



HAL
open science

Les ” exclus ” de la Société de L’Information : cartographie de l’exclusion et des pratiques

Sarah Boutouba

► To cite this version:

Sarah Boutouba. Les ” exclus ” de la Société de L’Information : cartographie de l’exclusion et des pratiques. domain_shs.info.soci. 2013. mem_00956195

HAL Id: mem_00956195

https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00956195v1

Submitted on 6 Mar 2014

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.

UNIVERSITE PAUL VALÉRY, MONTPELLIER III



« INSTITUT DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION »

Les « exclus » de la Société de L'Information

Cartographie de l'exclusion et des pratiques

Mémoire de recherche

Master 2 Information et Documentation

Présenté par **Sarah BOUTOUBA**

Septembre 2013

Sous la direction de Monsieur **Alain CHANTE**
Responsable du M2 Recherche Information et Documentation
Professeur en Sciences de l'Information et de la Communication
Responsable du LERASS-CERIC (Centre d'Étude et de Recherche en
Information et Communication).

Année Universitaire : 2012/2013

UNIVERSITE PAUL VALÉRY, MONTPELLIER III



« INSTITUT DES TECHNOSCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION »

Les « exclus » de la Société de L'Information

Cartographie de l'exclusion et des pratiques

Mémoire de recherche

Master 2 Information et Documentation

Présenté par **Sarah BOUTOUBA**

Septembre 2013

Sous la direction de Monsieur **Alain CHANTE**
Responsable du M2 Recherche Information et Documentation
Professeur en Sciences de l'Information et de la Communication
Responsable du LERASS-CERIC (Centre d'Étude et de Recherche en
Information et Communication)

Année Universitaire : 2012/2013

Remerciements

La réalisation de ce mémoire a été une aventure de plusieurs mois, marquée par des rencontres fructueuses.

Je tiens en premier lieu à remercier tous les internautes rencontrés sur la toile, qui ont accepté de répondre avec gentillesse à mon questionnaire ; sans eux je n'aurais pas pu écrire ce mémoire.

Je remercie également Monsieur Michel ELIE (membre de OUI [Observatoire des Usages de l'Internet]) et les bénévoles de la bibliothèque sonore de Montpellier, pour le temps qu'ils ont consacré à répondre à mes nombreuses questions.

Ma considération va également aux membres du Centre de Documentation Tiers Monde de Montpellier et aux participants de la rencontre « MOUSTIC 2013 » pour les échanges qui ont grandement contribué à la réalisation de ce travail.

Je remercie également mon directeur, Monsieur Alain CHANTE, pour les remarques, les conseils et le suivi de ce mémoire, malgré la distance.

Ma reconnaissance va par ailleurs à tous les étudiants du Master 2 Information et Documentation, en particulier les étudiants « Facebook », pour les conseils, les remarques, le soutien et les moments de plaisanterie qui ont pallié les périodes les plus difficiles.

Pour finir, mes remerciements vont à mes proches, qui m'ont supportée durant cette année particulière, qui marque un nouveau tournant de ma vie.

Merci d'avoir cru en moi.

« La meilleure aide qu'on puisse apporter aux victimes du désordre mondial consiste à les outiller de telle sorte qu'elles puissent comprendre leur propre situation ainsi que la nature des enjeux internationaux qu'ils soient financiers, économiques, énergétiques, alimentaires ou environnementaux »

Aminata TRAORE

Sommaire

Liste des sigles et des acronymes.....	4
Introduction	6
1.Exclusion et Société de l'Information	8
1.1.La Société de l'Information et ses différentes approches	8
1.1.1. Approche historique	8
1.1.2. Approche politique.....	10
1.1.3. Approche économique	13
1.1.4. Approche sociologique.....	15
1.1.5. Approche <i>info-communicationnelle</i>	17
1.2.La fracture numérique, conséquence de la société de l'information.....	19
1.2.1.La fracture numérique, une notion aux discours multiples.....	19
1.2.2.Les frontières de la Société de l'Information : entre exclusion numérique et exclusion sociale.....	23
1.2.2.1.L'exclusion et la fracture sociale.....	23
1.2.2.2.L'exclusion numérique.....	25
2. Les pratiques informationnelles des « exclus » de la Société de l'Information... 28	
2.1.Les pratiques informationnelles, une notion complexe.....	28
2.1.1.Le concept de pratique : quelques définitions	28
2.1.2.Le concept de pratique dans les sciences de l'information – communication..	30
2.1.3.Les distinctions	31
2.1.4.Les pratiques d'accès à l'information.....	33
2.2.Les comportements informationnels des « défavorisés » de l'information. . 36	
2.2.1.La Théorie de la pauvreté informationnelle.	37
2.2.1.1.Les travaux antérieurs	37
2.2.1.2.La Théorie d'Elfreda CHATMAN: la vie dans le micro-monde, le comportement normatif et la pauvreté informationnelle.....	39
2.2.1.3.Les limites de la théorie d'Elfreda CHATMAN	44
2.2.2.Autres travaux	45
2.3.Les pratiques Informationnelles des « exclus » de la société de l'Information comme objet d'étude et hypothèses.	48
2.3.1.Objet d'étude.....	48
2.3.1.1.La question des non usagers des TIC	48
2.3.1.2.La question des non usages des TIC	50
2.3.1.3.La question des pratiques.....	51
2.3.2.Hypothèses	51
2.3.2.1.Les représentations de la Société de l'Information	52
2.3.2.2.Les profils de personnes susceptibles d'être exclues	52
2.3.2.3.Les raisons.....	52
2.3.2.4.Les pratiques informationnelles.....	53

3. Enquête de terrain : cartographie de l'exclusion et des pratiques	54
3.1.Méthodes et Méthodologies.....	54
3.1.1.L'objectif de recherche et la démarche choisie	54
3.1.2.Approche quantitative : enquête par questionnaire.....	54
3.1.2.1.Le choix du lieu d'enquête : Internet.....	55
3.1.2.2.Le choix et l'identité de l'échantillon : des internautes volontaires.....	55
3.1.2.3.Le choix des questions posées	57
3.1.2.4.Le dépouillement	57
3.1.2.5.Les contraintes et les limites de l'enquête par questionnaire	57
3.1.3.Approche qualitative : l'entretien	58
3.1.3.1.Le choix de l'entretien semi-directif.....	58
3.1.3.2.Le choix et le profil de la personne rencontrée.....	58
3.1.3.3.Le choix des thèmes abordés	59
3.1.3.4.Les points recherchés.....	59
3.1.3.5.Les contraintes et les limites de l'enquête par entretien	59
3.1.4.Le choix et la méthode d'analyse des articles	60
3.1.5.La carte conceptuelle	60
3.1.5.1.Définition	60
3.1.5.2.La carte conceptuelle, outil de recueil des données.....	61
3.2.Analyse des résultats et discussion	61
3.2.1.Le questionnaire.....	61
3.2.1.1.Les pratiques, validation et maîtrise des sources de l'information.....	62
3.2.1.2.Représentation de l'objet d'étude.....	65
3.2.2.L'entretien : la théorie des réseaux sociaux	68
3.2.2.1.La Société de la Communication, de l'Information et de la Connaissance.	69
3.2.2.2.Les « exclus » de la Société de l'Information.	70
3.2.3.Les articles : l'exclusion volontaire et involontaire.....	71
3.2.4.Discussion	73
3.2.4.1.Appréciation globale.....	73
3.2.4.2.Les faiblesses de l'enquête et les points à améliorer	73
Conclusion.....	74
Bibliographie.....	76
Table des illustrations.....	82
Tables des annexes.....	82

Liste des sigles et des acronymes

A.B.D.S.	L'association des professionnels de l'information et de la documentation
A.F.P.	Agence France Presse
C.E.R.I.S.	The Ontario Metropolis Centre of Toronto
C.S.P.	Catégorie Socio-Professionnelle
E.U.T.I.C.	Enjeux et Usages des TIC
F.A.D.B.E.N.	Fédération des associations des enseignants - Documentalistes de l'Éducation Nationale
I.F.S.I.	Institut de Formation en Soins Infirmiers
J.C.U.D	Japon Computer Usage Development
M.I.T.I	Ministry of International Trade and Industry
N.I.I.	National Information Infrastructure
O.C.D.E	Organisation de coopération et de développement économiques
O.U.I.	Observatoire des Usages de l'Internet
P.A.G.S.I	Programme d'Action Gouvernementale pour la Société de l'Information
P.D.C.I.	Programme de Développement des Compétences Informationnelles
Le plan ReSO	Pour une REpublique numérique dans la SOciété de l'Information
S.F.S.I.C	Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication
S.I.	Société de l'Information

S.I.C.	Sciences de l'Information-Communication
T.I.C.	Technologie de l'Information et de la Communication
U.E.	Union Européenne
U.N.E.S.C.O	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
U.R.L.	Uniform Resource Locator
ZRR	Zone de Revitalisation Rurale
ZUS	Zone Urbaine Sensible

Introduction

L'avènement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans la société a provoqué une démultiplication des voies d'accès à l'information pour le plus grand nombre, et par conséquent, un développement de nouveaux outils et de pratiques quotidiennes, à un point tel que certains penseurs parlent d'une nouvelle ère qu'ils nomment Société de l'Information (SI). Pourtant, l'histoire de cette société, que beaucoup ont idéalisée, est basée, comme l'avance Marcel MERLE, sur une contradiction entre, d'une part, l'uniformisation du monde, et d'autre part, une « société à deux vitesses ¹» où se côtoient les « bénéficiaires ²» et les « laissés-pour-compte ³» du progrès technologique. Cette réalité met en évidence des inégalités, que de nombreux intellectuels appellent le fossé numérique, et, qui se creusent de plus en plus à chaque nouvelle innovation, entre ceux qui ont accès et ceux qui n'ont pas accès aux TIC.

Ces bouleversements orchestrés par les « nouveaux » moyens techniques, ont poussé les chercheurs en sciences de l'Information-Communication (SIC) à s'intéresser aux pratiques et usages qui ont germé dans la société, notamment professionnels, scolaires ou universitaires. Mais très peu de travaux ont étudié une catégorie sociale particulière, celle des « exclus » de la société, et notamment les personnes n'ayant pas accès ou ne voulant pas avoir accès aux TIC. Ce constat nous amène donc de l'autre côté de la fracture numérique pour s'intéresser aux pratiques informationnelles des « exclus » de la Société de l'Information.

Ce contexte d'investigation pose de nombreuses questions : qu'est-ce qu'un « exclu » de la SI, quelles sont les raisons de cette exclusion, et qu'est-ce vraiment cette société où l'information semble prendre de plus en plus d'importance ? Est-ce que chaque « révolution » technologique suscite de nouvelles « formes » d'exclusion ? Et ainsi, y aurait-il une ou plusieurs fracture(s) liée(s) aux TIC ? Ou un seul fossé dont l'aspect modulable lui donnerait plusieurs formes, en fonction des contextes et des individus ? Quels comportements informationnels adoptons-nous pour accéder à l'information, quand nous n'avons pas les outils nécessaires ? Dans quels contextes, avec quels matériels et comment nous représentons-nous cette information recherchée quand nous n'avons pas accès à toutes les voies proposées par la société ?

¹ Merle, 1995, pp.40-41, cité par TCHEHOUALI, 2007, p.7

² Ibid.

³ Ibid.

Il y a tellement de questions complexes qui se posent, qu'il faudrait plusieurs débats et un véritable intérêt de la part de la communauté de chercheurs pour y répondre. Pour pallier cette difficulté, dans ce mémoire, en nous appuyant sur la littérature scientifique et sur les résultats obtenus à la suite d'une enquête de terrain, nous nous proposons de réaliser un travail exploratoire, afin d'éclairer notre objet d'étude et de formuler des hypothèses qui apporteront des éléments de réponses à notre problématique.

Pour cela, nous pouvons partir de l'idée qu'un « exclu » serait une personne qui ne répondrait pas aux normes sociales imposées par la société en raison d'un manque de formation, de compétences informationnelles, d'un handicap ou d'inégalités économiques et sociales, restreignant l'accès à la technique. Mais, cette catégorie de personne s'exclut-elle toujours de façon involontaire ? La SI n'a-t-elle pas posé de nouvelles conditions de vie qui ne répondraient pas aux convictions de certains individus et les pousseraient à s'exclure, malgré les possibilités qu'ils auraient d'accéder à l'information ? En conséquence, les TIC sont-elles vraiment des facteurs d'inégalité, n'est-ce pas plutôt la société dans laquelle elles émergent qui serait la raison des clivages ? Quand un « handicap » ou un obstacle nous empêche de parvenir « facilement » à une information, ne trouvons-nous pas d'autres moyens d'y accéder, et, par conséquent, existe-t-il vraiment des « exclus » de la SI ?

Pour essayer d'apporter des éléments de réponse, nous questionnerons, dans une première partie, l'expression de SI et la fracture numérique, dont elle est porteuse, afin de positionner la notion d'exclusion dans le contexte de l'information ; dans un second temps, nous prendrons appui sur des travaux antérieurs pour définir la notion de pratique informationnelle, mettre en avant les grandes questions et les comportements informationnels qui tournent autour des « exclus » et, ainsi, montrer en quoi ces pratiques peuvent être un objet d'étude en SIC ; enfin, dans une troisième partie, nous discuterons les hypothèses formulées, à la suite de notre approche théorique et à la lumière de notre travail exploratoire, afin de poser les « bonnes » questions et directions à prendre pour élaborer une étude plus approfondie des pratiques informationnelles des « exclus » de la SI.

1. Exclusion et Société de l'Information

Avant de positionner le sujet par rapport aux travaux antérieurs et de se lancer dans une étude plus approfondie des pratiques informationnelles des « exclus » de la Société de l'Information, il est nécessaire de poser un cadre de réflexion précis pour notre étude.

Dans cette partie, nous nous proposons d'aborder les notions de Société de l'Information et de fracture numérique.

1.1. La Société de l'Information et ses différentes approches

La SI est un *syntagme*⁴ utilisé de façon courante dans le monde universitaire, politique et journalistique. Il est donc difficile de proposer une définition complète. Pour pallier cette difficulté, nous l'aborderons en fonction de différentes approches afin de mieux comprendre la complexité et les enjeux que recèle cette expression.

1.1.1. Approche historique

D'un point de vue historique, la SI est vieille de *quatre décennies*⁵, bien que les prémisses soient aussi troubles que le terme. A. MATTELART fait remonter son histoire bien avant l'introduction «*de la notion d'information dans la langue et la culture de la modernité*⁶». Selon lui, elle date du XVIIe siècle, au temps du culte du nombre où «*la pensée du chiffrable et du mesurable devient le prototype de tout discours vrai en même temps qu'elle instaure l'horizon de la quête de la perfectibilité des sociétés humaines*⁷.» L'UNESCO, dans son glossaire critique de la SI, la fait remonter dans les années 1940, où on parlait encore de la « société de la communication », avec le mathématicien Norbert WIENER⁸ et sa conceptualisation de « la gestion de l'information » dans les sociétés humaines (la cybernétique). Ce mathématicien pose les contours «*d'une société où*

⁴ MIEGE, 2008, p.11

⁵ Ibid., p.15

⁶ MATTELART, 2009, p.5

⁷ Ibid., p.5

⁸ Cf. *Infra*, p.18

*l'information prend de plus en plus de place et s'associe étroitement au pouvoir*⁹», avec l'idée de la circulation plus pratique des connaissances avec les outils de communication. CURIEN et MUET, quant à eux, font dater son histoire à l'âge industriel, à l'époque où les avancées technologiques commençaient à modifier les modes de vie.

De façon générale, l'histoire de la SI est caractérisée à la fois par le progrès technique et par la recherche de la société humaine «libre». Ces prémisses sont difficiles à cerner, car il semblerait qu'elles aient toujours existé, puisque «*L'humanité se reproduit grâce à l'accumulation de connaissances*¹⁰». Pour faciliter notre raisonnement, malgré des différences mises en avant dans la littérature, nous partons du principe qu'une « connaissance » est une « information » appréhendée par l'homme.

Dans ce mémoire, nous faisons le choix de ne pas partir du contenu de cette expression, mais de sa formulation, qui date des années 1970, où on entendit, pour la première fois, parler de la « société de l'information » (*information society*).

Bien que cette expression soit apparue dans plusieurs domaines humains, elle a été surtout revendiquée dans le milieu scientifique, notamment en économie. De nombreux chercheurs s'entendent sur le fait que la paternité du terme revient à Daniel BELL. Ce socio-économiste a formulé la thèse selon laquelle, « *la richesse des nations reposerait désormais moins sur la possession du capital que sur l'aptitude à l'innovation*¹¹ ». En d'autres termes, il « *pose l'expression « société de l'information » en équivalence avec beaucoup d'autres, comme « société de savoir »*¹² » pour relater « *un aspect frappant de la réalité qui prend forme sous nos yeux*¹³ ». Mais, il préféra l'expression de « société postindustrielle », qu'il jugea moins confuse, pour caractériser la société contemporaine et ses enjeux. Pour D.BELL, cette société est marquée par, « *d'une part, [ce] que l'on vit dans un « temps interstitiel », les nouvelles formes sociales ne se dégagent pas encore tout à fait clairement, et, de l'autre, [le fait] que les sources de ces bouleversements sont, avant toutes choses, « scientifiques et technologiques »*¹⁴ ».

De nombreux chercheurs contestent l'idée de restreindre la société moderne à la conception de la société postindustrielle de D.BELL. En effet, celle-ci néglige de nombreux points sociétaux et culturels¹⁵ que revêt cette société. De plus, confondre la SI avec « la société du savoir » est dangereux¹⁶.

⁹ UNESCO, 2005, p.11

¹⁰ BOUTILLER, 2007, p. [n.c]

¹¹ Ibid., p.10

¹² Ibid., p.10

¹³ BELL, 1976, p. [n.c] cité par Ibid., p.10

¹⁴ MATTELART, 2009, p.47

¹⁵ Cf. *Infra*, p. 15

¹⁶ Cf. *Infra*, p. 11

Mais il a mis en avant, l'importance de « l'information » et de la « connaissance » dans les sociétés contemporaines à travers la science et la technique.

La SI semble être ainsi une expression confuse qui caractérise l'impact de « l'information » et des « connaissances » induite par la technologie, dans le développement des sociétés modernes. Cette expression a été, au fil du temps, « *relayée et reformulée dans de nombreux contextes sociaux et idéologiques différents*¹⁷», principalement dans les discours politiques et économiques. Ce qui lui vaut de perturber dans le temps malgré les nombreuses critiques de la part de la communauté de chercheurs. Dans les deux parties suivantes, nous nous proposons de voir plus en détail, cette expression « politico-économiste » sans pour autant aborder l'ensemble des enjeux, ce qui ne serait pas possible dans le cadre de ce travail.

1.1.2. Approche politique

Dans le monde politique la SI n'a pas seulement été utilisée comme une expression mais aussi comme un outil pour déterminer les bases des stratégies des politiques publiques en faveur des « révolutions » du nouveau millénaire.

Dans les années 1970, le Japon lance le défi d'entrer dès l'an 2000 dans une société futuriste de l'information dans la continuité de sa « haute croissance d'après-guerre ». Le gouvernement met alors en place un plan élaboré par le JCUD (Japon Computer Usage Development) et le MITI (Ministry of International Trade and Industry), dont l'objectif est de créer « *une banque centrale de données de l'État ; des systèmes médicaux à distance ; un enseignement programmé [...] capable de développer un « état d'esprit informatique » ; un système de prévention et de « lutte contre la pollution ; un système d'information pour les petites et moyennes entreprises ; un centre de recyclage de la main-d'œuvre*¹⁸ ». Bref, une société futuriste, où « l'information » et les « connaissances » dématérialisées prennent « *le pas sur le désir de consommation matérielle inculqué par la société d'abondance*¹⁹ ». Le Japon a connu une croissance rapide durant les années 1950 et 1960, marquée par l'innovation technologique et par la recherche, à un point tel qu'A. MATTELART caractérise ce pays comme étant la première *société informationnelle de l'histoire*²⁰.

¹⁷ UNESCO, 2005, p.11

¹⁸ MATTELART, 2009, p.63

¹⁹ Ibid.

²⁰ Ibid.

Quelques années plus tard, sous la présidence de B. CLINTON et l'influence d'enjeux géopolitiques, dans les années 1990, l'ex vice-président AL GORE propose le programme social et économique NII (National Information Infrastructure), en s'inspirant de la politique d'après crise du « New Deal » de F. D. ROOSEVELT. De ce programme, émergent « des autoroutes nationales de l'information » qui convergent à partir «*des filières télécommunications/technologies de l'information/industries du loisir et de tous les supports existants*²¹» afin de favoriser l'accès aux informations et aux connaissances pour le plus grand nombre tout en développant l'économie. Les pays asiatiques, notamment le Japon, adhèrent au NII pour mettre en place les premiers fondements d'une SI mondiale. Ce programme met alors l'accent sur l'innovation technologique et l'accès universel²² aux connaissances, en se basant sur le modèle capitaliste²³.

Le modèle américain a été un exemple pour les principaux pays industrialisés qui ont, eux aussi, mis en place des politiques en faveur de la SI. Par exemple, en 1994, J. DELORS, ex-président de la commission européenne, rend public les challenges à mettre en place pour aborder le nouveau millénaire ; parmi eux, un projet technico-économique, centré sur la SI, favoriserait la création d'emplois et le développement par la démocratisation des TIC. Or, avec la contribution d'un groupe d'expert présidé par L. SOETE, l'UE (Union Européenne) souligne, dans un rapport²⁴ publié en 1996, que cette société est « utopiste » et qu'il faut prendre des mesures pour l'adapter aux peuples :

« Il y aura plusieurs modèles de société de l'information comme il y a eu plusieurs modèles de société industrielle...La société de l'information européenne doit mettre l'accent sur la solidarité active : aider à la création d'un learning society où les gens contrôlent l'information et non l'inverse, où les changements dans le monde du travail ne coûtent pas trop cher à certains [...] en terme politiques, reconnaître qu'il faut adapter la société de l'information aux besoins des gens et non attendre qu'ils s'y adaptent²⁵».

Ce rapport met en lumière les grandes failles de la SI, qui est régie par la finance²⁶, avant de l'être par l'information, et qui suscite des savoir-faire et des savoir-être susceptibles d'engendrer des inégalités²⁷ à l'échelle planétaire. Avec l'expression de « solidarité », elle pose aussi les fondements de ce que beaucoup appellent la « société du savoir ». Elle est selon l'UNESCO, « une société propice à l'autonomisation qui englobe les notions de pluralisme, d'intégration, de solidarité, de participation²⁸ ». Elle est en d'autres termes,

²¹UNESCO, 2005, p.13

²² Ibid., p.14

²³ Cf. *Infra* p.12

²⁴ *Construire la société de l'Information pour nous tous*

²⁵ MERIT, 1996, p. [n.c] cité par UNESCO, 2005, p. 18

²⁶ Cf. *Infra* p.12

²⁷ Cf. *Infra* p. 19

²⁸ UNESCO, 2005, p.34

une société respectueuse des droits de l'homme, de la liberté d'expression et qui permet un accès du plus grand nombre à l'éducation et à l'information (au savoir).

Dans ce mémoire, on ne va pas s'attarder sur cette distinction, car l'objectif premier est de mettre en lumière les failles de la SI, notamment le fossé numérique²⁹, pour mieux voir comment on peut accéder à la « société du savoir » et comprendre certains comportements informationnels³⁰ qu'elle a engendrés. Mais il faut les différencier, car « si notre langue distingue « information », « connaissance » et « savoir », c'est que mettre purement en équivalence ces notions, procède d'une simplification dangereuse ³¹».

En France, une décennie avant la nouvelle crise économique, en 1997, l'ancien premier ministre L. JOSPIN prononce lors de l'université de la communication d'Hourtin, la nécessité d'ancrer les politiques publiques dans la logique SI, sur le modèle du NII, afin de se mettre au même niveau que les autres pays industrialisés. Il met aussi l'accent sur la « solidarité », en vantant les mérites d'une société plus libre et plus démocratique par le PAGSI (Programme d'Action Gouvernementale pour la Société de l'Information). Ce programme marque ainsi les débuts de l'entrée d'Internet dans tous les secteurs humains (culture, éducation, etc.) et dans les foyers. Dans cette continuité, sous le quinquennat de J. CHIRAC, l'ex-premier ministre, J.-P. RAFFARIN, lance le *plan ReSO 2007*. Ce plan avait pour objectif de donner un nouvel élan à la SI, en développant et en simplifiant l'accès aux usagers des nouvelles infrastructures. Le député socialiste P. BLOCHE, dans un communiqué de presse publié en novembre 2002 sur son blog³², critique ce plan en le qualifiant de « *catalogue de bonne intention* ». Il met en avant le manque de moyens budgétaires pour le mettre en œuvre et la décharge des responsabilités de l'État sur les collectivités territoriales et les entreprises. Autrement dit, la SI cache, comme nous l'avons expliqué plus haut, des enjeux d'avantage en faveur de l'économie et du pouvoir que de la démocratie et des libertés. La « société de l'information solidaire » est donc aussi une expression confuse.

De manière générale, les politiques ont idéalisé la SI par l'innovation des TIC dans la société. Elles ont vu, dans le progrès technologique, notamment avec l'Internet, les réponses aux nombreux problèmes que rencontrent les politiques publiques et une opportunité pour le développement. Mais cette expression dissimule, comme on a pu le sentir, des enjeux plus complexes, notamment économiques.

²⁹ Cf. *Infra* p.19

³⁰ Cf. *Infra* p.36

³¹ UNESCO, 2005, p.34

³² Cf. <http://www.patrickbloche.org>

1.1.3 Approche économique

Dans les sciences économiques, de nombreux chercheurs divisent le système en fonction du type de biens, en économie matérielle et immatérielle. La distinction réside dans le « *fait que les biens immatériels doivent obligatoirement être consommés en même temps qu'ils sont produits car ils ne sont ni stockables, ni transportables* ³³ » à la différence des biens matériels. À première vue, la SI semble être une société « imagée » qui repose sur l'économie immatérielle, puisqu'une information peut être consommée simultanément à sa production. Or, F. WEYGAND montre qu'elle repose à la fois sur des biens matériels et immatériels, que beaucoup de spécialistes préfèrent appeler des « biens informationnels », puisqu'elle peut aussi être stockable et transportable. En effet, l'information a besoin du matériel (ordinateur, circuit électrique, etc.) pour circuler de façon immatérielle. Il explique, ainsi, que ce bien ne repose pas sur une nouvelle économie comme beaucoup semblent l'avancer, mais sur le modèle capitaliste, et, la SI est au cœur d'une nouvelle production économique.

L'UNESCO avance d'ailleurs, dans son glossaire critique de la SI, qu'avant 1984, les biens et services de l'information faisaient principalement partie du secteur public et c'est par le développement des TIC, notamment de l'Internet, qu'elle est désormais dans le domaine privé. Comme l'a avancé F. WEYGAND, l'économie de l'information suit donc les principes du capitalisme moderne, qui est caractérisé par « *la réalisation d'une nouvelle combinaison non plus de facteurs de production, mais entre l'État et le marché* ³⁴ ».

Or, de nombreux penseurs, notamment MARX et SCHUMPETER, ont montré que ce système ne pouvait pas survivre, car la concentration et le développement du capital managérial entraînaient la disparition de la fonction entrepreneuriale sur laquelle repose la production de ce système, c'est-à-dire que « *le capitalisme crée par sa propre dynamique les instruments de sa disparition* ³⁵ ». Ceci pourrait expliquer l'émergence d'une nouvelle forme de capitalisme et les difficultés de la distinguer avec le système socialiste. Nous ne souhaitons pas entrer dans les détails, en raison des nombreux débats sur le capitalisme moderne et parce que ce n'est pas le sujet de notre travail, mais nous pouvons souligner que la SI repose sur un système économique qui possède les outils de sa propre perte.

P. BARBET et I. LIOTARD, quant à eux, expliquent qu'il est difficile de définir un « bien informationnel » car il repose sur l'information qui est un concept trouble, notamment

³³ WEYGAND, 2009, p. [n.c]

³⁴ BOUTILLER, 2007, p. [n.c]

³⁵ Ibid.

en raison de la confusion faite avec la connaissance. Par ailleurs, F. VASSELIN définit, dans « *Les fondements économiques de la gratuité des biens et services informationnels* », ce bien comme un capital spécifique, puisqu'en économie un bien n'est pas disponible gratuitement. F. WAYGAND parle alors d'un « bien non exclusif et non rival », car on ne peut pas empêcher sa consommation dès sa production. En d'autres termes, l'économie de l'information ou de la connaissance (*knowledge economy*) est, avant tout basée sur un financement indirect dont la gratuité est le champ d'investissement (les droits de la propriété intellectuelle, les logiciels payants, la publicité, etc.).

D. FORAY dégage l'idée, dans « *l'économie de la connaissance* » (*knowledge economy*), que cette économie prend appui sur l'innovation, puisqu'elle « *implique un rôle éminent des capacités intellectuelles – capacité à produire et à mobiliser des savoirs de toute nature et capacité d'apprentissage* - ³⁶» pour créer des capitaux, à la différence de la production à partir des ressources naturelles et physiques. C'est ainsi que beaucoup ont vu dans l'information, une nouvelle forme d'économie. Or, certains chercheurs s'entendent sur le fait que cette économie n'est pas nouvelle, puisque l'on s'est toujours basé sur la connaissance pour produire. La nouveauté se remarque, comme l'expliquent P. BARBET et I. LIOTARD, dans le développement et la recherche, car de « *pigeons voyageurs nous sommes passés aux circuits informatiques* ³⁷». Le bien informationnel est donc surtout caractérisé par l'innovation et la création de nouveaux outils de communication. En effet, l'information, ou la connaissance, est insaisissable en soi, mais « *la nouvelle économie de l'information et de la communication est [...] concrète par le biais des ordinateurs et des circuits électroniques qui font circuler l'information* ». Nous comprenons alors que la nouvelle économie est celle des TIC, et qu'elle repose sur un système inégalitaire où seules les grandes firmes pourront répondre à l'exigence de l'innovation comme système de production.

Ainsi, comme le conclut F. WEYGAND dans son article³⁸ en citant BRAUDEL, la SI ne possède pas une nouvelle économie mais elle se situe dans la continuité des systèmes capitalistes. En effet, « *il lui est donné [au capitalisme] de choisir les domaines où il veut et peut s'immiscer et ceux qu'il abandonnera à leur sort, refabriquant sans cesse à partir de ces éléments ses propres structures; transformant peu à peu au passage celles des autres* ³⁹». En revendiquant toujours plus de nouvelles structures par l'innovation « marchande », cette société possède les outils de sa perte.

La SI semble reposer avant tout sur un discours économique, mais il serait incomplet de l'aborder sur ce seul enjeu, car le développement des TIC, notamment de l'Internet, a considérablement modifié les modes de vie et les relations sociales.

³⁶ FORAY, 2009, p.5

³⁷ BOUTILLER, 2007, p. [n.c]

³⁸ *Économie et société de l'information. Quoi de neuf ?*

³⁹ WEYGAND, 2009, p. [n.c]

Dans la partie suivante, nous nous proposons alors de voir en détail quelques discours sociologiques, principalement à travers les problématiques posées par des courants de pensées.

1.1.4. Approche sociologique

De nombreux sociologues caractérisent la SI comme une nouvelle époque orchestrée par l'innovation de la technique. D'autres en parlent comme un aspect de la société contemporaine partant du point de vue de l'information. Mais l'aborder ainsi est très réducteur et risque d'entraîner des clivages sur certains phénomènes ou discours dont elle est porteuse. De façon générale, les discours sur la SI s'efforcent d'expliquer les relations entre le social et la technique ou l'impact des TIC dans la société humaine. Mais, c'est en sociologie des usages qu'elle pose le plus de problème et où le travail reste à faire, car cette science se situe entre les discours et le « phénomène » : « *Il convient premièrement d'insister sur l'imbrication consubstantielle des récits et des pratiques. Il est dès lors inadéquat, à notre avis, de ne considérer qu'un récit dominant tout en renonçant à s'intéresser aux technologies elles-mêmes, comme si les deux pouvaient être déconnectés* ⁴⁰ ». Nous nous proposons, dans cette partie, d'explorer les grandes lignes de cette sociologie et des réseaux afin de mieux comprendre les enjeux sociaux de la SI malgré les innombrables façons d'aborder le problème.

L'expression « sociologie des usages des TIC » comprend deux notions troubles, « l'usage » et les « TIC ». La première est obscure en raison des nombreux débats à son sujet, notamment celui sur son assimilation à la notion de pratique⁴¹. La seconde est nébuleuse car elle associe la technologie aux notions complexes d'information et de communication. Et, c'est spécialement à ce niveau que P. CHAMBAT voit un travail important à faire, car comprendre la sociologie des usages, c'est cerner les différents maintiens qui structurent les relations sociales : la notion d'« information » et les systèmes de « communication » dans lesquels elle circule pour créer des liens sociaux.

Il dégage alors trois approches, à savoir, la diffusion, l'innovation et l'appropriation, nécessaires pour comprendre les grandes problématiques de cette sociologie. La première approche s'intéresse *aux taux de possession* ⁴² des « nouveaux » biens techniques mis sur le marché des télécommunications et à l'impact « matériel » des TIC sur les usagers. Elle permet ainsi de comprendre les raisons et les conséquences des « inégalités matérielles » entre les utilisateurs. La seconde part du principe que l'innovation technique entraîne une innovation sociale, elle analyse donc l'ensemble des phénomènes d'innovation comme des systèmes sociotechniques :

⁴⁰ CHAMBAT, 1994, p. [n.c]

⁴¹ Cf. *Infra*. p.31

⁴² CHAMBAT, 1994, p. [n.c]

elle se positionne d'avantage au niveau de l'impact des TIC dans la société et, dans un paradoxe entre la technique et le social. Enfin, la troisième approche s'attache à comprendre toute la complexité des « représentations » et des « pratiques » de ces technologies par les usagers. Nous comprenons alors que la SI pose de nombreux bouleversements sociaux au niveau de l'individu, de la technique et de l'ensemble de l'organisation sociétale.

Une autre « forme » de sociologie, qui « découle » des usages, s'est aussi intéressée à l'étude des enjeux que pose la SI, notamment par l'Internet, car cette technique est celle qui a entraîné de nombreux changements sociétaux remarquables. La « sociologie des réseaux sociaux » consiste, comme l'explique Pierre MERCKLE, « à prendre pour objets d'étude non pas les caractéristiques des individus, mais les relations entre eux et les régularités qu'elles présentent, pour les décrire, rendre compte de leur formation, de leurs transformations, et analyser leurs effets sur les comportements⁴³ » en s'inspirant de l'ethnologie et des mathématiques. On la doit à l'anthropologue John A. BARNES, qui dans les années 1950, voulait caractériser par ce terme, l'ensemble des relations entre des individus ou des groupes sociaux sans se soucier que ce concept deviendrait un paradigme sociologique. En effet, dès les années 2000, avec l'utilisation accrue de l'Internet par les usagers, notamment avec l'apparition du Web social, de nouvelles transformations s'observent dans la société, poussant certains chercheurs à s'intéresser aux relations « virtuelles » : « *affaiblissement des liens, transformation de la notion de groupe, horizontalisation et informalisation des relations*⁴⁴... ». Mais, comme l'avance P. MERCKLE :

« Ces transformations ont précédé Internet, se produisant dès les années 1960, et l'ont peut-être même suscité, plus qu'elles n'en sont les conséquences. C'est que, en réalité, les innovations techniques ne précèdent pas les usages, mais sont au contraire produites par eux, pour ensuite les incorporer et les outiller⁴⁵ »

Nous avons décidé d'exposer ces deux paradigmes sociologiques alors qu'il existe plusieurs façons sociales d'aborder la SI, car elles sont primordiales pour comprendre notre travail. En effet, les pratiques informationnelles des « exclus » de la SI se situent, d'après la littérature scientifique, dans un confluent entre la sociologie des usages et celle des réseaux sociaux. De plus, comme on l'explique plus haut, elles sont « indissociables », car pour comprendre ces réseaux et les transformations que le numérique a entraînées, on doit d'abord en cerner les usages. Selon nous, c'est principalement avec les réponses aux problématiques de ces deux perspectives sociologiques, que l'on arrivera à comprendre l'ensemble des enjeux sociaux que pose la

⁴³ MERCKLE, 2001, p. [n.c]

⁴⁴ Ibid. p.107

⁴⁵ Ibid. p.107

SI ; ce qui serait impossible d'élucider avec ce mémoire.

En somme, ces sciences se trouvent au carrefour de plusieurs autres disciplines, par l'utilisation de la technique, et dans un paradoxe entre les discours et le phénomène, en raison des questions qui « trottent » autour de la « communication », de « l'information » et des « pratiques ». Par conséquent, B. MIEGE explique qu'il est impossible de proposer une théorie de la SI :

« La question de la société de l'information demeure in-concevable, et ce doublement : d'abord parce que les changements liés à l'informationnalisation sont seulement engagés et marquent différemment les divers champs sociaux, ensuite parce que nous sommes loin de disposer des outils théoriques adéquats pour penser des changements beaucoup plus complexes que ne l'envisagent les auteurs et les publicistes les plus actifs à proposer des analyses ⁴⁶».

Ainsi, les analyses sociologiques nous ramènent à nous interroger sur les origines des liens sociaux structurant la société ou sur la société elle-même, comme l'avance P. CHAMBAT. Nous ne pourrions donc pas répondre à la question de la conceptualisation avec notre seul travail, mais nous pouvons déjà mettre en avant le fait que la SI ne doit pas être appréhendée de façon anodine, car elle recèle d'innombrables problèmes structurant les sociétés modernes.

De nombreuses études ont abordé la SI, comme on a pu le voir, par des approches technico-économistes ou sociologiques, mais rares sont celles qui ont proposé une approche info-communicationnelle.

1.1.5. Approche *info-communicationnelle*⁴⁷

B. MIEGE présente, dans *L'imposition d'un syntagme*, une approche info-communicationnelle où l'accent est mis sur l'*informationnalisation* de la société et ses conséquences. Il définit ce concept comme étant « *les analyses mettant l'accent sur l'informatisation ou fondées sur le paradigme cybernétique* ⁴⁸ ». B. MIEGE souligne deux « phénomènes » qui caractériseraient les enjeux info-communicationnels, à savoir, « l'informatisation » et la « cybernétique ».

⁴⁶ MIEGE, 2002, p. [n.c]

⁴⁷ MIEGE, 2008, p. [n.c]

⁴⁸ Ibid.

Il est nécessaire de rappeler que l'informatisation est, comme le définit M. VOLLE sur son blog, « *le processus selon lequel une personne, ou une institution, forment un alliage avec le réseau de la ressource informatique, l'émergence des conséquences de ce processus* »⁴⁹. Ce terme renvoie donc au domaine informatique pour caractériser son impact dans la société. En effet, les relations homme-machine dans un réseau d'information montrent « *des possibilités jusqu'alors inconnues et aussi des risques inédits* »⁵⁰ pour l'homme et la société. En conséquence, pour vivre dans une société informatisée, il faut maîtriser les outils informatiques, sous peine d'être « exclu ». M. VOLLE expose une expression qui caractérise bien cette notion : « *l'informatique est pour l'informatisation ce que la mécanique est pour la mécanisation*⁵¹ ». Ce concept se rapproche de celui de la cybernétique, ou science des systèmes autorégulés, innovée par WIENER dans les années 1940. Cette science met l'accent sur la rétroaction (*feed-back*), lors d'une interaction, et caractérise la relation homme-machine comme étant un système autorégulé, où l'information est le « moteur ». En somme, l'informatisation est le système de la cybernétique vu et analysé dans la société humaine.

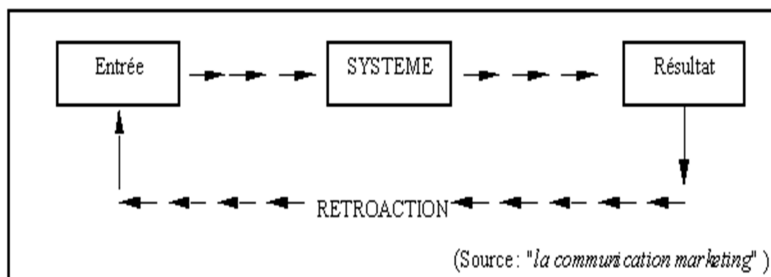


Figure 1 : le système autorégulé de WIENER,
Source : MENNIS, 1999.

Ce système représente donc « *la circulation croissante et accélérée des flux d'information éditée ou non, autant dans la sphère privative, dans celle du travail que dans l'espace public* »⁵². La SI semble alors exposer de nombreux enjeux, principalement info-communicationnels, puisque c'est à ce niveau que l'on remarque des changements importants : l'informatisation de la société, la promotion des TIC⁵³, l'apparition de nouveaux flux d'information mondiaux, etc.

La SI est ainsi une « expression-outil » inventée pour refléter le développement de la société contemporaine par l'impact, l'économie et l'innovation des TIC. Nous venons de montrer qu'il est difficile de la conceptualiser, en raison de tous les enjeux qu'elle recèle,

⁴⁹ VOLLE, 2009, p. [n.c]

⁵⁰ Ibid.

⁵¹ Ibid.

⁵² MIEGE, 2008, p. [n.c]

⁵³ Cf. *Supra.*, p.12

des critiques en son contre et de sa définition indéfinie mise en avant par la littérature scientifique. Mais, on peut souligner le fait que sa « célébrité » est due aux « croyances dont elle est porteuse ⁵⁴ » et que ces croyances « engendrent des effets de réalité ⁵⁵ » pas toujours favorables à tous. Dans la partie suivante, nous nous proposons d'étudier l'une des facettes et l'une des conséquences « néfastes » de la SI.

1.2. La fracture numérique, conséquence de la société de l'information.

Les discours politiques actuels en direction de l'économie des TIC présentent, le plus souvent, un thème qui se veut réducteur de la fracture numérique, au sens des inégalités qu'ont engendrées les technologies entre les usagers. Mais on se retrouve le plus souvent, dans un débat entre, d'une part, ceux qui sont pour une valorisation de la diffusion des technologies dans une perspective propre aux politiques publiques, et, d'autre part, ceux qui voient la solution dans le marché des télécommunications. Cette confusion proviendrait de la définition de cette fracture, qui apparaît complexe et large puisqu'elle engendre de nombreux problèmes d'ordre économique, politique, culturel, technique et social. Dans cette partie, nous nous proposons de questionner cette notion en vue de comprendre sa complexité et les grandes failles de la SI.

1.2.1. La fracture numérique, une notion aux discours multiples.

La fracture numérique (*digital divide*) est une notion « hétérogène », qui a été avancée pour relater une réalité apparente ou pour justifier les politiques publiques mises en place par les institutions en faveur du développement. Elle est apparue dans les années 1990, dans les rapports officiels de l'OCDE (Organisation de Coopération et Développement Économique) afin d'expliquer ce qui distinguent les « info-pauvres » des « info-riches »⁵⁶, notamment par l'utilisation de l'Internet. Les discours se sont depuis, modulés en fonction des innovations technologiques et ont mis en avant des inégalités suscitées par chaque nouvelle technique en vogue. Ils ont ainsi engendré plusieurs analyses contradictoires de la fracture numérique, qui restent au stade d'hypothèse, sans réel critique en son contre. A. B. YOUSSEF propose une « synthèse » de ces discours, en vue d'éclairer le contenu de ce concept par quatre dimensions, en s'inspirant de la littérature scientifique et d'approches économiques, techniques et sociales. Nous nous proposons d'explorer ces dimensions, afin de tenter de montrer la complexité que recèle

⁵⁴ UNESCO, 2005, p.11

⁵⁵ Ibid.

⁵⁶ Cf. *Infra*. p. 37

cette notion.

La première dimension est liée aux problèmes d'équipement. En effet, le développement rapide des nouveaux outils de communication et d'information a entraîné des inégalités matérielles, en raison de plusieurs « problèmes » économiques et sociaux, entre ceux qui disposent d'équipement suffisant pour accéder aux différentes infrastructures, et ceux qui n'y ont pas accès ou ne veulent pas y avoir accès. Cette dimension a posé l'hypothèse que les personnes disposant d'outils seraient celles qui bénéficieraient d'informations « riches », à la différence de ceux qui n'en ont pas ou n'en veulent pas.

La fracture « matérielle » est la plus traitée par la communauté des chercheurs, notamment dans les études portant sur la fracture Nord-Sud. Elles ont permis de mettre en avant l'idée que les critères économiques et l'innovation rapide des infrastructures étaient des facteurs d'inégalité. Autrement dit, nous innovons de nouvelles techniques avant même que les usagers acquièrent les techniques précédentes. A. RALLAIT parle alors de *discrimination par l'infrastructure*⁵⁷, dont sont principalement touchés les pays du Sud. Il explique, en outre, en les comparant au domaine du transport, que les infrastructures, au sens de dispositifs techniques permettant d'accéder aux informations, sont nécessaires dans le développement local ou régional. En effet, comme l'expliquent C. MEUNIER et T. ZEROUAL, le transport a un rôle essentiel dans la dynamique économique, puisqu'il se situe dans les relations d'échange entre chaque acteur du système économique et donc, dans le développement. Ainsi, cette dimension aurait des répercussions, à la fois néfastes et favorables, dans le développement d'un état tout entier et dans les relations entre les différents acteurs économiques.

A.B. YOUSSEF propose plusieurs hypothèses qui pourraient approfondir cette facette du fossé numérique, à savoir, que « *les TIC provoqueraient seulement des inégalités et non des retards* ⁵⁸ » et que l'innovation technologique ne réduirait pas la fracture mais, au contraire, la creuserait. Pour les justifier, il explique que ceci proviendrait d'un paradoxe entre, d'une part, l'aspect *générique*⁵⁹ des techniques d'information et de communication, et, d'autre part, le fait que ces technologies seraient *efficaces*⁶⁰. En effet, les TIC ont avant tout été conçues pour être accessibles n'importe où et par tout le monde, selon un modèle « standard ». Or, chaque individu dispose de besoins matériels significatifs. A.B. YOUSSEF rejoint ainsi A. RALLAIT, avec l'idée, qu'une des causes de cette fracture proviendrait de la diffusion des TIC. Par conséquent, les nouvelles technologies devraient être conçues de façons spécifiques et non plus génériques, en fonction des usagers et non plus de l'offre du marché. Pour l'efficacité, A.B. YOUSSEF s'appuie sur la théorie des réseaux sociaux, d'après laquelle, les pratiques collaboratives

⁵⁷ RALLAIT, 2004, p. [n.c]

⁵⁸ YOUSSEF, 2004, p. [n.c]

⁵⁹ Ibid.

⁶⁰ Ibid.

seraient un moyen de combler l'écart orchestré par la fracture numérique et, plus la collaboration est grande, plus elle permettrait d'obtenir des résultats efficaces, en matière de connaissance. En effet, les TIC permettraient une large collaboration par ses capacités à surmonter les contraintes spatio-temporelles. Mais cette théorie, qui se base surtout sur une approche cognitive (l'intelligence collective) reste discutable, car elle est surtout admise et trop peu exploitée pour être démontrée.

Ainsi, du point de vue matériel, la fracture numérique n'est pas figée, mais se module en fonction du progrès technique, en plusieurs fractures spécifiques, et c'est particulièrement dans l'emploi de son pluriel qu'elle pose des problèmes de conceptualisation, car elle recèle plusieurs enjeux ne pouvant pas être harmonisés sauf par le point commun entre les différentes fractures, à savoir la notion complexe des TIC.

La seconde dimension commence par évoquer des questions info-communicationnelles, à savoir, la question de la diversité des usages des techniques de communication et leurs répercussions sociales. Cette problématique se positionne d'après la sociologie des usages, dans les études sur l'appropriation des TIC⁶¹ par les utilisateurs ; autrement dit, elle s'intéresse aux inégalités observables selon l'utilisation des outils d'information. Cette dimension se centre donc davantage sur l'individu en tant qu'acteur social et délaisse les questions portant sur la technique.

A.B. YOUSSEF met en avant trois hypothèses, qui pourraient expliquer cette dimension. Premièrement, dans une société donnée, les usages des TIC seraient avant tout orchestrés par la culture dominante, et ainsi, excluraient les autres usages. Cette hypothèse a fait l'objet d'études en SIC et en sociologie, dans les années 1970, notamment aux États-Unis, afin d'expliquer les comportements qui font « défaut » aux populations « pauvres ». Bref, elle se rapproche de la notion de la culture de la pauvreté informationnelle et des distinctions entre la culture dominante et les « sous-cultures », mises en avant par T. CHILDERS.⁶² Deuxièmement, les TIC, notamment Internet, permettraient de dépasser les frontières dessinées par la société dans laquelle on vit, et elles donneraient ainsi, la possibilité d'explorer d'autres normes sociales découlant d'une autre culture dominante de celle qui nous est propre. A.B. YOUSSEF développe l'idée, que cette hypothèse pourrait expliquer l'une des causes de l'uniformisation du monde, mais qu'elle ne prendrait pas en compte les barrières linguistiques et culturelles, qui peuvent être des contraintes dans la compréhension des autres normes sociales. Enfin, la fracture des usages serait aussi remarquable, dans l'utilisation des technologies, comme moyen de satisfaire des besoins de consommation (achat sur Internet, etc.). Cette idée pose certaines questions liées à des compétences économiques et au marché des nouvelles technologies. L'inégalité serait donc observable dans les divergences d'accès

⁶¹ Cf. *Supra.*, p. 15

⁶² Cf. *Infra.*, p.37

aux offres entre les usagers. Elle se rapproche de la première dimension de la fracture, même si la technique n'englobe pas le problème. En d'autres termes, elle est liée aux manques de moyen (compétence, technique, etc.) pour accéder aux offres.

Les études portant sur les usages des TIC comme facteur d'inégalité, ont permis d'ouvrir des champs d'investigation en faveur de la compréhension des fractures numériques et, ont ainsi mis en lumière les deux autres dimensions du fossé, à savoir, celles liées à la performance et celles liées à l'éducation.

La troisième dimension est en rapport avec la performance économique liée au TIC. Ses problématiques se positionnent au cœur du développement des sociétés modernes orchestrées par le progrès. Elle entraîne ainsi, des débats à plusieurs niveaux, principalement par rapport à l'individu. En effet, à ce niveau, les développements des TIC et l'apparition de nouvelles compétences liées à son usage auraient causé des clivages entre les travailleurs « pauvres » et les travailleurs qualifiés, particulièrement au niveau des salaires. En d'autres termes, l'usage et le développement des technologies creuseraient également la fracture sociale⁶³.

Enfin, la quatrième dimension s'intéresse aux fractures liées à l'éducation des TIC. Elle pose le problème, d'accès à l'information et au savoir, résultant d'un manque de compétence en matière de pratique des technologies. Elle pose ainsi l'idée que les relations sociales, notamment virtuelles, s'organiseraient en fonction des compétences entre ceux qui maîtrisent les TIC, et ceux qui ne les maîtrisent pas. Par cette approche, A. RALLAIT remet en question la première dimension de la fracture. En effet, il avance que la possession de l'outil n'induirait pas sa maîtrise et, ainsi, pourrait aussi susciter des inégalités entre ceux qui le possèdent. En faisant ce constat, A. RALLAIT et A.B. YOUSSEF posent l'idée que la fracture est principalement due à l'appropriation des TIC par un apprentissage, basée sur une économie de la connaissance. En d'autres termes, l'usager, par son utilisation de la technologie, crée des connaissances, donc des richesses, qui ont des répercussions sur la productivité et sur le développement. Ils mettent aussi en avant le fait que la fracture numérique ne doit plus être approchée par des questions d'accès ou d'inégalité, mais plutôt par sa diffusion.

De manière générale, la fracture numérique aurait ainsi pour « origine » des problèmes avant tout liés à l'économie de la connaissance⁶⁴, car les personnes qui ne maîtriseraient pas les TIC, produiraient moins de richesse. Ils seraient ainsi moins efficaces pour la production et le développement et donc « automatiquement » exclus de la société. Les chercheurs débattent toujours sur ce fondement.

⁶³ Cf. *Infra.*, p.23

⁶⁴ Cf. *Supra.*, p.12

De façon générale, même si la littérature met en avant un besoin de discuter la notion de fracture numérique sur son contenu et non plus sur son mode opératoire, elle apparaît comme une « frontière » imaginaire entre d'un côté, ceux qui ont le privilège d'accéder ou d'utiliser à bon escient l'information, et, d'un autre côté, ceux qui sont partiellement ou totalement « exclus » de la sphère numérique. Dans la partie suivante, nous nous proposons de questionner les concepts d'inclusion et d'exclusion d'un point de vue de cette fracture.

1.2.2. Les frontières de la Société de l'Information : entre exclusion numérique et exclusion sociale

Luc VODOZ avance, bien qu'il soit difficile de la cerner, l'existence d'une frontière imaginaire orchestrée par le numérique. En effet, les TIC ont scindé la société en deux, avec d'un côté, ceux qui les maîtrisent, et, d'un autre côté, ceux qui ne les maîtrisent pas ou ne pratiquent pas. Il explique, qu'étant du « bon » côté de la fracture, il lui est difficile d'analyser le mode de vie des populations vivant de l'autre côté. Pour y remédier, il propose d'explorer ses frontières, où s'observent et s'articulent l'exclusion et l'inclusion numériques par un travail de terrain partant du contexte de la formation continue et d'une démarche holistique. Nous nous proposons d'explorer ses travaux, en vue de cerner la notion d'exclusion numérique et son rapport avec l'exclusion et la fracture sociale.

1.2.2.1. L'exclusion et la fracture sociale

Avant d'aborder la notion d'exclusion numérique à travers les travaux de L. VODOZ, il nous a paru primordial d'étudier les notions « d'exclusion » et de « fracture sociale » afin de mettre en avant plus facilement, par la suite, leur lien avec le numérique.

En politique, lors de la campagne présidentielle de 1995, J. CHIRAC utilise l'expression « fracture sociale » comme un slogan, afin de caractériser une réalité apparente dans la société française ; celle du clivage entre les personnes socialement incluses et celles qui sont exclues de la société. Pour ce faire, il s'appuie sur les observations politiques du sociologue Emmanuel TODD, et il utilise « le désarroi populaire », comme une ligne directrice de son programme électoral. Mais, comme l'avancent X. EMMANUELLI et C. FREMONTIER, l'expression de « fracture sociale » est « *une description de la société contemporaine qui met en perspective la souffrance sociale ressentie, mais sans apporter de définition claire*⁶⁵ ». En effet « *on ne peut comprendre le terme de « fracture sociale », défini comme ligne de partage entre deux « mondes » socio-économiques, que si l'on*

⁶⁵ EMMANUELLI et CLEMANTINE, 2009, p. 9

apprécie les contours de ces mondes. Il est difficile de décrire le « monde inclus » qui semble aller de soi, mais on s'attachera à entrevoir le « monde des exclus » pour appréhender ce qui les différencie⁶⁶». « La fracture sociale » est donc un concept complexe, qui se définit à partir de la notion d' « exclusion sociale » et des caractéristiques socioéconomiques.

Dans le *dictionnaire des racismes, de l'exclusion et des discriminations*, l'exclusion est définie comme un « processus de fragilisation du lien social par lequel un individu perd peu à peu les liens noués avec d'autres individus ou groupes d'individus⁶⁷». Cette exclusion n'est jamais totale, puisque dès notre naissance on crée des liens avec le monde environnant, mais elle se construit « par des ruptures successives et cumulées⁶⁸». Ce processus peut alors être subi ou voulu. En effet, un individu peut choisir de rompre ce lien, si les normes d'une société ou d'un groupe ne correspondent pas à ses aspirations ; nous parlons alors de marginalité. L'exclusion sociale ne doit aussi pas être confondue avec la pauvreté, qui est d'avantage une exclusion économique. Par exemple, dans les communautés « pauvres », les liens de solidarité peuvent empêcher la « rupture » du lien social entre les individus de cette communauté.

S. PAGAUM fait, quant à lui, remonter les prémises des réflexions du lien social dans les fondements de la sociologie avec les notions durkheimiennes de *solidarité mécanique et organique*. Pour DURKHEIM, la *solidarité mécanique* renvoie aux sociétés traditionnelles où les individus partageaient les mêmes croyances et possédaient les mêmes valeurs. Au contraire, la *solidarité organique* renvoie plus à l'organisation des sociétés modernes, dans lesquelles se forment plusieurs groupes aux valeurs différentes. DURKHEIM définit alors le lien social comme étant « une vision historique à la fois du rapport entre l'individu et ses groupes d'appartenance, d'un côté, et des conditions du changement social de longue durée, de l'autre⁶⁹». L'exclusion sociale est donc liée à la cohésion sociale, l'un des paradigmes « fondateurs » de la sociologie et de la société. Elle est souvent confondue avec les notions d'anomie et de désaffiliation car ce sont aussi des processus de « rupture » du lien social.

C. LAFAYE propose une approche théorique de ces trois notions, en vue de limiter leur usage par rapport à la « dissolution » de la cohésion sociale. Elle avance que les notions d'anomie et d'exclusion évoquent une construction liée à un état du lien social, à la différence de la désaffiliation qui « répond à une représentation de la société constituée de cercles concentriques d'inclusion où la périphérie est opposée au « centre »⁷⁰. En effet, l'anomie, comme l'avance DURKHEIM, renvoie à une absence de règle et l'exclusion à un

⁶⁶ Ibid., p.5

⁶⁷ BENBASSA, 2010, p.341

⁶⁸ Ibid.

⁶⁹ PAGAUM, 2013, p. 3

⁷⁰ LAFAYE, 2013, p. [n.c]

*mécanisme social*⁷¹ que l'on observe à partir de l'organisation sociétale (le lien social), à la différence de la désaffiliation qui se réfère plus à la sociabilité (les liens sociaux). De façon générale, l'exclusion est une construction sociale et on parlera de désaffiliation en cas de « rupture » de plusieurs liens.

Dans la partie suivante, à travers les travaux de L. VODOZ, nous allons interroger la notion d'exclusion numérique : peut-elle être confondue avec l'exclusion sociale ou le numérique est-il devenu un nouveau facteur de cohésion sociale ?

1.2.2.2. L'exclusion numérique

L. VODOZ met en avant l'existence de frontières entre le « monde des inclus » et celui des « exclus de la SI », bien qu'il doute de l'existence de cette société, à savoir « la fracture statique » et « la fracture dynamique ». La première est facilement observable, puisqu'elle représente la frontière entre ceux qui perçoivent les possibilités d'utilisation des TIC, grâce à un « bon » équipement, et ceux qui pensent ne pas avoir les compétences nécessaires dues à un manque de matériel. Cette ligne peut se confondre avec la fracture sociale⁷², car les clivages qu'elle représente sont, avant tout, socioéconomiques. La seconde est plus problématique, puisqu'elle est imperceptible et mouvante. En effet, elle se réfère au capital de compétences techniques, qui varie en fonction des « nouvelles » innovations et donc, elle réclame une analyse diachronique pour pouvoir la cerner. Par conséquent, une personne qui se situe dans le « bon » côté de la fracture n'est pas à « l'abri » de l'exclusion et peut, à un moment donné, se retrouver du « mauvais » côté du fossé. Le numérique demande donc, des compétences requises pour pouvoir faire face aux développements rapides des technologies.

L. VODOZ énumère trois catégories de compétences nécessaires pour pouvoir intégrer la SI :

- ✓ Des compétences techniques pour pouvoir utiliser les technologies.
- ✓ Des compétences génériques pour pouvoir s'adapter aux « nouvelles » innovations.
- ✓ Des compétences socioculturelles puisque les technologies réclament des capacités de communication pour pouvoir apprendre à les utiliser ou à les valoriser.

Le constat de L. VODOZ, nous amène à mettre en avant les inégalités que suscite la SI. En effet, les compétences d'intégration, principalement d'ordre technique, ne sont pas

⁷¹ Ibid.

⁷² Cf. *Supra*. p. 23

réparties équitablement dans la société et seules les personnes se présentant comme des experts, notamment en informatique, pourront prétendre être parfaitement « incluses ». Les autres devront faire l'effort de s'adapter afin « *de ne pas se laisser rattraper par la frontière mouvante de l'« exclusion numérique* ⁷³ ». La dimension socioculturelle montrerait, par ailleurs, que le numérique est un facteur de « cohésion sociale » qui ne « crée » plus de lien en se basant sur la réalité mais sur le virtuel.

Gérard DUBEY a exploré les liens sociaux au niveau du numérique et nous amène à repenser le social. Il explique que le virtuel est, à la fois, perçu par les usagers, comme une déréalisation orchestrée par le « totalitarisme » technologique et une prise de conscience de la « complétude » du lien social. En effet, le numérique serait un moyen d'échapper au réel, qui est vu comme une entité à risque, afin d'atteindre un « monde » sans « mort » ou « danger ». Mais, la technique n'offre qu'une illusion de la réalité et du social, car elle est dépourvue de sensibilité, facteur primordial dans le processus de la sociabilité. En d'autres termes, il n'y a pas de relations sociales dans la sphère numérique, mais des connexions qui se créent à travers l'absence d'identité (l'anonymat) et l'individualisme. Par conséquent, le virtuel entraînerait la dissolution de la cohésion sociale au profit du totalitarisme technologique, où les relations seraient mécaniques. Puisque, comme l'avance G. DUBEY, il met en place une indifférence réciproque entre les usagers, ce qui enfreindrait la capacité de s'identifier vis-à-vis des autres.

G. DUBEY explique ainsi, que la « technicité », sur laquelle semblent reposer les sociétés contemporaines, est une troisième voie, après le totalitarisme et le libéralisme, qui provoquerait l'aliénation en offrant à ses usagers une illusion de liberté. En effet, l'autorité ne disparaît pas de la société, elle se transforme. Et, les technologies, par le numérique, l'ont rendue « invisible », ce qui provoquerait un conformisme et une rigidité du système social, puisque le contrôle de la société ne ferait plus partie d'une institution, mais pénétrerait, par la technique, dans la vie quotidienne (La société de la surveillance). Par exemple, le Web social, notamment les réseaux sociaux, ont permis aux usagers, une surveillance mutuelle. C'est la raison pour laquelle, G. DUBEY démontre que la société disciplinaire a émergé en même temps que celle des TIC.

Or, il constate qu'il y a des résistances d'utilisation et d'appropriation, de la part de certains usagers « potentiels » des technologies. G. DUBEY explique ainsi, que la technique pourrait paradoxalement, offrir aux utilisateurs une « nouvelle » cohésion sociale, qui reposerait sur l'affectif et non plus sur une logique mathématique. Cette thèse reste à prouver pour certains chercheurs.

L. VODOZ, quant à lui, distingue l'exclusion sociale de celle liée au numérique. En effet, il fait le constat que des personnes en situation de précarité, ou de marginalisation, ne souffriraient pas de la fracture numérique, puisqu'elles perçoivent cette barrière comme

⁷³ VODOZ, 2010, p. [n.c]

étant hors de leur portée. De plus, l'acquisition de compétences techniques de bases (allumer un ordinateur, etc.) serait valorisante et perçue par ces individus, comme une forme d'intégration sociale, car « *les acquis glanés dans le cadre de cours qui leur sont spécifiquement destinés constituent subjectivement, pour ces personnes, un point d'ancrage fort au « monde des autres* ⁷⁴ ». Au niveau de la « frustration », L. VODOZ les positionne au même niveau que les experts en informatique. Par conséquent, le degré d'intégration ne serait pas en adéquation avec le degré de « frustration », puisqu'on peut être du mauvais côté de la fracture sans que cela pose un problème. *La précarité numérique*⁷⁵ est remarquable dans les liens professionnels, et par conséquent, « *les pratiques de nature sociopolitique rend cette dimension [du lien social] peu critique en termes d'implications de l'« intégration numérique » pour l'intégration sociale plus globale* ». ⁷⁶

Ainsi, l'« exclusion de la SI » est avant tout, comme l'ont avancé A. RALLAIT et A. B. YOUSSEF, remarquable dans l'économie et la gestion des connaissances. En d'autres termes, les inégalités sont observables à travers les pratiques des TIC et, elles persistent principalement en raison de la diffusion et de l'innovation des technologies, puisque les inégalités d'accès aux matériels peuvent être réduites par l'équipement. Elle ne doit aussi pas être confondue avec l'« exclusion sociale », car nous pouvons être « exclu » du numérique sans pour autant fragiliser les liens sociaux que nous avons formés dans la société « réelle ». De plus, le développement rapide des TIC serait en train d'imposer un « totalitarisme » technologique, qui risquerait de provoquer une « fragilisation » du lien social pour les personnes parfaitement incluses dans la société du numérique.

L'étude de l'expression SI et de la fracture numérique nous a permis de poser un cadre de réflexion solide et de mieux percevoir le « monde des exclus ». Nous pouvons, désormais, aborder de façon plus concrète les pratiques informationnelles des « exclus » de la SI, et nous intéresser aux différents travaux menés sur le sujet, notamment ceux portant sur la pauvreté informationnelle.

⁷⁴ Ibid.

⁷⁵ Ibid.

⁷⁶ Ibid.

2. Les pratiques informationnelles des « exclus » de la Société de l'Information

Cette deuxième étape s'intéresse de façon plus concrète, aux pratiques informationnelles des « exclus » de la société de l'information et aux différentes études antérieures menées sur le sujet, notamment aux travaux d'E. CHATMAN.

Il s'agira de mettre en lumière les pratiques informationnelles des « défavorisés » de l'information. Pour cela, dans un premier temps nous nous pencherons sur la notion de pratiques informationnelles, et dans un second temps, sur la théorie d'E. CHATMAN en vue de comprendre en quoi elles peuvent être un objet d'étude en sciences de l'information-communication (SIC).

2.1. Les pratiques informationnelles, une notion complexe

Dans la recherche scientifique en SIC, le concept de pratique informationnelle est un terme courant. Il recouvre plusieurs *présupposés théoriques*⁷⁷ selon les investigations. Or, « *le choix d'un concept impose de définir le paradigme scientifique dans lequel il se situe par un ensemble d'observations et de faits avérés, un ensemble de questions en relation avec le sujet qui se posent et doivent être résolues, des indications méthodologiques (comment ces questions doivent être posées) et comment les résultats de la recherche scientifique doivent être interprétés.* ⁷⁸». Dans cette partie, nous allons nous employer à le questionner afin de poser les grandes lignes de ce concept.

2.1.1. Le concept de pratique : quelques définitions

Il nous a paru nécessaire de nous pencher sur le concept de pratique pour mieux comprendre de quelle façon il est possible de parler de pratique informationnelle dans notre travail.

⁷⁷ GARDIES et al., 2010 p. [n.c]

⁷⁸ Ibid

Dans le *Petit Larousse*, le terme est défini comme une «*application, exécution, mise en action des règles, des principes d'une science, d'une technique, d'un art, etc., par opposition à la théorie*⁷⁹». Il apparaît aussi comme une «*façon d'agir, une conduite habituelle à un groupe*⁸⁰». Dans la langue courante, la pratique semble désigner une action « habituelle » et « utile » qui résulte d'une « connaissance acquise ».

K. MARX, dans la théorie de la tactique, en remettant en question les approches idéalistes et matérialistes qui définissent le monde comme « un ensemble d'objets », parle de la pratique comme un « *moyen déterminé d'accès au réel*⁸¹ ». E. KANT, quant à lui, oppose et articule le concept de pratique au concept de théorie :

*« On nomme un ensemble de règles, même pratiques, une théorie, dès lors qu'on peut les considérer comme des principes pourvus d'une certaine universalité et qu'on fait abstraction d'une quantité de conditions qui ont pourtant une influence sur leur application. On n'appelle pas pratique n'importe quelle occupation, mais seulement la mise en œuvre d'une certaine fin dont on peut considérer qu'elle observe certains principes de conduite qu'elle se représente d'une manière universelle*⁸²».

De façon générale, la pratique est en philosophie, un « *phénomène, notamment sociaux, politiques et économiques, qui, structurant le réel, le constituent*⁸³ ». Elle « *se situe dans une dialectique de l'action et de la théorie*⁸⁴ ».

Pierre BOURDIEU va au-delà des acceptations phénoménologiques et structurelles de son temps et remet en question le concept de pratique dans ses études empiriques pour en faire toute une théorie. Bien qu'il ait soigneusement souligné la complexité de ce concept, deux traits ressortent de ses travaux, *l'habitus* et *la stratégie*. En d'autres termes, la pratique est un « *système de dispositions acquises par l'apprentissage implicite ou explicite qui fonctionne comme un système de schèmes générateurs, stratégies qui peuvent être objectivement conformes aux intérêts objectifs de leurs auteurs sans avoir été expressément conçus à cette fin*⁸⁵ ». Pour P. BOURDIEU, la pratique n'est donc pas une fin en soi ou un automatisme inné. Elle est plutôt « *entièrement tournée vers l'agir*⁸⁶ » (sur le monde) et elle s'articule tout en s'opposant à la théorie, « *qui est tournée vers la compréhension*⁸⁷ » (du monde). Il est à remarquer qu'en sociologie nous l'employons

⁷⁹ Le petit Larousse, 2014, p. [n.c.]

⁸⁰ Ibid.

⁸¹ MANICKI, 2004, p. [n.c.]

⁸² KANT, 1994, p.45, Ibid p. [n.c.]

⁸³ MANICKI, 2004, p. [n.c.]

⁸⁴ GARDIES et al. , 2010 p. [n.c]

⁸⁵ BOURDIEU, 1980, cité par Ibid., p. [n.c]

⁸⁶ Ibid.

⁸⁷ Ibid.

rarement au singulier mais plutôt comme un ensemble de pratiques.

La pratique est ainsi un concept complexe et courant, qui peut se définir comme une manière d’agir sur le monde par opposition et par adéquation à la théorie (la compréhension du monde).

2.1.2. Le concept de pratique dans les sciences de l’information – communication

Dans les SIC, ce concept n’est pas seulement envisagé dans son « action » mais aussi dans son « contexte ». Il est un ensemble de « *phénomènes de signification dans des lieux sociaux spécifiques*⁸⁸ » qui « *résultent de personnes qui assument à la fois des styles, des enjeux individuels et des engagements sociaux et professionnels qui les relient à des systèmes normés*⁸⁹ ». Les pratiques se présentent comme des phénomènes dynamiques qui revêtent une *épaisseur sociale*⁹⁰. Les chercheurs en SIC prennent alors en compte les dimensions « humaines » et « socioculturelles ». Le concept de pratique est aussi emboîté avec celui d’information, qui est un terme « ordinaire » et donc difficile d’appréhender ou de définir.

Dans le langage courant, l’information est « *une indication, un renseignement, une précision que l’on donne ou que l’on obtient sur quelqu’un ou quelque chose*⁹¹ ». Elle est alors, un élément qui résulte d’une action ou plutôt d’une interaction, qui permet de décrire le monde environnant. M. METZGER souligne que, « *l’information n’est pas une donnée préconstruite qu’il s’agirait d’offrir ou de rendre accessible, elle est plutôt un processus par lequel une entité, de nature humaine et sociale, est transformée. Le processus achevé, l’entité ainsi transformée se trouve dans un nouvel état qui lui permet d’agir*⁹² ». Elle ne circule donc pas d’individu en individu, mais elle est redéfinie à chaque (inter)action. Pour qu’il y ait information, il faut un processus qui transforme la réalité en données « transmissibles » et « compréhensibles » pour l’homme. Une information se présente alors, comme une entité extérieure mais qui est « traitable » intrinsèquement par l’homme afin de décrire et d’agir sur le monde.

Elle est aussi définie dans *le petit Larousse*, comme « *tout événement, tout fait, tout jugement porté à la connaissance d’un public plus ou moins large, sous forme d’images, de textes, de discours, de sons*⁹³ ». Nous comprenons de cette définition, qu’en plus de « l’humain », d’un « contexte » et d’un « processus », elle résulte d’une action qui a besoin

⁸⁸ GARDIES et al., 2010, p. [n.c]

⁸⁹ Ibid

⁹⁰ LE MAREC, 2003, cité par Ibid.

⁹¹ Le petit Larousse, 2014, p. [n.c]

⁹² METZGER, 2002, cité par GARDIES et al., 2010 p. [n.c]

⁹³ Le petit Larousse, 2014, p. [n.c]

de la technique au sens large pour « circuler » ou pour « émerger ». Ceci est mis en lumière par M. IHADJADENE et S. CHAUDIRON, qui parlent de pratique comme un « processus d'identification, de recherche et d'accès à l'information médié par un dispositif technique ⁹⁴» (au sens de support et d'outil).

Dans les SIC, il est ainsi difficile de séparer l'information de la pratique. Celle-ci est conçue comme un « processus » « social » mobilisé par l'homme avec l'appui de la « technique » au sens large, « dans les différentes situations de production, de recherche, traitement de l'information ⁹⁵».

Dans notre travail, il nous paraît avantageux d'envisager les pratiques dans leur contexte puisqu'elles ne sont pas un « phénomène » isolé mais une *construction sociale*⁹⁶. Autrement dit, pour pouvoir comprendre ce phénomène, l'environnement est un bon moyen de recueillir des indices.

2.1.3. Les distinctions

Le concept de pratique revêt des proximités sémantiques avec la notion d'usage, bien que des différences subsistent. Nous nous efforcerons ici de les mettre en lumière.

Dans la langue de tous les jours, l'usage désigne le « fait de se servir de quelque chose⁹⁷» ou encore la « destination, la fonction de quelque chose, l'emploi qu'on peut en faire⁹⁸». Bien qu'il soit associé à l'activité humaine, il ressort de ces définitions, l'idée d'utiliser un dispositif technique, à la différence de la pratique, le résultat d'une action tournée vers l'agir⁹⁹. M. IHADJADENE souligne ce fait en parlant d'usage comme « la façon dont on utilise le dispositif¹⁰⁰» et de la pratique comme « les études centrées sur l'humain qui analysent son comportement, ses représentations, son état cognitif, ses attitudes ¹⁰¹».

De façon générale, on peut distinguer ces concepts par le fait que l'usage est tourné vers l'outil alors que la pratique est orientée vers l'humain.

C. GARDIES quant à elle, propose une approche étymologique de l'usage sans pour autant le confondre avec le concept de pratique. Il est « une pratique considérée comme normale dans une société donnée, et l'ensemble des habitudes d'une société ¹⁰²». Cette

⁹⁴ CHAUDIRON et IHADJADENE, 2010, p. [n.c.]

⁹⁵ CHAUDIRON et IHADJADENE, 2008, cité par IHADJADENE et al, 2009 p. [n.c.]

⁹⁶ CHATELET, 2012 p. 18

⁹⁷ Ibid.

⁹⁸ CHAUDIRON et IHADJADENE, 2010, p. [n.c.]

⁹⁹ Cf. *Supra*. p.30

¹⁰⁰ CHAUDIRON et IHADJADENE, 2010, p. [n.c.]

¹⁰¹ Ibid

¹⁰² GARDIES et al., 2010, p. [n.c.]

définition se rapproche de celle de pratique mais de façon plus spécifique, puisqu'il est défini comme une pratique particulière qui est régie par des normes sociales.

Pour Y. JAENNERET, « *il n'y aurait donc pas des usages de l'information, mais plutôt des pratiques informationnelles qui conduisent les sujets sociaux à être parfois confrontés à des dispositifs de médiation produits par d'autres* ¹⁰³ ». L'usage se réfère ici à la médiation et il est englobé dans les pratiques qui sont bien plus larges. En effet, le concept de pratique renvoie « *à des conduites finalisées "individuelles ou collectives, figées ou adaptatives, socialement situées, inscrites dans une temporalité, sous-tendues par des représentations, des savoirs, une logique et un raisonnement, marquées par une appréciation de soi et des autres et révélatrices d'une culture qu'elles enrichissent éventuellement en retour" plus ou moins réglées, répétées dans le temps* ¹⁰⁴ ». Alors que l'usage se « réduit » à « *la conduite située d'un individu face à un objet* ¹⁰⁵ ».

Pour favoriser l'accès à la connaissance, d'après C. GARDIES, il est important de les distinguer, car comprendre les « pratiques » permet de mieux aborder les « usages », et ainsi, de faciliter la mise en place de dispositif de « médiation » :

« Si la distinction pratique et usage nous semble importante à cerner c'est parce qu'à travers l'étude et la compréhension des pratiques, il peut être possible de mieux appréhender et connaître les usages et ainsi mettre en place des médiations pour participer à la construction des connaissances. Il s'avère alors envisageable de dire que les pratiques informationnelles sont des pratiques sociales, entendues au sens d'activité ¹⁰⁶ ».

L'information en tant que pratique se présente comme un fait social (au sens d'activité) qui caractérise un ensemble de phénomènes, de représentations et de comportements propres à une société donnée.

Il est donc plus pertinent de parler de pratique au lieu d'usage dans notre étude puisqu'on tente de comprendre les pratiques informationnelles d'une « catégorie sociale particulière », ici celle des « populations minoritaires ».

Par ailleurs, C. GARDIES différencie les pratiques informationnelles des pratiques d'information. Celles-ci se réfèrent aux pratiques culturelles, notamment aux pratiques de lecture sous « *une perspective historique et sociétale* ¹⁰⁷ ». Notre étude porte sur les pratiques informationnelles, qui peuvent « *être considérées comme l'ensemble des actions* ».

¹⁰³ JEANNERET, 2008 cité par GARDIES et al., 2010, p. [n.c]

¹⁰⁴ PERRIAULT, 1989 cité par Ibid., p. [n.c]

¹⁰⁵ Ibid.

¹⁰⁶ GARDIES et al., 2010, p. [n.c]

¹⁰⁷ SALAÜN, 2009, p. 159

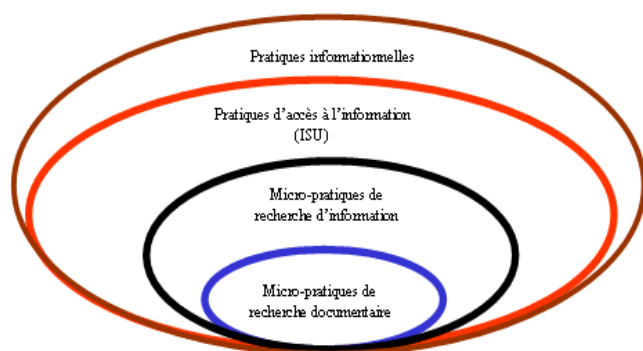
et des choix de l'individu lors d'une phase de recherche d'information provoquée par un besoin d'information ¹⁰⁸». E. THIVANT et L. BOUZIDI expliquent que « ces choix » et « ces actions » sont effectués de façon consciente ou inconsciente et toujours en rapport avec une source d'information soit par une interaction ou soit de manière intellectuelle pour répondre à des besoins.

Ainsi, le concept de pratiques informationnelles est large et désigne « la manière dont l'ensemble de dispositifs, des sources, des outils, des compétences cognitives sont effectivement mobilisés dans les différentes situations de production, de recherche, traitement de l'information. Nous englobons dans ce terme de « pratiques » les comportements, les représentations et les attitudes informationnelles de l'humain (individuel ou collectif) associés à ces situations ¹⁰⁹». Il existe de nombreuses définitions, nous avons choisi celle-ci, car elle nous semble la plus apte à synthétiser la complexité de ce concept.

2.1.4. Les pratiques d'accès à l'information

Les pratiques informationnelles, comme nous avons pu le voir, sont un concept riche que l'on peut synthétiser en trois orientations : « pratique de recherche, pratique d'utilisation et pratique d'accès à l'information ¹¹⁰». Dans notre travail, nous nous

intéressons plus à la troisième orientation et à tout ce qui peut l'altérer.



Les pratiques d'accès à l'information (*information seeking and information Use behaviors*) sont pour E. THIVANT et L. BOUZIDI, « l'ensemble des actions et des choix des acteurs mis en œuvre pour la recherche et l'utilisation de l'information ¹¹¹» Ces pratiques sont

Figure 2 : le modèle en oignon de Wilson (1999, p. 252), source : THIVANT et BOUZIDI, 2005

donc vastes et semblent faire appel aux deux autres orientations.

Il faut distinguer la notion de « besoin » qui est confuse et traduite par le « but » à combler par l'information, de la « pratique de recherche d'information » et « de l'utilisation », qui sont plus vues comme des « activités » au sens large. En effet, la pratique d'accès à l'information est une activité qui se situe entre la formulation du

¹⁰⁸ THIVANT et BOUZIDI, 2005, p.[n.c]

¹⁰⁹ CHAUDIRON et IHADJADENE, 2008, cité par IHADJADENE et al, 2009 p. [n.c.]

¹¹⁰ SAEMEJEANNE, 2001 cité par THIVANT et BOUZIDI, 2005, p.[n.c]

¹¹¹ THIVANT et BOUZIDI, 2005, p.[n.c]

besoin d'information et l'accès à l'ensemble des dispositifs mis en œuvre pour le combler. Elle entraîne ainsi la « pratique de recherche d'information » et son « utilisation ».

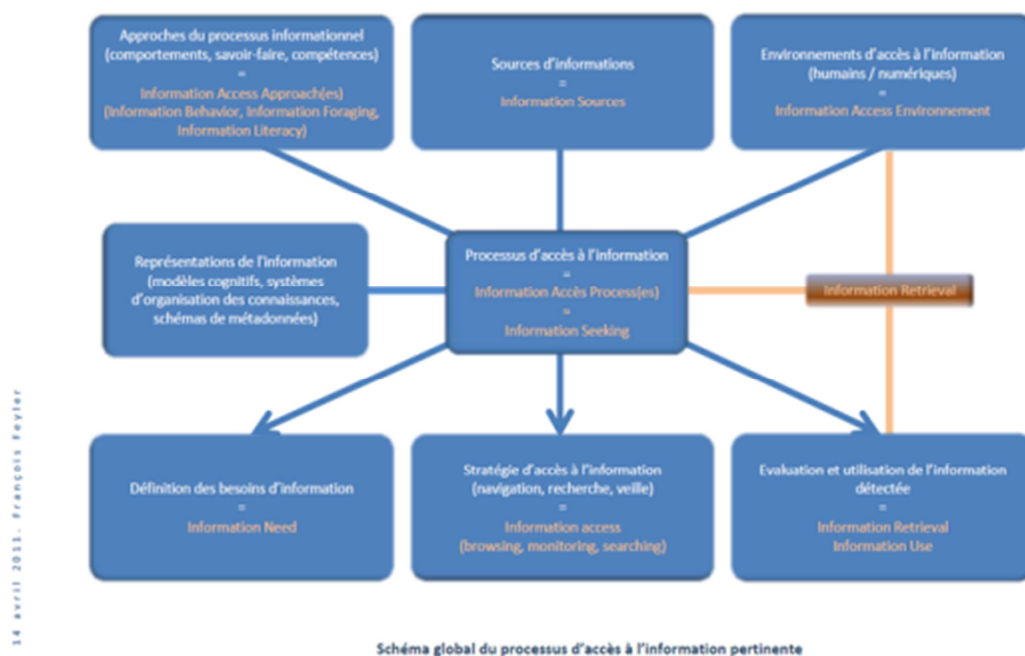


Figure 3 : les pratiques informationnelles, source : Savoirs CDI.

Pour ce faire, l'utilisateur doit, à partir de ses représentations et dans un environnement particulier, mobiliser des compétences informationnelles. Le PDCI propose un référentiel de norme de compétences que devraient posséder un étudiant lors d'une activité informationnelle. La population qui est concernée par notre objet d'étude est plus large que la population étudiante, mais il a semblé intéressant d'analyser ce référentiel pour clarifier la notion de compétence informationnelle et de le proposer en guise d'indicateur de compétences qu'un individu devrait posséder pour s'informer :

- Norme 1 : « la personne compétente dans l'usage de l'information reconnaît son besoin d'information et sait déterminer la nature et l'étendue de l'information nécessaire pour y répondre ¹¹² ».

La personne doit savoir définir, exprimer un besoin informationnel et identifier les sources susceptibles de répondre à ce besoin.

¹¹² Université du Québec, PDCI.

- Norme 2 : « *la personne compétente dans l'usage de l'information sait accéder avec efficacité et efficience à l'information dont elle a besoin* ¹¹³».

Elle doit être capable d'élaborer une méthode de recherche d'information et repérer l'information recherchée.

- Norme 3 : « *la personne compétente dans l'usage de l'information sait évaluer de façon critique tant l'information que les sources dont elle est tirée et sait intégrer cette information à ses connaissances personnelles et à son système de valeurs* ¹¹⁴».

Elle doit être apte de valider la source et l'information trouvée, si elles répondent ou pas au besoin formulé.

- Norme 4 : « *la personne compétente dans l'usage de l'information sait développer, individuellement ou comme membre d'un groupe, de nouvelles connaissances en intégrant l'information à ses connaissances initiales* ».

Elle a les capacités de synthétiser et de critiquer l'information trouvée, afin de combler son besoin informationnel et d'en formuler d'autres.

- Norme 5 : « *la personne compétente dans l'usage de l'information sait utiliser l'information recueillie ou nouvellement générée pour réaliser ses travaux* ¹¹⁵».

Elle est capable d'interpréter et de situer l'information trouvée.

- Norme 6 : « *La personne compétente dans l'usage de l'information comprend les enjeux culturels, éthiques, légaux et sociaux liés à cette usage* ¹¹⁶».

Elle sait utiliser l'information tout en respectant la déontologie d'utilisation : respect du droit d'auteur, etc.

- Norme 7 : « *la personne compétente dans l'usage de l'information reconnaît l'importance d'acquérir des compétences informationnelles dans la perspective d'une formation continue* ¹¹⁷».

Elle peut mesurer l'utilité d'une information dans sa vie de tous les jours : comprendre qu'une information n'est pas une entité figée qui exige des mises à jour, donc des veilles informationnelles.

Les pratiques informationnelles demandent ainsi des compétences qui font appel à des « savoir-faire » et des « savoir-être ». Ces compétences ne sont pas innées et sollicitent

¹¹³ Ibid.

¹¹⁴ Ibid.

¹¹⁵ Ibid.

¹¹⁶ Ibid.

¹¹⁷ Ibid.

un apprentissage pour les acquérir. Dans ce mémoire, on s'intéresse plus aux compétences d'accès (normes 1 et 3) qu'aux compétences de recherche et d'utilisation de l'information, bien qu'elles soient indissociables.

La pratique d'accès à l'information est un ensemble de processus relativement complexe, qui est au cœur des différentes pratiques. Dans les SIC, il existe plusieurs façons de l'aborder que l'on peut rassembler en trois paradigmes : « l'orientation système » « l'orientation usager » et « l'orientation activité ». La première, la plus ancienne, s'intéresse au « *système technique et son fonctionnement* ¹¹⁸ ». Elle est plus centrée sur les pratiques de recherche documentaire et les langages d'indexation. La seconde, qui est la plus utilisée, part de l'usager pour « *décrire et analyser dans le détail les principales pratiques de recherche et d'utilisation de l'information* ¹¹⁹ ». Elle s'intéresse donc aux besoins, aux méthodes de recherche et à l'environnement de l'utilisateur. Et la troisième, la plus récente, met au centre de toute analyse, l'usager puisqu'il est celui qui « agit » et qui « fait l'action » dans ce processus d'information. Cette orientation fait l'apport dans les SIC de l'approche sociocognitive. Cette approche s'intéresse à l'ensemble des mécanismes de construction des connaissances chez un individu dans une situation donnée.

Nous faisons le choix dans ce mémoire de partir de « l'utilisateur » pour pouvoir l'aborder dans l'avenir, du point de vue de « l'activité » ; bien que l'objectif de ce travail ne soit pas de décrire en détail « *les principales pratiques de recherche et d'utilisation de l'information* ¹²⁰ » mais d'explorer la complexité de notre objet étude ¹²¹.

De nombreux travaux se sont intéressés aux pratiques informationnelles selon différents contextes et approches. Dans la partie suivante, nous allons étudier ceux qui nous ont paru pertinents par rapport à notre objet d'étude ; à savoir, les comportements informationnels des personnes « défavorisées » de l'information.

2.2. Les comportements informationnels des « défavorisés » de l'information.

Dans les années 1980 et 1990, Elfreda CHATMAN, à partir principalement des travaux de T. CHILDERS et de B. DERVIN, développe une théorie sur les comportements informationnels (*information behavior*) des « défavorisés » de l'information. L'objectif de ses recherches était de saisir les pratiques informationnelles du quotidien des différentes classes sociales pour mieux concevoir le mode de vie des populations les plus

¹¹⁸ THIVANT, 2001, p. [n.c]

¹¹⁹ THIVANT et BOUZIDI, 2005, p. [n.c]

¹²⁰ Ibid.

¹²¹ Cf. *Infra*. p. 54

pauvres : « *I began my inquiries several years ago by wanting to discover: what constitutes a poverty lifestyle ?* ¹²² ». Pour expliquer le comportement informationnel des « minorités », elle a exposé un corpus théorique qui s'appuie essentiellement sur plusieurs disciplines issues des sciences sociales.

Nous nous proposons ici d'explorer ses travaux afin de mettre en lumière dans notre étude, les pratiques informationnelles des « exclus » de la société de l'information.

2.2.1. La Théorie de la pauvreté informationnelle.

En 1996, E. CHATMAN publie pour la première fois dans le *journal of the American society for information science*, sa théorie sur la pauvreté informationnelle (*information poverty*). Cet article relate ses années d'étude sur les besoins informationnels (*informations needs*) et les pratiques de recherche d'information (*information seeking behaviors*) des « info-pauvres » (*information poor*). De ces observations émergent une théorie majeure (*life in the round*), qui va lui permettre de mettre en avant les comportements informationnels quotidiens (*everyday information behavior*) des individus ordinaires (*normatif behavior*).

2.2.1.1. Les travaux antérieurs

Dans les années 1970, des études américains se sont intéressées à la relation entre pauvreté et comportement informationnel, en vue d'établir un modèle *comportemental/culturel*¹²³. Elles ont consisté à répertorier les types d'information nécessaires pour qu'un individu quelconque réussisse dans la société, afin de déterminer ceux qui font défaut aux *populations désavantagée*¹²⁴. De ces études sont apparues plusieurs conceptualisations de la pauvreté informationnelle.

Avec la contribution de B. S. GREENBERG, Brenda DERVIN, durant cinq années, réalise une étude sur l'environnement et les comportements communicationnels (*communication behaviors*) des groupes urbains pauvres, notamment la communauté afro-américaine de Cleveland. Pour ce faire, elle réalise des entretiens, en se focalisant sur la prise de décision, pour comprendre l'usage des sources d'information par cette communauté. Elle montre que la pauvreté informationnelle est due à plusieurs obstacles, notamment un manque d'instruction à cause des conditions économiques, et que le système social n'était pas adapté pour répondre à cette forme de « crise de l'information » (*information crisis*) : « *It is also possible to hypothesize that a poor are*

¹²² CHATMAN, 2000, p.4, cité dans FICHER et al. , 2006, p. 75

¹²³ IHADJADENE et al, 2009 p. [n.c.]

¹²⁴ Ibid.

more likely to have a kind of problems for which there is no solution in the social system ». ¹²⁵ Elle met ainsi en avant le fait que chaque classe sociale a son propre code de comportement communicationnel, et que chaque groupe se forge en fonction des besoins et des comportements informationnels des individus. Autrement dit, les études de DERVIN démontrent que pour comprendre la pauvreté informationnelle, ou plutôt la pauvreté communicationnelle (*communication poverty*), il faut analyser les besoins et les comportements des usagers de l'information dans le contexte social.

Thomas CHILDERS, quelques années plus tard, montre que la pauvreté informationnelle est aussi liée au contexte social. La pauvreté économique n'est pas ainsi le facteur le plus marquant. Il distingue alors deux « degrés » de pauvreté : les « moins défavorisés » (*the least disadvantaged*), ceux qui sont « juste » concernés par la pauvreté économique et les « plus défavorisés » (*the most disadvantaged*), qui sont touchés par plusieurs formes de pauvreté dont celle liée à l'information. Selon lui, les « info-pauvres » répondent principalement à trois critères majeurs :

- ✓ Les personnes susceptibles d'être pauvres sont celles qui ont de faibles compétences informationnelles, à cause d'un manque d'instruction, d'un handicap ou d'une barrière linguistique.
- ✓ Les personnes disposent de normes sociales qui sont différentes de celle de la « culture dominante ».
- ✓ Les personnes présentent des signes de marginalisation, d'impuissance et de dépendance aux autres.

En s'inspirant des travaux d'O. LEWIS sur la « culture du pauvre » (*culture of poverty*), il introduit la notion de « culture de la pauvreté informationnelle » (*culture of information poverty*). Il est nécessaire de rappeler que la théorie d'O. LEWIS démontre qu'une personne vivant dans un contexte de pauvreté, développerait des comportements adaptés à sa situation (« sous-culture ») et différentes de la « culture dominante » ; ce qui expliquerait l'exclusion sociale. Cette conception de la pauvreté a reçu beaucoup de critiques, notamment à cause de l'aspect normatif des comportements culturels. En effet, de nombreux chercheurs s'accorderaient sur le fait qu'un comportement au sein d'une culture donnée est plutôt adaptatif. Bref, « la culture de la pauvreté informationnelle » représenterait la culture informationnelle des « sous-cultures » et elle expliquerait, que le problème proviendrait d'une inadéquation avec le système éducatif mis en place par la culture dominante :

¹²⁵ NAURATIL, 1985, p. 24

« According to this ideology, the poor shared characteristic that create, or at least exacerbate, their information deprivation : These characteristics constitute barriers to their felt need for information, their search for it, their acceptance of it, of use for it. In addition to such concrete problem as the low-processing skills typical of having inadequate education ¹²⁶».

Par ailleurs, la culture informationnelle (*information literacy*) est une notion complexe à cause des nombreuses notions qu'elle englobe. En effet, A. SERRES, bien qu'il souligne la complexité de la conceptualiser, la définit comme la « maîtrise informationnelle » mobilisée par un individu dans la société ; c'est-à-dire, l'ensemble des « *compétences informationnelle, habilité d'information, formation des usagers, méthodologie documentaire, etc.*, ¹²⁷ » qu'on manifeste pour s'informer ou pour informer en société.

De façon générale, pour Thomas CHILDERS, « *les capacités de traitement de l'information, le comportement « sous-culturel » et l'attitude personnelle sont les trois facteurs qui affectent la richesse ou la pauvreté de l'information ¹²⁸».*

Pour remédier à cela, il propose d'utiliser les divers canaux de flux d'informations formelles et informelles, accessibles pour le plus grand nombre (la télévision, les bibliothèques publiques, etc.). Bien que ses travaux aient été un point culminant pour les études des « info-pauvres », T. CHILDERS a omis l'inégalité d'accès aux sources d'information et la largesse du problème : « *however his definition is problematic because it is couched in the concept that people simply need to process information being streamed as one way traffic from some centres of quality information. The problem is the failure of the poor to connect. It is to do with the failure of the individual to have the abilities, skills, or belief system appropriate for information development ¹²⁹».*

2.2.1.2. La Théorie d'Elfreda CHATMAN : la vie dans le micro-monde, le comportement normatif et la pauvreté informationnelle.

E. CHATMAN s'inspire énormément de B. DERVIN et de T. CHILDERS, surtout pour cibler les personnes « défavorisées » et la pauvreté informationnelle. Elle part donc du constat qu'un « info-pauvre » est, avant tout, un acteur social. Elle utilise ainsi des méthodes ethnographiques et sociologiques pour investir son terrain d'étude, et elle s'intéresse aux comportements informationnels des travailleurs pauvres, des personnes âgées, des mères célibataires et des prisonniers.

¹²⁶ Ibid., p. 25

¹²⁷ SERRES, 2008, p. [n.c]

¹²⁸ Ibid.

¹²⁹ POLLOCK, 2002, p. [n.c]

Elle prend aussi pour modèle de nombreux sociologues, en particulier Robert King MERTON, à qui elle emprunte les concepts de « favorisé/défavorisé » (*Insiders/Outsiders*) et « d'aliénation » qu'elle applique dans le « contexte de l'information ». Pour MERTON, en s'appuyant sur MARX, DURKHEIM et WEBER, l'aliénation est une « anomie ¹³⁰ » due à la structure économique et culturelle d'une société. Il met aussi en avant dans sa théorie, que le but culturel n'est pas accessible à tous et que pour y accéder certains doivent mettre en place des « *moyens illégitimes* ¹³¹ ». Ce n'est pas alors les individus mais la société, par ses nombreux critères culturels et sociaux, qui crée des « aliénés » de l'information. Ainsi, selon E. CHATMAN, puisque « *les normes sociales traduisent les valeurs et les idéaux dominants de la société ou du groupe, elle estime qu'elles régissent aussi le comportement informationnel* ¹³² ».

Nous nous proposons maintenant de voir en détail le corpus utilisé et les résultats obtenus par E. CHATMAN, pour mieux comprendre comment aborder une étude sur les « info-pauvres ».

- **Les quatre concepts clés**

Avec l'appui de l'individualisme (Ferdinand TONNIES), de la sociologie des institutions (Mary DOUGLAS), de la sociologie urbaine (William F. WHYTE) et de l'économie sociale et solidaire (Nedda ANGULO), elle fonde ses corpus et ses analyses à partir de quatre concepts clés :

- **Le petit monde (*the small world*) :**

En se référant à W. F. WHYTE, elle désigne une société, ou un groupe social, comme un « petit monde », dans lequel les individus partagent les mêmes représentations et établissent ainsi des frontières.

- **Les normes sociales (socials norms) :**

Elle s'appuie aussi sur W. F. WHYTE pour définir le concept de normes sociales, elle le définit alors comme l'ensemble des codes et des règles de conduite (la manière d'agir) au sein d'un groupe. Bien que la recherche d'information soit une action individuelle, les besoins sont partagés par un groupe d'individus et ces normes sont établies pour répondre à ces besoins : « *Within a given social context, an individual seeks information, because a common need with his or her*

¹³⁰ Cf. *Supra.*, p. 23

¹³¹ DESCHAMPS-Eric, 1972, p. 57

¹³² IHADJADENE et al, 2009 p. [n.c.]

homogenous social group ¹³³».

- **Les types sociaux** (the social types) :

Durant ses études sur les femmes détenues, E. CHATMAN observe qu'en fonction des compétences informationnelles, chaque individu du groupe appartient à un « type social ». L'information est donc un facteur d'intégration primordial qui organise le groupe : « *In her prison study, Chatman observed that inmate assigned social labels to other women inmates according to certain distinguishing characteristics. Through classification, individuals are assigned a social role to provide a standard by which to evaluate public behavior. For instance, in the prison study, brides were news prisoners, who were housed in a separate area of the prison, before being integrated into the general inmate population. The brides often partnered themselves with another social type, the studs, who offered protection, but also acted as information gatekeepers* ¹³⁴. »

Ainsi, avec son étude sur les femmes incarcérées, elle fait le constat que les individus d'une même catégorie sociale n'avaient pas forcément les mêmes performances et compétences informationnelles.

- **La représentation du monde** (*the worldview*) :

En s'appuyant sur la psychologie sociale, E. CHATMAN désigne la représentation du monde comme l'ensemble des systèmes de croyances, les habitus et les compétences linguistiques qui permettent à un individu d'appréhender le monde. C'est grâce à cette représentation qu'une communauté va décider si une information est acceptable ou pas : « *worldview is the collection of common beliefs, customs, and language small world. This outlook causes members to accept information that comes from others insiders, but to suspect and reject information originating outside that world* ¹³⁵».

En s'appuyant sur ces quatre concepts et sur ses observations, E. CHATMAN présente six propositions qui vont structurer sa théorie et éclairer les comportements informationnels des « minorités ».

¹³³ FICHER et al. , 2006, p.80

¹³⁴ Ibid.

¹³⁵ Ibid.

- **Les six propositions**

- **Proposition 1 :** chaque groupe social établit des frontières qui limitent la « circulation » et « l'intégration » d'information extérieure au groupe.
- **Proposition 2 :** les normes sociales posent les règles de comportements informationnels appropriés au groupe.
- **Proposition 3 :** les comportements informationnels et les normes sont façonnés en fonction de de la représentation du monde du groupe.
- **Proposition 4 :** les info-pauvres sont convaincus d'être dépourvus d'accès à toutes les sources d'information extérieures à leur « monde ».
- **Proposition 5 :** les membres d'un groupe ne cherchent pas à franchir les frontières imposées par leur « monde » pour chercher des informations.
- **Proposition 6 :** les membres d'un groupe ne franchissent ces frontières que si « l'information extérieure » est critiquable par rapport aux attentes du groupe et si la vie dans le groupe ne fonctionne plus.

Elfreda CHATMAN modélise sa théorie autour de quatre « *attitudes et postures* »¹³⁶ qui structurent le « comportement d'autoprotection » d'un individu durant le processus de recherche d'information (*information seeking*). En effet, « *la pauvreté de l'information est une perception individuelle construite à partir de normes sociales partagées* »¹³⁷ et les individus développeraient ce comportement pour paraître « normaux » aux yeux de la société : « *information poverty is determined by self-protective behaviors, which are used in response to social norms* »¹³⁸.

- **Le comportement d'autoprotection (*self-protective behavior*)**

- **Le secret (*secrecy*)**

E. CHATMAN définit le secret comme une attitude de protection contre des instructions importunes dans la sphère privée : « *intentional concealment....the overall intent of secret information is the idea that it will protect a person from unwanted intrusion into private space* »¹³⁹.

¹³⁶ IHADJADENE et al, 2009 p. [n.c.]

¹³⁷ Ibid.

¹³⁸ FICHER et al. , 2006, p.76

¹³⁹ CHATMAN, 1996, p. 195, cité dans FICHER et al. , 2006, p. 76

Dans un groupe d'individus, les « info-pauvres » (*information poor*) pensent que les personnes ne faisant pas partir de leur monde, ne peuvent pas comprendre leur besoin informationnel. Ils vont donc développer des « postures secrètes » qui ne vont pas favoriser le partage d'information.

- **La tromperie** (*deception*)

La tromperie est un mécanisme d'auto-défense mis en place pour masquer la pauvreté informationnelle aux autres et pour essayer de mieux répondre aux normes sociales partagées: «*Deception is a deliberate attempt to play-act, that is to engage in activities in which our personal reality is consciously being distorted. It is a process meant to hide our true condition by giving false and misleading information*¹⁴⁰».

- **La prise de risque** (*risk-taking*)

Les « info-pauvres », lors « d'un échange informationnel », prennent d'abord en compte les conséquences négatives que peuvent avoir ces échanges. Pour eux, prendre une décision est une prise de risque, ils préfèrent donc être dépendant aux groupes ou à l'autre : « *An attribute affecting the acceptance of an innovation based on our perception of whether it is worthwhile or not. It does not seem to merit consideration if, weighed against personal or negative cost, the result would be negative*¹⁴¹».

- **La pertinence situationnelle** (*situational relevance*)

Les « défavorisés de l'information » n'arrivent pas à concevoir l'intérêt de l'apport de certaines sources d'information dans leur vie quotidienne. Ils sélectionnent alors les sources informationnelles qui leur semblent accessibles et utiles. E.CHATMAN met en avant dans ses travaux, l'utilisation importante des réseaux sociaux pour la recherche d'information.

Les études d'E. CHATMAN offrent une vue détaillée des comportements informationnels dans un contexte social ; ce qui lui permet de mettre en avant l'importance et le rôle social de l'information dans la société. Ainsi, le contexte et les normes sociales influencent les comportements informationnels et l'appartenance à un groupe social particulier contribue à la pauvreté ou à la richesse de l'information. Cette pauvreté n'est pas seulement liée à des critères économiques mais aussi au capital social et à « *un ensemble cohérent de pratiques* ¹⁴²».

¹⁴⁰ CHATMAN, 1996, p.196, ibid.

¹⁴¹ CHATMAN, 1996, p.201

¹⁴² IHADJADENE et al, 2009 p. [n.c.]

Il est à rappeler que P. BOURDIEU définit le capital social comme :

« l'ensemble des ressources actuelles ou potentielles qui sont liées à la possession d'un réseau durable de relation plus ou moins institutionnalisées d'inter-connaissances et d'inter-reconnaisances ; ou, en d'autres termes, à l'appartenance à un groupe, comme ensemble d'agents qui ne sont pas seulement dotés de propriétés communes (susceptibles d'être perçues par l'observateur, par les autres ou par eux-mêmes) mais aussi unis par des liaisons permanents et utiles ¹⁴³».

Il englobe tous les liens sociaux observables, cumulables et transmissibles pour un individu, en d'autres termes : toutes les relations et les règles sociales établies entre les individus d'un groupe social particulier.

2.2.1.3. Les limites de la théorie d'Elfreda CHATMAN

Le modèle du comportement d'autoprotection a eu, cependant, les critiques de certains chercheurs, notamment ceux qui exercent dans le domaine de la théorie des réseaux sociaux. En effet, ils s'accordent sur le fait qu'il n'y a pas un modèle fondamental de comportement en réseaux : *« the point of view is that social network analysis is an orientation toward the social world that inheres in a particular set or method. It is not specific body formal or substantive social theory¹⁴⁴ »* Mais ces chercheurs ne partagent pas la même vision théorique. Les travaux d'E. CHATMAN se situent plus dans les réseaux sociaux d'information d'individu au profil particulier, que dans les réseaux sociaux au sens large.

Neil POLLOCK, dans un blog publié lors de ses études doctorales, reproche l'accent mis sur l'aspect sociologique et psychologique du phénomène, négligeant les facteurs économiques, linguistiques et l'inégalité d'accès à la technique. Il lui reproche aussi d'avoir réduit la question des relations humaines au seul problème des réseaux sociaux, alors qu'elle est bien plus large et complexe ; bien qu'il souligne la difficulté de critiquer la théorie d'E. CHATMAN due à un manque d'études sur les pratiques informationnelles des populations « marginalisées ».

M. IHADJADENE reproche quant à lui : *« le lien entre la pauvreté et les aptitudes personnelles renvoyant ainsi les défavorisés de l'information à leur responsabilité individuelle ¹⁴⁵»*. En cela, il critique le manque de rapport avec la fracture numérique¹⁴⁶ et l'impasse sur les « habitus informationnelles » des classes sociales *« pour ne plus*

¹⁴³ BOURDIEU, 1979, p. [n.c]

¹⁴⁴ SCOTT, 2000, p. 37, cité dans FICHER et al. , 2006, p. 77

¹⁴⁵ IHADJADENE et al, 2009 p. [n.c.]

¹⁴⁶ Cf. Supra p.15

*s'intéresser aux usages vus sous l'angle exclusif des configurations relationnelles*¹⁴⁷». En effet, les études d'E. CHATMAN ont omis le paradigme de *la recherche d'information par les différenciations individuelles*.¹⁴⁸ Mais M. IHADJADENE souligne qu'elle a apporté « *une théorie en science de l'information sur la pauvreté informationnelle en partant du constat que deux groupes ayant des caractéristiques socio-économiques similaires peuvent avoir des besoins, des usages et des accès à l'information totalement différents*¹⁴⁹».

De façon générale, de nombreux chercheurs s'entendent sur le fait qu'E. CHATMAN a restreint les « défavorisés » de l'information à une population figée et isolée du monde. Ce qui lui vaut de délaissier le rapport avec la fracture numérique¹⁵⁰. Les pratiques informationnelles des « info-pauvres » est une question complexe, qui pose de nombreuses questions d'ordres politiques, sociologiques, économiques, psychologiques et info-communicationnelles. Mais on lui doit d'avoir traité le problème de la pauvreté informationnelle avec un regard « neuf » et plein d'humanité.

Avec sa théorie, Elfreda CHATMAN fait ainsi l'apport aux sciences de de l'information-communication de la sociologie de la connaissance et met en lumière « *les facteurs sociaux qui déterminent l'économie de l'information* ¹⁵¹».

Le comportement d'autoprotection et l'approche holistique pose un cadre conceptuel et d'analyse qui peut toujours être utile ou inspirer les études sur les pratiques informationnelles des populations marginalisées de la SI.

2.2.2. Autres travaux

Avant d'aller plus loin dans notre étude et pour éclairer cette exploration des travaux d'E. CHATMAN, il nous a paru important de nous pencher plus en détail sur le concept de « pauvreté informationnelle » par l'exploration de travaux plus récents.

Dans les années 2000, Franck SLIGO a expérimenté la théorie de la pauvreté informationnelle d'E. CHATMAN en Nouvelle Zélande, notamment sur des groupes de femmes et leur usage de l'information par rapport au dépistage du col de l'utérus. À la différence de E. CHATMAN, cette étude a montré que les « info-pauvres » n'étaient pas des populations isolées du reste du monde, bien qu'ils vivent en communauté, et qu'ils ne rejettent pas l'information provenant de l'extérieur de leur « petit monde », mais, qu'ils l'interprètent en fonction de leurs croyances culturelles. Il fait aussi remarquer que

¹⁴⁷ IHADJADENE et al, 2009 p. [n.c.]

¹⁴⁸ Ibid.

¹⁴⁹ Ibid.

¹⁵⁰ Cf. *supra*, p.22

¹⁵¹ Ibid.

certaines individus issus de ces « petits mondes » arrivaient à intégrer les comportements informationnels des « favorisés » de l'information, et ainsi, accéder à des études supérieures. On peut souligner que F. ZLIGO et E. CHATMAN n'ont pas investi le même terrain à une époque similaire. De plus, Neil POLLOCK souligne que l'étude de ZLIGO n'est pas suffisante pour réfuter la théorie d'E. CHATMAN, puisqu'il y a certains points à mettre en question, comme le fait que les « info-pauvres » néo-zélandais sont toujours « ouverts » au reste du monde.

J. HERSBERGER, par ses études sur les sans-abris, s'interroge dans les années 2000, sur le lien entre pauvreté économique, numérique et pauvreté informationnelle. Elle remarque que bien qu'il soit aisé d'observer le manque de capital économique, l'analyse du capital informationnel des « SDF » est difficile à cerner, puisque leur besoin d'information ne se satisfait pas forcément par Internet et l'accès aux technologies. Elle partage ainsi la même vision qu'E. CHATMAN sur l'usage et le choix de l'information dans « les petits mondes ¹⁵²».

Il est à préciser, que le capital informationnel ou culturel n'est pas à confondre avec le capital social¹⁵³. En effet, P. BOURDIEU distingue trois sortes de capital : économique, culturel et social. Il définit le capital informationnel comme l'ensemble des ressources et compétences informationnels dont possède un individu. De ses attraits intellectuels, le capital informationnel est un instrument de pouvoir, puisque c'est par lui qu'on appréhende et transmet les autres types de capital.

J. BRITZ et J. BLIGNAUT, se sont intéressés à la pauvreté de l'information, principalement celle liée aux problèmes que rencontrent les pays du Sud. Leur étude a montré que cette forme de pauvreté est une « pauvreté instrumentale » qui est, comme l'a souligné E. CHATMAN, liée au contexte social. Elle se caractérise par un manque de compétences et d'accès à l'information que la pauvreté économique aggrave à cause d'une absence « d'infrastructure » : « *as a condition of life where the majority of people in a specific context do not possess the skills and abilities to access, interpret and use information effectively for development. Such a condition is worsened when there is lack of an effective 'infostructure'. As such, information poverty can be seen as an instrumental form of poverty effecting all other spheres of life* ¹⁵⁴».

Ils remettent aussi en question la responsabilité individuelle des personnes « marginalisées », mise en avant par E. CHATMAN et J. HERSBERGER. La pauvreté informationnelle proviendrait aussi des représentations et des attitudes des « favorisés » de l'information à l'égard des personnes qui ne répondent pas aux mêmes normes sociales. Ils mettent aussi en lumière, qu'il n'y a pas de personne radicalement riche ou

¹⁵² Cf. *Supra*. p. 39

¹⁵³ Cf. *Supra*. p. 43

¹⁵⁴ Britz & Blignaut 2002, p3 cité par POLLOCK, p. [n.C]

pauvre en information mais des « degrés de pauvreté ».

Des travaux plus récents, notamment ceux de Jessa LINGEL et de Danah BOYD, se sont intéressés à la pauvreté informationnelle, selon une approche holistique, l'usage d'Internet et les « stigmates » sociaux. Elles ont conclu à un besoin de repenser ce concept, puisqu'il n'est pas figé et ne dépend pas d'un profil d'individu précis mais elle évolue en fonction du contexte : la pauvreté informationnelle est une construction sociale et en fonction des domaines ou des moments de sa vie, on peut être plus ou moins riche ou pauvre en information. Elles reprochent aussi aux travaux intérieurs d'avoir confondu la pauvreté informationnelle avec le manque d'accès à l'information à cause de problèmes socio-économiques, et d'en parler ainsi au singulier. Chaque individu développe ses propres pratiques informationnelles, il y a donc plusieurs façons d'aborder la richesse et la pauvreté de l'information. Elles prennent pour exemple, les personnes qui répondent aux critères d'individus « favorisés » de l'information (selon des critères économiques et sociaux) et qui souffrent « d'illettrisme numérique » (*technological illiteracy*). Autrement dit, nous devons analyser la pauvreté informationnelle en fonction du contexte d'information (environnement, etc.), des besoins d'une communauté, des compétences et de l'information proposée par les sources, puisque cette dernière porte les stigmates d'une société particulière, et non plus du dispositif.

La pauvreté informationnelle, dans la littérature, est surtout caractérisée par un « manque » d'accès à la technique au sens large. Cette « forme » de pauvreté est aggravée, bien que différente, par la pauvreté économique qui engendre des inégalités. Elle est aussi due aux représentations de l'information et des « info-pauvres » par les « populations privilégiées » ; cette conception se rapproche de celle de la « fracture numérique¹⁵⁵». Avec le développement des TIC dans les sociétés modernes, une nouvelle forme de pauvreté informationnelle a vu le jour, qui n'est pas forcément liée à des critères économiques ou sociaux, « l'illettrisme numérique ». Bref, de façon générale, elle est liée à des problèmes complexes d'ordres socio-politiques et culturels qui structurent les sociétés modernes. Ainsi, la notion de pauvreté informationnelle est difficile à conceptualiser puisqu'elle ne dépend pas d'une catégorie sociale ou d'un profil d'individu particulier, elle fait appel à de nombreuses disciplines pour la comprendre et, elle est liée à l'information¹⁵⁶ qui est un concept et un contexte d'investigation complexe.

¹⁵⁵ Cf. *Supra.*, p.23

¹⁵⁶ Cf. *Supra.*, p. 30

2.3. Les pratiques Informationnelles des « exclus » de la société de l'Information comme objet d'étude et hypothèses.

2.3.1. Objet d'étude

Très peu de travaux se sont intéressés aux pratiques informationnelles des populations vivant dans le « mauvais » côté de la fracture numérique, excepté quelques études économiques et sociologiques. Pourtant comme le souligne B. MIEGE, les enjeux que pose la SI sont avant tout des enjeux info-communicationnels¹⁵⁷. Sans traiter l'ensemble des questions info-communicationnelles que cette société pose, ce qui serait un travail titanesque, et à la suite de notre approche théorique, dans cette partie, nous allons tenter d'expliquer en quoi ces pratiques, et particulièrement la pauvreté informationnelle, peuvent être un objet d'étude dans les SIC. Pour ce faire, nous formulerons et développerons trois grandes problématiques.

2.3.1.1. La question des non usagers des TIC

Nous avons pu voir que la pauvreté informationnelle n'était pas forcément liée à des critères économiques ou sociaux, mais au capital informationnel¹⁵⁸ et, elle était surtout remarquable par l'usage des TIC. Ainsi, pour « cibler » les personnes susceptibles d'être « exclues », on doit s'interroger sur les non usagers des technologies.

Ce concept ne concerne pas un public particulier, car un individu quelconque peut devenir usager comme l'inverse, surtout avec l'innovation effrénée des technologies. Dans la littérature, il est le plus souvent caractérisé « *en termes de conditions d'accès aux tic, à travers les ressources techniques, financières et socio-éducatives requises pour favoriser l'usage ou expliquer le non-usage.* »¹⁵⁹ Une approche fonctionnaliste, dans la fin des années 1990, a essayé de cerner les populations susceptibles d'être des non usagers. J. KATZ et P. ASPDEN, aux États-Unis, par le biais d'une enquête téléphonique sur l'Internet, ont fait le constat que « *les personnes ayant cessé l'usage de l'internet étaient plutôt pauvres et peu diplômées* »¹⁶⁰. Ils ont aussi mis en avant que, les raisons variaient en fonction de l'âge et elles étaient dues soit aux coûts et aux difficultés d'utilisation des TIC, soit à un manque d'intérêt. Mais, comme le souligne S. WYATT, cette approche met

¹⁵⁷ Cf. *Supra.*, p. 17

¹⁵⁸ Cf. *Supra.*, p. 46

¹⁵⁹ WYATT, 2010, p. [n.c]

¹⁶⁰ *Ibid.*

l'accent sur le prix et l'accès des technologies, ce qui conforterait les discours des politiques ou des innovateurs des TIC, qui se veulent réducteurs de la fracture numérique¹⁶¹ sans prendre en compte ceux qu'ils les rejettent volontairement, ne voulant pas y avoir accès.

Sally WYAT propose alors, une typologie, en s'appuyant sur M. BAUER, qui s'organise en deux dimensions : d'une part, la distinction entre les non usagers volontaires et involontaires, d'autre part, la différence entre ceux qui ont déjà eu accès aux TIC et ceux qui ne les ont jamais utilisées. Elle met ainsi en évidence quatre types de non usagers : « *les résistants, les « abandonnistes » (rejectors), les exclus et les expulsés*¹⁶² ». La première catégorie, les « résistants », regroupe les personnes qui n'ont jamais eu accès et ne veulent pas y avoir accès, à la différence des « exclus », qui eux ne l'ont pas souhaité. La deuxième catégorie, les « abandonnistes », rassemble les personnes qui ont eu accès à la technique et qui ont volontairement arrêté d'y avoir accès, par opposition aux « expulsés » qui ne l'ont pas cherché. S. WYAT souligne, par ailleurs, le fait que les politiques publiques ont appréhendé la fracture numérique en fonction des non usagers involontaires en omettant la dimension des non usagers volontaires, dans une logique de les intégrer un jour et en ne remettant pas en question le progrès technique. Elle met ainsi en évidence, en réfutant la vision manichéenne qui oppose les usagers aux non usagers, la nécessité par la communauté de chercheur d'élaborer un cadre conceptuel dynamique des usagers de l'information vivant de l'autre côté de la fracture, et notamment de ceux qui n'utilisent pas les technologies pour s'informer. Car, bien que les discours sur la fracture numérique et ses « exclus » s'estompent, les non usagers subsistent toujours. Dans une idée proche, F. GRANJON avance dans une synthèse sur la fracture numérique, qu'elle est « *une nouvelle inégalité [...] qu'il est nécessaire d'endiguer au plus vite, sous peine, cette fois, de voir se creuser la "fracture sociale"*¹⁶³», en s'intéressant de plus près aux non utilisateurs des TIC.

Il est à rappeler que dans ce mémoire, nous nous intéressons plus à la première dimension, à savoir les « exclus » volontaires et involontaires, notamment avec la perception des médias, et les représentations d'individus « ordinaires » sur notre objet d'étude. En d'autres termes, on évoque la notion d'« exclusion » comme un élément de langage afin de faciliter notre raisonnement, et ainsi, caractériser l'ensemble des non usagers partiels ou radicaux de la SI, et notamment des TIC.

¹⁶¹ Cf. *Supra.*, p. 23

¹⁶² WYATT, 2010, p. [n.c]

¹⁶³ GRANJON, 2000, p. [n.c], cité par KELLNER et al., 2010, p. [n.c]

2.3.1.2. La question des non usages des TIC

Une étude sur les non usagers des TIC et leur pratique informationnelle revient naturellement à s'interroger sur la notion de non usage. Dans la recherche anglo-saxonne, ce concept est confondu avec le concept des usages, il est vu comme l'aspect parasite. Or, comme le souligne C. KELLNER, à l'heure où les TIC, notamment Internet, prennent de la puissance dans les sociétés modernes et l'arrivée à l'âge adulte des natifs numériques (*digital natives*), il est primordial de les distinguer, afin de comprendre les raisons de la persistance de ces non usages. Nous nous proposons alors, de tenter d'approcher cette notion pour donner une esquisse de définition.

F. BOUDOKHANE, avance que ce concept ne peut pas être appréhendé sans tenir compte des usages, puisqu'il est un usage qui a subi des « contraintes extérieures » (le coût de l'outil, etc.) et des « caractéristiques propres à l'individu » (capital social); ce qui pourrait expliquer sa confusion anglo-saxonne. Pour expliquer ce phénomène, elle explique que « *chaque technologie présente des caractères attracteurs et des caractères répulsifs* »¹⁶⁴. Elle avance ainsi, en s'appuyant sur P. MALLEIN, que le processus d'appropriation d'un dispositif dépendrait de son « utilité » et de son « non utilité », selon la perception de l'utilisateur.

M-E. BOBILLIER CHAUMON définit, quant à lui, la notion d'utilité comme la capacité d'un outil à répondre aux besoins d'un individu pour la réalisation d'une activité informationnelle. Il souligne, par ailleurs, que pour *les personnes empêchées*¹⁶⁵, cette notion est discutable, car il manque une véritable étude sur les besoins informationnels réels de cette population. Par conséquent, il explique que ceci proviendrait d'un engouement de la part des chercheurs et des institutions pour la technique vis-à-vis de l'humain.

F. GRANJON présente alors, une problématisation des pratiques, qui part de l'humain et pourrait dessiner un nouvel axe de recherche en SIC, comme l'avance KELLNER, MASSOU et MORELLI. Il propose d'approcher ce concept selon *la théorie de la reconnaissance conceptualisée* d'A. HONNETH (l'amour, l'égalité et le mérite sont les déterminismes de la justice sociale). En d'autres termes, l'analyse « *des significations sociales qui émergent de la rencontre entre les dispositions des utilisateurs [...] et le cadrage sociotechnique qui accompagne le dispositif technique* »¹⁶⁶ pourrait expliquer de façon plus complète les pratiques des individus, qu'ils soient usagers ou non usagers des TIC. Ainsi, cet axe se présente comme une « *perspective analytique critique qui n'opposerait pas l'étude des*

¹⁶⁴ BOUDOKHANE, 2006, p. [n.c]

¹⁶⁵ DINET et al., 2008, p. 195

¹⁶⁶ GRANJON, 2000, p. [n.c], cité par KELLNER et al., 2010, p. [n.c]

représentations à celle des pratiques¹⁶⁷».

2.3.1.3. La question des pratiques¹⁶⁸

Durant les trois dernières décennies, plusieurs modèles de pratiques ont été dégagés afin de proposer une structure universelle des comportements informationnels humains. Cet intérêt a orchestré d'importants travaux en vue de nourrir ces modélisations, notamment dans le milieu professionnel, scolaire et universitaire. Quelques recherches se sont intéressées aux pratiques quotidiennes, principalement chez les jeunes utilisateurs, mais très peu d'études se sont portées en direction des personnes « exclues » de la SI. À cause, probablement, des débats en cours sur le progrès technique, des enjeux que la société contemporaine recèle et de l'hétérogénéité des profils d'individus concernés par cette « exclusion ». Pourtant, une étude des pratiques informationnelles des « exclus » nous permettrait de comprendre les raisons, l'application des usages et des non usages des dispositifs : « *parce qu'à travers l'étude et la compréhension des pratiques il peut être possible de mieux appréhender et connaître les usages et ainsi mettre en place des médiations pour participer à la construction des connaissances* ¹⁶⁹», à l'heure de la montée en puissance des technologies dans les sociétés humaines. Et ainsi, de mieux comprendre les « *laissé-pour-compte* » de la SI et de répondre à la nécessité de les inclure ou de repenser les TIC.

De façon générale, une étude des « défavorisés » de l'information permettrait de mieux comprendre les représentations, les compétences, les besoins, les comportements et les usages humains de l'information, mais aussi le non usage des dispositifs proposés par la société, et ainsi, venir nourrir les questions en cours sur la fracture numériques, la SI et les comportements informationnels qu'elles ont engendré dans les sociétés modernes.

Nous sommes maintenant en mesure de formuler clairement des hypothèses, que nous nous efforcerons de vérifier par une enquête¹⁷⁰ de terrain.

2.3.2. Hypothèses

Pour éclairer notre problématique, nous avons trouvé judicieux d'énumérer dans notre travail une typologie d'hypothèses. Elles se regroupent principalement en quatre thèmes majeurs :

¹⁶⁷ Ibid.

¹⁶⁸ Cf. *Supra.*, p. 28

¹⁶⁹ GARDIES et al., 2010, p. [n.c]

¹⁷⁰ Cf. *Infra.*, p. 54

2.3.2.1. Les représentations de la Société de l'Information

Les travaux antérieurs ont montré que la pauvreté informationnelle était liée au contexte social et aux représentations de ce dernier. Les individus, qu'ils soient pauvres ou riches en information, se représenteraient la SI comme étant :

1. Une société où l'information est abondante et accessible à tous.
2. Une société où l'information est plus importante que les sociétés antérieures.
3. Une société mercantile dans laquelle l'information est un bien de consommation.
4. Une société régie et manipulée par les médias (nouveaux médias, médias de masse, etc.).
5. La société de demain, du progrès technique et scientifique.
6. Une société futuriste dominée par les TIC.
7. Une société libre où les TIC permettent de lutter en faveur de la démocratie et de la liberté d'expression.

2.3.2.2. Les profils de personnes susceptibles d'être exclues

1. Les personnes financièrement pauvres.
2. Les personnes souffrant d'un handicap physique ou psychologique.
3. Les personnes analphabètes et illettrées.
4. Les personnes faisant face à une barrière linguistique.
5. Les personnes âgées.
6. Les personnes incarcérées.
7. Les personnes isolées.
8. Les personnes vivant dans une ZUS (Zone Urbaine Sensible) ou une ZRR (Zone de Revitalisation Rurale).
9. Les marginaux.
10. Les personnes qui montrent une certaine réticence envers les technologies.
11. Les personnes qui ne maîtrisent pas les TIC.

2.3.2.3. Les raisons

Les raisons de cette exclusion pourraient s'expliquer par :

1. Le contexte social et géographique
Toutes les personnes qui vivraient dans une zone géographique ou dans un contexte social qui ne permettraient pas un accès au TIC, seraient exclues.

2. Les compétences informationnelles

L'exclusion serait due soit à un manque d'instruction ou soit à un handicap qui altérerait les compétences informationnelles.

3. Les critères économiques et techniques

La pauvreté entraînerait un manque de moyen technique et donc l'exclusion.

4. Les critères socioculturels

Certaines croyances sociales favoriseraient « l'exclusion » de la SI (méfiance des médias, croyance religieuse, etc.).

5. Les critères générationnelles

Par la dominance des TIC, la SI serait une société réservée aux jeunes.

6. Les représentations des « info-pauvres ».

L'exclusion de la SI pourrait aussi s'expliquer par les représentations des personnes « incluses » par rapport à ceux qui ne partagent pas le même mode de vie.

2.3.2.4. Les pratiques informationnelles

Pour remédier à cette exclusion, les « info-pauvres » adopteraient des pratiques adaptées à leur situation :

1. Les représentations de l'information :

Toutes les informations ne répondant pas à un besoin vital sont considérées comme étant inutiles ou inaccessibles.

2. Les comportements informationnels :

Les « info-pauvres » auraient une « mauvaise » compréhension de leur besoin informationnelle, par conséquent, il leur serait difficile de mettre en place des stratégies d'accès à l'information (manque de formation, etc.). Ils développeraient des comportements d'autoprotection lors d'une situation d'information

3. Les dispositifs d'accès utilisés :

Pour accéder à l'information, les « info-pauvres » utiliseraient des dispositifs de sources informelles (bouche à oreille, etc.)

3. Enquête de terrain : cartographie de l'exclusion et des pratiques

Cette partie est consacrée à notre travail de terrain. Il s'agira de présenter dans un premier temps, le choix et les différents éléments méthodologiques mis en œuvre, et dans un second temps, d'exposer l'analyse des principaux résultats puis de les discuter afin d'en tirer des informations aptes de faire avancer notre étude.

3.1. Méthodes et Méthodologies

3.1.1. L'objectif de recherche et la démarche choisie

L'objectif de cette étude est de cerner la notion d' « exclu » de la Société de l'Information et de tâtonner les pratiques susceptibles d'être mise en œuvre par cette population. Il ne s'agit pas d'établir une liste exhaustive des différentes pratiques ou de les modéliser mais de réaliser un travail exploratoire pour mieux comprendre la complexité de notre objet d'étude.

Pour ce faire, nous avons adopté une démarche constructiviste, puisque nos observations sont parties de la perception d'individus « ordinaires », « *comme étant à la fois les reflets et les éléments structurants de la réalité telle qu'ils la vivent – et la produisent.* ¹⁷¹ » Nous avons donc décidé de mettre en place deux techniques d'enquêtes, un questionnaire et un entretien, dont les résultats seront rapprochés de deux articles analysés afin de vérifier certaines hypothèses.

Pour terminer notre étude, il a paru intéressant de synthétiser les données recueillis par une carte conceptuelle. Cette carte nous permettra de réaliser un état des lieux de l'avancée de notre travail de mémoire.

3.1.2. Approche quantitative : enquête par questionnaire

Dans notre travail exploratoire, il nous a semblé essentiel de demander l'avis à des personnes « incluses » dans la société de l'Information par le moyen d'un questionnaire d'enquête quantitative afin de mettre en lumière les « pratiques courantes » et leurs représentations sur notre objet d'étude. L'obtention des résultats pourra ainsi mettre en avant de nouveaux éléments auxquels nous n'avons peut-être pas pensé.

¹⁷¹ VODOZ, 2010, p. [n.c]

3.1.2.1. Le choix du lieu d'enquête : Internet

La passation et la diffusion du questionnaire¹⁷² ont uniquement été effectuées par Internet pendant une durée de deux mois. Il a été diffusé par le biais des réseaux sociaux et de forums de discussion à des individus qui l'ont aussi transmis à leurs entourages. Il a été confectionné grâce au service *Google Drive* proposé par la société *Google*. Cette plateforme permet de diffuser et de partager en ligne des formulaires et de stocker dans une base de données, les informations relevant de ces derniers.

Le choix du lieu d'enquête nous a permis de répondre à des contraintes de temps et de lieu. Nous avons pu ainsi récolter les réponses de 116 personnes.

3.1.2.2. Le choix et l'identité de l'échantillon : des internautes volontaires

L'enquête n'avait pas pour objectif de visé un échantillon précis. L'objectif était de récoltée l'avis de personnes qui représentaient des individus « ordinaires ». Le questionnaire n'a donc pas été imposé, nous avons récolté notre échantillon par le biais du volontariat. Nous avons choisi de questionner des internautes car leur utilisation d'Internet, en fait, selon nous, des individus plus ou moins inclus dans la SI.

La population étudiée est constituée majoritairement de femmes avec 79 réponses d'individus de sexe féminin et 37 de sexe masculin.

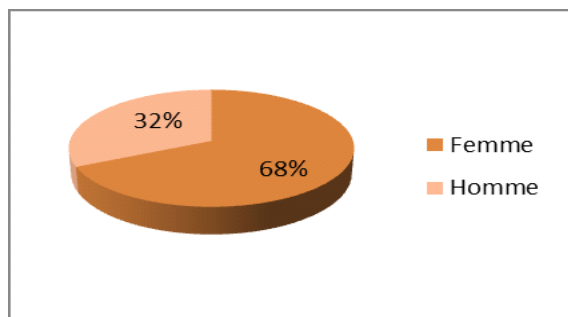


Figure 4 : répartition en fonction du sexe

Bien que nous ayons utilisé les réseaux sociaux, nous avons récolté principalement l'avis de personnes âgées de plus de 40 ans (40 personnes), l'autre portion est constituée de 8 personnes âgées entre 15 – 20 ans, 36 personnes âgées de 20 – 30 ans et 32 personnes

¹⁷² Cf. Annexe p. 1

âgées entre 30 – 40 ans.

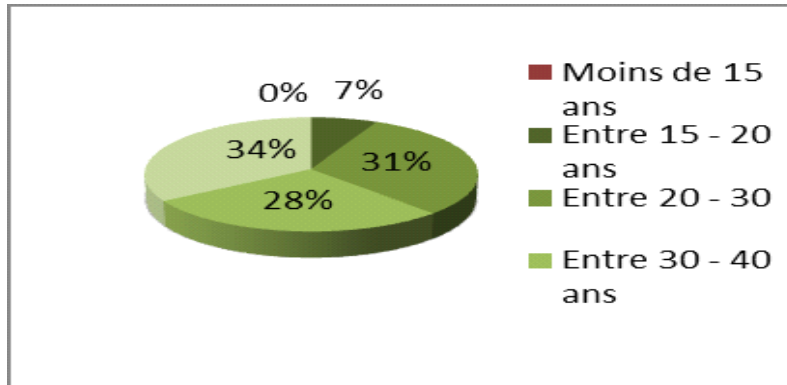


Figure 5 : répartition en fonction de l'âge

Une grande partie de l'échantillon est composée de personnes actives (76 personnes), l'autre partie se compose de 23 étudiants, de 8 demandeurs d'emploi, de 4 personnes sans activité et de 5 personnes à la retraite.

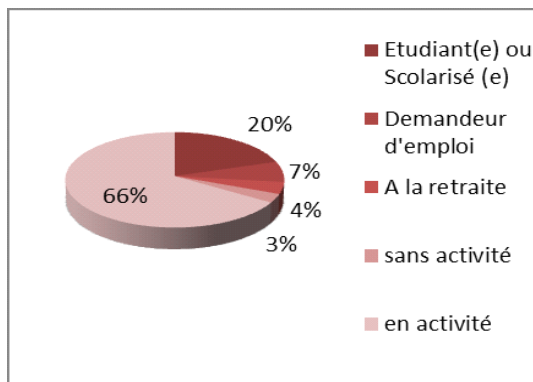


Figure 6 : répartition en fonction des données socio-professionnelles

Pour les personnes qui ont une activité professionnelle, nous avons recolté principalement l'avis de personnes exerçant dans le domaine de la documentation.

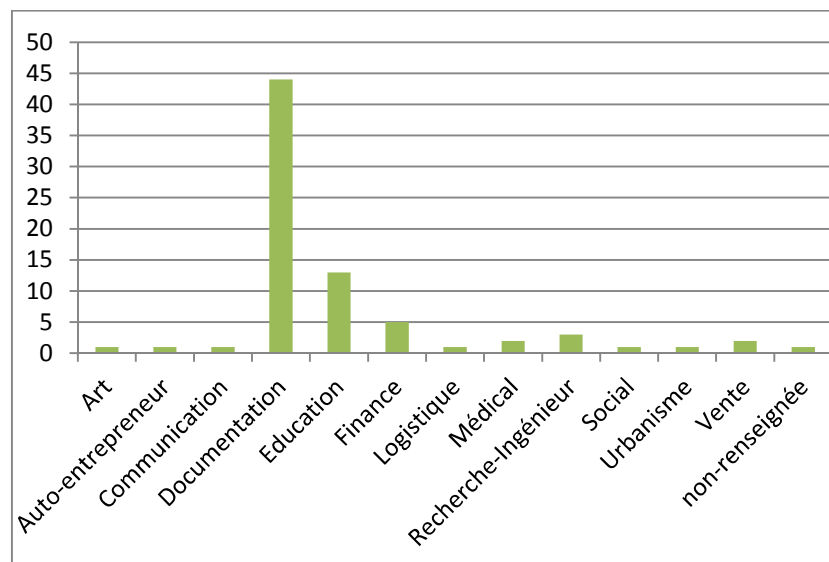


Figure 7 : les différents secteurs d'activité

Bien que nous n'ayons pas obtenu un échantillon représentatif de la population visée, nous avons pu récolter l'avis de personnes aux profils variés.

3.1.2.3. Le choix des questions posées

Le questionnaire¹⁷³ est constitué de quatre parties. Dans la première partie, nous avons cherché à récolter les déterminants sociaux des personnes questionnées pour pouvoir cerner l'identité de notre échantillon : âge, sexe et situation socio-professionnelle. La partie suivante cherchait à cibler les pratiques informationnelles courantes et la validation des informations récoltées par les personnes questionnées. Puis nous nous sommes intéressés à la pertinence et la manière avec lesquelles ils récoltaient les informations recherchés : s'ils préféraient rechercher l'information seuls ou à plusieurs et si les résultats étaient plus pertinentes quand ils recherchaient seuls ou à plusieurs. Enfin, dans la dernière partie, nous les avons interrogés afin de déterminer leurs représentations sur notre objet d'étude.

Le choix et l'articulation des questions ont été faits en fonction du public visé. Nous avons choisi de réaliser un questionnaire court d'une quinzaine de questions et d'utiliser un vocabulaire simple afin d'optimiser la compréhension et l'attention de l'échantillon. Nous avons fait le choix de commencer le questionnaire par des questions fermées et semi-ouvertes et de le terminer par des questions ouvertes pour rendre dynamique le déroulement des réponses.

3.1.2.4. Le dépouillement

Pour maximiser le dépouillement, nous avons utilisé un tableur pour rassembler toutes les réponses récoltées. Chaque questionnaire complété correspondait à une ligne du tableau et à un numéro. On a attribué une lettre de l'alphabet et une colonne à chaque question posée.

Pour les questions ouvertes, afin d'éviter les répétitions, nous avons aussi rassemblé les réponses qui nous a semblé avoir des caractéristiques communes.

3.1.2.5. Les contraintes et les limites de l'enquête par questionnaire

Les contraintes de temps nous a pas permis de réaliser une enquête plus élaborée. Il aurait été judicieux de tester notre questionnaire afin de préciser certains éléments et de mieux connaître notre échantillon. Bien que nous ayons cherché à le rendre accessible au plus grand nombre, il y a des questions qui n'étaient pas adaptées à certaines personnes questionnées.

¹⁷³ *CF. Infra* Annexe p. 1

Excepté ces points à améliorer, le déroulement de l'enquête s'est plus ou moins bien passé.

3.1.3. Approche qualitative : l'entretien¹⁷⁴

La seconde technique utilisée dans notre travail exploratoire est un entretien. Il nous a paru nécessaire de questionner une personne dont les activités se rapprochent de notre objet étude afin de récolter des données plus concrètes.

3.1.3.1. Le choix de l'entretien semi-directif

L'objectif de notre travail n'est pas d'apporter des réponses palpables au problème, de modéliser ou de proposer une liste précise de pratiques susceptibles d'être mises en œuvre par les « minorités ». Les nombreux obstacles matériels, humains et temporels ne nous les permettaient pas. L'objectif, comme nous l'avons déjà spécifié, est d'explorer notre objet d'étude pour pouvoir mettre en lumière tout son contenu, ses enjeux et sa difficulté.

À l'issue de notre première enquête quantitative, nous avons donc choisi de mettre en place un entretien enregistré afin de récolter des données plus précises. Conscient de la largesse de notre sujet de mémoire, il nous a paru essentiel de libérer la parole de la personne questionnée dans les limites de notre cadre de réflexion. Le choix du semi-directif provient de cette nécessité.

L'entretien semi-directif laisse donc une large place aux questions ouvertes et permet de faire émerger des réponses enrichissantes. Cette méthode nous a paru apte de répondre à l'objectif de ce mémoire et de compléter notre première enquête¹⁷⁵.

3.1.3.2. Le choix et le profil de la personne rencontrée

Nous avons fait le choix d'interroger un informaticien qui agit en faveur d'un Internet équitable. Son identité socio-professionnelle, nous a semblé correspondre au profil recherché.

La personne questionnée œuvre à l'OUI (Observatoire de l'Usage de l'Internet), une association montpelliéraine qui offre des observations, des analyses sur les usages d'Internet et fait connaître à ceux qui le désirent, des usages du Web porteurs de plus-values sociales et citoyennes.

¹⁷⁴ Cf. *Infra* Annexe p. 11

¹⁷⁵ Cf. *Infra* p. 54

3.1.3.3. Le choix des thèmes abordés

Pour structurer notre entretien, nous avons fait le choix de l'organiser en deux thèmes : le premier thème portait sur la société de l'Information et l'exclusion, et le second thème était dirigé vers les pratiques informationnelles.

Il ne s'agissait pas d'étudier les pratiques informationnelles de la personne interrogée mais de récolter son avis sur notre étude en fonction de son expérience professionnelle et personnelle.

3.1.3.4. Les points recherchés

- **Cibler la notion de société de l'information**
La notion de société de l'information est une expression courante qui recèle plusieurs sens, nous avons donc cherché à connaître la conception de la personne interrogée.
- **Cibler la notion « d'exclu » de la société de l'information**
Dans un second temps, d'après l'avis de la personne questionnée, nous nous sommes penchés sur les « types » d'individu « exclu » et les raisons de cette exclusion.
- **Cibler la notion de pratique informationnelle**
Le concept de pratique informationnelle est complexe. Il a paru nécessaire pour faciliter notre analyse, d'interroger la personne interviewée sur ce point afin de récolter sa conceptualisation.
- **Mettre en perspective les pratiques susceptibles d'être mises en place par les « exclus ».**
Enfin, nous avons cherché à connaître, d'après l'expérience de la personne questionnée, quels types de pratiques sont susceptibles d'être mises en place par les « exclus ».

3.1.3.5. Les contraintes et les limites de l'enquête par entretien

À la suite d'un bug informatique, nous avons perdu les données enregistrées. Pour pallier cette difficulté, nous avons réalisé un compte rendu de la rencontre sous forme d'un questionnaire écrit que nous avons fait valider par la personne interrogées. Ainsi, la récolte des données a été complété par des réponses écrites.

Les contraintes de temps et la difficulté de trouver des individus à interroger, ne nous ont pas permis de récolter d'autres avis sur notre objet d'étude. Il aurait été pertinent d'avoir l'avis d'autres personnes pour pouvoir comparer les réponses et élargir notre recherche.

Hormis ces points, l'entretien s'est bien déroulé dans l'ensemble. Nous avons pu récolter des informations qui ont nourri notre étude.

3.1.4. Le choix et la méthode d'analyse des articles

Lors de notre travail de mémoire, nous sommes tombés sur plusieurs articles de presse qui traités de notre objet d'étude. Pour compléter ce travail exploratoire, il a semblé intéressant d'analyser ces articles afin d'éclairer notre recherche.

Notre choix s'est arrêté sur deux articles, un est extrait du *New York*¹⁷⁶time et le second, de *l'alternative économique*¹⁷⁷. Nous les avons sélectionnés car leurs sujets portent sur « l'exclusion volontaire » et « involontaire » de la SI.

Comme méthode d'analyse, nous avons réalisé une lecture critique. L'objectif était de mettre en lumière la perception des médias sur cette « forme » d'exclusion.

3.1.5. La carte conceptuelle

3.1.5.1. Définition

La carte conceptuelle est une technique de représentation spatiale des concepts et des relations qui les lient, mise en place par Joseph NOVAK dans les années 1990, pour analyser l'évolution de la compréhension des concepts scientifiques par les apprenants. Elle représente donc la manière avec laquelle un individu structure visuellement des connaissances.

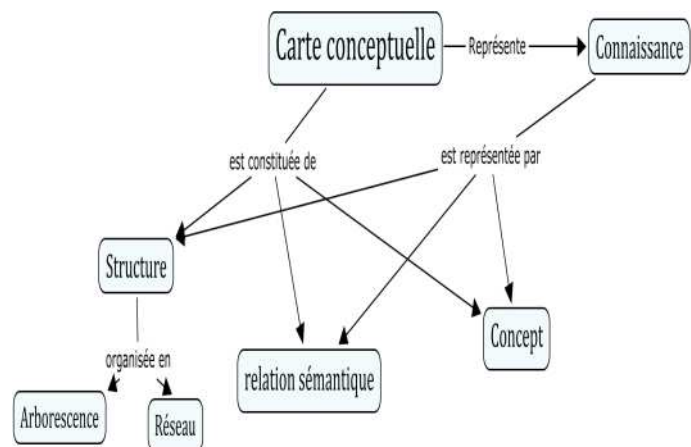


Figure 8 : exemple de carte conceptuelle

Une cartographie mentale se présente sous forme d'un graphe constitué de nœuds représentant les concepts de connaissance, et de lien représentant les relations

¹⁷⁶ RICHEL, Matt. *A Silicon Valley School That Doesn't Compute*.

¹⁷⁷ ARONSSOHN, Daniel et PUECH, Sophie PUECH. *Les exclus de la société de l'information*.

sémantiques entre les concepts. Le tout est organisé de façon hiérarchique ou en réseau.

La particularité d'une cartographie conceptuelle est de ne pas être figée mais évolutive. Par exemple, d'un point de vue pédagogique, elle évolue en fonction de l'apprentissage puisqu'elle représente et suit l'avancée de la réflexion de l'apprenant. Elle permet ainsi de rendre visuelle et dynamique une connaissance ou une information.

De nombreux travaux en sciences de l'éducation et en psychologie cognitive ont montré son efficacité en matière d'apprentissage et pour l'analyse de la progression de la compréhension d'un concept par les apprenants. Son aspect imagé permet de pallier les limites de l'explication orale et écrite ; ce qui facilite la communication des idées, donc la compréhension et le travail de groupe.

3.1.5.2. La carte conceptuelle, outil de recueil des données.

Puisque la carte conceptuelle permet de modéliser les représentations d'une connaissance, elle est un outil de recueil de données adapté à notre type d'investigation.¹⁷⁸ Elle nous permet de schématiser visuellement notre travail et de pallier les limites de l'écrit. En effet, la communication visuelle serait plus parlante pour l'esprit et l'un de nos objectifs est de faciliter la compréhension. Nous avons aussi opté pour cette technique car elle n'est pas un objet figé mais évolutif, ce qui nous permet de facilement la retravailler.

Ainsi, la cartographie conceptuelle nous permet de modérer les difficultés de l'explication écrite et de faciliter la compréhension de notre étude.

3.2. Analyse des résultats et discussion

Il est difficile de réaliser une enquête sur les « exclus » de la société de l'information, surtout quand on vit dans le « bon » côté du fossé numérique. Pour contourner la difficulté, nous nous appuyons sur les méthodes d'analyse de L. VODOZ et de F. GRANJON ; à savoir le positionnement de nos observations sur la fracture numérique¹⁷⁹, l'approche holistique d'E. CHATMAN¹⁸⁰, la théorie de la reconnaissance¹⁸¹ et des réseaux sociaux.

3.2.1. Le questionnaire

Afin de tirer des significations des résultats obtenus de l'enquête par questionnaire, nous avons croisé les réponses, tout en tenant compte de la littérature scientifique

¹⁷⁸ Cf. *Supra* p. 54

¹⁷⁹ Cf. *Supra* p. 15

¹⁸⁰ Cf. *Supra* p. 39

¹⁸¹ Cf. *Supra* p. 49

et les avons regroupés en deux grands points : les pratiques et les représentations sur notre objet d'étude.

3.2.1.1. Les pratiques, validation et maîtrise des sources de l'information

Nous avons pu voir que l'une des « lignes » de la fracture numérique oppose les individus qui ont une « bonne » perception de leur usage des TIC de ceux qui en ont une « mauvaise » (mésusage)¹⁸². Dans cette partie, nous avons donc cherché à cibler les individus qui ne maîtrisent pas les dispositifs d'information, et ainsi à cerner leurs pratiques d'accès, notamment leurs besoins, les sources utilisées et la validation de l'information recherchée par rapport à ceux qui en ont une « bonne » perception.

Pour l'usage et le mésusage de l'information, nous avons pu récolter des avis mitigés, étant donné que la moitié pense ne pas maîtriser les outils d'accès à l'information. Il est à souligner qu'une grande partie de l'échantillon sont des professionnels de l'information et que malgré leur professionnalisme, certains ne se perçoivent pas comme des experts en recherche d'information.

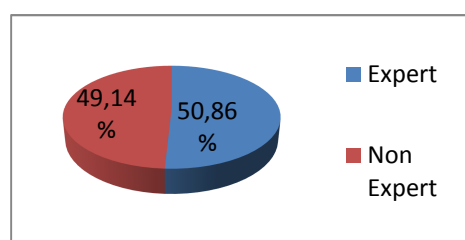


Figure 9 : maîtrise des dispositifs

Nous avons relevé principalement trois raisons pouvant expliquer cette « mauvaise » perception. La première raison est due à l'innovation rapide de nouveaux produits, principalement les outils numériques, qui ne suivent pas les capacités d'appropriation de l'échantillon et ont donc, selon lui, complexifié la recherche d'information. La seconde raison se rapporte à l'apprentissage d'utilisation des dispositifs, puisque que certains individus ont expliqué ne pas avoir reçu une formation complète afin d'être « à l'aise » avec les outils d'accès et de recherche d'information. La troisième raison se réfère aux caractéristiques individuelles puisque que certaines personnes ont déclaré être trop « désordonnées » ou ne pas ressentir un intérêt particulier pour pouvoir mener à bien une recherche d'information avec les TIC. À la différence, les personnes qui pensent maîtriser les outils, l'ont justifié par le suivi d'une formation antérieure en culture de l'information, pour des raisons professionnelles et par une possibilité d'accéder à plusieurs ressources. Nous remarquons alors, que la fracture numérique n'est pas, avant tout, liée à des contraintes d'accès au matériel. Mais, comme nous l'avons avancé plus

¹⁸² Cf. *Supra* p. 49

haut¹⁸³, elle est due à l'innovation « accélérée » des TIC et à des problèmes liés à l'apprentissage des technologies.

Une personne nous a répondu que sa « mauvaise » perception provenait de la qualité de l'information. En effet, une « bonne » information est, selon elle, payante. Nous comprenons alors, qu'Internet n'est pas forcément perçu comme un accès universel aux connaissances. Ce qui nous a mené à nous intéresser à la validation de l'information par l'échantillon : s'ils font, ou pas, confiance à l'information récoltée.

81 individus nous ont répondu faire confiance à la presse écrite puisqu'ils ressentent une méfiance vis-à-vis de l'information recueillie sur le Web. Contre 26 individus qui préfèrent utiliser les réseaux sociaux pour s'informer, car l'information serait « libre » sur Internet. 61 personnes ont répondu faire confiance aux informations émanant des sites d'information scientifique puisqu'elles sont validées par une communauté d'experts. 54 individus préfèrent les sites d'information journalistique et 33 personnes la télévision. Ces personnes interrogées ont, en général, expliqué qu'elles croient à la déontologie du métier de journaliste et elles font confiance à l'AFP (Agence France Presse), qui ne divulguerait pas d'informations « faussées », selon elles. Contre 6 individus qui avancent que les médias dominants sont manipulés par les politiques et 3 personnes qui expliquent, que les médias ont une portée commerciale avant d'être des outils d'information. Enfin, 49 personnes s'informent dans les centres de documentation et 13 autres, par le bouche à oreille.

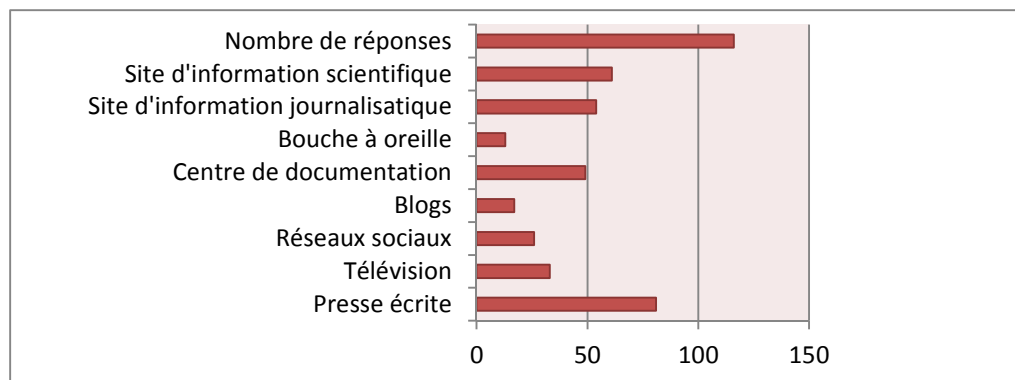


Figure 10 : validation de l'information

De façon générale, une majorité de personnes est plus confiante avec l'information écrite que numérique.

Pour pouvoir cibler les pratiques d'information des individus, nous nous sommes intéressés à leurs besoins. 49 personnes ont déclaré s'informer pour leur travail ou leur étude. 27 individus ont répondu, s'informer pour suivre l'actualité. 34 personnes inter-

¹⁸³ Cf. *Supra* p. 12

rogées s'informent pour se cultiver ou pour élargir leurs connaissances. Et 2 individus ont répondu s'informer pour ne pas s'isoler ou pour combler un manque. Nous observons, que la majorité de l'échantillon s'informe par nécessité, pour apprendre ou pour ne pas se « couper du monde ». Par conséquent, l'information est perçue comme un besoin vital pour vivre en société et permet de maintenir les liens sociaux entre les individus. Nous avons donc cherché à savoir si notre échantillon préfère avoir accès à l'information seul ou à plusieurs ; en d'autres termes, est-ce que les sociétés contemporaines et l'avènement des TIC dans la société ont « individualisé » les pratiques ?

Les avis sont partagés, puisque 57 personnes préfèrent s'informer seules. Contre 59 individus, qui penchent plus pour une information collective. Or, 62 personnes déclarent obtenir des informations pertinentes, quand elles sont seules. À la différence de 54 individus, qui avancent récolter des informations intéressantes, quand ils les recherchent à plusieurs.

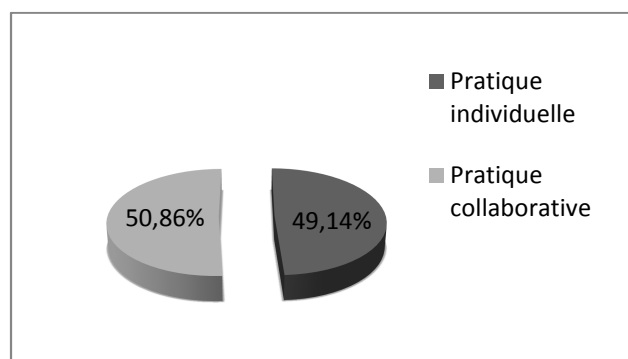


Figure 11 : préférence

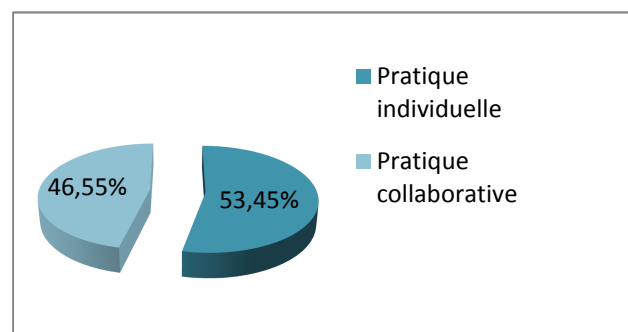


Figure 12 : pertinence

La qualité des pratiques individuelles s'expliquent, en général, par des méthodes, des démarches et des conceptions de l'information différentes. Par opposition, la qualité des pratiques collaboratives s'expliquent par le partage, l'efficacité et la rapidité de récolte

de l'Information. Nous remarquons alors, que les pratiques informationnelles sont avant tout un « acte » individuel. Mais, comme l'a avancé G. DUBEY¹⁸⁴, bien que les sociétés modernes aient favorisées l'individualisme par les « connexions en réseau », l'homme est un être sociable qui a besoin de relations sociales pour exister.

Enfin, les personnes interrogées utilisent principalement les médias comme outils d'accès à l'information. En effet, 93 personnes ont répondu s'informer avec la presse écrite et 80 individus, avec les sites d'information journalistique. 73 personnes interrogées utilisent la télévision, 72 individus ont répondu la radio et 72 personnes, les réseaux sociaux. Bref, nous avons réalisé, pour pouvoir récolter les types d'outils d'information les plus utilisés, un questionnaire à choix multiple et nous remarquons qu'ils ont des pratiques variées en fonction du type d'information recherché ou de leurs besoins.

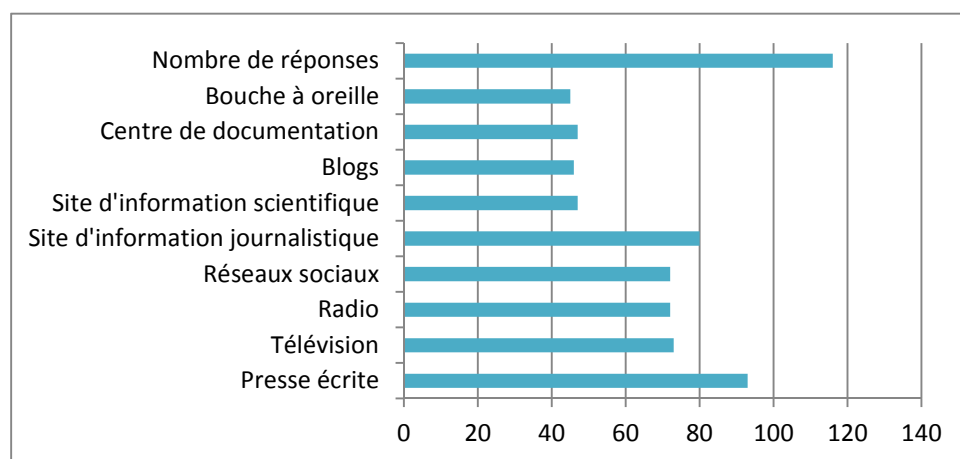


Figure 13 : outils d'accès à l'information

Ainsi, la fracture numérique s'observe dans l'usage et l'apprentissage des technologies. Mais, bien que les institutions ont favorisé les TIC pour les pratiques d'information dans les sociétés modernes, notamment Internet, les individus « ordinaires », qu'ils se définissent comme expert ou pas, semblent varier les sources. En d'autres termes, le Web n'est pas le seul outil utilisé pour s'informer en société. Par exemple, l'écrit, la radio et la télévision semblent être encore énormément utilisées.

3.2.1.2. Représentation de l'objet d'étude

Dans cette partie, nous avons analysé la perception d'individus « ordinaires » sur la SI, les pratiques informationnelles et l'exclusion, en vue de vérifier les hypothèses énumérées à la suite de notre approche théorique.

¹⁸⁴ Cf. *Supra* p. 24

Nous avons cherché à savoir qu'elle était leur représentation sur la SI, avant d'aborder l'exclusion. Les réponses ont confirmé nos hypothèses, puisque l'échantillon a répondu, principalement, que la SI est une société où l'information est abondante, et susciterait ainsi de la désinformation, de l'événement et du spectacle. En d'autres termes, elle se caractérise par la société des médias. Elle représente aussi la société contemporaine, où les TIC sont vecteurs de communication et l'information est un pouvoir. De façon générale, nous remarquons que pour 102 personnes, la majorité de notre échantillon, la SI ne semble pas être un mythe mais plutôt un aspect de la société contemporaine se référant aux médias, aux TIC et à l'information.

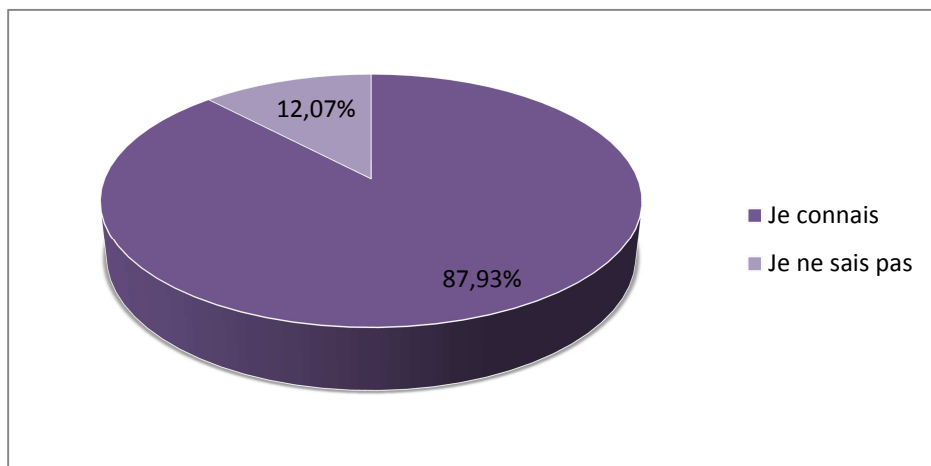


Figure 14 ; Société de l'Information

Nous avons alors trouvé pertinent de questionner leur représentation de l'information, afin de cerner ce concept, qui semble caractériser le SI. Nous avons récolté de nombreuses réponses. À savoir, 53 personnes ont répondu que l'information est une « nouvelle » qui apporte une connaissance. 10 autres personnes interrogées ont répondu, qu'elle est un fait circulant d'une source à un récepteur. On nous a aussi répondu que l'information est une donnée immatérielle qui met en forme la réalité. De façon générale, pour l'échantillon, l'information se distingue et s'associe à la connaissance. En effet, elle est perçue comme une entité nouvelle qui décrit objectivement le monde environnant et apporte ainsi des connaissances aux individus : « une connaissance immédiate ». Ils ne l'associent pas, par ailleurs, directement aux technologies, mais plutôt à des données « animées » qui constitue le « monde ». Alors que la SI est, le plus souvent, caractérisée par l'utilisation de l'information par la technique.

Après les avoir questionné sur l'information, nous avons trouvé intéressant de les interroger sur leur perception des différentes sources d'accès. Pour notre échantillon, nous nous informons, principalement, par le hasard et nos sens, de façon active, pratique ou passive. En d'autres termes, nous nous informons à l'aide d'outil et de l'autre. Nous ob-

servons donc, comme l'a avancé G. DUBEY pour le lien social¹⁸⁵, la pratique d'information demande, en plus de la technique, la dimension du sensible, ce qui ne peut pas être fourni avec juste, la technique comme moyen d'accéder à l'information, puisqu'elle est dépourvue d'affect.

Nous avons aussi demandé à notre échantillon de définir une pratique informationnelle, puisque nous rajoutons à l'information, la notion de pratique. Nous avons voulu voir quelle incidence aurait cette fusion pour les individus interrogés. On nous a répondu principalement, qu'elle est une action délibérée de s'informer par différents moyens ou une idée que nous pouvons mettre en pratique. De façon générale, elle représente pour les individus interrogés, l'action de s'informer dans la société et elle est surtout associée à la recherche d'information au sens large plus qu'à la technique.

Enfin, nous nous sommes intéressée aux représentations des types d'individus susceptibles d'être « exclu » de la SI, les raisons et leur pratique d'accès à l'information. Pour le profil des personnes « exclues », les réponses ont à la fois affirmé nos hypothèses et apporté des propositions nouvelles. En effet, l'échantillon a répondu, en général, qu'un « exclu » est remarquable par des caractéristiques socio-économiques (pauvreté, etc.), générationnelles (les personnes âgées, les enfants, etc.), géographiques (ZUP, zone rurale repoussée, etc.), médicales (handicap physique ou psychologique), idéologique (marginaux, etc.) et éducatives (analphabétisme, etc.). Les « exclus » de la SI répondraient donc aux critères qui déterminent l'exclusion sociale¹⁸⁶ et seraient caractérisées par un manque d'accès ou d'apprentissage des TIC.

Or, nous avons aussi obtenu de nouvelles données porteuses de sens pour notre étude. En effet, notre échantillon, nous a aussi répondu qu'un « exclu » est une personne qui « manque de temps » pour s'approprier les TIC, les « lambda » et les personnes qui croient aux informations émanant des moteurs de recherche. Nous comprenons alors qu'Internet a été conçu pour faire « gagner du temps » et paradoxalement, il demanderait du temps pour apprendre à l'utiliser. Nous remarquons aussi, une hypothèse formulée dans notre approche théorique, à savoir qu'une personne totalement « incluse » dans la sphère numérique, serait « automatiquement » exclue de la société, car il n'y a pas de liens sociaux sur Internet, mais juste des connexions¹⁸⁷.

Les raisons de cette exclusion s'expliquent, pour l'échantillon, par un isolement ; ce qui est paradoxal, puisque les individus interrogés ont aussi avancé que les TIC, notamment l'Internet, provoquerait une réclusion en raison d'une utilisation abusive.

¹⁸⁵ Cf. *Supra* p. 23

¹⁸⁶ Cf. *Supra* p. 23

¹⁸⁷ Cf. *Supra* p. 25

Elle s'expliquerait aussi par des raisons socio-économiques, qui induiraient un manque d'accès au matériel, nécessaire pour une « bonne » inclusion dans la sphère numérique. Toutefois, les raisons de l'exclusion ne se restreignent pas à la possession des outils mais elles se démontreraient aussi, comme nous l'avons expliqué plus haut, par leur maîtrise car l'échantillon avance qu'une absence de formation à la culture de l'information et à l'utilisation des technologies, pourrait aussi expliquer l'exclusion.

Enfin, cette exclusion est aussi caractérisée par des critères idéologiques, puisqu'un individu peut aussi ressentir un manque d'intérêt ou ne pas partager l'idée d'utiliser les « nouvelles » technologies pour s'informer.

De manière générale, nous rejoignons S. WYAT et sa typologie des non usagers des TIC, à savoir, les « exclus » de la SI se regrouperaient en quatre catégories : les résistants, les abandonnistes, les exclus et les expulsés¹⁸⁸.

D'après les personnes questionnées, une personne « exclue » de la SI accèderait à l'information, pour 45 personnes interrogées, par le contact humain. 44 individus ont répondu par la radio et la télévision. 6 personnes avancent qu'elles s'informent par l'oralité et l'image. Et 7 personnes expliquent qu'elles ne s'informent pas. En effet, une portion de l'échantillon ont associé la SI à l'information au sens large. Pour l'échantillon, les personnes « exclues » de la SI accèdent à l'information comme tout individu « ordinaire », à savoir, par les sens. Nous observons, à nouveau, que les pratiques informationnelles requièrent, en plus de la technique, la dimension de l'affect.

Nous pouvons ainsi dire que l'exclusion de la SI est assez confuse. En effet, elle est, à la fois confondue avec l'exclusion sociale ou économique et associée à une absence d'accès aux TIC, un facteur d'exclusion sociale. En d'autres termes, une personne « exclue » de la SI représenterait un individu qui n'a pas accès au TIC mais l'inclusion « abusive » dans la sphère numérique entraînerait paradoxalement, une exclusion sociale.

3.2.2. L'entretien : la théorie des réseaux sociaux

Nous avons pu voir dans la partie théorique, que la théorie des réseaux, notamment les pratiques collaboratives, serait un moyen efficace pour réduire la fracture numérique. Nous avons donc trouvé pertinent de nous entretenir avec une personne qui partage cette vision, afin de compléter notre questionnaire et de nourrir notre travail exploratoire.

¹⁸⁸ Cf. *Supra* p. 48

3.2.2.1. La Société de la Communication, de l'Information et de la Connaissance.

De même que pour l'enquête par questionnaire, nous nous sommes intéressée à la perception de l'expression SI. Pour la personne interrogée, cette société a pour ressort principal, de son fonctionnement et de son développement, l'information. Cette expression est incomplète et il serait plus juste de parler de Société de la Communication, de l'Information et des Connaissance (SCIC). Puisque l'une de ses caractéristiques marquantes est l'accès aux connaissances, pour le plus grand nombre, par la mise en réseau d'information et l'assouplissement des « modes » de communication. La SI est donc, pour la personne rencontrée, une expression qui caractérise une réalité apparente dans les sociétés modernes, celle de la montée en puissance des outils d'information et de communication. En effet, elle est principalement caractérisée par l'Internet, bien que les médias et la publicité soient aussi des « outils clés » de cette société. La personne questionnée partage donc la même perception que les individus « ordinaires », à savoir que la SI se réfère aux TIC, notamment au numérique.

Cette société est marquée par des inégalités, que beaucoup appelle le fossé numérique, dont les prémices débuteraient dans son économie. La personne interrogée rejoint, A. RALLAIT et A. B. YOUSSEF¹⁸⁹, d'après l'idée selon laquelle la fracture numérique serait une conséquence de la SI et aurait pour principale cause, l'économie de la connaissance et l'appropriation des TIC fondée sur le système capitaliste. La sphère du numérique serait aussi un champ d'investissement indirect, financé par la publicité. L'individu interrogé partage l'avis de F. WEYGANF et F. VASSELIN¹⁹⁰, à savoir que les biens informationnels sont basés sur un financement indirect dont la gratuité est un champ d'investissement. Il avance aussi, un élément que nous avons peu abordé dans ce mémoire, à savoir que l'économie de la SI est un moteur de la mondialisation. En effet, la mondialisation serait indirectement liée au développement de l'économie de la connaissance et donc de l'émergence de la SI.

La personne questionnée ne réduit pas cette société à des problèmes économiques ; elle met aussi en avant des répercussions sociétales et juridiques, notamment celles liées au Web. En effet, l'Internet pose des problèmes au niveau de la vie privée (droit d'auteur, usurpation d'identité, etc.) et ne permet pas un accès universel à tout type de connaissances (*l'affaire Wikileaks*, etc.). La personne rejoint G. DUBEY et son analyse sur la société de la surveillance¹⁹¹. Elle évoque aussi une approche de la SI que nous n'avons pas mis en avant dans notre mémoire, à savoir celle liée à des problèmes juridiques. Elle remet ainsi en question l'accès universel à l'information avec le numérique puisqu'il y a une

¹⁸⁹ Cf. *Supra* p. 12

¹⁹⁰ Cf. *Supra* p. 12

¹⁹¹ Cf. *Supra* p. 25

« réglementation imperceptible » (le droit à la transparence) en matière d'accès, bien qu'il y ait une abondance d'information sur la « toile ».

De façon générale, la SI est une société confuse, aux fondements « douteux » qui a d'importante répercussion dans l'ensemble de la société humaine.

3.2.2.2. Les « exclus » de la Société de l'Information.

Pour la personne interrogée, il n'y a pas vraiment d' « exclu » de la SI mais plutôt des degrés d'inclusion puisque cette société n'a pas de « dedans » ou de « dehors ». En d'autres termes, tout le monde est touché par l'information qu'il le veuille ou non. Mais l'individu interrogé avance qu'il y a plutôt des résistances contre certains aspects de la SI. Cette société semble alors ne pas être percevable : d'où provient le mythe de la SI avancé par certains chercheurs. Pour le degré d'inclusion, la personne rejoint les travaux « récents » sur la pauvreté informationnelle¹⁹². À savoir qu'il n'y a pas un profil type de pauvre en information mais des degrés propres à chaque individu en fonction des moments de sa vie et du type d'information. La personne interrogée nous propose alors des indicateurs qui pourraient expliquer cette exclusion, à savoir : la pression sociale, les facteurs économiques, les moyens techniques disponibles et le degré d'implication de la personne. Son explication se rapproche des discours sur la fracture numérique¹⁹³.

La personne questionnée rejoint aussi E. CHATMAN et le comportement d'autoprotection¹⁹⁴, dans son explication de l'exclusion de la SI. En effet, elle met en avant des comportements d'autoprotection pour expliquer l' « exclusion » volontaire. Les individus qui « fuient » la SI le feraient pour se protéger contre des catégories d'information (information inappropriée, etc.), pour protéger la vie privée et contre la désinformation. Elle explique aussi, qu'il est primordial de nos jours, de s'inclure dans la SI puisque l'information est un pouvoir et l'information numérique est en train de prendre de la domination dans les sociétés modernes. De plus, les personnes qui ne veulent pas ou ne peuvent pas accéder à la technologie, notamment Internet, ne pourront pas jouir de certains services proposés par la société : comme les réseaux sociaux, qui permettraient un accès aux connaissances pour le plus grand nombre. Or, l'individu interrogé explique qu'il faut aussi « lutter » contre les mésusages, afin d'utiliser à bon escient les ressources proposées par le numérique. Par conséquent, nous devons lutter contre le fossé numérique sinon nous risquons de creuser la fracture sociale. Et, la solution résiderait dans le numérique.

De manière générale, d'après la théorie des réseaux sociaux, l'information et la connaissance joue un rôle prédominant dans les sociétés modernes par la diffusion des TIC, d'où

¹⁹² Cf. *Supra* p. 37

¹⁹³ Cf. *Supra* p. 23

¹⁹⁴ Cf. *Supra* p. 39

l'importance d'inclure les usagers dans la SI. Toutefois, le problème que pose cette société est profond et complexe. En effet, les normes sociales « traditionnelles » ont conditionné les comportements informationnels. Et, un apprentissage des TIC basé sur une économie de compétition et l'individualisme ne permet pas un « bon » usage de ses technologies. En d'autres termes, les pratiques collaboratives et l'intelligence collective seraient la solution au fossé numérique, par un accès aux connaissances efficace pour le plus grand nombre. Mais, le fonctionnement des sociétés modernes ne permettent pas de mettre en place ces pratiques ; il favoriserait les mésusages des TIC et engendrait des inégalités.

3.2.3. Les articles : l'exclusion volontaire et involontaire

Pour compléter notre travail exploratoire, nous avons trouvé judicieux, de rapprocher les résultats obtenus de nos enquêtes de terrain avec la vision divulguée dans les médias, afin de voir s'ils convergent ou divergent avec la perception d'individu « ordinaire » et la théorie des réseaux sociaux. Notre choix s'est porté sur un article tiré de l'alternative économique, « les exclus de la société de l'information » (2000), et un article extrait du New York Time, « A Silicon Valley School That Doesn't Compute » (2011). Nous avons sélectionné ces articles, car ils traitent de l'exclusion volontaire et involontaire de la SI, selon des idéologies politiques et culturelles « différentes ». En d'autres termes, nous les avons jugés intéressants pour synthétiser la vision des médias sur notre objet d'étude, bien qu'ils ne représentent pas l'ensemble des opinions médiatiques.

Les deux articles analysés sont extraits de la presse numérique. L'alternative économique est un mensuel francophone sur l'actualité économique, proche des courants néokeynésien et régulationniste. À la différence, le New York Time est un quotidien new yorkais, qui soutient le plus souvent le parti démocrate américain. La date de publication entre ces deux articles diffère d'une décennie. En effet, le premier article est paru en 2000 et le second, en 2011. Il nous a paru intéressant de les comparer, afin d'avoir une vision qui date des « débuts » de l'émergence d'Internet dans la société, et une autre vision qui se réfère à nos jours.

D. ARONSSOHN et S. PUECH expliquent, dans l'alternative économique, que l'essor des TIC est une opportunité pour le développement humain. En effet, les technologies ont permis la démocratisation et la mondialisation de l'accès aux connaissances pour le plus grand nombre, tout en « réduisant » les inégalités en matière d'éducation. Ce qui était, auparavant, réservé aux experts et à certaines élites de la société.

Or, ces technologies peuvent être efficaces à condition qu'elles émergent dans une société égalitaire, ce qui n'est pas le cas avec les sociétés contemporaines et le système capitaliste. Ils expliquent alors, que chaque technologie entraîne des inégalités entre les différentes classes sociales. Par conséquent, ils mettent en lumière deux types de fractures liées au progrès et à l'accès aux technologies : la fracture entre le pays du

Nord et du Sud et les inégalités entre les classes sociales des pays « riches ». En effet, ils avancent que seulement 6% de la population mondiale a accès aux infrastructures numériques, une connectivité qui se remarque, le plus souvent, dans les pays industrialisés. Ils mettent aussi en lumière une mise en réseau, plus rapide entre les individus, grâce à la téléphonie mobile, et une forte présence de la télévision dans les ménages. Il explique ainsi, que pour réduire la fracture et ainsi permettre un accès aux connaissances pour le plus grand nombre, il est nécessaire d'inclure tous les outils de télécommunications dans la sphère numérique. Ce qui serait profitable pour les pays les plus pauvres, puisque le numérique diminuerait, par ses capacités à surmonter les contraintes spatio-temporelles, le coût et le temps d'accès à l'information. Alors que nous venons de voir dans notre enquête par questionnaire, qu'Internet demanderait, paradoxalement, du temps et un financement pour apprendre à l'utiliser et pour se l'approprier.

De façon générale, cet article a été écrit dans les années 2000, à l'époque du « boom » Internet et des débats sur les inégalités d'accès. Mais, nous remarquons qu'en début d'article, D. ARONSSOHN et S. PUECH font le constat que la fracture numérique ne va pas poser, dans l'avenir, principalement des problèmes d'accès aux infrastructures. Puisque le coût du matériel diminue et ainsi il devient de plus en plus accessible pour les populations financièrement défavorisées. Mais, comme nous l'avons vu plus haut, le problème est essentiellement lié aux inégalités, qui touchent l'éducation des technologies, entre ceux qui maîtrisent les TIC et ceux qui ne les maîtrisent pas. Nous pouvons donc conclure que cet article a une portée « avant-gardiste » même si les auteurs paraissent être pour l'inclusion du plus grand nombre, dans la sphère numérique. Ils partagent ainsi la vision de la théorie des réseaux sociaux et certains courants économiques.

À la différence, une décennie plus tard, M. RICHTEL avance dans un article du New York Time que la technologie et l'éducation ne vont pas ensemble ; il inhibe la pensée créatrice, les relations humaines et les capacités d'attention. En effet, des écoles américaines ont adopté la méthode WALFDORT au profit de l'apprentissage technologique. Cette méthode a été fondée par R. STEINER aux débuts du XXe siècle. Elle se base sur le courant éducatif de l'anthroposophie (science de l'esprit), et elle articule les enseignements intellectuels aux activités artistiques et manuelles (à l'affect). M. RICHTEL souligne que ces écoles qui ont rejeté volontairement le « High Tech », est aussi bien fréquenté par les enfants de réfractaires aux technologies que par des enfants d'ingénieurs dans le numérique. Les raisons s'expliquent en général par une recherche d'enseignement plus humains, ce que le numérique ne semble pas pouvoir offrir.

Il n'y a pas vraiment de travaux scientifiques, qui mettent en avant l'efficacité d'un enseignement basé sur la technique ou la créativité. On ne peut donc pas affirmer l'efficacité d'une éducation basée sur l'anthroposophie. Surtout que cette dernière, par ses attraits à vouloir décrire le monde spirituel avec les méthodes des sciences

physiques, n'est pas considérée comme une science par la communauté de chercheurs. Nous pouvons, par contre, souligner que M. RICHTEL rejoint G. DUBEY et sa thèse selon laquelle, il n'y a pas de relations sociales sur Internet mais des connexions dépourvues d'affects¹⁹⁵.

Ainsi, l'analyse de ces deux articles a mis en avant les grandes lignes des débats actuels sur le SI. Ils ont montré que la principale faille de cette société est le fossé numérique dont ses causes proviendraient d'un apprentissage des TIC basé sur l'économie de la connaissance et des inégalités entre, ceux qui maîtrisent les outils technologiques et ceux qui ne les maîtrisent pas. Or, nous venons de montrer dans un article actuel, que de nos jours, certains individus s'accorderaient sur le fait que la technologie n'est pas la meilleure façon d'apprendre ou d'agir sur le monde. En effet, le fait de s'inclure radicalement dans le numérique risquerait de nous exclure de la société.

3.2.4. Discussion

3.2.4.1. Appréciation globale

De façon générale, les hypothèses formulées dans nos approches théoriques et dans la littérature scientifique ont pu être vérifiées. En effet, la SI apparaît, pour notre échantillon, comme une expression qui caractérise une réalité apparente dans les sociétés modernes : celle de la montée en puissance des TIC. Nous avons aussi pu voir que l'exclusion de la SI se réfère à des inégalités dues aux compétences informationnelles et techniques avant d'être dues à des problèmes socio-économiques. En d'autres termes, la fracture numérique aurait pour origine l'apprentissage des TIC basé sur l'économie de la connaissance et sur le système capitaliste.

Par ailleurs, notre travail de terrain, nous a apporté de nouvelles données, à savoir qu'un « exclu » de la SI s'informerait comme toute personne « ordinaire ». Autrement dit, nous nous informons par nos sens et cela, avant la technique. Ce constat nous a permis de faire l'hypothèse que les pratiques informationnelles, en plus de la technique, ferait aussi appel à une dimension sensible que les technologies ne peuvent pas offrir. De plus, certains individus s'entendent sur le fait que l'apprentissage et l'éducation ne font pas « bon ménage », puisque la technique serait un frein à la créativité nécessaire pour s'approprier et transmettre des connaissances. Par conséquent, une personne parfaitement incluse dans la société numérique serait, paradoxalement, exclue de la société, car il n'y a de relations sociales sur Internet, mais, juste des connexions.

3.2.4.2. Les faiblesses de l'enquête et les points à améliorer

Les contraintes de temps ne nous ont pas permis de réaliser une exploration plus élaborée. En effet, nous aurions dû, d'abord, réaliser des questionnaires afin de mieux

¹⁹⁵ Cf. *Supra* p. 25

cibler les personnes qui maîtrisent la technologie, et, ceux qui ne la maîtrise pas et ensuite réaliser des entretiens pour un apport de précisions. Nous aurions donc du explorer d'autres sources qu'Internet, afin de récolter un échantillon davantage représentatif de la population étudiée : les centres de documentation, les bibliothèques publiques, etc. Par ailleurs, pour la partie entretien, il aurait fallu avoir un autre avis, en contraction avec la théorie des réseaux sociaux afin de rendre notre travail plus complet.

De manière générale, notre exploration a mis en lumière la nécessité de débattre notre sujet pour pouvoir apporter des résultats efficaces. En effet, ce dernier pose de nombreux problèmes complexes, essentiellement info-communicationnels.

Conclusion

La Société de l'Information est une expression-outil confectionnée par les politiques et les économistes, pour relater la démocratisation et la mondialisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans les sociétés humaines. Cette expression semble incomplète pour caractériser les enjeux que recèlent les sociétés modernes, puisqu'elle sous-entend les notions de communication et de connaissance. Par conséquent, il serait plus juste de parler de la Société de l'Information, de la Communication et des Connaissances. Car, l'avènement des TIC est remarquable dans l'accès « universel » aux connaissances, grâce à la mise en réseaux d'information émanant de plusieurs sources et l'assouplissement des modes de communications entre les individus. Or, les TIC sont efficaces, d'après la théorie des réseaux, que si elles émergent dans une société égalitaire. Les sociétés modernes se fondent sur un système économique capitaliste qui suscite des inégalités. En conséquence, ces sociétés, par le progrès technologique, ont engendré une fracture imperceptible et mouvante, entre, ceux qui maîtrisent l'usage des technologies et ceux qui ne les maîtrisent pas. Le fossé numérique a ainsi pour fondement l'apprentissage des TIC basé sur l'économie de la connaissance.

La fracture numérique est donc associée à la pauvreté et au capital informationnel. Nous avons vu, que la pauvreté informationnelle n'était pas forcément liée à des problèmes économiques et ne dépendait pas d'un profil particulier d'individu. En effet, les normes sociales ont conditionné les comportements informationnels, et nous pouvons à un moment donné être « riche » ou « pauvre » en information. Nous comprenons alors que la démocratisation des TIC avait pour but un accès aux connaissances et à la culture pour le plus grand nombre, chose qui était réservée aux experts. Mais, seuls les experts pourront échapper à la fracture numérique mouvante.

Ce fossé est, par ailleurs, ressenti seulement chez les personnes disposant d'un accès au numérique et aux infrastructures. En effet, comme l'avancent L. VODOZ et E. CHATMAN,

les personnes « exclues » de la société ne perçoivent pas l'intérêt d'utiliser certaines sources d'information ne répondant pas à leurs besoins. Par conséquent, ils ne ressentent aucune « frustration » à ne pas utiliser les TIC. L'exclusion numérique est, alors à distinguer de l'exclusion sociale. En effet, nous avons pu voir qu'une inclusion totale dans la sphère numérique provoquerait une « rupture » du lien social. Puisque, comme l'avance G. DUBEY, dans la sphère numérique, il n'y a pas de relations sociales mais des connexions entre les individus. La cohésion sociale demande, pour le processus de socialisation, une dimension affective, que les technologies ne peuvent pas offrir.

L'exclusion numérique est donc à associer aux non-usages et aux non usagers des TIC. S. WYATT avance quatre catégories de profil, qui pourraient définir un non usager des technologies : à savoir, les résistants, les abandonnistes, les exclus et les expulsés. En d'autres termes, l'exclusion numérique est à la fois marquée par une exclusion et une marginalisation des outils numériques.

Pour les pratiques, notre enquête de terrain au près d'individus « ordinaires » a révélé que les « exclus » de la SI s'informe comme tout individu ; à savoir par les sens. En conséquence, nous pouvons formuler l'hypothèse, que les pratiques, en plus de solliciter un contexte, des représentations et un dispositif, demanderait aussi une dimension sensible. Les pratiques informationnelles seraient alors un acte de socialisation avec le monde environnant.

Or, la technique n'offre pas d'affect. C'est peut-être la raison pour laquelle les individus interrogés varient les sources et n'utilisent pas que le numérique pour rechercher une information. En effet, notre enquête exploratoire a montré que le papier, la radio, la télévision et le bouche à oreille étaient encore énormément utilisés bien que certains individus interrogés se perçoivent comme des experts en recherche d'information.

De plus, un courant de pensée, qui n'est pas démontré par la communauté de chercheurs, avance que la technologie ne serait pas efficace pour l'éducation. Par son absence du sensible, les TIC ne permettraient pas la création et ainsi elles ne seraient pas efficaces pour la transmission et l'appropriation des connaissances.

Notre étude a ainsi montré qu'il est nécessaire de s'intéresser aux non-usages des TIC, non pas dans une perspective technique mais en nous centrant sur l'humain, afin de nourrir les modélisations des comportements informationnels universels humains et les discours sur la fracture numérique, avant que cette dernière vienne creuser la fracture sociale.

Bibliographie

Articles

- AGOSTINELLI, Serge. **Communication, action et technologie : quelle évaluation des pratiques ?** *Communication et organisation*. [En ligne]. 2010, n°38. Accès à Internet : < URL : <http://comunicationetorganisation.revue.org/1368> >
- BEN ABDALLAH, Nabil. **Réflexion sur les pratiques informationnelles collaboratives.** *Les cahiers du numérique*, 2012, vol.8, pp. 131-158
- BEN YOUSSEF, Adel. **Les quatre dimensions de la fracture numérique.** *Réseaux*, 2004, n°1276128, pp. 181-209
- BERTHOUD, Gérald et al. **Entre discours et pratiques : esquisse d'un état des lieux de la société de l'information.** *Revue européenne des sciences sociales* [En ligne] 2002. Accès à Internet : < URL : <http://ress.revues.org/600> >
- BOUDOKHANE, Lima feiroue. **Etude sur les non-usages d'Internet: analyse de la perception des TIC et du rapport aux medias.** *Les enjeux de l'Information et de la Communication*, 2011, vol. 2011, pp. 2-18
- BOURDIEU, Pierre. **Les trois états du capital culturel.** *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1979, vol.30, L'institution scolaire. pp. 3-6.
- BOUTET, Annabelle et TREMENBERT, Jocelyne. **Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'internet et de l'informatique.** *Les Cahiers du numérique*, 2009, Vol. 5, pp. 69-100.
- BOUZIDI, Laid et THIVANT, Eric. **Les pratiques d'accès à l'information professionnelle : le cas des concepteurs de placements financiers.** *Ressi*, 2005, n°1, pp. [n.c]
- CHAMBAT, Pierre. **Usages des technologies de l'information et de la communication: évolution des problématiques.** *TIS*, 1994, vol.6, pp. 248-270
- CHANTE, Alain. **La culture de l'information, un domaine de débats conceptuels.** *Les enjeux de l'Information et de la communication*, 2010, Vol.2010, pp. 33-44
- CHATMAN, Elfreda. **A Theory of life in the Round.** *Journal of the American Society for Information Science*, 1999, vol. 50, pp.207-217
- CHATMAN, Elfreda. **The impoverished life-world of outsiders.** *Journal of the American Society for information Science*, 1996, n°47, pp. 193-206
- CHAUDIRON, Stéphane et IHADJADENE, Madjid. **De la recherche d'information aux pratiques informationnelles.** *Étude de Communication*. [En ligne]. 2010, n°35. Accès à Internet : <URL : <http://edc.revue.org/index2257.html> >
- COMBY, Jean-Baptiste et al. **Les appropriations différenciées de l'Information en ligne au sein des catégories sociales supérieures.** *Réseaux*, 2011, n°170, pp. 75-102
- CORDIER, Anne. **Les collégiens et la recherche d'Information sur Internet : entre imaginaire, pratiques et prescription,** *Documentaliste-Science de l'Information*, 2011, Vol.48, pp. 62-69

- COESTEY, Paul. **Pierre Bourdieu, penseur de la pratique.** *Revue de Sciences humaines* [En ligne]. 2004, n°7 < URL : <http://traces.revues.org/2773> >
- GARDIERE, Cécile et al. **Re-questionner les pratiques informationnelles.** *Étude de la communication.* [En ligne]. 2010, n°35. Accès à Internet : <URL : <http://edc.revue.org./index2241.html> >
- GENSOLLEN, Michel. **Économie non rival et communauté d'Information.** *Réseaux*, 2004, n°124, pp. 141-206.
- GEORGE, Éric. **En finir avec la « société de l'information » ?**, *Tic & société.* [En ligne]. 2008, n° 2. Accès à Internet : <URL : <http://ticetsociete.revues.org/497> >
- HONNETH, Axel. **La théorie de la reconnaissance : une esquisse.** *Revue du MAUSS*, 2004, n° 23, p. 133-136.
- ISCHY, Frédéric. **La « société de l'information » au péril de la réflexion sociologique ?** *Revue européenne des sciences sociales* [En ligne]. 2002. Accès à Internet : <URL : <http://ress.revues.org/603> >
- KELLNER, Catherine, MASSOU, Luc et MORELLI, Pierre. **(Re)penser le non-usage des tic.** *Questions de communication*, 2010, n°18, 7-20.
- KIYINDOU, Alain. **De la diversité à la fracture créative : une autre approche de la fracture numérique,** *Revue française des sciences de l'information et de la communication.* [En ligne], 2013, n°2. Accès à Internet : < URL : <http://rfsic.revues.org/288> >
- LAFAYE GUIBET, Caroline. **Anomie, exclusion, désaffiliation : dissolution de la cohésion sociale ou du lien social ?** *Pensée plurielle*, 2012, n° 29, p. 11-35.
- LE HAY, Vivianne et al. **Usages des médias et politique : une écologie des pratiques informationnelles.** *Réseaux*, 2011, n°71, pp. 45-73
- LELONG, Benoît et al. **Des technologies inégalitaires ?** *Réseaux*, 2004, n°127-128, pp. 141-180
- LINGEL, Jessica et BOYD Danah. **« Keep it secret, Keep it safe » : information poverty, information norm, and stigm.** *Journal of the American Society for Information Science and Technology.* [En Ligne]. 2013. Accès à Internet : <URL : <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.22800/abstract>
- MANICKI, Anthony. **Pratique, lutte et tactique : l'élargissement du concept de pratique de Kant à Marx.** *Revue de Sciences humaines* [En ligne], 2004. Accès à Internet : < URL : <http://traces.revues.org/2813> >
- MIEGE, Bernard. **L'imposture d'un syntagme : la Société de l'Information.** *TIC & Société.* [En ligne]. 2008, Vol.2. Accès à Internet : <URL : <http://ticetsociete.revue.org/467> >
- MIEGE, Bernard. **La société de l'information.** *Revue Européenne des sciences sociales*, 2002, n°123, pp. 41-54.
- NOYER, Jean-Max. **Connaissance, pensée, réseaux à l'heure du numérique.** *Les cahiers du numérique*, 2010, vol. 6, pp.187-209
- PEUGEOT, Valérie. **L'Internet citoyen.** *Les cahiers du numérique*, 2001, vol.2, pp.163-184

RALLET, Alain et ROCHELANDET, Fabrice. **La facture numérique : une faille sans fondement ?** *Réseaux*, 2004, n°127-128, pp.19-54

VASSELIN, Françoise. Les fondements économiques de la gratuité des biens et services informationnels. Financement indirect et investissement en gratuité. *Cahiers de la Maison des sciences économiques*, 2007, n° 35, 12 p.

WYATT, Sally. **Les non usagers de l'internet. Axes de recherche passés et futurs.** *Questions de communication*, 2010, n°18, pp. 21-36.

WEYGAND, Félix. **Économie de la « société de l'information »** *Quoi de neuf ? tic & société* [En ligne] 2009, Vol. 2. Accès à Internet : <URL : <http://ticetsociete.revues.org/499> >

À propos... *Innovations*, 2007, n° 25, p. 223-233.

Articles de presse

ARONSSOHN, Daniel et PUECH, Sophie PUECH. **Les exclus de la société de l'information.** *Alternative économique*, 2000, n°046. [En ligne]. Accès à Internet : < URL : <http://www.alternatives-economiques.fr/les-exclus-de-la-societe-de-l-information-fr-art-30-2831.html> >

RICHTEL, Matt. **A Silicon Valley School That Doesn't Compute.** *New York Time*, Octobre 2011. [En ligne]. Accès à Internet : < URL : <http://www.nytimes.com/2011/10/23/technology/at-waldorf-school-in-silicon-valley-technology-can-wait.html?smid=fb-share&r=0> >

Congrès, colloques et journées d'étude

CHANTE, Alain et DE LAVERGNE, Catherine. **L'expression de la « culture de l'information » : quelle pertinence, quels enjeux ?** In Colloque International (2008 ; Lille) : Presse de l'ENSSIB, 2010, 13 p.

COUZINET, Vivianne et REGIMBEAU Gérard. **Recherche récente en sciences de l'information.** In Colloque International (2002 ; Toulouse) : ABDS éditions, 2002, 415 p.

DELMOTE, Éric. **La culture de l'Information a-t-elle une histoire ?** In Congrès des enseignants documentalistes de l'éducation nationale (9 ; 2012 ; Paris) : FADBEN, 2012, 6 p.

GOASDOUE, Guillaume. **Pratiques informationnelles, inégalités numériques et "littératie médiatique".** In colloque international EUTIC (8 ; 2012 ; Metz) : Enjeux et usages des TIC (Publics et pratiques médiatiques), 2012, 9 p.

IHADJADENE, Madjid et al. **Pratique Informationnelle et pauvreté.** In Congrès de la SFSIC (16 ; 2008 ; Compiègne) : Hermès, 2009, pp. 45-63

MENON, Bruno. **Optimisez l'accès à l'information, une opportunité pour le langage documentaire ?** In Journée d'étude ABDS (vol.44 ; 2007 ; Paris) : Documentaliste-Science de l'Information, 2007, pp. 385-388

PAQUELIN, Didier. **La carte des concepts : outil pour les concepteurs et les utilisateurs d'hypermédia.** In Journée hypermédia et apprentissage (1996 ; Dijon) : ENESAD, 1996, pp. 85-96

Mémoires, Thèses & Rapports

AILLERIE, Karine. **Les pratiques informationnelles des adolescents (14 -18 ans) sur le Web**. Thèse de Doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication, sous la direction de BAUTIER Roger, Université Paris 13, 2011, 533 p.

CAIDI, Nadia & ALLARD Danielle. **L'inclusion sociale des nouveaux arrivants au Canada : y a-t-il un problème fondamental d'information ?** Rapport, Questions des politiques publiques, sous la direction du CERIS, 2005, 14 p.

CARRILLO, Juan. **Comprendre l'exclusion sociale à la lumière de la reconnaissance**. Thèse de doctorat en science Politique, sous la direction de MARIE Jean Louis, Université Lyon 2, 2012, 378 p.

CASSARIN-GRAND, Pauline. **Le rôle social des bibliothèques publiques : le cas des bibliothèques publiques de Berlin**. Mémoire de maîtrise en Sciences de l'Information et de la Communication, sous la direction de MARGURITTE Maryline, Université Montpellier 3, 2012, 51 p.

CHATELET, Raphaël. **Les pratiques informationnelles des 10-18 ans en France à l'heure du numérique : étude des modes d'interrogation**. Mémoire de maîtrise en Sciences de l'Information et de la Communication, sous la direction de PAGANELLI Céline, Université Montpellier 3, 2012, 104 p.

CURIEN, Nicolas et Muet, Pierre-Alain. **La société de l'Information**. Rapport, La documentation Française, 2004, 312 p.

DAKHLIA, Jamil. **Position de Thèse**. *Le temps des médias*, 2012, n° 19, pp.229-239

DUPUIS, Pierre-André. **L'exclusion culturelle**. *Drôle d'époque*, 2006, n°18, pp.33-229

LE DEUFF, Olivier. **La culture de l'Information en reformation**. Thèse de doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication, sous la direction de CHEVALIER Yves, Université de Rennes 2, 2009, 532 p.

MENNIS, Ali. **Les critères de succès d'un site Web d'une organisation sur Internet**. Mémoire de Recherche en Système d'Information, Université Grenoble 1, 1999, 123 p.

PRETTO, Vladir. **Construction des connaissances en situations d'exclusion sociale et question de genre**. Thèse de doctorat en Sciences de l'Éducation, sous la direction de REGNIER, Yves et STRECK, Danilo Romeu, Université de Lyon 2, 2009, 220 p.

TCHEHOUALI, Destiny. **Du NOMIC au Sommet Mondial de la Société de l'Information : le rôle de l'UNESCO dans la réduction de la fracture numérique**. Mémoire de Master 2 en Science de l'Information et de la Communication, sous la direction de CABEDOUCHE, Bertrand, Université Grenoble 3, 2007, 83 p.

THIVANT, Éric. **Vers une modélisation des pratiques d'accès à l'information**. Rapport, Université de Tunis, 2001, p.[n.c]

VODOZ, Luc. **Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l'intégration et de l'exclusion**. *Sociologie*. [En ligne]. 2010, Dossier. Accès à Internet : <URL : <http://sociologies.revues.org/3333> >

Méthodologie

BARBILLON, Enrick et LE ROY Jeanne. **Petit Manuel méthodologique de l'entretien de recherche**. Enrick B. éditions, 2012, 64 p.

CHARDON, Pierre-André. **Méthodes pratiques de dépouillement de questionnaires**. Thèse de Doctorat en sciences économiques, Université de Neuchâtel, 1980, 136 p.

DE KETELL, Jean-Marie et ROEGIERS, Xavier. **Méthodologie du recueil d'informations**. Paris : édition de Boeck, 2009, 203 p.

MAUTRE, Laurent. **Guide de Présentation des notes et de références bibliographiques**. Angoulême : IFSI, 2006, 16 p.

THILLOU, Caroline. **Constitution de références bibliographique**. Ministère de la Culture, 2001, 44 p.

Monographies

BAUMAN, Zygmunt. **Vies perdues : la modernité et ses exclus**. Paris : éditions Payot & Rivages, 2004, 247 p.

BENBASSA, Esther. **Dictionnaire des racismes, de l'exclusion et des discriminations**. Paris : Larousse, 2010, 727 p.

BIAGINI, Cédric et al. **La tyrannie Technologique**. Paris : éditions l'échappé, 2007, 249 p.

CACALY, Serge et al. **Dictionnaire de l'information**. Paris : Armand Colin, 2004, 269 p.

Commission française pour l'UNESCO. **La société de l'information : glossaire critique**. Paris : la documentation française, 2005, 163 p.

COMPIEGNE, Isabelle. **La société numérique en question(s)**. Auxerre : sciences humaines éditions, 2011, 127 p.

DAMON, Julien. **L'exclusion**. Paris : P.U.F, « que sais-je », 2011, 129 p.

DEVAUCHE, Bruno. **Comment le numérique transforme les lieux de savoirs**. FYP éditions, 2012, 191 p.

DINET, Jérôme et al. **Usages, usagers et compétences informationnelles au 21^e siècle**. Paris : Lavoisier, 2008, 313 p.

DUBEY, Gérard. **Le lien social à l'ère du virtuel**. Paris : PUF, 2001, 258 p.

FICHER, E, Karen et al. **Theories of Information Behavior**. USA : Asist Monograp Series, 2006, 403 p.

FORAY, Dominique. **L'économie de la connaissance**. Paris : la découverte, 2009, 127 p.

MAISONDIEU, Jean. **La fabrique des exclus**. Montrouge : Bayard éditions, 2010, 369 p.

MATTELARD, Armand. **Histoire de la société de l'information**. Paris : la découverte, 2009, 128 p.

MAYERE, Anne et al. **La société informationnelle**. Paris : Le Harmattan, 1997, 239 p.

MERCKLE, Pierre. **La sociologie des réseaux sociaux**. Paris : La Découverte, 2011, 128 p.

MIEGE, Bernard. **L'information -communication, objet de connaissance**. Bruxelles : éditions de Boeck Université, 2004, 243 p.

NAURATIL, Marcia J. **Public libraries and nontraditional clientele**. Westport: Greenwood press 1985, 185 p.

PAUGAM, Serge. **Le lien social**. Paris : P.U.F. « Que sais-je ? », 2013, 128 p.

SALAUN, Jean-Michel et al. **Introduction aux sciences de l'information**. Paris : La

découverte, 2010, 227 p.

Webographie

BLOCHE, Patrick. **Concernant le plan RESO 2007 pour « une république numérique de la société de l'Information »**. [En ligne]. Site Internet, 2002. Accès à Internet : < URL : <http://www.patrickbloche.org/2002/11/13/concernant-le-plan-reso-2007-pour-une-republique-numerique-dans-la-societe-de-linformation/> >

Communication, actualités et diversité des approches. [En ligne]. Site Internet. Accès à Internet : URL : < <http://lecommunicator.canalblog.com> >

Encyclopedia.com. **Culture of poverty**. [En ligne]. Site Internet. Accès à Internet : < URL : <http://www.encyclopedia.com/> >

GOOGLE service. **Google Drive**. [En ligne]. Plateforme. Accès à Internet : <URL : <https://accounts.google.com/ServiceLogin?service=wise&passive=1209600&continue=https://drive.google.com/%23&followup=https://drive.google.com/<mpl=drive> >

Le petit Larousse. **Dictionnaire de français**. Paris : édition Larousse. [En ligne]. Site Internet, 2014. Accès à Internet : <URL : <http://www.larousse.fr/> >

POLLOCK, Neil. **Conceptualising the information poor**. [En ligne]. 2002, Site Internet. Accès à Internet : <URL : http://npollock.id.au/info_science/chatman.html >

Observatoire des Usages de l'internet. **L'association OUI**. [En ligne]. Site Internet. Accès à l'Internet : <URL : <http://www.oui.net/modules/tinyd0/index.php?id=18> >

Savoirs CDI. **Évolution des procédures, des outils et des dispositifs d'accès à l'information, du début des années 1980 au début des années 2010**. [En ligne]. Site Internet. Accès à Internet : <URL : <http://www.cndp.fr/savoirscdi/> >

Université du Québec. **Programme de développement des compétences informationnelles**. [En ligne]. Site Internet. Accès à l'Internet : <URL : https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw031?owa_no_site=1112&owa_no_fiche=4&owa_apercu=N&owa_imprimable=N&owa_bottin>

VOLLE, Michel. **Qu'est-ce que l'informatisation ?** [En ligne]. Site Internet. Accès à Internet : < URL : <http://michelvolle.blogspot.fr> >

Table des illustrations

<i>Figure 1 : le système autorégulé de WIENER</i> <i>source :MENNIS, 1999,</i>	18
<i>Figure 2 : le modèle en oignon de Wilson,</i> <i>source : THIVANT et BOUZIDI, 2005</i>	33
<i>Figure 3 : les pratiques informationnelles,</i> <i>source : Savoirs CDI.</i>	34
<i>Figure 4 : répartition en fonction du sexe</i>	55
<i>Figure 5 : répartition en fonction de l'âge</i>	56
<i>Figure 6 : répartition en fonction des données socio-professionnelles</i>	56
<i>Figure 7 : les différents secteurs d'activité</i>	56
<i>Figure 8 : exemple de carte conceptuelle</i>	60
<i>Figure 9 : maîtrise des dispositifs</i>	62
<i>Figure 10 : validation de l'information</i>	63
<i>Figure 11 : préférence</i>	64
<i>Figure 12 : pertinence</i>	64
<i>Figure 13 : outils d'accès à l'information</i>	65
<i>Figure 14 ; Société de l'Information</i>	66

Tables des annexes

<i>Annexe 1 : questionnaire proposé aux internautes</i>	1
<i>Annexe 2 : résultats des questionnaires</i>	4
<i>Annexe 3 : guide d'entretien</i>	11
<i>Annexe 4 : compte rendu de l'entretien</i>	13
<i>Annexe 5 : carte conceptuelle</i>	16

Annexe 1 : questionnaire proposé aux internautes

Enquête quantitative : questionnaire

Bonjour,

je suis étudiante en Master 2 gestion de l'information et des connaissances (Documentation) à l'Université Paul Valéry et je réalise un mémoire de recherche sur les pratiques informationnelles des "exclus" de la société de l'Information. Ce questionnaire vous prendra quelques minutes et il est anonyme, vous pouvez donc répondre de façon libre. Les résultats me permettront de réaliser une cartographie mentale sur l'exclusion et les pratiques liées à la société de l'Information : j'utilise « l'intelligence collective » dans mon travail de mémoire afin de répondre à certaines questions.

Je vous remercie par avance. Sarah.

*Obligatoire

Déterminants sociaux

Vous êtes ? *

- Femme
- Homme

Votre âge ? *

- Moins de 15 ans
- Entre 15 – 20 ans
- Entre 20 – 30 ans
- Entre 30 – 40 ans
- Plus de 40 ans

Votre situation socio-professionnelle ? *

- Étudiant(e) ou scolarisé(e)
- Demandeur d'emploi
- À la retraite
- Sans activité
- En activité

Si vous êtes en activité, quelle est votre profession ?

.....
.....

Pratiques informationnelles & validation de l'information

Pourquoi vous informez vous ? *

.....
.....
.....

Comment vous informez vous ? *

Presse écrite

- Télévision
- Radio
- Réseaux sociaux
- Site d'informations journalistiques
- Site d'informations scientifiques
- Blog de particuliers
- Centre de documentation
- Bouche à oreille
- Autre :

Faites-vous confiance aux informations récoltées ? *

- Dans la presse écrite
- À la Télévision
- Sur les réseaux sociaux
- Sur les sites d'informations journalistiques
- Sur les sites d'informations scientifiques
- Sur les blogs de particuliers
- Dans les centres de documentation
- Par le bouche à oreille

Pourquoi ? *

.....

.....

.....

Êtes- vous expert en matière de récolte d'informations ? *

- Oui
- Non

Pourquoi ? *

.....

.....

.....

Pratiques collaboratives & Individualisme

Préférez-vous vous informez ? *

- Seul
- À plusieurs

Vos résultats sont plus performants quand vous vous informez ? *

- Seul
- À plusieurs

Pourquoi ? *

.....

.....

.....

Représentations

Qu'est-ce qu'une "information" pour vous ? *

.....
.....
.....

Qu'est-ce qu'une "pratique informationnelle" pour vous ? *

.....
.....
.....

Selon vous, quelles sont les différentes façons de s'informer ? *

.....
.....
.....
.....
.....

Qu'est-ce que la "Société de l'Information" pour vous ? *

.....
.....
.....
.....
.....

À votre avis, pourquoi s'informe-t-on ?

.....
.....
.....
.....
.....

Selon vous, quel(s) type(s) d'individu sont exclu(s) de la "société de l'information" ? *

.....
.....
.....
.....
.....

Pour quelle(s) raison(s) ? *

.....
.....
.....
.....
.....

À votre avis, comment ces personnes s'informent-elles ? *

.....
.....
.....
.....
.....

Annexe 2 : résultats des questionnaires

Déterminants sociaux

(Q1) Sexe / Question fermée

Femme	79
Homme	37
Total	116

(Q2) Tranche d'âge / Question fermée

Moins de 15 ans	0
Entre 15 - 20 ans	8
Entre 20 - 30 ans	36
Entre 30 - 40 ans	32
Plus de 40 ans	40
Total	116

(Q3) situation socio-professionnelle / Question semi ouverte

Étudiant(e) ou scolarisé(e)	23
Demandeur d'emploi	8
À la retraite	5
Sans activité	4
En activité	76
Total	116

Liste des professions	
Art	1
Auto-entrepreneur	1
Communication	1
Documentation	44
Éducation	13
Finance	5
Logistique	1
Médical	2
Recherche - Ingénieur	3
Social	1
Urbanisme	1
Vente	2
Non renseigné	1
Total	76

Pratiques informationnelles & validation de l'information

(Q4) Pourquoi vous informez vous ? / Question ouverte

Total	116
Pour me tenir au courant de l'actualité	27 ¹⁹⁶
L'information/connaissance est un pouvoir	2
Pour mes études	9
Pour mon travail/métier	40
Pour me cultiver	24
Par intérêt personnel/pratique	10
Par curiosité	16

¹⁹⁶ Le nombre de réponses

Par plaisir	11
Pour ne pas s'isoler/comblent les manques personnels	2
Pour chercher un emploi	1
Pour apprendre /élargir les connaissances	10
Par besoin/nécessité	10
Par engagement politique	4
Pour changer le monde / agir	5
Pour connaître/maîtriser mon environnement	17
L'information est la clé de ce monde	1
Pour vivre	2
Cela dépend des types d'information	1
Pour l'avenir / Pour rester au courant des innovations/avancées	3
Pour passer le temps	1
Pour connaître/vivre en société/par citoyenneté	11
Pour me tenir informer /pour être à jour	5
Pour réfléchir	3
Pour découvrir des nouveaux horizons	1
Pour m'évader	2
Pour transmettre l'Information	10
Pour communiquer	10
Comprendre la vie/le monde/la société	15
Pour affronter les difficultés	3
Pour des raisons personnelles	2
Pour forger mon opinion	4
Pour savoir/connaître	3
Pour former/apprendre aux autres à s'informer	10
Pour être dans la réalité/conscient du monde	4
Pour éviter aux autres l'exclusion de la SI	1
Sans réponse	1

(Q5) Comment vous informez vous ? / Question à choix multiple et semi-ouverte

Total	116
Presse écrite	93 ¹⁹⁷
Télévision	73
Radio	72
Réseaux sociaux	72
Sites d'information journalistique	80
Sites d'information scientifique	47
Blogs de particuliers	46
Centres de documentation	47
Bouche à oreille	45
Autre	24
Information écrite	1
Livres	3
Cela dépend du type d'information	1
Internet/moteur de recherche	2
Forum	1
Cours	1
Moteur de recherche	2
Médiathèque	2
Rencontre	1
Site professionnel	3
Podcast/émission en rediffusion	1

¹⁹⁷ Idem.

Listes de diffusion/ Flux RSS	4
Métadonnées	1

(Q6) Faites-vous confiance aux informations récoltées ? / Question à choix multiple et semi-ouverte

Total	116
Dans la presse écrite	81
À la télévision	33
Sur les réseaux sociaux	26
Sur les sites d'information journalistique	54
Sur les sites d'information scientifique	61
Sur les Blogs de particulier	17
Dans les centres de documentation	49
Par le bouche à oreille	13
Les raisons	116
Confiance dans l'écrit	7 ¹⁹⁸
L'information est validée/officielle/Je fais confiance à l'AFP	23
Je crois encore à la déontologie du métier de journaliste /documentaliste	15
Information validée par la communauté scientifique	9
Sur internet l'opinion est libre	2
À la Télévision, je peux choisir les chaînes et l'information	2
Je vérifie les sources/esprit critique	28
Par expérience/je me fie à mon instinct	4
Information contrôlée par les politiques	6
Je me méfie des médias dominants	7
L'influence de la publicité/information commerciale	3
Je me méfie d'Internet	5
Je ne fais pas confiance à l'information/L'information est subjective/ la confiance est relative selon les sources	23
Je ne fais pas confiance à l'information mais je me dis à chaque fois que si on parle d'une chose c'est parce qu'une partie de la chose est vraie	4
Sans réponse	2

(Q7) Êtes- vous expert en matière de récolte d'informations ? / Question semi-ouverte

Oui	59
Capable de rechercher des informations précises	4 ¹⁹⁹
C'est mon métier	38
Je prends le temps de vérifier l'information	3
J'ai accès à de nombreuses ressources	4
Je suis/j'ai suivi des formations	10
Je sais manier Internet à la perfection	3
Je me tiens informé des nouveaux outils	1
Dans un domaine, le textile	1
Non	57
Il y a sans arrêt de nouveaux produits	2 ²⁰⁰
Je suis trop bordélique	1
Formation pas assez complète	5

¹⁹⁸ Idem.

¹⁹⁹ Idem.

²⁰⁰ Idem.

Marge de vérification restreinte	2
Internet a complexifié la recherche d'information	6
Je ne cours pas après l'information	3
Ce n'est pas mon boulot	5
Je ne me présente pas en tant que spécialiste	6
Par manque d'intérêt	2
La bonne information est payante donc on n'a pas accès	1
Je n'écoute pas toujours les informations /je ne veux pas me faire manipulé	2
Nous n'arriverons jamais à un paroxysme du savoir de l'information	2
Je ne sais pas	9

Pratiques collaboratives & Individualisme

(Q8) Préférez-vous vous informez ? / Question fermée

Seul	57
À plusieurs	59
Total	116

(Q9) Vos résultats sont plus performants quand vous vous informez ? / Question semi-ouverte

Seul	62
À plusieurs	54
Total	116

Pourquoi ?	
Permet d'éviter le bruit	2 ²⁰¹
Démarche/méthode/conception différentes de l'information	4
Points de vue divergents	2
Permet à aller à l'essentiel	5
Se forge une opinion personnelle	3
Je ne connais pas le travail en groupe	1
Par intérêt	7
Concentration	20
Je n'aime pas le travail de groupe	1
Dépasse la dichotomie	1
Permet le repli sur soi /véritable réflexion personnelle	3
Plus efficace et rapide	19
Permet d'aller au-delà des idées d'une seule personne	22
Permet l'échange/partage d'information	11
Principe du mutualisme	6
Dépend des individus/de l'information recherchée	10
Dépend du sujet recherché	5
Les 2 modes me convient	2
Sans réponse	6

Représentations

(Q10) Qu'est-ce qu'une "information" pour vous ? / Question ouverte

Total	116
Acte/évènement/fait circulant d'une source à un	10 ²⁰²

²⁰¹ Idem.

²⁰² Idem.

récepteur	
Un fait réel/factuel expliqué/neutre	14
Un état/une idée/un point de vue /donnée brute	9
Connaissance / savoir	8
Une data liée à un besoin d'un récepteur	1
L'actualité /rumeur	5
Une nouvelle qui apporte une connaissance	53
Ce qui permet de se cultiver	5
Une encyclopédie regroupant l'ensemble des connaissances humaines	1
Un renseignement	3
Tout	5
Ce qui relève du sociétal	2
La mise en forme de la réalité/description objective	4
Une somme de réponses qui peut répondre à une question	3
Un besoin	1
Un document	1
Une certitude	2
Connaissance immédiate	1
Une chose que l'on apprend	3
Une unité de sens	1
L'action d'informer /de donnée la connaissance	2
La représentation d'un tout	1
Un message	2
Ce qui nous permet de contrer les distances/l'immatériel	2
Je ne sais pas	1
(Q11) Qu'est-ce qu'une "pratique informationnelle" pour vous ? / Question ouverte	
Total	116
Action délibérée de s'informer par différents moyens	
Idée que je peux mettre en pratique	1
La récolte d'information au sens large	36
Un ensemble d'usage qui permet de s'informer	10
Le rôle/pratique des professionnels de l'information	2
L'action de s'informer/d'informer /documenter	24
L'adéquation avec le monde qui nous entoure	1
Je ne sais pas	25
(Q12) Selon vous, quelles sont les différentes façons de s'informer ? / Question ouverte	
Total	116
Par le hasard	1 ²⁰⁴
Par des outils / différents canaux	8
Selon la curiosité /par plaisir/obligation	2
De manière active, pratique ou passive	2
Par des pratiques individuelles ou par implication dans la société	1
Par nos sens	5
Par habitude	1
Les médias/médias alternatives	19
Internet	31
Par débat/discussion	32
En observant/écoutant le monde qui nous entoure	29

²⁰³ Idem.

²⁰⁴ Idem.

En lisant	31
La radio	14
Par la veille /recherche d'information	4
Centre de documentation	2
Téléphone	3
On se désinforme	1
Je ne sais pas	12

(Q13) Qu'est-ce que la "Société de l'Information" pour vous ? / Question Ouverte

Total	116
Une société où les TIC sont vecteurs de communication	20 ²⁰⁵
L'information parcellaire	1
Une société submerge par un flot continu d'information	23
Une société dans laquelle l'information est un capital / un pouvoir	12
Une société où l'information est accessible	12
Société des médias	15
La société du spectacle/émotion/de l'évènement/désinformation	5
Groupe social	1
Société contemporaine / occidentale	9
Un domaine servant des technologies performant	1
Je ne sais pas	14

(Q14) Selon vous, quel(s) type(s) d'individu sont exclu(s) de la "société de l'information" ? / Question ouverte

Total	116
Le lambda/personne non cultivée / Beaufs/ personnes arrogantes /fainéant	7 ²⁰⁶
Les personnes souffrant d'un trouble physique ou intellectuel	12
Illettré/analphabète	24
Les marginaux	22
Les personnes non formées à la culture de l'Information	17
Les personnes incarcérées	3
Les personnes qui n'ont pas accès aux TIC	18
Les personnes qui croient aux moteurs de recherche	1
Les CPS les moins favorisées	41
Les Sans Domicile Fixe	32
Les personnes vivant dans des zones rurales repoussées	7
Les personnes trop occupées par leur travail	3
Les victimes de l'obscurantisme/les extrémistes	5
Les personnes âgées	10
Les enfants/les adolescents	5
Je ne sais pas	8

(Q15) Pour quelle(s) raison(s) ?/Question Ouverte

Total	116
Isolement	3 ²⁰⁷

²⁰⁵ Idem.

²⁰⁶ Idem.

Financière	15
Absence de besoin	5
Socioculturelle	10
Éducation	25
Idéologique	12
Manque de moyen matériel	20
Générationnelle	2
Barrière linguistique	1
Manque de maîtrise des TIC	2
Pathologie physique /intellectuelle	10
Géographique	2
Drame de la vie	2
Manque de temps	1
Refus de la société	1
Je ne sais pas	15
(Q16) À votre avis, comment ces personnes s'informent-elles ? /Question ouverte	
Total	116
Bouche à oreille/contact humain	45 ²⁰⁸
Télévision	36
Par les sens	4
Radio	8
Téléphone	3
La rue / café	2
EPN	1
Facebook/Wikipédia /Réseaux sociaux	3
Rumeur	1
De façon passive	2
Divertissement	1
La propagande	2
Au hasard	1
Télé-réalité	2
L'oralité	2
L'image	4
Ils ne s'informent pas	7
Je ne sais pas	13

²⁰⁷ Idem.

²⁰⁸ Idem.

Annexe 3 : guide d'entretien

Enquête qualitative : entretien semi-directif

Présentation de l'Interviewer

Bonjour, je m'appelle Sarah, je suis étudiante en Master 2 Information et documentation à l'Université de Montpellier 3 et je réalise une étude sur les pratiques informationnelles des exclus de la société de l'Information. Au cours de l'entretien, j'aimerais que nous abordions les thèmes suivants : la société de l'Information, les pratiques informationnelles et l'exclusion. Le contexte de ce travail garantit la confidentialité des réponses qui ne seront utilisées que dans le cadre de ce travail universitaire. Accepteriez - vous de participer à un entretien enregistré de 30 min environ ? Merci par avance.

Information sur la personne interrogée

✓ Vous – êtes : femme

: homme

✓ Profession :

✓ Spécialité :

Thème 1 : la Société de l'Information et l'exclusion

Questions principales	Questions complémentaires	Questions de clarification
D'une manière générale pouvez me dire, qu'est-ce que la société de l'Information ?	Votre conception ? Les différentes acceptations ?	Pouvez-vous m'en dire davantage ?
D'après votre expérience, qu'est-ce qu'un exclu de la société de l'Information ?	Pour quelle raisons ?	Pouvez-vous me donner des exemples ?
Ou Quels sont les différents types de personne exclus de la	Quelle est l'ampleur du phénomène ? Comment expliquez-vous ce phénomène ?	

société de l'Information ?		
----------------------------	--	--

Thème 2 : Les Pratiques Informationnelles

Questions principales	Questions complémentaires	Questions de clarification
Comment s'informe -t-on quand on est exclu de la société de l'Information ?	<p>Qu'est-ce qu'une pratique informationnelle ?</p> <p>D'après votre expérience, quels problèmes pose l'exclusion en matière d'accès à l'Information ?</p> <p>Ou</p> <p>Quels sont les problèmes que pose l'exclusion en matière d'accès à l'information ?</p> <p>Les différents types de pratiques utilisés le plus couramment par les inclus de la société de l'information ?</p> <p>La typologie des pratiques qu'utilisent les exclus de la société de l'information pour s'informer ?</p>	<p>Pouvez-vous m'en dire davantage ?</p> <p>Pouvez-vous me donner des exemples ?</p>
Clôture		
Avez-vous quelque chose d'autre à ajouter concernant les pratiques informationnelles des exclus de la société de l'Information ?		

Annexe 4 : compte rendu de l'entretien

Information sur la personne interrogée

- ✓ Vous – êtes : homme
- ✓ Profession : Informaticien
- ✓ Spécialité : les réseaux

durée : environ 30 min, complété par des questions rédigées

Thème 1 sociétés de l'Information et exclusion

Question 1 : qu'est-ce que la société de l'Information ?

Réponse : la « société de l'information » désigne une société dans laquelle l'information est l'un des ressorts principal de son fonctionnement et de son développement.

De même qu'il y a un siècle on parlait de société industrielle du fait du rôle moteur et prédominant de l'industrie, aujourd'hui on parle de « société de l'information », terme qu'il serait plus juste de compléter en parlant de « société de la communication, de l'information et de la connaissance » (SCIC). L'un de ses traits marquants est l'accès universel à la connaissance grâce à leur mise en réseau.

La SCIC est l'un des principaux moteurs de la mondialisation.

L'inégalité dans l'accès à cette technologie et à ses applications est souvent désignée par le terme « fracture numérique ».

L'une des conditions préalable au développement de la SCIC a été la dérégulation des communications intervenue dans les années 1980.

L'internet est l'un des outils clé de la SCIC, mais les médias, la publicité en font aussi partie.

La technologie fondatrice de la SCIC est la technologie du numérique.

L'avènement des nouvelles technologies a permis le développement de dispositifs accessibles au grand public qui ont mis à sa

portée des pans entiers de connaissance jusqu'ici réservés aux spécialistes, aux experts et cantonnés jusqu'ici dans des lieux inaccessibles au grand public.

Le modèle économique de l'internet est largement basé sur l'argent de la publicité, ce qui fait que l'attention et le temps des utilisateurs est souvent détourné vers des activités marchandes non sollicitées par eux et orienté vers des informations de type marketing, dont l'objectivité est suspecte.

La SCIC pose des problèmes sociétaux fondamentaux : le droit d'auteur, le respect de la vie privée, la réglementation en matière d'accès aux informations (voir par exemple les affaires Échelon, Wikileaks ou tout récemment la révélation du programme Prism qui ébranlent la société établie).

Question 2 : quelles personnes ou catégories de personnes sont exclus de la société de l'Information ?

Réponse : le terme d'« exclus » n'est peut-être pas celui qui convient pour désigner les personnes qui se situent plus ou moins hors de la société de l'information. En effet il implique des personnes rejetées, chassées. Or il s'agit aussi de personnes qui n'ont jamais été sollicitées ou qui se sont-elles mêmes mises plus ou moins en marge de cette société. Il suggère aussi une dichotomie (être dedans ou dehors) qui ne correspond pas à la réalité. Il vaudrait mieux parler de plus ou moins grande « inclusion ».

D'une façon ou d'une autre qu'il le veuille ou non, chacun est de fait touché par la société de l'information. Il peut y être plus ou moins impliqué selon :

Se protéger contre des catégories d'information : information illégale,

information inappropriée (par exemple via le contrôle parental), information inutile : publicité...

Peur de laisser des traces, de livrer sur soi-même, ou sur ses activités des éléments que l'on ne veut pas afficher,

Se protéger contre de l'information qui dérange ou démobilise (par exemple la litanie en début de journal télévisé de toutes les catastrophes de la journée...), consommatrice de temps d'attention, d'énergie ...

Peur de la désinformation : information biaisée pour des raisons d'intérêt (marketing), d'idéologie) ou d'incompétence (on reproche à Wikipédia, d'être rédigé par des non spécialistes)

Peur des atteintes à la vie privée : syndrome du « big brother » dont les affaires actuelles (programme Prism) montrent qu'il n'est pas seulement un fantasme...

L'internet donne à tous l'impression d'être égaux, ce qui est loin d'être le cas : par exemple lors de sessions de tchat avec des étudiants africains on s'aperçoit vite qu'ils rencontrent des obstacles inconnus de leur interlocuteur d'un pays du Nord : coupures de courant, coût de l'abonnement internet, coût de l'impression papier, pratique de l'écriture et de la langue...

Différentes cultures peuvent déboucher sur des usages informationnels différents : ainsi des populations de culture orale ont vu un développement explosif du téléphone portable et une relative stagnation de l'internet (par exemple dans les pays de l'Afrique subsaharienne)

Question 3 : pourquoi s'exclut-on de la société de l'Information ?

Réponse : différents facteurs peuvent intervenir dans le degré d'inclusion dans la SCIC

- La pression sociale
- Les facteurs économiques
- les moyens techniques disponibles
- le degré d'implication de la personne (ignorance, connaissance, volonté)

Nul ne peut faire complètement abstraction de la société de l'information et s'en

abstraire totalement, à moins d'aller vivre une vie d'ermite sur une île déserte. Mais chacun est libre et peut « résister » à certains aspects de la société de l'information qui lui serait accessible : ne pas écouter la radio, ou regarder la télévision ou lire les journaux, refuser la publicité dans sa boîte à lettres (physique). Mais il sera néanmoins confronté à la publicité dans l'espace public, refuser de se connecter à l'internet, mais de plus en plus il devra néanmoins le faire pour bénéficier de services seulement disponibles via internet, ou à certains services tels par exemple que les réseaux sociaux ...

Question 4 : pourquoi l'information fait-elle peur ?

Réponse : on peut élargir la question en « quels sont les freins qui conduisent à limiter l'accès à l'information d'une personne

- Se protéger contre des catégories d'information : information illégale, information inappropriée (par exemple via le contrôle parental),
- information inutile : publicité...
- Peur de laisser des traces, de livrer sur soi-même, ou sur ses activités des éléments que l'on ne veut pas afficher,
- Se protéger contre de l'information qui dérange ou démobilise (par exemple la litanie en début de journal télévisé de toutes les catastrophes de la journée...), consommatrice de temps d'attention, d'énergie ...
- Peur de la désinformation : information biaisée pour des raisons d'intérêt (marketing), d'idéologie) ou d'incompétence (on reproche à Wikipédia, d'être rédigé par des non spécialistes)
- Peur des atteintes à la vie privée : syndrome du « big brother » dont les affaires actuelles (programme Prism) montrent qu'il n'est pas seulement un fantasme...

Question 5 : pourquoi l'information n'est-elle pas accessible à tous ?

Réponse : on peut parler ici du droit à l'information, d'un devoir de transparence mais aussi du respect de la vie privée. Tout

dépend de la nature de l'information et des implications de sa diffusion sur les libertés individuelles et sur le fonctionnement de la société. De nombreuses affaires récentes posent ce problème en ce qui concerne l'information gouvernementale : wikileaks ou la collecte et l'exploitation d'information privée par les services de renseignements. On trouve le même type de problématique au niveau des entreprises et des organisations non gouvernementales. Toutefois le problème n'est pas seulement l'accès à l'information mais aussi et peut être surtout comment en faire bon usage. Il est urgent de se préoccuper de la formation aux « bonnes pratiques », de répandre une formation sur les pièges de l'information...

Thème 2 pratiques informationnelles

Question 6 : qu'est-ce qu'une pratique informationnelle ? Quelle typologie de ces pratiques ?

Réponse : le terme de pratique désigne un usage habituel et répétitif. La typologie des pratiques informationnelles est devenue pour les chercheurs en sciences de l'information et de la communication un moyen d'appréhender et de classer en catégories les comportements des utilisateurs des systèmes d'information et de communication.

Question 7 : comment s'informe-t-on et quand est-on exclu de la société de l'Information ?

Réponse : en fait on est rarement totalement exclus. Ce mot convient mal sauf dans le cas où on serait privé délibérément par une autorité de l'accès à un certain type d'information : par exemple internet dans les prisons. Il faut mieux parler de degré plus ou moins grand d'inclusion, d'adhésion à la société de l'information.

Toutes les sociétés même les plus reculées comportaient des moyens de diffusion et d'échange d'information et de connaissances.

Question 8 : est-il primordial de favoriser l'intégration dans la société de l'Information des personnes exclues ? Pourquoi ?

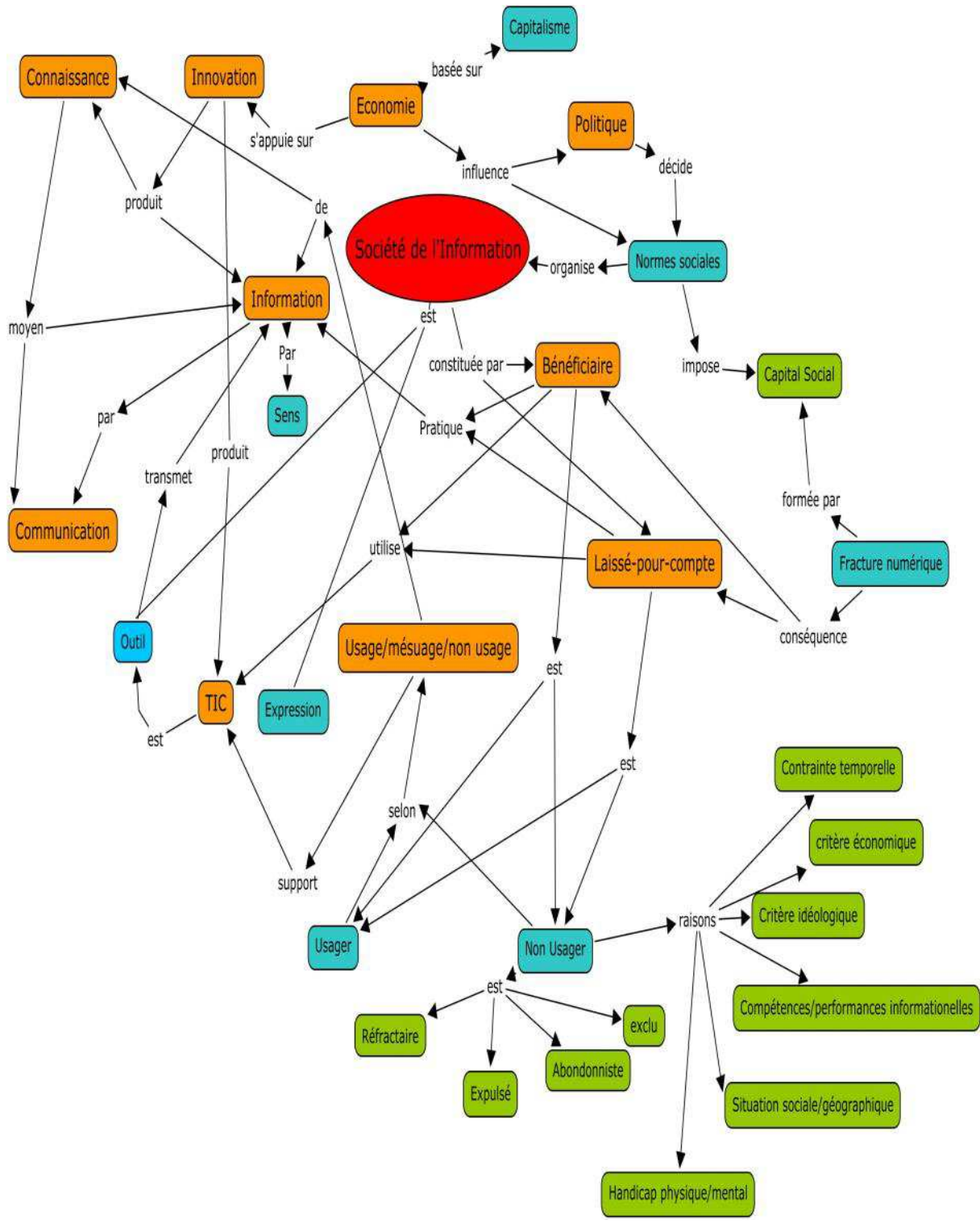
Réponse : il y a pour des raisons d'économie et de fiabilité une tendance irréversible à substituer au guichet des sites internet. Celui qui ne peut pas ou ne veut pas s'initier à l'usage des NTIC ne pourra plus accéder à certains services, faire certaines démarches ou accéder à un niveau de connaissance désormais accessible aux autres. Il risque d'être ou de se mettre de ce fait dans un état d'infériorité ou de fragilité. L'Information est de nos jours un pouvoir et l'information numérique domine de plus en plus cette société. Il est donc nécessaire de familiariser dès l'enfance, dans et hors de l'école, les enfants aux pratiques numériques de façon à favoriser l'inclusion de tous dans la SCIC, en attirant leur attention sur les « bonnes pratiques ».

Question 9 : Avez - vous des choses à rajouter ?

Réponse : l'accès à l'information et à la connaissance jouent un rôle croissant dans notre société. Mais des forces beaucoup plus profondes sont encore enracinées, agissent au-delà des apparences, conditionnent les comportements. Ainsi dans les « printemps arabes » on a pu croire que la puissance de l'information et de la connaissance l'emporterait. On s'aperçoit aujourd'hui que les ressorts traditionnels des sociétés, clans et les courants restent puissants, voire prédominants. Le sujet est tellement vaste qu'il faudrait le développer bien davantage... Les usagers ne sont pas nécessairement culturellement prêts à utiliser les possibilités offertes par les dispositifs dont ils ont désormais l'usage : ainsi une éducation fondée sur la compétition et l'individualisme ne prédispose pas aux pratiques collaboratives et de partage d'expérience mises à portée de chacun.

Les réponses données aux différentes questions posées demanderaient à être largement complétées débattues, expliquées, ce qui n'est pas possible dans le cadre de cette simple enquête...

Annexe 5 : carte conceptuelle



Résumé

Résumé en Français :

La démocratisation et la mondialisation des TIC ont provoqué d'importants bouleversements dans les sociétés humaines à un point tel que certains intellectuels parlent d'une nouvelle ère, qu'ils nomment Société de l'Information. Cette société est basée sur le système capitaliste, qui suscite des inégalités. Or, pour que les TIC soient efficaces pour un accès universel au plus grand nombre, elles doivent émerger dans une société égalitaire. Les sociétés modernes ont ainsi, à travers le progrès technique, façonné un fossé entre, ceux qui ont un « bon » usage des TIC, et ceux qui ne les maîtrisent pas. Notre étude nous invite donc à explorer le « mauvais » côté de la fracture numérique, où « vivent » les non usagers des technologies afin de comprendre certains comportements informationnels que la Société de l'Information a engendrés. Ainsi, notre travail a montré que les pratiques informationnelles auraient, en plus du contexte, des représentations, des besoins et des comportements, une dimension affective. En d'autres termes, elles seraient un acte de socialisation avec le monde environnant. Par conséquent, un « exclu » de la société de l'information s'informerait comme tout individu, par ses sens. Or la technique est dépourvue d'une dimension sensible. Notre étude nous amène ainsi à repenser les non usages et les TIC en vue de nourrir les modélisations des comportements humains universels et les discours sur la fracture numérique.

Champs disciplinaires :

Sciences de l'Information et de la Communication & Documentation
Sciences humaines et sociales

Mots- clés :

Cartographie conceptuelle - Exclusion numérique - Fracture numérique - Pauvreté Informationnelle - Pratiques Informationnelles - Société de L'information - Usage/Mésusage/Non-Usage.