chute sociale

Un monde triangulaire

« Lettre pour un PV » (lien partagé sur plusieurs comptes Facebook)

Bonjour,

J'ai reçu ce jour votre contravention au code de la route 51km/h au lieu de 50km/h. Je me suis aussitôt empressé de la payer par Internet.

Je ne discute pas l'intervention des forces de police qui ont, j'en conviens, tout à fait raison de **se prostituer ainsi au bord des routes plutôt que de veiller au maintien de la sécurité dans les banlieues** où chacun sait par ailleurs, qu'il ne s'y passe jamais rien

L'immigration massive à laquelle vous soumettez notre pauvre pays a, je sais, un coût exorbitant et je suis convaincu que ma modeste contribution de 90 euros permettra aux petits protégés de l'état de **profiter un peu plus de la CMU et de toutes les autres aides sociales** que vous leur dispensez fort généreusement.

Le retraité que je suis, comprend que cette modique contribution de 90EUR est un effort indispensable pour permettre à tous ces malheureux qui n'ont pas eu, comme moi, la chance de **travailler toute leur vie d'artisan pour toucher une retraite modeste**, de recevoir une allocation Temporaire d'Attente bien meilleure que ma retraite. Ces malheureux ont eu, il est vrai, d'énormes frais pour payer le passeur qui les a illégalement amenés dans notre pays. Ce n'est donc que justice que nous participions à leur intégration et payer aussi les derniers petits dégâts de la ville d'Amiens.

pour le cas où vous n'utiliserez pas ma contribution à cet effet, je vous autorise à l'affecter au **paiement de la C5 hybride de François le Normal** (oui, celle à 780.000 EUR à cause du blindage!). C'est vrai que la C6 qui était déjà dans le garage est trop vieille avec ses 18.300 km! (Au fait, ma caisse à moi, dangereux contrevenant de la route, affiche déjà 118.000 km au bas mot...)

PS : Me prévenir s'il vous plaît lorsque vous lancerez la souscription pour le renouvellement de la garde robe de la concubine.

Signé : un **CON-tribuable**

Les citations sur la vie et le monde du

« nous »

« Ca reflète un peu la personne je trouve. Ça permet de... ben ceux qu'on connaît pas trop, forcément. Enfin voilà on se dit, bah oui elle a un caractère comme ça, elle est comme ça, elle aime pas l'hypocrisie, elle aime pas le... le mensonge, enfin voilà quoi. Ça permet de connaître un petit peu les gens. J'aime partager des liens, des liens qui m'ont semblé bien. Je partage vachement les panneaux avec des supers citations qui peuvent... qui m'ont parlé et qui vont sûrement aider des gens à ce moment-là. J'aime bien quand j'en trouve une de belle. Je partage beaucoup les panneaux de citations. Dès que j'en trouve une qui est belle... La citation, elle veut dire quelque chose ... si j'aime, je repartage, ça tourne en fait, c'est comme ça que ça circule. »

(F, 38 ans, agent de service hospitalier)

Les citations sur la vie et le monde du

« nous »

Je ne suis pas chaude, ni magnifique. Je n'ai pas un corps incroyable ou un ventre plat. Je suis loin d'être un mannequin, mais je suis moi. j'ai des courbes et j'adore mon pyjama. Je sors souvent de la maison avec ou sans maquillage. Je suis un peu fo-folle parfois. je suis chiante et têtue, je peux gueuler et après sourire ,Je ne fais pas semblant d'être une personne que je ne suis pas. Je suis qui je suis. Vous pouvez m'aimer ou pas ca ne me changera pas ! Mesdames partagez si vous êtes fières de qui vous êtes ! Voyons voir qui osera

La haine des élites et le monde du « eux »

« RSA : 450 euro pour respirer pour ne pas mourir , Chômeur : 900 euros pour essayer de survivre - Ouvrier : 1300 euros pour survivre - Militaire : 1400 euros pour risquer sa vie - Pompier : 1800 euros pour sauver une vie - Instituteur : 1600 euros pour préparer à la vie ... Médecin : 2200 euros pour nous maintenir en vie..... Ministre : 18.000 euros pour foutre la vie des autres en l'air !! Faite tourner si comme moi vous trouvez cela SCANDALEUX !!!!.

Connards de politiciens, avant de nous mettre tous à la rue, essayez pendant 1 an de vivre comme nous avec maximum 1200 euros par mois en payant un loyer, charges et vous nourrir!!! vous verrez ce que c'est bande de trous du cul, et je mâche encore mes mots.

Amis facebook, si vous êtes d'accord avec moi, cliquer sur j'aime et faites tourner. Je suis curieux de voir qui va oser le faire et s'affirmer devant et pas se plaindre dans le dos et ne rien faire soyez nombreux a coller et copier merci »

(Lien partagé sur le compte FB d'un ouvrier de 45 ans)

La haine des élites et le monde du « eux »

« Si tout le monde met la main à la poche, notre président va-t-il revendre son airbus à 176 millions et se contenter d'un jet privé? nos dirigeants vont-ils se contenter de spaghettis bolognaises lors des diners à l'elysée au lieu de leurs diners à 5.000euros par personne ? si toi aussi, tu as l'impression d'être pris pour un con, copie sur ton mur

Réponses

c'est fait bisous *** il nous prene vraiment pour des vaches a lait..... *** comme tu dis...

(échanges sur le compte FB d'un manutentionnaire de 37 ans)



LES FRANÇAIS À L'ÈRE HOLLANDE

UN SYNONYME DE
"CHANGEMENT" EN
SEPT LETTRES ?

SODOMIE !



Quand assistés= profiteurs

« France, 3 millions de chomeurs Et les assoc. casse les coui... pour les Roms et autres !!! Et bien désolé et sans être raciste priorité à NOS chômeurs, NOS Sdf et NOS enfants pour le taf et les apparts !!! Si y'en a qui veulent "pourrir" mon mur faites-vous plaisir J'ASSUME COMPLETEMENT CES QUELQUES LIGNES Marre de bosser comme un con quand d'autres profitent pleinement de notre système Français. »

Réponses

JE SUIS TOUT A FAIT D'ACCORD AVEC TOI. *** Merci, et j'ai pas parlé du super kdo... 300 euros pour se déplacer d'un camp à un autre !!! BRAVO Hollande & Co Et ils osaient critiquer Sarcko . . . *** Oui je suis tout a fait d'accord avec toi aussi bizz *** idem!!!!!! *** Ouai c vrai moi ski msoule c kune partie dma paye va dans la poche de gens ki se leve a 3heur de la prem.....y son une bonne paye.....donc prk y ne continuerai pas... Et moi c se systeme de merd ki mfai peter le bouchon ken jsui en pression.....!!! *** t'es dans l'vrais l'ami... ;) *** mais "sarko", non, quand meme pas... *** D accord avec toi!!! *** La kestion c'est : Quand la France sera kom la Grèce où irons les roms ??? :-S *** Comme en Grèce!!..... Dans TON CUL!!!!!! Ptdr *** Ptdr :-D :-D :-D

Merci...