

**Université Paris 8- Vincennes - Saint-Denis**  
Ecole Doctorale Cognition, Langage et Interaction  
ANNEE UNIVERSITAIRE 2016- 2017

**N° attribué par la bibliothèque**

**THESE**

pour obtenir le grade de DOCTEUR DE L'UNIVERSITE Paris 8

Discipline : SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

présentée et soutenue publiquement par

**Par Patricia BOUBAKER NOBILET**

**Mars 2017**

**LES CAPACITÉS D'AGIR DES PERSONNES DÉFAVORISÉES EN  
MATIÈRE D'INFORMATION**

**JURY:**

**ALAIN CHANTE.** Professeur en Sciences de l'information et de la communication. Université Montpellier 3. Rapporteur

**LAURENCE FAVIER** Professeure en Sciences de l'information et de la communication. Université Lille 3 Charles-de-Gaulle : rapporteur

**ERIC DELAMOTTE** Professeur en Sciences de l'information et de la communication. Université de Rouen

**MADJID IHADJADENE** Professeur en Sciences de l'information et de la communication. Université Université de Paris 8. Directeur de thèse

**PIERRE QUETTIER** MCF-HDR en Sciences de l'information et de la communication. Université Paris 8

# SOMMAIRE

Remerciements	4
INTRODUCTION	5
ETUDE THEORIQUE	8
<b>Partie I – Le modèle classique : la théorie de la pauvreté informationnelle sous l'égide du contexte et du groupe social pour comprendre le comportement et les pratiques des personnes défavorisées en matière d'information</b>	9
<b>DIMENSION CONTEXTUELLE</b>	9
<b>1. DIVERSITÉ DU PATRIMOINE INFORMATIONNEL : PAUVRETÉ ET RICHESSE INFORMATIONNELLE</b>	
I – Inégalité et pauvreté informationnelle	10
II – Le concept de fracture numérique	20
III – La théorie des exclus de la société de l'information, approche contemporaine	31
<b>DIMENSION SOCIALE</b>	
<b>2. PRATIQUES INFORMATIONNELLES</b>	45
I – Revue de la littérature scientifique	47
II – Les délaissés : information digitale et paupérisation	54
<b>3. CULTURE INFORMATIONNELLE</b>	58
I – La notion de culture informationnelle en théorie	59
II – La culture informationnelle à l'épreuve du réel	70
<b>4. PRATIQUES ET CULTURE INFORMATIONNELLES</b>	82
I – Étude comparative	83
II – Un changement de paradigme : l'information fournie à l'utilisateur	90
<b>Partie II – Au-delà du modèle classique : les capacités d'agir des personnes modestes dans la société de l'information</b>	95
<b>DIMENSION CONTEXTUELLE</b>	
<b>1. L'INFORMATION DISPONIBLE, STRUCTURE ET SYSTÈME</b>	95
I – Individu, information et affiliation à la collectivité	96
II – La cage de l'info-structure	102
III – Pour une humanité numérique	108

<b>DIMENSION SOCIALE</b>	
<b>2. SOCIOLOGIE DE LA PAUVRETÉ</b>	112
I – L'absence de consensus pour lutter contre la pauvreté	113
II- La nouvelle pauvreté	123
III – Le nœud travail-pauvreté et le lien déshumanisation-souffrance	131
<b>3. INFORMATION ET PAUVRETÉ</b>	140
I – La discrimination par l'information	140
II – Société et politiques de l'information	155
III – Une théorie du/des monde(s) informationnel(s) revue et amendée	160
<b>Partie III – Etude empirique- Résultats et analyse</b>	
	167
<b>1. METHODOLOGIE</b>	
I - Introduction: hypothèses et problématique	168
II – Méthodologie : l'approche biographique	173
III – L'enquête de terrain	173
IV – Traitement des données	186
<b>2. RESULTATS &amp; ANALYSE</b>	202
I – Résultats	202
II – Analyse	211
<b>Dimension contextuelle (Regional characteristics)</b>	211
<b>1. Dimension vécu personnel (personal background)</b>	217
<b>2. Dimension sociale (connections background)</b>	227
<b>3. III – Bilan</b>	234
<b>Conclusion Général</b>	238
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	244
<b>ANNEXES</b>	275

## REMERCIEMENTS

Mes premiers remerciements sont adressés à Madjid Ihadjadene qui a dirigé avec une attention soutenue et beaucoup d'humanité cette thèse de doctorat. Au cours de ces trois années, il était présent dans les moments de doute et de questionnement. Grâce à son soutien, sa confiance, son respect de ma façon de travailler et de ce que je souhaitais mettre en lumière dans ces travaux, j'ai pu mener ce travail à bien jusqu'à son terme. Je tiens à lui témoigner toute ma reconnaissance.

Je remercie les membres du jury, l'école doctorale CLI et le laboratoire Paragraphe.

A mon mari qui m'a offert l'opportunité et le temps de concrétiser ce projet qui me tenait à coeur. Durant ces années, il m'a d'abord épaulé financièrement. Il s'est prêté ensuite avec patience à l'analyse critique de mes écrits, m'a remplacé dans la vie de famille, s'est rendu disponible pour que je puisse me rendre aux différents colloques. Sans son aide, cette thèse n'aurait jamais vu le jour. Je pense aussi à ma fille qui ne m'en a pas voulu d'être moins disponible, qui s'est montrée concernée par ce qui était entrepris et qui s'est occupée avec dévouement de son frère.

A Marie pour son amitié fidèle, son écoute et ses conseils avisés.

L'enquête de terrain n'aurait pu avoir lieu sans la compréhension des responsables du Secours Catholique Caritas France du Pas-de-Calais et sans l'aide précieuse de l'animatrice du territoire. Je leur témoigne ici toute ma gratitude. Un grand merci enfin à toute l'équipe bénévole du Secours Catholique de Berck sur Mer et spécialement à Sarah et Jeannette ainsi qu'à tous ceux qui ont participé à cette aventure.

## INTRODUCTION

La question de la culture informationnelle est au croisement de questionnements scientifiques aux origines multiples. Elle fait référence aux compétences d'un individu à accéder, évaluer et utiliser l'information [LIQ 14] . Selon l'office québécois de la langue française<sup>1</sup> *le concept de culture de l'information (l'information literacy) est défini comme un « ensemble de compétences permettant de reconnaître l'existence d'un besoin d'information, d'identifier l'information adéquate, de la trouver, de l'évaluer et de l'exploiter en relation avec une situation donnée, dans une perspective de résolution de problème. La culture de l'information doit permettre aux personnes de prendre conscience de leurs besoins d'information et leur fournir des compétences d'identification, d'évaluation et d'utilisation pertinente des résultats de leur recherche. »*. Il résulte de cette définition, une intégration de plusieurs compétences d'ordre cognitive, technique et affective.

L'objectif principal de cette thèse est de questionner le lien entre la culture informationnelle et le capital social des individus ou groupe d'individus. Cette thèse explorera aussi les liens perçus entre la culture informationnelle et le champ des pratiques informationnelles et les différents contextes dans lesquels les deux domaines se manifestent. On parlera dans cette thèse de pratiques informationnelles pour désigner la manière dont un ensemble de dispositifs, de sources, d'outils, de compétences cognitives sont effectivement mobilisés dans les différentes situations de production, de recherche, traitement de l'information [CHAU, 10]. Ainsi plusieurs enquêtes ont été publiées sur les pratiques informationnelles des ingénieurs, des cadres dirigeants, des enseignant-chercheurs, des médecins, des journalistes ou des étudiants etc. de même la majorité des travaux sur la culture informationnelle concernent le champ éducatif et universitaire . Cependant, l'attention est rarement portée sur des catégories de population défavorisées, exclues de la société de l'information. [IHA 09]. D'une manière générale, il existe peu de travaux en France qui sont consacrés à la relation entre catégories sociologiques et culture informationnelle [MAA, 03], [THO, 07], [LLO, 12].

---

<sup>1</sup> Citée par Chevillotte, Sylvie. Bibliothèques et Information Literacy. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 2, 2005 [consulté le 02 juin 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0042-007>>. ISSN 1292-8399.

La pauvreté informationnelle (information poverty) est une expression fréquemment employée pour décrire certaines conditions liées à la pauvreté économique ou, au-delà, à des groupes ne pouvant pas partager les pratiques informationnelles du plus grand nombre [CHA, 91], [CHA, 96] et [CHA, 99]. Selon les travaux de cette auteure, l'appartenance à un groupe social déterminerait la pauvreté ou la richesse informationnelle. A l'intérieur de ce groupe, le contexte social et les normes sociales vont conditionner les pratiques informationnelles des usagers. Si les premières études sur la « pauvreté de l'information » date des années 1970, ce concept a émergé à nouveau comme un élément qui fait partie intégrante des discussions de la société de l'information. La pauvreté informationnelle est centrale dans les débats et études concernant l'insertion dans la société de l'information. L'accès (à) et l'usage (de) l'information deviennent des facteurs de différenciation entre des groupes humains, établissant une forme de ségrégation sociale.

La pauvreté informationnelle est invoquée pour caractériser des groupes sociologiques très disparates : les personnes vivant en milieu rural, la classe ouvrière, les femmes âgées, les chômeurs, les handicapés, les sans domiciles fixe, les minorités ethniques, et la plupart des pays en voie de développement etc., tout cela étant imaginé comme une catégorie homogène.

Dans les sillons de ces travaux, nous nous proposons d'explorer les interactions entre le problème informationnel (problème d'accès à l'information), et les inégalités sociales, entre les inégalités et les pratiques informationnelles et entre les pratiques et la culture informationnelle. Une attention particulière sera portée sur la place des dispositifs du Web 2.0 dans l'étude de ces pratiques [DAG, 14]. Les deux théories socles en sciences de l'information, axées sur les personnes défavorisées, émanent des travaux de T. Childers (1975) et d'E. Chatman. (1992, 1999, 2000, 2001). Le concept d'Information Poverty constitue donc un courant d'études mineur, à la fois dans la communauté des chercheurs sur la pauvreté et dans celle des chercheurs en sciences de l'information. De même, dans le champ de la pauvreté, l'accent est davantage porté sur les publics dits marginalisés, vivant en dehors du modèle sociétal, comme les personnes sans abri (S. Paugam, C. Giorgetti, 2013).

La réflexion portera sur le comportement et les pratiques informationnelles des personnes défavorisées au travers de l'articulation entre les variables microsociologiques (actions individuelles) et macrosociologiques (contextes sociaux). En effet, l'étude théorique se base sur la théorie de l'Information Poverty, pensée par l'américaine E. Chatman, pionnière dans l'étude des personnes en difficulté sociale. Selon cette théorie, l'élément macro interagit sur la variable micro. Notre objectif réside dans la compréhension de l'« agir » individuel en matière d'information. Relève-t-il des déterminismes bourdieusiens, de l'histoire individuelle ou de

l'influence macrosociologique ? Dans une première partie, nous aborderons le modèle classique en matière d'accès à l'information des personnes défavorisées, soit la théorie de la pauvreté informationnelle. Celle-ci met en exergue deux dimensions d'influence parallèles : la dimension contextuelle qui engendre la pauvreté en information et la dimension sociale sous le prisme de l'appartenance à un groupe social, source d'interprétation du comportement et des pratiques des personnes défavorisées en matière d'information. Les chapitres premiers seront donc dédiés aux concepts de pauvreté informationnelle (Information Poverty), comportement informationnel (Information Behavior), pratiques informationnelles émanant du modèle de référence et les notions de culture informationnelle (Information Literacy) et de fracture numérique (Digital Divide) qui suivent cette lignée. Au sein d'une seconde partie, nous voulons tenter une ouverture du champ vers ce qui nous semble plus affiné en matière de recherches sur l'attitude des personnes défavorisées vis-à-vis de l'information. Les dimensions contextuelles et sociales y seront appréhendées sous forme d'écrits axés sur la société (information disponible), la pauvreté (le modèle classique évoque le lien non-direct entre la pauvreté en information et la pauvreté économique) et enfin, l'information et la pauvreté. L'idée est de considérer, autant que faire se peut, ces variables socio-économiques de façon à dépasser l'appartenance à groupe social et le contexte de vie comme sources d'interprétation et de proposer une articulation entre les déterminismes sociaux et ceux de nature personnelle. Dans cette optique, l'enquête d'investigation a mis en lumière deux aspects importants, absents du modèle classique : la dimension sociale ne s'arrête pas à l'appartenance à un groupe mais affiche des réseaux de solidarité pour l'accès à l'information. Elle souligne, enfin, l'influence dominante d'une tierce dimension dans l'étude du comportement informationnel des personnes défavorisées et de leurs pratiques : la dimension vécu personnel.

## **ETUDE THEORIQUE**



# **Partie I – Le modèle classique : la théorie de la pauvreté informationnelle sous l'égide du contexte et du groupe social pour comprendre le comportement et les pratiques des personnes défavorisées en matière d'information**

## **DIMENSION CONTEXTUELLE**

### **1.**

#### **DIVERSITÉ DU PATRIMOINE INFORMATIONNEL : PAUVRETÉ ET RICHESSE**

##### **INFORMATIONNELLE**

#### **Introduction :**

L'obsolescence programmée des savoirs et compétences induite par la mouvance des nouvelles technologies numériques et les inégalités en terme de patrimoine social et culturel sont au croisement de la problématique de l' « inégalité informationnelle », au centre des préoccupations politiques et économiques avec une primauté affichée de l'économique. Derrière la vision de société planétaire de l'information, un déséquilibre dans l'accès à l'information numérique se fait sentir, une zone d'ombre, a « dark face », une réalité différente des pourcentages et des études statistiques, un usage social à deux vitesses des ressources informationnelles en ligne d'une société passée d'une ère industrielle à une ère informationnelle.

Dans ce chapitre, nous nous intéresserons plus particulièrement à la dimension humaine à l'intérieur d'une société donnée et donc à l'inégalité informationnelle dite sociale (social information divide).

L'inégalité informationnelle (information divide) au sein de la littérature scientifique mondiale constitue un sujet d'étude depuis les années 60, même s'il faisait référence à l'information imprimée, en première instance et que le rôle de l'information n'était pas aussi majeur au sein d'une société industrielle axée sur la production de produit et non d'information. Parmi les axes d'étude orientés « inégalité informationnelle » figuraient l'inégalité d'éducation, l'inégalité de culture de l'information, l'inégalité d'accès aux ressources informationnelles étant la plus ancienne.

Au milieu des années 70, T. Childers dénombre pas moins de 700 études existantes relatives à l'inégalité et à la pauvreté informationnelle [CHI, 75].

Les années 90 et 2000, marquées par l'avènement de nouvelles technologies de l'information communication (micro-informatique, internet) et de nouveaux matériels (ordinateur portable, téléphonie portable) participent à l'ancrage des divisions d'accès à l'information désigné sous le terme de « pauvreté informationnelle » entre les segments de la population, regroupés en 2 catégories, les « info-riches » et les « info-pauvres ». Les inégalités d'accès à ces technologies du numérique sont désignées sous le terme de « fracture numérique ». (digital divide). Ainsi, en 2000, selon S. Hongladarom, ce nouveau concept a généré plus de 14000 publications [HON, 04]. Sur ces bases, deux courants de recherche sont identifiables au sein de la communauté scientifique actuelle : le premier, dans la lignée du courant de l'inégalité informationnelle des années 60 à 80 qui se concentre sur la notion de pauvreté informationnelle (information poverty, information gap, information inequality, information divide) et le second qui s'oriente, parallèlement sur le concept de fracture numérique ou accès aux TIC (digital divide).

## **I - Inégalité et pauvreté informationnelle**

### 1. Définir pour interpréter

Synthétiquement, cette expression repose sur une dualité sociale et/ou économique entre ceux qui sont favorablement exposés aux ressources informationnelles et ceux qui ne le sont pas. Cet état de privation ou de manque est traduit par le terme d'« info-pauvre », de « pauvreté informationnelle », de « désavantagé de l'information », etc. A l'intérieur de cette catégorisation de la population figurent certains segments définis par l'âge, le statut social, l'ethnie, etc. (personnes âgées, personnes seules, détenus, minorité ethnique, personnes pauvres). De manière plus fine, les chercheurs des années 90 dont Britz [BRI, 98, 04], Goulding [GOU, 01], Sweetland

[SWE, 93], Van Dijk [VAN, 97, 00] ont étudié les raisons susceptibles d'expliquer cet environnement informationnel considéré comme pauvre.

Sweetland définit, ainsi, la pauvreté informationnelle comme la conséquence de formes de privation, tel que le manque d'accès à l'information ou la surcharge d'information impliquant une privation auto-imposée du sujet [SWE, 93]. Van Dijk la perçoit comme une inégalité dans la possession et l'usage des vecteurs d'information et de communication au sein d'une société donnée [VAN, 97, 00]. Pour Britz et Blignaut, l'inégalité informationnelle est un concept à multifacettes qui doit prendre en compte la connaissance, l'infrastructure de l'information et l'information, elle-même. [BRI, 98]. La pauvreté informationnelle est définie comme « la situation dans laquelle les individus et les communautés, dans un contexte donné, ne possèdent pas les qualités et les habilités requises ou les moyens matériels d'accéder efficacement à l'information, de l'interpréter et de l'utiliser de manière appropriée ; la situation est plus largement caractérisée par un manque d'information essentielle et une infrastructure de l'information peu développée » [BRI, 04, p. 194]. Lievrow et Farb considèrent que le terme d'inégalité informationnelle devrait être remplacé par celui d'«équité informationnelle», une terminologie plus pragmatique et viennent à exploiter cette dernière comme une « répartition équitable et correcte de l'information parmi les individus, les groupes, les régions, les catégories et autres segments sociaux de sorte que ces personnes aient l'opportunité d'accomplir ce qui est important ou ce qui fait sens pour eux dans leur vie » [LIE, 03, p. 53]. Ils reprennent sensiblement les éléments constitutifs mentionnés par l'éclairage de Britz et de Blignaut (accès, connaissance, compétence, contexte) en y ajoutant la notion de valeur déterminée par l'individu lui-même.

A la lumière de ces clarifications, il apparaît clair que la communauté scientifique a tenté de s'extraire de la dualité originelle catégorisante de l'info-pauvre ou info-riche pour appréhender de manière plus complète les multiples facteurs inhérents à une forme d'inégalité informationnelle et de saisir l'impact de la technologie numérique sur cet état de fait. Dans cette perspective, les travaux ont considéré le rôle des inégalités socio-économiques et notamment la pauvreté afin de déterminer si elle avait ou non une influence sur l'inégalité informationnelle. Les études ont conclu que la division informationnelle ne saurait être imputable entièrement à la pauvreté économique. En effet, selon J.H. Sweetland, un info-riche n'a pas seulement besoin de ressources économiques adéquates pour assurer un accès à l'information mais aussi d'un capital intellectuel pour trouver, évaluer et traiter l'information [SWE, 93]. Un autre point d'impact étudié par A. Goulding ou J.H. Sweetland est celui de flux informationnel : un flux important d'information destiné à une personne ou à une communauté ne les transforme pas en info-riche,

au contraire, la surabondance d'information peut obstruer l'accès à l'information utile et réduire l'habilité d'une personne à traiter l'information. Cela serait constitutif de la pauvreté informationnelle, qui selon cette vision, n'est pas liée à l'individu au départ mais à l'environnement informationnel, qui, non sélectionné, non trié, non traité en amont, génère, de facto, une masse d'information difficile à traiter pour l'utilisateur. [GOU, 01], [SWE, 93]. Avant de rentrer dans le vif du sujet, un bref feed-back s'impose pour tenter de comprendre l'émergence de la notion de « pauvreté informationnelle ».

## 2. Histoire de la « pauvreté informationnelle » (Information Poverty)

A partir des années 70, les recherches en sciences de l'information étudient la relation entre pauvreté et comportement informationnel. Elles se sont donc concentrées sur les pratiques informationnelles quotidiennes des indigents et ont cherché à mettre en lumière le type d'informations qui fait défaut aux populations défavorisées pour répondre à des besoins quotidiens et par là-même, les informations dont tout individu a besoin pour réussir à s'insérer dans la société de l'information. Ces recherches ont abouti à différentes conceptualisations échelonnées dans le temps, qui s'inspirent les unes des autres, celle de Greenberg et Dervin, celle de Childers puis celle de Chatman.

B.S. Greenberg et B. Dervin ont étudié l'environnement et le comportement informationnel d'une population urbaine pauvre, celle de la communauté afro-américaine de Cleveland. Elles ont montré qu'un certain nombre de barrières pouvaient être à l'origine de la « pauvreté informationnelle » comme le manque d'instruction (lié aux conditions économiques) et un système social inadapté. Chaque classe sociale posséderait son code de communication et les groupes se constitueraient en fonction des besoins et des comportements informationnels. Pour analyser la « pauvreté informationnelle », il faut partir des besoins et des comportements informationnels dans le contexte social.

Dans cette lignée, T. Childers, à partir du constat que « pauvreté informationnelle » et contexte social sont liés, propose une échelle de la pauvreté : les « moins défavorisés » (the least disadvantaged), les personnes pauvres économiquement seulement, et les « plus défavorisés » (the most disadvantaged) qui sont pauvres sous différentes formes, dont celle liée à l'information. Les « info-pauvres » répondraient à trois critères :

- de faibles compétences informationnelles imputables à un faible niveau d'instruction, à un handicap ou à une barrière linguistique

- des normes sociales différentes de celles de la culture dominante
- une marginalisation, une impuissance ou une dépendance aux autres.

S'inspirant des travaux d'O. Lewis sur la « culture du pauvre » (culture of poverty), il introduit le concept de « culture de la pauvreté informationnelle » (culture of information poverty). L' étude d'O. Lewis mettait en avant le fait qu'une personne pauvre adopte un comportement adapté à sa situation sociale, une « sous culture » par rapport à la culture dominante, ce qui serait susceptible d'expliquer l'exclusion sociale.

ü T. Childers reprend donc cette idée en la transposant au niveau informationnel, il indique :

« 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 » [CHI, 75, p. 25].

Elfreda Chatman s'inspira des travaux de ses prédécesseurs ainsi que de ceux de sociologues tels que W. F Whyte ou R.K. Merton (lui-même s'inspirant de Marx, Durkheim ou Weber) et entreprit l'étude des comportements informationnels de personnes défavorisées telles que les travailleurs pauvres, les personnes âgées, les mères célibataires et les prisonniers. A l'issue de cette investigation, elle présenta six propositions susceptibles d'éclairer le comportement informationnel des personnes défavorisées étudiées :

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

Pour E. Chatman, le contexte et les normes sociales influencent le comportement informationnel ; l'appartenance à un groupe social donné contribue à la pauvreté ou à la richesse informationnelle.

### 3. Les axes de recherche autour de la « pauvreté informationnelle »

L'interprétation de l'inégalité informationnelle sur le plan de sa définition ou des facteurs qui l'expliquent, diverge et les axes de recherche se concentrent sur l'un ou l'autre de ces facteurs qui peuvent être économiques, sociaux, politiques, culturels ou cognitifs. Les études ont donc privilégié une dimension donnée et il est possible, compte tenu des éléments appréhendés, d'en dégager quatre, de plus ou moins grande ampleur : la dimension éthique, la dimension économique, la dimension culturelle et enfin, la dimension cognitive.

En premier lieu, l'éclairage éthique et moral d'un ensemble de chercheurs qui met en avant le rôle de l'information au sein d'une société juste et équitable, qui se positionne en tant que vecteur d'une démocratie informationnelle. Selon les travaux de chercheurs comme Britz [BRI, 01, 04] ou Lievrouw [LIE, 03], l'inégalité informationnelle réside dans le déséquilibre de la distribution des ressources informationnelles et donc des droits (expression, savoir, communication) selon les différentes strates de la société. Une juste répartition des dites ressources permettrait de rétablir une justice sociale.

Le second mouvement axe ses travaux sur le spectre économique et notamment la politique économique menée par une société. Ainsi, les personnes avantagées (info-riches) contrôleraient la production, l'échange et la distribution de l'information via des mécanismes et stratégies de capital, de politique, de discours social ou de régulation du marché. L'inégalité informationnelle résiderait dans le fait qu'une personne soit affiliée ou non aux structures de pouvoir, elle est déterminée par ces structures et participe aux inégalités politiques et économiques pré-existantes entre les classes sociales. Ce mouvement est illustré par un large groupe de chercheurs dont Birdsall [BIR, 97], Doctor [DOC, 91, 94], Golding [GOL, 93], Harris [HAR, 98], Murdock [MUR, 99], D. Schiller [SCH, 95, 01], H.I. Schiller [SCH, 96, 98], Webster [WEB, 97, 98, 01]. Ainsi, en 1994, Doctor écrit : « available evidence indicates that there is a growing gap between the information rich and the information poor ; that gap is part of a large struggle for control of information resources and for the societal power that accompanies such control » [DOC, 94, p. 9].

Le troisième axe de recherche est orienté vers une interprétation socio-culturelle avec le courant socio-constructiviste notamment. Les travaux d'Agada [AGA, 99], de Chatman [CHA, 96], de Chatman et Pendleton [CHA, 95], d'Hersberger [HER, 02], de Sligo et Jameson [SLI, 00], de Jaeger et Thompson [JAE, 04] ou de Spink et Cole [SPI, 01] s'inscrivent dans cette communauté de recherches. Le capital informationnel est décrit comme une somme sociale et culturelle communautaire. A l'intérieur d'une communauté donnée, les personnes vivent dans un monde

informationnel normé, « a small world » où ils partagent la même culture. La façon dont les membres acquièrent et utilisent l'information et le fait que celle-ci fait sens à leurs yeux, en d'autres termes le comportement informationnel, est modelé par cette culture de groupe. Sur ces bases, l'inégalité informationnelle et la pauvreté informationnelle sont essentiellement des phénomènes liés à la ségrégation culturelle, les différentes cultures partageant difficilement les ressources informationnelles. Pour ces chercheurs, le capital économique, s'il peut jouer un rôle important, ne suffit pas à comprendre l'inégalité informationnelle. Les différences culturelles entre les groupes défavorisés (outsiders) et la société dominante (insiders) conduisent à des déséquilibres informationnels. Les membres de ces petits mondes recherchent rarement l'information du monde extérieur des insiders, ce qui engendre une pauvreté informationnelle pour les groupes défavorisés. E. Chatman s'est largement penchée sur ces petits mondes isolés et a mis en évidence quatre principes qui caractériseraient la pauvreté informationnelle : le manque de prise de risque (lack of risk-taking), le secret (secrecy), la déception (deception) dans la communication de l'information vers les outsiders, la primauté de la pertinence fonction de la situation (primacy of situational relevance). Ces principes quant à l'échange et à l'utilisation de l'information renforcent la pauvreté informationnelle car les info-pauvres en viennent à négliger les sources informationnelles créées par les autres (outsiders).

La quatrième perspective d'étude se focalise sur l'aspect cognitif, le processus d'apprentissage et d'appropriation, propre à chaque individu cette fois et non à une communauté, qui est susceptible d'expliquer l'inégalité et la pauvreté informationnelle. Ce sont les différences cognitives entre les individus (knowledge gap) qui constituent une source d'explication majeure, qui peut être affecté ou non du facteur socio-économique.

Cette communauté de chercheurs dont Gaziano [GAZ, 97, 98], Kahlor [KAH, 04], Grabe [GRA, 00], Eveland [EVE, 00, 03] perçoivent l'inégalité et la pauvreté informationnelle comme une différence de connaissances et de capacités entre les individus, qui n'aurait pas grand chose à voir avec la stratification socio-économique mais qui serait due à l'intérêt personnel, à la préférence pour certains médias d'information, à la participation à la communauté et à la communication interpersonnelle, éléments qui affectent l'efficacité des processus d'acquisition et de traitement de l'information. Cela oriente chaque individu dans le camp des info-riches ou des info-pauvres, ces derniers étant caractérisés par le manque de conscience de la valeur de l'information, le manque de raisons pour accéder à l'information et l'inadéquation des connaissances informationnelles.

Au terme de cette vue d'ensemble des niches de recherche, il apparaît que les causes de l'inégalité et de la pauvreté informationnelle sont, soit d'ordre sociétal, soit d'ordre

communautaire, soit d'ordre individuel. Sur le plan sociétal, la communauté scientifique démontre qu'inégalité et pauvreté informationnelle sont inextricablement liées aux composantes institutionnelles d'une société dont le rôle est d'allouer à tous les segments de la population des ressources informationnelles équitables en accord avec le pouvoir économique et politique. Au niveau communautaire, les études mettent davantage l'accent sur le prisme socio-constructiviste et montrent que les groupes particulièrement fragiles et/ou marginalisés vivent dans un monde informationnel isolé, défini par des normes sociales partagées, renforçant leur pauvreté informationnelle. Le dernier niveau se concentre sur l'individu et les chercheurs s'attachent à démontrer que chaque personne possède des connaissances et compétences singulières pour utiliser, traiter et assimiler l'information et donc s'enrichit ou s'appauvrit au contact de l'information qu'elle reçoit.

#### 4. Réflexion sur la notion d'inégalité et de pauvreté informationnelle

Quel triste tableau que celui qui nous est proposé, d'info-pauvre et d'info-riche différenciable par des traits caractéristiques, une appartenance à un groupe social, sous-cultivé, sous-éduqué, bref s'apparentant aux distinctions ethniques qui ont plongé notre Histoire dans les ténèbres. Quel amalgame commode entre la pauvreté économique et une dite pauvreté de l'information. « Inégalité informationnelle » serait plus adapté, moins réducteur, moins violent et surtout signifiant. En dehors de ces caricatures, le terme de « pauvreté informationnelle » n'a jamais été clairement défini, il pourrait s'agir d'une « sous-culture » de l'information ou d'une « sous-information » ou de personnes « sous-informées ». Au terme de ces lectures, il semble qu'il s'agisse de personnes pauvres et de leur difficulté d'accès et d'usage de l'information. Pour les moins défavorisés, ces difficultés sont liées à la pauvreté et pour les plus défavorisés, elles sont liées à la pauvreté et à des capacités cognitives moindres et à un comportement sous-culturel. Bref, une personne pauvre est aussi pauvre en matière d'information, même si ce lien n'est jamais assumé, ni affiché, car elle vit dans un contexte social défavorisé et ne possède pas les compétences ou l'idée d'accéder à l'information. Pourtant, la pauvreté économique n'implique pas des compétences ou aptitudes moindres sinon, dans ce cas, une bonne part de la population actuelle y serait condamnée... Les compétences individuelles en matière informationnelle n'ont rien à voir avec le capital économique, ni même avec le contexte social, fort heureusement. En outre, l'information dite utile n'est pas moins accessible pour une personne riche que pour une personne pauvre. On est donc passé d'un concept d'inégalité informationnelle, basé sur l'inégalité d'éducation, qui elle est bien tributaire du capital économique et qui explique des aptitudes



différentes, à celui de « pauvreté informationnelle », une terminologie malheureuse qui ferait état du paysage ou contexte informationnel ; « info-riche », « info-pauvre » ne signifient pas davantage puisque chacun accède à l'information fonction de ses besoins, qui vont déterminer les pratiques. Il n'existe pas de sous-culture par rapport à une culture dominante. Il existe, en revanche, deux mondes distincts au sein de notre société, les personnes argentées et non-argentées. Les premières vivent dans leur petit monde, de même que les deuxièmes. Chacune, fonction de son patrimoine économique (qui est également social) a des accès différents à l'éducation, à la culture (opéra, théâtre, voyages), à la nature, à la propriété, au logement, à l'information et à ses dispositifs. Pour autant, ni l'une, ni l'autre de ces cultures ne dominent l'autre.

L'inégalité informationnelle est le fait de l'éducation, censée être égalitaire mais qui, dans les faits, maintient les inégalités sociales.

Il apparaît très clairement que ces différents courants de recherche convergent vers la résolution du même problème, celui de la division ou de l'inégalité informationnelle mais en se positionnant sur des approches micro ou macro, elles n'ébauchent pas une vision homogène de l'objet d'étude. L'inégalité informationnelle est, bien sûr, liée à l'unicité de chaque individu, plus ou moins initié. Elle est en relation, aussi, avec le capital social et économique de chaque personne qui octroie une exposition à l'information plus ou moins grande et elle peut être atténuée ou renforcée par une politique sociétale en matière d'information équitable ou pas. Il semble que le point commun à ces différentes approches, qui se scindent dans la théorie mais qui s'unissent dans la réalité, soit lié au patrimoine social et économique de chaque individu. En effet, si l'on considère l'information digitale, son accès est soumis à la possession d'éléments matériels tributaire du capital économique et à la possession de connaissances informationnelles, dépendantes à la fois de l'éducation et du capital social. Pour ce qui est de l'information imprimée ou orale, l'approche n'est plus virtuelle mais réelle, l'accès à l'information est soumis, là encore, à un certain capital économique (achat de la presse, achat d'un poste de radio, déplacement dans les institutions en bus, en métro puisque les structures de proximité ont été fusionnées au niveau de plusieurs arrondissements, photocopies) et à un certain capital social (entendre parler de telle ou telle information). Même si les personnes pauvres se contentent de la presse gratuite (Direct 8, Métro, 20 Minutes), récupèrent leur équipement sonore ou des livres, des revues, de vieux journaux dans la rue, l'accès à l'information est, malgré tout, effectif mais plus aléatoire ; l'inégalité originelle réside là, elle est économique puis sociale, (position sociale), elle devient culturelle puis cognitive et enfin, informationnelle. Chaque individu est différent, certes, mais personne ne naît instruit, personne ne naît plus capable que l'autre, surtout en matière d'accès à l'information

et chacun a des aptitudes et une intelligence particulière. (intelligence multiple). Le patrimoine économique va jouer, à partir de là, un rôle déterminant au niveau de l'environnement culturel, social, au niveau de l'éducation puis au niveau de la position sociale qui va, à nouveau, façonner le capital culturel et social bourdieusien. Cette reproduction sociale, si elle n'est pas enrayée par une justice sociale, ne faisant état ni de la couleur de peau ni de l'origine ethnique, ni du capital (l'économique déterminant tous les autres), favorisant l'accès pour tous à une éducation équitable, la démocratisation de la culture sous toutes ses formes (pas seulement les bibliothèques), le partage des savoirs et ressources, la formation à l'information, maintient une asphyxie mesurée des personnes défavorisées, une division sociétale entre les personnes avantagées et les personnes désavantagées. La vision des « info-riches » et des « info-pauvres » s'apparente à un mirage. Il est certain que les personnes isolées, parce qu'enfermées dans des institutions ou marginalisées parce que désocialisées, vivent volontairement dans leur petit monde, par crainte et par auto-protection mais cette crainte n'est pas liée à l'information, elle est liée à ce qui pourrait encore leur être fait ou pris. Il n'est pas certain d'ailleurs que ce soit ces personnes isolées qui vivent dans un petit monde ou plutôt les autres, qui s'enferment dans le leur, par crainte aussi de perdre leurs acquis ou de ne pas vivre dans l'ère du temps. Certaines personnes, qui ne font pas partie d'un groupe donné, sont plus ou moins exposées à l'information, compte tenu de leur position sociale donc des moyens financiers, compte tenu de l'éducation reçue, (plus ou moins complète, plus ou moins rapprochée dans le temps), compte tenu de l'âge, compte tenu de la confiance et de l'intérêt pour l'information. Ainsi, pour la génération Y, dite « digital native » et technophile, l'inégalité d'accès à l'information se situe davantage au niveau des compétences informationnelles que de l'utilisation des appareils alors que c'est le rapport inverse pour beaucoup de « digital adopters » (30 ans et +). En outre, la caractérisation des « info-pauvres » par le fait qu'ils soient dits dépourvus de capital social – caractéristiques échaudées par l'arrivée d'internet et des réseaux sociaux – n'explique pas en quoi ces publics sont pauvres d'un point de vue informationnel. Ils vivent, certes, dans l'incertitude et la crainte, une situation qui est renforcée par un communautarisme subi plus que voulu, dues à des décisions institutionnelles, qui esquissent le paysage informationnel destiné à établir une paix sociale. (les plus nécessiteux ensemble, les contrevenants à la loi ensemble, les mêmes cultures ensemble, les personnes âgées ensemble, etc.). Leur capital social existe pourtant, il est lié à leur mode de vie ainsi qu'à leur pouvoir économique (la pauvreté ne facilite pas le développement et l'entretien d'un capital social important). L'isolement, décrit par la théorie de la pauvreté informationnelle, est associable à la misère, un enfermement physique et psychique où la notion de besoin informationnel ne fait plus sens, au sein d'un environnement communautaire où l'accès

à l'information est contrôlé, un accès institutionnel et non individuel. Pour les personnes défavorisées, qui ne sont pas privées de liberté, l'accès à l'information est efficient, même s'il est long, même s'il est fastidieux, même s'il ne passe pas forcément par les TIC, même s'il n'est pas facilité par un capital social conséquent, car il s'agit de survie. Ceci est encore permis du fait de la coexistence de l'humain au sein des entités sociales et des dispositifs numériques. Si cet équilibre est encore maintenu, il s'est considérablement fragilisé du fait de la disparition des services de proximité au profit de services centralisés (au niveau de plusieurs arrondissements ou d'un département ou d'une région) ou de la primauté souhaitée de la cyber-information. Comme le démontre Hersberger dans ses travaux sur les sans-abri, pour l'instant, « le manque d'accès aux technologies de l'information n'a pas d'impact sur la façon dont les sans-abri parviennent à se procurer les informations dont ils ont besoin [HER, 02]. Pour ce qui concerne l'accès (à) et l'usage de l'information, ce qui compte, pour les personnes dites dépourvues de capital social, comme pour les autres, c'est l'expérience, l'acte d'apprendre est social et repose sur le partage de ce qui est connu, testé, exactement comme c'est le cas sur les blogs, en d'autres termes, sur l'expérience humaine. Il s'agit d'un élément crucial, humain, qui doit accompagner l'utilisateur, ainsi en confiance, qui ne saurait être interprété comme facteur de « pauvreté » ou de « richesse informationnelle ». Si pauvreté il y a, elle est économique et elle influe effectivement sur l'accès à l'information, plus ou moins facile. Enfin, les personnes désavantagées ou défavorisées ne constituent pas une communauté, il s'agit d'une part de la population grandissante, mouvante, polymorphe, hermétique aux classifications sociaux-économiques, fauchée mais exigeante et méfiante, qui fait de moins en moins confiance. Les études, les diplômes ne suffisent plus à trouver un emploi, travailler ne suffit plus à se loger ou à se soigner, à assouvir des besoins vitaux. Ainsi, les nouvelles technologies de l'information communication peuvent être négligées car nécessitant des moyens financiers trop grands et s'affiliant de plus en plus à un gigantesque réseau de surveillance. Cet état de fait ne reflète pas une « pauvreté informationnelle » mais une volonté de sortir des radars de contrôle et une priorisation des besoins.

Les perceptions théoriques de l'inégalité ou « pauvreté informationnelle » semblent avoir été interprétées comme « pauvreté » ou « richesse informationnelle » une variation des besoins informationnels, fixés non par l'individu mais par l'institution ou la société dans laquelle il vit. Or, c'est bien à l'individu de déterminer ses besoins en matière d'information sans qu'aucune comparaison puisse être effectuée avec ceux de son voisin.

Il en est de même pour la notion de fracture numérique (digital divide) qui, de fait, regroupe les deux aspects anglo-saxons, à savoir l'inégalité informationnelle et l'inégalité numérique. La dualité « info-riche » / « info-pauvre » est alors appréhendée d'un point de vue matériel.

## II - Le concept de « fracture numérique »

Là encore, la liberté individuelle est sous exploitée au profit de la volonté institutionnelle qui contraint mais n'octroie pas les moyens, un capitalisme informationnel qui insiste sur la nécessité d'utiliser et de posséder, en modélisant un capital matériel type, non pas pour éradiquer la pauvreté en nivelant la possession de nouveaux outils mais pour normer dans une stratégie économique. Ces normes, non pas de groupes ou de communautés mais de société, définissent ce qui est prescrit en matière d'accès et d'usage de l'information : l'équipement technologique qu'il est préférable de détenir pour jouer son rôle de citoyen consommateur, les compétences qu'il est nécessaire de posséder, autrement dit un patrimoine numérique. L'individu n'est pas aussi libre dans ses besoins qu'il n'y paraît. Il dispose seulement de marges de manœuvre plus ou moins grandes, en fonction de la position sociale qu'il occupe, fruit du capital économique et social. Nous avons vu que ceux qui dérogent à cette standardisation des besoins et des modes d'accès à l'information, par choix ou par contrainte, sont considérés comme info-pauvres et s'ils n'usent pas de l'information comme il est attendu, ils sont perçus comme numériquement pauvres. Pour évoquer ces différences d'accès et d'usage des TIC, (web 2.0 notamment, vecteur de l'e-commerce), le concept de « fracture numérique » est apparu dans la littérature scientifique, qu'il serait possible aujourd'hui de dénommer « apartheid numérique » pour reprendre la formulation toute neuve du Premier Ministre actuel.

### 1. Comprendre la fracture numérique sociale (social digital divide)

Depuis la fin des années 90, correspondant à l'arrivée du web, on trouve dans la écrits scientifiques récents de nombreuses publications relatives à la fracture numérique telles que celles de Bertot [BER, 03], Clark et Gorski [CLA, 01], Corrocher [COR, 02], Gunkel [GUN, 03], Hargittai [HAR, 02], Kim, M.C. et Kim, J.K.[KIM, 01], Lentz [LEN, 00], Mossberger [MOS, 03], Selwyn [SEL, 04], Warschauer [WAR, 02, 03a, 03b], Van Dijk et Hacker [VAN, 03]. Ces travaux, pour la plupart, attestent que la division numérique doit être perçue en terme d'accès et d'utilisation et certains chercheurs comme Van Dijk et Hacker [VAN, 03] soutiennent qu'il est nécessaire de dépasser une vision bipolaire de l'accès et de l'utilisation de l'information pour parvenir à une conceptualisation en tant continuum.. D'autres études telles que celles de Bertot [BER, 03], Davison [DAV, 03], Hargittai [HAR, 02], Lentz [LEN, 01], Wilhelm [WIL, 01] ont démontré que la division numérique est imputable à une disparité au niveau de l'accès matériel

(ordinateur, logiciel, mode de connexion internet) et intellectuel (connaissance, culture, raisonnement, type d'usage). Selon Kim, M.C. Et Kim, J.K., la division numérique doit être appréhendée de manière multidimensionnelle (accessibilité aux médias, mobilisation et conscience de l'information) et multi-niveau (inégalité d'opportunité, inégalité d'utilisation, inégalité de réception [KIM, 01]. L'idée de continuum développée par Van Dijk et Hacker, de disparités pré-existantes est maintenue. D'autres travaux, tels ceux de Corrocher et Ordanini [COR, 02], de Sciadas [SCI, 05], se sont penchés sur la dimension quantitative en élaborant des procédés de mesure de la division numérique, dressant un état de la distribution du numérique au sein d'une société. Enfin, certains chercheurs ont œuvré pour une approche gigogne du concept comme Norris [NOR, 01] qui propose trois catégories de division numérique : la première est globale (mondiale) relative aux disparités entre pays, la seconde est sociale, en référence aux différences ou fossé dans l'accès aux TIC entre différents segments d'une même société et la troisième est démocratique, liée à une exploitation inéquitable de l'espace virtuel par différents groupes politico-économiques. La majorité des études se sont penchées sur les deux premières catégories, un petit nombre de recherches ont été consacrées à la troisième parmi lesquelles celles de Colby [COL, 01], McPerson [McP, 00] ou Norris [NOR, 01].

## 2. Des interprétations différentes

Les interprétations de la division numérique et surtout de son origine ou de son ampleur divisent la communauté scientifique en quatre écoles de pensée :

la première confirme qu'il existe des différences entre les individus dans leur accès aux technologies de l'information communication. Ces inégalités, cependant, sont considérées comme normales et inévitables, comme il existe des inégalités au niveau de la santé, de l'emploi, des conditions de travail, de la tenue vestimentaire, de l'alimentation, des modes de transport, etc. Cette vision, partagée par des chercheurs comme Compaine [COM, 01], Foster [FOS, 00], Mueller [MUE, 01], Powell [POW, 01], Thierer [THI, 00], Clark et Gorski [CLA, 02] illustre bien l'idée que l'inégalité informationnelle et la division numérique qu'elle inclut est bien le fruit de l'appartenance à une catégorie socio-économique donnée, cette inégalité est donc sociale au même titre que celles citées en amont, centrée en premier lieu sur le capital économique. Selon ces chercheurs, les inégalités ont toujours accompagné la vie des hommes. Pourtant, si l'on regarde du côté des ethnies amazoniennes ou des aborigènes avant la colonisation anglaise, ces inégalités n'existent pas entre les hommes, du fait premier, que la possession matérielle individuelle n'existe pas, que la valeur d'un homme ne se mesure pas à ce qu'il possède ou ne

possède pas.

Pour cette école, la division numérique, comme toute autre division technologique, ne possède pas de signification éthique ou politique, elle est le résultat naturel d'une économie de marché. Il faudrait certainement substituer au vocable d'« économie de marché », qui repose sur l'équilibre de l'offre et de la demande, celui de « capitalisme », qui repose sur la propriété privée pour que cette interprétation fasse sens.

Une deuxième école de pensée souligne également que la division numérique existe, qu'elle bloque un large segment du marché économique des technologies de l'information communication, limitant ainsi la progression des producteurs de technologie ainsi que le développement de l'e-commerce. Pour ces chercheurs, parmi lesquels figurent Campbell [CAM, 01], Chowdary, [CHO, 02], Gleave et Al-Hawamdeh [GLE, 02], Lentz et Oden [LEN, 01], Sehr [SEH, 04], Yunus [YUN, 01], Zhang et Wolff [ZHA, 04], combler la division numérique est essentielle pour rééquilibrer les lois du marché et créer des opportunités de croissance et de développement économique. La division numérique s'étant accentuée (si l'on ne se limite pas à l'accès à Internet), elle est devenue trop importante pour être régulée par les lois du marché et un certain degré d'interférence de l'État est nécessaire pour combler ce fossé numérique.

La troisième école s'accorde avec la deuxième sur le fait que la division numérique existe dans la société contemporaine. Les chercheurs répudient, en revanche, le fait que l'inégalité numérique soit un problème essentiellement de développement économique. Ils la comprennent davantage comme un problème politique et social. Pour cette communauté, au sein de laquelle on peut citer Birdsall [BIR, 00], Clark et Gorski [CLA, 02], CColby [COL, 01], Golding [GOL 00, 01], Hacker et Mason [HAC, 03], Mc Sorley [McS, 03] ou Mitchell [MIT, 02], en effet, l'impact le plus profond de la division numérique ne réside pas tant dans ses limitations de l'expansion économique du marché de la technologie que dans le fait que certaines catégories de la société profitent d'une plus grande liberté (éducation, emploi, participation), permise par le web, alors que d'autres en sont privés. Pour cette raison, cette école rejette la conceptualisation de la division numérique en tant que division technologique car les gouvernements se concentreraient uniquement sur les solutions technologiques (facilité d'accès au réseau), qui, in fine, profiteraient davantage aux fournisseurs de technologie qu'aux personnes défavorisées. Cette approche est illustrée notamment par les travaux de Golding et Murdock [GOL, 01] qui révèlent le lien entre solution technologique et intérêts commerciaux privés, un éclairage qui reflète parfaitement la réalité de l'infrastructure numérique, où des groupes privés se partagent le gâteau de la couverture réseau des appareils connectés et du Wi-fi.

La quatrième catégorie d'études, représentée notamment par Burkett [BUR, 00], Luyt [LUY, 04],

Cawkell [CAW, 01] s'accorde avec la troisième sur le fait que l'inégalité numérique est plus qu'un problème de développement. Selon ces travaux, elle trouve son origine dans une profonde injustice sociale qui n'est pas imputable à un problème de stratégie politique ou économique. Certains vont plus loin, tel que Warschauer, en démontrant qu'il n'y a pas d'inégalité numérique mais une inégalité sociale : « the inequality, that does exist, is social, not digital » [WAR, 03a, p. 297].

De fait, ces courants de recherches, dans leur ensemble, mettent, chacun à leur manière, en lumière le fait que l'inégalité numérique provient d'une inégalité pré-existante définie tantôt en terme sociétal (marché économique), ou communautaire (politique d'une nation) ou individuel (inégalité sociale). Ce qui est palpable dans ces travaux, c'est d'abord que la mesure de la division numérique est effectuée en fonction d'indicateurs hétérogènes : l'accès à l'infrastructure réseau, la possession par les ménages d'un micro-ordinateur connecté ou non connecté, le nombre de structures publiques équipées d'un accès Wi-fi ou d'un accès internet, le nombre de postes informatiques disponibles au sein de ces structures, etc. Les technologies de l'information communication ne se limitent pourtant pas à Internet, tous les outils numériques actuels connectés seraient à prendre en compte sur le plan de la division numérique (Ipod, Ipad, tablette entre autres). Par ailleurs, un affinage, réalisé sur des paramètres tels que l'ancienneté de l'équipement informatique des ménages, le type d'équipement (neuf/occasion/récupération), les plages horaires d'accès effectif aux équipements pour les entités publiques (collège, lycée, université, bibliothèque, espace public numérique) constituerait un éclairage intéressant dans la considération de l'inégalité informationnelle et numérique, qui, compte tenu du coût de ces matériels, est clairement économique et donc lié au statut socio-économique. Pour les personnes défavorisées, en effet, ces équipements informatiques et téléphoniques sont donc très souvent achetés d'occasion, au sein des dépôts-ventes (Cash Center, Cash Express, etc.) ou via des sites de vente de particulier à particulier (Le Bon Coin pour ne citer que le plus populaire). Les travaux de Rice et Katz montrent, en ce sens, qu'il existe plusieurs inégalités numériques, celles relatives à Internet et celles relatives à la téléphonie mobile. Chaque inégalité est le produit de plusieurs variables mais le revenu est l'élément commun à toutes les inégalités numériques [RIC, 03], un constat relayé par de nombreuses études récentes telles que celles de Chaudhuri [CHA, 05], Akhter (AKH, 03), Bucy [BUC, 00], Demoussis et Giannakopoulos [DEM, 06], Eamon [EAM, 04], Gibson [GIB, 03], Hacker et Steiner [HAC, 02], Larrison et al. [LAR, 02], Mills et Whitacre [MIL, 03], Mossberger et al. [MOS, 03] ou Wilson et al. [WIL, 03].

Les technologies de l'information communication se situent au cœur d'une approche et d'une vision systémique économique, sociale, culturelle et individuelle et non globalisante. Elles ont

été pensées dans une dimension mercantile, voire industrialisée et se posent en tant que nouveau mode de communication entre les individus. Pour que cet ensemble d'outils, de services ou de fonctions ou d'informations soit porteur de sens au niveau individuel, il faut qu'il soit susceptible d'apporter quelque chose de nouveau ou de plus performant, de plus facile (messagerie instantanée type Whatsapp qui remplace l'email dont il faut attendre la réponse). L'utilisateur doit y trouver un intérêt pour se l'approprier au sein de son propre environnement et selon ses besoins. En dehors de l'aspect financier des dispositifs numériques qui limitent leur acquisition par les personnes défavorisées, il existe des expositions (à) et des « adoptions » différentes de ces technologies en fonction d'une familiarisation existante ou non, du statut social, (selon les positions sociales, on est plus ou moins exposés à l'information), de la structure familiale ou de l'âge. Pour les 15-30 ans, ces technologies sont sources de liberté et d'évasion, la liberté d'échapper aux carcans familiaux ou scolaires, de s'inventer une vie meilleure, la possibilité de créer du lien social virtuel, d'accéder immédiatement à l'information en passant par l'image (Vice News, Youtube, Dailymotion). Enfants de la récession, inquiets pour leur avenir et celui de leurs parents dans un contexte de crise qui dure depuis 2008, ils ont choisi en lieu et place d'un environnement économique instable et indifférent, un lieu virtuel de socialisation, où ils sont connectés et déconnectés du réel. Passé 30 ans, les choses changent quelque peu, les TIC constituent à la fois un passeur intrusif du monde professionnel à la sphère privée et un vecteur de distraction pour redevenir un gadget-jeu entre 50 et 60 ans. Les usages diffèrent également en fonction des besoins individuels, hétérogènes et mouvants dans l'espace temps, liés à ce que la personne vit, au jour le jour. En cela, il n'est pas envisageable de penser le type d'information dont un individu pourrait avoir besoin, ni d'établir la liste de besoins informationnels journaliers, que cet individu soit pauvre ou non comme l'a suggéré Childers [CHI, 75]. L'usage des technologies de l'information communication est soumis à filiation, comme le souligne Jouet : « il n'existe pas d'usages sui generi ; l'adoption des TIC s'articule autour de techniques et pratiques antérieures » [JOU, 93, p. 99].

La notion de « fracture numérique » évoque cette dualité adoption/non adoption dans une dimension matérielle ou cognitive. Dans les écrits contemporains, trois visages de cette difficulté d'adoption ont été mis en lumière sur le plan matériel, culturel ou social.

### 3. L'aspect matériel

Les discours et initiatives sur le plan international, européen et français se sont concentrés sur l'accès matériel aux ressources informationnelles numériques avec la mise en place de



structures publiques équipées et connectées. Parmi elles, il est possible de citer les EPI (espace public internet) ou les PIMMS (pôle information médias et médiation sociale) parisiens mais également les différents plans numériques, dont le dernier fut annoncé début février 2015, orchestrés au sein de l'Éducation nationale notamment. L'objectif premier consiste à combler le manque d'équipement et d'accès à l'information (Internet, Wi-fi, 4 G), le second à dispenser une formation à l'information digitale, avec l'aide supplémentaire d'une réserve citoyenne et bénévole. La pauvreté n'est pas assez visible, semble-t-il.

Si les écarts en terme d'équipement matériel et d'accès internet se sont amenuisés, ils ne sont pas forcément destinés à disparaître comme le démontre T. Lamarche, A. Rallet et J.B. Zimmerman : « la volonté politique et la puissance des effets réseau sont telles que les inégalités d'accès sont appelées à se réduire, sans toutefois disparaître. On n'en aura pas pour autant fini avec les inégalités liées au numérique car les plus grandes inégalités seront moins liées à l'exclusion qu'à l'inclusion dans la société de l'information ». [LAM, 06, p. 7]. Il existe et il existera toujours des inégalités entre territoires et même à l'intérieur d'un même territoire car là encore, le fondement est économique. Ainsi, si on prend l'exemple de l'académie de Paris Créteil, l'effort financier public s'intègre à un certain nombre de dispositifs aux noms barbares, ZEP (zone d'éducation prioritaire en est un), dispositifs qui peuvent effectivement révolutionner l'équipement numérique d'une institution mais cet effort ne s'appliquera pas à d'autres entités hors zone et surtout il ne perdurera pas dans le temps. Tout se limite donc aux indicateurs, pourvu qu'ils dénotent une augmentation du taux d'équipement global et qu'ils ne mesurent pas les inégalités, si notoires soient elles, comme le souligne E. Georges [GEO, 04]. D'ailleurs, la volonté publique n'est pas d'homogénéiser la flotte numérique mais de permettre un accès par sa présence dans les institutions publiques éducatives, (collège, lycée) sociales (EPI, maison des associations, associations reconnues d'utilité publique) ou culturelles (bibliothèques, médiathèques). Cet accès à l'e-information et à la formation est limité, pour ne pas dire minimum, en temps, (horaires d'ouverture), en équipement (micro-ordinateur et accès Internet), en médiation humaine (d'où le recours à la réserve citoyenne bénévole). La volonté masquée étant que les foyers s'équipent eux-mêmes, qu'ils accèdent autant que faire se peut à l'information dont ils ont besoin, qu'ils investissent dans les technologies de la téléphonie mobile et qu'ils apprennent à consommer en ligne.

#### 4. Le capital culturel

La division numérique définie par Vendramin et Valenduc « renvoie aux compétences requises des utilisateurs afin qu'ils puissent réellement s'approprier les contenus de l'information et les services en lignes, voire devenir eux-mêmes offreurs d'information ou de services » [VEN, 06]. Outre les compétences, l'utilisateur doit être en mesure de s'approprier les dispositifs numériques. Ainsi, selon Serge Proulx, une fois l'accès aux technologies de l'information communication garanti, quatre éléments sont indispensables à l'appropriation technologique :

- « la maîtrise cognitive et technique de l'artefact,
- l'intégration significative de l'objet technique dans la pratique quotidienne de l'utilisateur,
- l'usage répété de cette technologie qui ouvre vers des possibilités de création,
- à un niveau proprement collectif, l'appropriation sociale [...] » [PRO, 05].

Sans aller jusqu'à la maîtrise, il apparaît qu'une familiarisation à l'environnement numérique alliée à la pratique, génératrice d'expérience, est indispensable. Cet enseignement personnalisé semble, d'ailleurs, facilité par l'émergence d'outils numériques contemporains tels que les MOOCS notamment, que s'approprient peu à peu les grandes écoles ou universités. C'est le cas de Sciences Po Lille qui offre aux bons élèves issus de milieux défavorisés la possibilité de suivre une préparation au concours gratuite via ces dispositifs. Le Japon, envisagerait également cette année de créer un cursus de trois ans tout en ligne, avec la possibilité pour chacun d'apprendre à son rythme et de franchir les différents niveaux en ayant acquis les précédents. Les MOOCS ont également investi le domaine des cours particuliers et se substituent très activement au déplacement des professeurs particuliers au domicile. Ce succès grandissant est lié à deux facteurs, le côté personnalisé d'une part et le coût d'autre part. Si, comme nous l'avons vu en amont, la familiarisation à l'e-information n'est pas accessible à tous gratuitement ou dans des conditions restrictives, les MOOCS constitueraient une piste intéressante puisque gratuite, pour l'instant, de présent et d'avenir, qui limiteraient la charge financière et répondraient à des besoins individuels.

## 5. Le capital social

Bourdieu définissait le capital social comme « l'ensemble des relations actuelles ou potentielles qui sont liées à la possession d'un réseau durable de relations plus ou moins institutionnalisées d'interconnaissance et d'interreconnaissance ; ou, en d'autres termes, à l'appartenance à un groupe comme ensemble d'agents qui ne sont pas seulement dotés de propriétés communes [...] mais sont aussi unis par des liaisons permanentes et utiles » [BOU, 80]. Si la banalisation des réseaux est synonyme pour beaucoup d'une inclusion sociale quasi universelle, elle ne fait pas pour autant disparaître l'exclusion, ainsi que le précise Patrice Flichy : « les TIC peuvent offrir de nouveaux moyens pour renforcer l'autonomie et les contacts, en un mot, « l'affiliation » ; [...] mais dans beaucoup de cas, elles vont renforcer la désaffiliation des désaffiliés. La fracture numérique renforce la fracture sociale » [FLI, 04]. Il existe, en effet, un risque permanent de décrochage du fait de la vitesse de transformation de l'univers numérique, du fait de l'investissement économique et cognitif, du fait, enfin, de la prise de conscience des individus usagers. Si la population la plus jeune y voit la faculté « d'être quelqu'un d'autre » (Second Life ou Facebook), et de donner à voir « qui ont est », à travers « ce qu'on écrit », l'effet de réseau est à double tranchant, positif ou négatif, affilient ou désaffilient. Le capital social virtuel, (ami, ami d'ami) ainsi rapidement augmenté, peut partir en fumée aussi vite qu'il est apparu. Dispositif de séduction par excellence, les dispositifs numériques permettent à chacun de se livrer à un narcissisme exacerbé, une pratique privée voire intime, qui ne produit pas forcément l'effet escompté, comme le précise F. Granjon : « car celle-ci (la fracture numérique) ne recouvre pas seulement l'exclusion, le non-usage ou la pratique indigente, mais étend son spectre sur la mal-inclusion, c'est-à-dire le développement d'usages parfois élaborés sur le plan des manipulations mais ne permettant pas pour autant de négocier une position sociale valorisante au sein des univers sociaux fréquentés » [GRA, 05]. Rituel de normalité pouvant s'affilier au bizutage d'intégration d'une communauté pour les plus jeunes ou rite social à valeur d'intégration virtuelle pour les autres, les TIC décloisonnent dans le rapport au lieu, au temps du fait de leur caractère multiforme et instantané basé sur la convergence des écrans, mais il s'agit davantage d'un accès et d'une portabilité à la communication et non à l'information. En effet, pour beaucoup, l'environnement numérique constitue un puissant médium d'évasion et de jeu (Vidéo à la demande, TV en replay, réseaux sociaux, tchats, messagerie instantanée, radio en ligne, news en image, jeux, etc.), une évasion physique (voyager sans partir partout où que l'on soit) et une évasion psychique (s'identifier à l'Autre), comme l'était la lecture d'un livre. Selon D. Le Breton

« la communication sans visage, sans chair, favorise les identités multiples, la fragmentation du sujet engagé dans une série de rencontres virtuelles pour lesquelles il endosse à chaque fois un nom différent, voire un âge, un sexe, une profession choisie selon les circonstances » [LEB, 99a]. La sphère numérique ne constitue pas un mode d'inclusion ni d'exclusion mais un mode de substitution, substituer une manière de faire à une autre, substituer le réel et ses inégalités au double, meilleur, où chacun peut exister.

#### 6. La « fracture numérique », une approche qui divise

Les mots « fossé » ou « fracture » que l'on rencontre dans la littérature scientifique évoquent le manque, la cassure, le retard, la différence. La question est de savoir par rapport à quoi et à qui. Le quoi, ce sont les TIC que tout un chacun doit savoir utiliser dans une optique première mercantile, le qui, ce sont les personnes qui ont l'accès à l'équipement technologique et qui possèdent les compétences pour s'en servir. La technologie numérique doit donc contribuer à la standardisation des compétences et de la propriété matérielle par rapport au modèle (ceux qui peuvent et qui savent), un paradoxe pour une technologie qui s'appuie sur des aptitudes individuelles et singulières et qui renforce « l'individualisme connecté » pour reprendre la terminologie de P. Flichy [FLI, 04]. Pour que les TIC soient sources de progrès, comme l'était l'éducation gratuite et obligatoire, il faudrait qu'elles soient accessibles à tous, en prêt ou en achat modéré, qu'elles contre-balancent ainsi la paupérisation qui freine la possession et la formation à leur usage et potentiel. Considérant tantôt l'indigence, tantôt les acquis cognitifs, les recherches se sont concentrées sur la « fracture numérique », la « fracture informationnelle ou la « pauvreté informationnelle » selon un paradigme usager. « Pour ces raisons, le concept de fracture numérique est de plus en plus critiqué en tant que concept et la fracture numérique dans son potentiel à fort intérêt » comme le souligne Y. Liangzhi [LIA, 06].

Ce qui cause la différence, ce n'est pas le fait de posséder ou de ne pas posséder, de savoir ou de ne pas savoir au niveau individuel, c'est ce qui est imposé ou normé au niveau d'une population entière. Chacun bénéficiant d'un capital différent (économique, culturel et social), ne pas être ou ne pas avoir comme l'Autre induit une différence qui peut provoquer la souffrance et inciter ou pas au mimétisme, fonction de la volonté de l'individu (s'il trouve dans les TIC un intérêt) et de son pouvoir d'achat. Pour les milieux défavorisés, quelques initiatives et actions politiques sont notables mais elles ne visent pas à niveler les différences par le haut mais par le bas, en d'autres termes, mettre à disposition une petite flotte de postes connectés au sein des bibliothèques ou des CDI ou des EPI avec des passeurs d'accès à l'information auto-formés. C'est bien sur les deux

pans de la division numérique identifiés par les anglo-saxons qu'il convient d'agir, inégalité informationnelle et inégalité numérique, et ce, conjointement. L'un et l'autre sont liés et les actions ne sauraient se limiter à l'un des leviers. Certes, l'inégalité à l'information existe due à des connaissances plus ou moins étendues, certes l'accès à la technologie doit être amplifié voire aidé, pour autant ces inégalités d'accès à l'information numérique ne sont que le reflet d'autres inégalités, celles-là même que l'on a cru gommer par le mirage numérique, les inégalités sociales. Comme l'énonce T. Vedel, « multiplier les sources d'information n'accroît pas les capacités cognitives des individus. Fluidifier la circulation de l'information ne crée pas la transparence tant que l'opacité reste une ressource stratégique. [...] Comme l'a montré, il y a presque un demi-siècle Jacques Ellul, toute innovation technique qui s'efforce de résoudre des problèmes existants génère des problèmes nouveaux » [VED, 03]. Tant qu'il n'y aura pas de volonté institutionnelle d'augmenter les moyens humains, c'est-à-dire, de mieux former à l'info-compétence et à la pédagogie numérique axée sur la pratique des outils et services numériques ceux qui vont former les autres et d'enrayer la paupérisation, l'Inégalité multiple grandira et affectera de manière irréversible le développement économique futur tant convoité.

Les différences entre les individus, d'un point de vue cognitif et social, existent, de même que les divergences dans les usages de l'information, sans pour autant qu'il soit pertinent d'évoquer le terme de « fracture » ou de « fossé » mais plutôt celui de diversité. Donner à ceux qui n'ont ni les moyens ni les connaissances les codes du marché numérique, démystifier Internet, faciliter l'accès aux nouvelles technologies digitales, décrypter l'univers numérique constitueraient les clés d'une démocratie informationnelle où l'information est devenue monnaie d'échange. Enfin, l'utilisateur seul est à même de décider s'il souhaite utiliser les technologies de l'information communication, s'il souhaite être hyperconnecté ou déconnecté, et non son entreprise ou la société dans laquelle il vit. Dans les faits, l'incitation des entités publiques à user d'Internet est palpable, comme nous l'avons vu en amont, mais elle est également et surtout économique car les transactions sont moins onéreuses sur Internet que par téléphone ou au guichet (réservations diverses type hôtel, SNCF, avion, délai de paiement supplémentaire pour les impôts si paiement en ligne, etc). Ce droit à la déconnexion ou à la connexion constitue pourtant une liberté humaine presque oubliée dans la sphère numérique au profit de la dimension économique (performance, consommation). De même, il serait certainement beaucoup plus facile pour les personnes défavorisées, comme pour les autres, d'apprendre sans être pris de haut, sans être jugé, sans s'y sentir obligé. L'ancrage du numérique dans la réalité passe par l'humanité numérique, l'humain est parfaitement apte à s'approprier une technologie, pourvu qu'on lui en donne les moyens et qu'on lui laisse le choix ; l'information était sociale, elle est devenue marchande source de

pouvoir, elle est aujourd'hui une arme dont on se sert pour diviser au lieu d'unir.

## 7. Les solutions proposées

La première école considère que la division numérique sera régulée, à terme, par les forces du marché de la technologie et que les TIC seront, dès lors, accessibles à une vaste part de la population. L'inégalité numérique actuelle, si elle existe, s'apparente donc à un phénomène de transition. Une politique d'intervention pour combler cette division ne serait, au pire, que de l'argent public gaspillé, en ce sens que le développement des nouvelles technologies est bien plus rapide qu'une politique publique d'équipement. En outre, le coût de cette interférence gouvernementale reviendrait à déplacer le coût d'un tel effort d'une population vers une autre, générant l'injustice sociale. Par rapport à cette non-action, il apparaît clair que l'injustice sociale vécue par les personnes modestes au niveau de l'information et des dispositifs numériques ne doit pas être prise en considération.

La deuxième école propose, au contraire, une intervention gouvernementale, le seul moyen de réduire l'inégalité numérique et d'éviter qu'elle ne poursuive son expansion, qui, à terme, affectera le développement économique. Des actions étatiques et privées devront être menées conjointement pour faciliter le fonctionnement du marché des TIC en améliorant l'accès et les infrastructures (Centres TIC dans les communautés défavorisées, bibliothèques et écoles sponsorisées, etc.) et en permettant un accès gratuit ou peu coûteux à Internet. Telles sont les conclusions de chercheurs tels que Cooper et Kimmelman [COO, 01], Dasgupta [DAS, 05], Genus et Nor [GEN, 05] ou Nicholas [NIC, 03].

Au sein de la troisième école de pensée représentée par des chercheurs comme Bishop [BIS, 01], Buchanan [BUC, 99], Clark, Demont-Heinrich, Weber [CLA, 04], Couldry [COU, 03], Houston et Erdelez [HOU, 02], Parayil, [PAR, 05], Servon et Nelson [SER, 01], il faut travailler, parallèlement, sur la division numérique et sur les aspects sociaux, culturels et politiques. Le gouvernement doit prendre de plus grandes responsabilités en assurant équitablement l'accès à Internet : implication du secteur public au niveau de l'infrastructure et de la fourniture de services, éducation des citoyens aux technologies de l'information communication, exploitation d'internet pour une information citoyenne et non commerciale. Ces études mettent en avant la dépendance publique vis à vis des du secteur privé au niveau des infrastructures et de la fourniture de services, la sous-estimation de l'impact économique de la division numérique, la passivité de l'État dans la régulation des contenus commerciaux du réseau.

Enfin, pour la dernière école, à l'inverse, aucune activité étatique ne doit interférer dans la

division numérique car cela participerait à la concentration des pouvoirs publics sur cette cause en lieu et place d'autres, plus urgentes.

### **III - La théorie des «exclus » de la société de l'information, approche contemporaine**

#### 1. Des pratiques informationnelles déterminées par le contexte et les normes sociales

L'antériorité de cette théorie (T. Childers, O. Lewis, B. Dervin notamment) ainsi que son contenu ont été appréhendés en amont et il ne semble pas nécessaire de détailler, tant cela a été fait, les quatre concepts-clés (le « petit monde », les normes sociales, les types sociaux, la représentation du monde), les six propositions qui la structurent et les quatre « attitudes et postures » selon la formulation de M. Ihadjadene qui la modélisent. [IHA, 09, p. 42]. Les travaux d'E. Chatman ont proposé un focus sur les comportements informationnels de certains publics, modestes, dans un contexte social particulier (concierge d'université, personnes âgées en institution, mères célibataires, prisonniers). A partir de ces études, la société est perçue comme partagée entre deux communautés d'individus, les « info-riches » et les « info-pauvres ». Les pratiques informationnelles de ces derniers sont marquées par l'auto-protection et influencées par le contexte social et les normes du groupe social auquel ils appartiennent. Ainsi, l'appartenance à un groupe social détermine la « pauvreté » ou la « richesse informationnelle », une pauvreté qui n'est pas imputable uniquement au capital économique mais également au capital social. En d'autres termes, si une personne est issue d'un milieu modeste, ses activités en matière d'information pour répondre à un besoin informationnel seront modestes elles aussi. Dans les faits, une personne peut pourtant être pauvre et parfaitement opérationnelle pour répondre à un besoin d'information. De même, une personne aisée peut ne pas être à même de satisfaire ses besoins informationnels. Les normes sociales, quant à elles, en termes de « normalité de pratiques » émanent de la société et non du groupe social d'appartenance, si tant est que l'on puisse sa vie durant appartenir à un groupe social défini.

#### 2. Un modèle groupal de pratiques informationnelles

Ces modèles de comportement informationnel ont donc tendance à constituer des « paquets » définis par des stéréotypes qui font état d'un mode de vie dans un contexte précis, à un moment dans le temps et non dans l'environnement informationnel, à savoir ce qui est disponible ou

proposé en ressources informationnelles. Le contexte comme les besoins sont susceptibles de changer plus vite que l'environnement, c'est donc bien ce dernier élément qui est à considérer. Comme le souligne P. Bourdieu [BOU, 79], les manières d'agir et de penser sont le résultat de la socialisation (famille, éducation, emploi, loisirs) qui façonne l'environnement. La non ou la mal-socialisation décrite précédemment modèle, par conséquent, l'expérience informationnelle. Les personnes défavorisées ne constituent pas une entité homogène au regard des attitudes, des opinions ou des comportements informationnels. Elles portent plus ou moins les stigmates d'une crise économique et sociétale et en sont venues à penser que demain est et sera moins bien qu'hier. La précarité sociale contemporaine fait que les personnes modestes vivent avec un endettement financier, sociologique, culturel et informationnel. L'angoisse de l'effet bascule (perte d'emploi, séparation conjugale, perte du logement) engendre une profonde crise de confiance dans le système sociétal qui altère en profondeur le comportement informationnel. Cette précarité est perçue comme un « champ », un microcosme clos qui réunit non pas tous ceux qui partagent des activités informationnelles similaires mais tous ceux qui partagent la même pauvreté. L'intérêt pour le jeu, l'« illusio » miné par la crise de confiance, dépend de l'individu, de ses luttes, de ses rêves et de sa volonté.

### 3. Comprendre l'expérience informationnelle

Comprendre l'expérience informationnelle d'une personne modeste, (ou de n'importe quelle autre personne), c'est reconstituer sa position dans l'espace social présent à l'intérieur de son environnement de vie. Rien ne saurait être figé ni dans le temps, ni dans l'espace. C'est pourquoi, cette notion de « pauvreté informationnelle » est appréhendée plus récemment par Britz et Blignaut comme une forme de pauvreté liée aux conditions de vie, une pauvreté instrumentalisée par le contexte et l'environnement social. Elle se caractérise toujours par un manque de compétences et d'accès à l'information renforcé par 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 a lack of an effective infrastructure. As such, information poverty can be seen as an instrumental form of poverty effecting all other spheres of life » [BRI, 98, p. 3]<sup>2</sup>. De fait, la pauvreté économique et plus largement le milieu social, corollaire de la position sociale, renforce non pas un manque de compétences, de connaissances et d'accès à l'information mais des différences. La pauvreté économique est effectivement instrumentalisée de sorte qu'il n'y ait pas

---

2 Bibliographie « pauvreté informationnelle »



de mélange, de contagion, de contact avec les autres. La sélection se fait donc par le capital économique pour l'environnement de vie (loyer cher qui proscrit aux personnes modestes de s'implanter à tel ou tel endroit), pour l'éducation (université pour les classes populaires, grandes écoles pour les plus fortunés), pour l'accès aux soins médicaux, pour certaines pratiques culturelles (le prix des places d'opéra ou de concert symphonique freine la fréquentation d'un public modeste) comme pour l'environnement informationnel proposé par les instances et institutions. Britz et Blignaut ont donc démontré que la responsabilité est moins individuelle que sociale. Le seul facteur mouvant et source d'opportunité au niveau informationnel est le contexte social, entendu comme le fait d'exercer ou non une activité professionnelle qui octroie, dans beaucoup de cas, un accès à l'information élargi que celle-ci soit orale, imprimée ou digitale.

#### 4. Des pratiques informationnelles liées aux inégalités socio-économiques

Plus récemment, en 2013, les travaux de J. Lingel et D. Boyd se sont intéressés à cette interprétation. Elle stipulent le fait que les travaux antérieurs ont confondu « pauvreté informationnelle » et manque d'accès à l'information dus à des problèmes socio-économiques. Prenant pour exemple les personnes dites « favorisées » (aspects économiques et sociaux), elles évoquent le concept d'« illétrisme numérique » (technological illiteracy), [LIN, 13]. Selon elles, la « pauvreté informationnelle » doit être appréhendée en fonction du contexte d'information, des besoins, des compétences et de l'information proposée par les sources. Le comportement informationnel des « info-pauvres » a fait l'objet d'autres approches dirigées vers les technologies de l'information communication comme celle de S. Wyatt ou de J. Katz et P. Asden, aux Etats-Unis, relatifs à l'usage d'Internet. Ils ont constaté, par le biais d'une enquête téléphonique, que « les personnes ayant cessé d'utiliser Internet étaient plutôt pauvres et peu diplômées » [WYA, 10]. S. Wyatt constate que les études antérieures n'ont considéré que les non-usagers involontaires alors que d'autres types de pratiques informationnelles sont observables. Elle proposera donc une typologie des non-usagers qui se décline en 2 ensembles : les non-usagers volontaires et les non-usagers non volontaires et peuvent être différenciés : « résistants », « abandonnistes » (non-usagers volontaires), « exclus », « expulsés » (non-usagers involontaires). Les « résistants » évoquent les individus qui n'ont et ne veulent pas avoir accès ; les « abandonnistes » correspondent aux personnes qui ont eu accès et qui ont arrêté ; les « exclus » sont ceux qui n'ont pas accès mais qui ne l'ont pas souhaité et enfin, les « expulsés » intègrent ceux qui ont eu accès et qui n'ont plus accès. Elle met l'accent sur le fait que les

politiques publiques n'ont pas pris en considération l'ensemble des non-usages des technologies de l'information communication. Dans ce même registre, F. Granjon précise que la fracture numérique et les non-utilisateurs des technologies numériques constituent « une nouvelle inégalité [...] qu'il est nécessaire d'endiguer au plus vite sous peine cette fois de voir se creuser la « fracture sociale » ». [GRA, 05]<sup>3</sup>.

Le concept d'usage permet, selon L. Boudokhane, d'étudier également le non-usage. En effet, le non-usage constitue un usage freiné par des « contraintes extérieures et des caractéristiques propres à l'individu ». En outre, « chaque technologie présente des caractères attracteurs et des caractères répulsifs » [BOU, 11].

Des pratiques informationnelles, les travaux se sont sensiblement orientés vers les usages et non-usages de sorte qu'une distinction théorique entre ces deux notions semble s'imposer.

## 5. Pratique(s) et/ou usage(s) ?

C. Gardiès définit l'usage comme « une pratique considérée comme normale dans une société donnée et l'ensemble des habitudes d'une société » et les pratiques informationnelles comme des « pratiques sociales entendues au sens d'activité » [GAR, 10]. Pour L. Bouzidi et E. Thivant, les pratiques en matière d'information peuvent « être considérées comme l'ensemble des actions et des choix de l'individu lors d'une phase de recherche d'information provoquée par un besoin ». [BOU, 05].

Perriault fait la distinction suivante : les pratiques informationnelles renvoient « 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 ». L'usage correspond « à la conduite située d'un individu face à l'objet » [PER, 89]. Il correspond, pour Mahoudeau, à ce qui « peut être défini comme ce que font réellement les utilisateurs des outils de médiation qu'ils manipulent » [MAH, 06].

Pour Y. Jeanneret, « 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 » [JEA, 08].

En 2010, S. Chaudiron et M. Ihadjadene proposent la différenciation suivante : l'usage fait référence à « la façon dont on utilise le dispositif » et la pratique peut être définie comme « un

---

3 Bibliographie « pauvreté informationnelle »

processus d'identification, de recherche et d'accès à l'information, médié par un dispositif technique » [CHA, 10].

En résumé, l'usage serait orienté vers l'artefact et la(les) pratique(s) informationnelle(s) vers l'humain.

#### 6. Une approche holistique pour sonder l'expérience informationnelle et les pratiques qu'elle induit

S'intéresser à l'expérience informationnelle contemporaine des personnes défavorisées nécessite donc d'appréhender l'usage (utilisation du dispositif matériel nécessaire pour accéder à la cyberinformation ou préférence pour les médiums traditionnels) et les activités inhérentes à un besoin d'information. Celles-ci peuvent être pensées comme un continuum entre l'éducation/formation informationnelle et l'accès à l'information. Selon les différentes interprétations étudiées, l'accès est envisagé d'un point de vue physique (fracture numérique) ou d'un point de vue intellectuel (pauvreté informationnelle de T. Childers) ou d'un point de vue socioculturel (travaux d'E. Chatman). Les écrits scientifiques se concentrent, par ailleurs, soit sur l'aspect accès, soit sur l'aspect utilisation et traitement cognitif, l'un et l'autre étant pourtant liés et influencés pareillement par les facteurs physique, intellectuel, socioculturel ou socio-économique, le culturel étant tributaire de l'économique. Il semble donc qu'une vision englobante accès et utilisation considérant les trois facteurs d'influence ensemble afin de sonder l'expérience informationnelle de l'individu, une personne défavorisée dans le cas présent, est rarement proposée. Burnett, en 2008, fut un des premiers à recommander ce type d'approche triptyque du comportement informationnel, sans être particulièrement suivi [BUR, 08]. Il s'agit de mettre en exergue les éléments qui sont susceptibles d'influencer l'expérience informationnelle des personnes les plus fragiles et son développement. En effet, les pratiques informationnelles constituent un acquis propre à une personne, une « propriété » qui sous-tend la possession présente et future de l'information. Ce « patrimoine » singulier détermine, dans les sciences de l'information communication contemporaines, si une personne est « info-riche » ou « info-pauvre ». Il est forgé par l'individu et sa capacité ou son aptitude à accéder et à traiter l'information dont il a besoin. Cet accès est influencé par le patrimoine informationnel et celui-ci est influencé, de manière interactive, par l'accès. Ce dernier est dépendant soit du capital économique de l'individu, soit de sa position sociale (emploi et type d'emploi, non emploi qui octroie l'accès), soit de l'infrastructure informationnelle présente dans son environnement de vie (couverture réseau, structures publiques existantes), soit des trois à la fois (pauvreté, chômage,

retraite, quartier défavorisé, lieu d'habitation isolé).

a) l'inégalité d'accès : pendant de l'information numérique

Le danger de la société de l'information digitale réside dans le fait que l'expérience informationnelle des personnes pauvres ne se retrouve circonscrite aux autres médiums, que le progrès du numérique ne profite pas à tous et de la même manière et enfin que la vague du « tout en ligne » prive les personnes modestes de la possibilité d'enrichissement de leurs acquis informationnels existants voire les privent entièrement d'entrer en contact avec ce type d'information ; le web menaçant de façon croissante et directe les domaines de la presse, de l'édition, l'existence des librairies. Au moment de l'écriture de cette étude, le progrès de la technologie numérique n'est déjà plus accessible à tous : la portabilité, non pas de la communication (téléphone portable qui a bel et bien été popularisé et qui a fait que chacun a pu investir à moindre frais et profiter de cette innovation) mais de l'information permise par des dispositifs tels que le Smartphone, à titre d'illustration, est, de par son coût élevé, réservé à une partie de la population, un verrouillage technologique manifeste. La technologie Smartphone joue donc sur l'inégalité économique comme le souligne l'étude du Credoc réalisée en 2013<sup>4</sup>. La propagation des innovations de l'information communication se fait sur un axe horizontal, de personne souhaitant suivre la « révolution » que d'autres vont à leur tour imiter s'ils peuvent se le permettre. En termes de ressources ou d'opportunités numériques, il existe bien des limites qui sont à l'origine de l'inégalité informationnelle digitale. Ce ne sont pas des obstacles à l'information puisque les personnes moins favorisées peuvent avoir recours à d'autres médiums (radio, TV, imprimé) mais ce sont des barrières à la diffusion des nouvelles technologies donc à l'appropriation de ces dispositifs par un public défavorisé.

b) l'influence du capital économique

L'accès à l'information, contrairement à ce qu'écrit E. Chatman, (individus info-pauvres) « perceive themselves to be devoid of any sources that might help them » ne relève donc pas de la seule perception individuelle mais davantage de la réalité de l'existence contextuelle et environnementale, le contexte étant lié au vécu de l'individu à un moment précis dans le temps, l'environnement informationnel à son lieu de vie. L'accès à l'information peut être ainsi facilité ou compliqué. Les deux éléments (contexte social et environnement de vie) sont changeants au

---

4 Bigot, R. Croutte, P. Daudey, E. La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, CREDOC, Collection des rapports, n° 297, novembre 2013

cours de l'existence, de même que l'apprentissage via l'éducation/formation de sorte que le comportement informationnel d'une personne ne puisse être pensé du seul point de vue de son appartenance à un groupe social donné. Le regard sur l'expérience informationnelle doit se poser sur l'individu et ce qu'il est à un moment de sa vie, sur les passerelles relationnelles avec les personnes qui gravitent autour de lui ainsi que sur le paysage informationnel qui est le sien. Cela constitue un tout sans façonner un groupe.

Les travaux sur le comportement ou expérience informationnelle ont mis en évidence le fait que certains ne parviennent pas à répondre à leurs besoins informationnels. Il s'agit soit de problèmes d'ordre individuel (manque d'éducation, de compétences, comportement auto-protecteur), soit d'ordre contextuel (groupe social, isolement, non accès aux technologies de l'information communication). Ces problèmes sont, au sein de la littérature scientifique, désignés sous les vocables de « pauvreté informationnelle » ou de « fracture numérique » sans que le lien direct avec la pauvreté économique soit énoncé. L'inégalité informationnelle est pourtant bien le fait du capital économique ; elle ne correspond pas à un manque d'information (il faudrait que chacun en émette le besoin) mais aux contraintes socio-économiques qui influencent l'accès et l'utilisation de l'information. Considérant l'information digitale, l'inégalité informationnelle n'est que le pendant de la pauvreté qui suscite non pas le manque car il est possible de répondre à un besoin informationnel sans, mais un nonaccès ou un accès sous contrainte ou un accès discount de moindre qualité.

### c) une maîtrise éphémère

S'agissant du capital cognitif d'un individu, l'accès et l'utilisation de la cyber information requière, comme nous l'avons vu, une mise à jour permanente des savoirs. Les pratiques informationnelles correspondent à ce qui a été appris dans le cadre d'une éducation et/ou d'une formation dédiée ou par tâtonnements qu'il est possible d'enrichir par l'échange, le partage et la pratique effective au fil du temps. Ainsi, même si chacun pouvait être familiarisé à l'univers numérique, l'inégalité informationnelle perdurerait malgré tout du fait de la possibilité ou non de pratiquer et de partager d'autres pratiques informationnelles dans l'espace temps. De ce fait, elle n'est définitivement pas imputable à l'individu. En outre, si l'on regarde du côté de l'information hors numérique, les médias devenus médias de masse (radio, TV, pour les plus courants) ne nécessitent pas de compétences ou d'éducation spécifique pour accéder à l'information et l'utiliser. L'inégalité informationnelle n'existe, dans ce cas, qu'entre ceux qui bénéficient de la liberté de s'informer de la sorte et ceux qui sont privés de cette liberté du fait d'un soi-social particulier, à un moment X de leur vie (détenion notamment). Ces médias populaires constituent

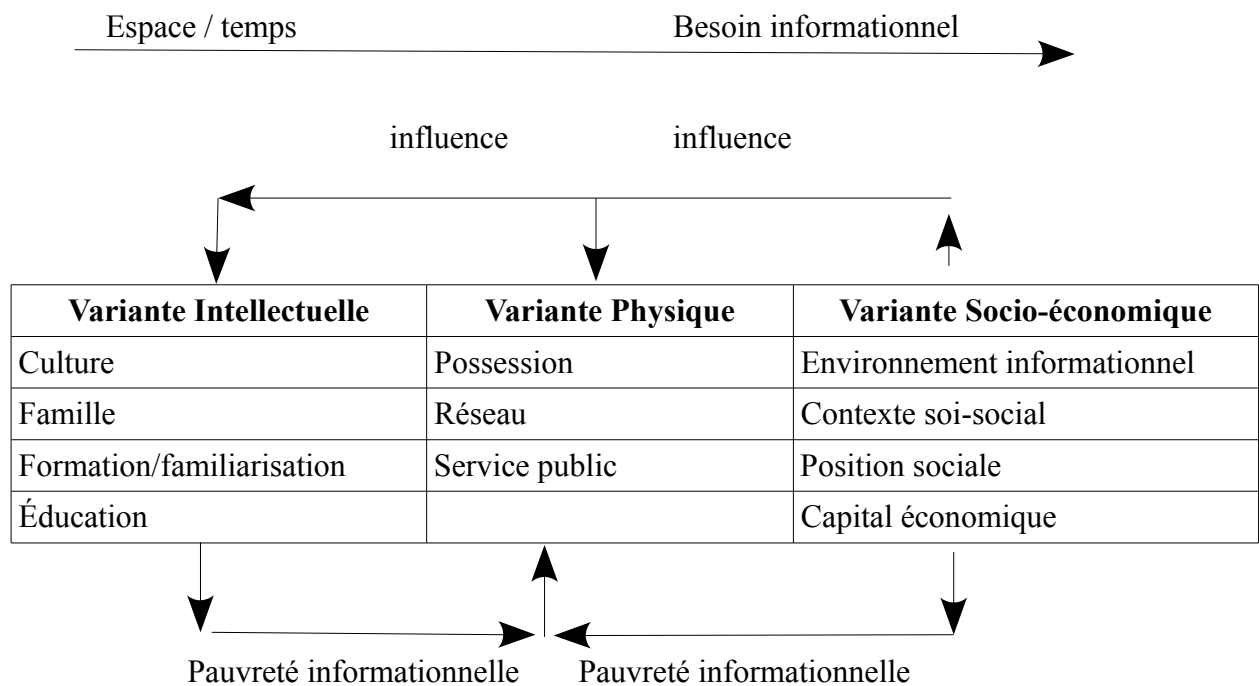
aujourd'hui le garde-fou des milieux modestes pour s'informer et informer.

d) pour une information numérique simple et accessible

L'e-information n'a pas permis l'accès généralisé aux ressources numérisées, ni même le libre-accès. Il n'appartient pas aux personnes défavorisées, ni aux autres, d'adapter de façon permanente leurs pratiques informationnelles aux systèmes d'information mais aux systèmes d'information de prendre en considération les besoins réels des usagers et/ou leurs souhaits, dans toute leur diversité et dans toute leur richesse différentielle. Cette interprétation est également celle de chercheurs comme Bishop, Van House et Puttenfield : « digital libraries should be easy to learn, to use and to relearn. They should be flexible in adapting to a more diverse user population » [BIS, 03]. Il est donc urgent de revenir à l'essentiel, à l'humain, dans le paysage informationnel et au sein de toutes les sphères qui l'entourent. La manière dont les personnes modestes s'informent dépend de l'entre-soi social (les contraintes qui altèrent le contact avec l'information) étroitement lié aux facteurs d'accès (intellectuel/physique/socio-économique), ceux-ci influençant en retour la manière dont ils s'informent de par leur facilité (écouter la radio ne nécessite pas de pré-requis), leur praticité, (volume adaptable à l'espace) leur utilité (être informé), leur portabilité (poste radio transportable), leur immédiateté (information consommable de suite), le plaisir qu'il procure (présence, distraction, information). Ces descripteurs décrivent pourtant, en majeure partie, les dispositifs et outils d'information communication contemporains, (Ipad, tablette, Smartphone, Iphone, etc., navigation web) mais les aspects majeurs qui leur font défaut sont la facilité et le coût.

e) représentation de l'expérience informationnelle numérique

Une première représentation du mode d'accès à l'information fut proposée, dans cette optique, par K.M. Thompson et W. Afzal, en 2011. Elle représente un triangle équilatéral dont les sommets correspondent respectivement à l'accès physique, intellectuel et socioculturel. [THO, 11]. Les trois facteurs sont, selon eux, à considérer simultanément pour un accès optimal à l'information. Dans la continuité de cette étude, il est possible de représenter, de manière cartographique, les trois facteurs d'influence de l'expérience informationnelle numérique sous forme d'un triptyque. Voici ce que nous proposons :



La considération des trois facteurs d'influence (intellectuel, physique, socio-économique) de ce triptyque simultanément met en lumière l'interrelation entre ces éléments et fait apparaître les «patterns» constituant chacun d'eux pour analyser de manière globale l'accès mais aussi l'utilisation de l'e-information. L'inégalité informationnelle est interprétable à la fois par l'aspect intellectuel et par l'aspect socio-économique. Du point de vue intellectuel, elle se lit comme des variantes individuelles de culture, de socialisation familiale, de familiarisation existante ou non à l'environnement numérique ou d'éducation (rapport à l'écrit). Ces variantes illustrent l'inégalité informationnelle à la fois en tant que manque de confiance (de la part des personnes favorisées) et en tant que non familiarisation (personnes défavorisées). Du point de vue socio-économique, les variantes relèvent du capital économique, de la position sociale, du contexte soi-social et de l'environnement informationnel. Elles ébauchent l'inégalité informationnelle en tant qu'inégalité sociale.

Il faut, cependant, garder à l'esprit que cette représentation est en perpétuelle mouvance dans l'espace et dans le temps, selon le vécu de l'individu. Son existence détermine des besoins mouvants qui sculptent son expérience informationnelle. Par conséquent, étudier le comportement informationnel d'une personne revient à poser son regard sur ce tableau, en étudiant les composantes, décortiquer cette structure à un moment précis, interpréter ce que l'on

voit et perçoit de ce portrait informationnel. Il suffit, en effet, de l'intervention d'un changement au niveau de la composition pour que le portrait soit métamorphosé.

Il est à noter également, que la position sociale peut être perçue comme la touche de rouge d'un portrait peint. Celle-ci illustre, en effet, l'endroit de liberté et de choix de l'artiste. L'individu, pareillement, dispose d'une plus grande liberté de pratique au sens de possibilité de pratique, d'échange et de partage lorsqu'il est en activité professionnelle, ce qui est source d'enrichissement de son comportement informationnel quand bien même il n'aurait pas bénéficié d'une familiarisation au numérique. Au-delà de l'expérience informationnelle, la personne s'approprie et développe une adaptabilité aux ressources informationnelles digitales. En fonction des besoins d'information, qui sont réels et qui doivent être satisfaits pour mener à bien une mission, l'individu procède alors, de manière libre, à des choix subjectifs de ressources informationnelles, de sélection, de traitement et de ré-utilisation de l'information. L'accès physique est également facilité par la présence d'outils et de dispositifs numériques au sein de la sphère professionnelle que la personne ne possède pas forcément à domicile ou qui n'est pas accessible dans son environnement informationnel. Une variation plus fine, est, toutefois, encore perceptible selon la profession exercée : toutes ne se réfèrent pas à l'information « produit » et donc exposent moins à l'information numérique. C'est le cas, notamment, des professions axées sur le savoir-faire qui créent un objet différent de celui de l'information ou qui le façonnent (jardinier, ébéniste, joaillier, cordonnier, costumier, boulanger, etc.). En outre, les professions artisanales octroyant la possibilité d'exercer « à son compte », le « pattern » capital économique peut là encore influencer la possession donc l'accès et l'utilisation de la cyber information.

Le portrait de l'« information behaviour » individuel débute lors de l'expression du besoin informationnel. Pour une personne pauvre, la priorité se situe au niveau des besoins dits vitaux, se loger, se nourrir, se soigner ou se vêtir. Ensuite, elle peut ne pas choisir d'avoir recours à l'information en ligne pour satisfaire son besoin d'information. A ce moment précis, sa préférence se situe peut-être ailleurs, par habitus, par envie, par contrainte, par plaisir, par manque de temps, par nostalgie. Cette diversité (le soi du soi-social) dans les pratiques informatives et cette singularité d'expérience lors de l'entrée en contact avec l'information représentent l'humanité numérique du Web 2.0.

#### f) expérience informationnelle et construction de sens

L'expérience informationnelle correspond à une forme d'expression du comportement de l'individu qui est le fruit de la sensation éprouvée et mémorisée par celui-ci lors du contact premier avec l'information. Cette sensation est étroitement liée à la lecture puisqu'il faut en



passer par elle pour capter les données et les transformer en information. Si cette sensation est jugée satisfaisante par l'individu, l'expérience informationnelle sera alors positive, le rapport à la lecture sera apprécié et ce, tout au long de l'existence. Helvétius le disait déjà «C'est à l'instant même où l'enfant reçoit le mouvement et la vie qu'il reçoit ses premières instructions... Dans ces premiers moments, quels peuvent être les vrais instituteurs de l'enfance ? Les diverses sensations qu'il éprouve ». L'humain ne construit donc du sens qu'à partir de son propre vécu, de sa propre histoire, de ses propres sensations.

Compte tenu de ces éléments, il ne paraît donc pas conceptualisable de modéliser ou de classer les individus en fonction d'un modèle comportemental, où l'humain serait assimilé à l'abeille, modèle de vie sociale, du capital social ou d'un groupe social d'appartenance, cela reviendrait à prendre une photographie de classe figée dans le temps. Il y est très difficile de reconnaître quelqu'un, de mettre en lumière une personne figurant sur ce cliché. Il faudrait, pour cela, procéder à un agrandissement, seul susceptible de montrer les traits, l'expression, le regard reflet de l'âme, l'attitude, bref tout ce qui fait l'individu.

#### g) pratiques et besoins informationnels

L'essentiel des activités informationnelles réside dans le fait qu'elles visent à satisfaire un besoin d'information. L'inégalité informationnelle n'existe pas au sein de la société de l'information dite traditionnelle imprimée ou orale, c'est-à-dire en se déplaçant dans les structures socio-publiques ou par le biais de l'échange avec d'autres individus, via les médiums de masse (radio, T.V., presse) que l'on pourrait qualifier de populaires tant ils permettent à chacun, moyennant un investissement modique, partout et à n'importe quel moment de leur vie, de s'informer 7/7j et 24h/24h. Elle existe, en revanche, de manière affichée et exponentielle (on parle même de montre connectée de luxe), en matière de dispositifs et d'information numérique. Les pratiques en matière de besoin informationnel se déclinent sur tous les tons et au travers de tous les médiums disponibles à l'heure d'aujourd'hui, de l'oralité au digital, avec des cyber aficionados, des anti-cyber, des cyber-bricoleurs, des cyber-experts et des cyber-utilisateurs. Une nuance est toutefois à envisager du point de vue du besoin d'information. Si l'on considère que la finalité des pratiques d'information est de s'informer, la notion de besoin n'est pas toujours formelle en ce sens qu'elle ne se définit pas toujours par un besoin sur un sujet précis ni même sur une notion précise de besoin. Il peut s'agir, en effet, de s'informer ou de rester informé au niveau de l'actualité nationale/internationale, par exemple. Dans ce cas, si l'on compare les pratiques d'information papier et digitale, on s'aperçoit assez rapidement que la lecture de n'importe quel quotidien répondrait à ce besoin. Sur le Web, l'internaute a le choix entre les portails

d'information qui ont sectorisé l'information en fonction d'un domaine précis et d'un type d'utilisateurs (Netvibes par exemple), les versions numériques ou les flux RSS, ciblés également, ce qui revient à multiplier les sources d'une part et les actions d'autre part. En d'autres termes, pour une cyber information, il faut avoir une idée du sujet que l'on doit formuler en requête traduite par des mots-clés, précis et le plus pertinent possible faute de se retrouver bien éloigné de son idée première. Cette complexité ne facilite pas l'entrée en contact avec l'information en ligne, que ce soit sur le Web ou sur des systèmes documentaires. En outre, à observer les comportements informationnels des usagers de tel ou tel OPAC, il apparaît, de manière manifeste, que la difficulté première est la formulation de la recherche par les mots-clés constitutifs du thésaurus, mots-clés non connus de l'utilisateur. La littérature scientifique anglo-saxonne fait bien état de cette pré-existence de besoin ou non et de ces pré-requis, comme le mentionnent V. Mesguich et A. Thomas : « il est intéressant de constater que les Anglo-saxons disposent d'un éventail large de termes pour désigner le processus de recherche d'information. Stephenson, en 1998 [Stephenson, G.A. Knowledge browsing : front-ends to statistical databases, *Statistical and scientific database management*, 1998], a décrit plusieurs modèles d'interaction entre l'homme et la machine : retrieving, l'utilisateur possède une connaissance du sujet recherché, ainsi qu'une maîtrise des techniques de recherche documentaire ; searching, l'utilisateur possède une connaissance du sujet recherché mais maîtrise moins bien l'utilisation du système d'accès aux données ; browsing, l'utilisateur n'a pas de notion précise de ses besoins et ne peut les traduire en termes précis. Le système doit l'aider à affiner sa requête dans le champ des possibles » [MES, 09], un champ des possibles qui se veut donc plus contraignant qu'il n'y paraît.

h) Pratiques informationnelles, des choix de consommation numérique opérés par l'individu

Derrière l'effondrement des barrières spatio-temporelles offertes par le Web 2.0. se met à jour une machine mercatique illimitée. Concrètement, cela place l'utilisateur en situation de dépendance vis à vis de gens anonymes qui se soucient davantage de leurs intérêts propres que de l'impératif de réponse à un besoin informationnel. De ce fait, le savoir numérisé et les outils proposés constituent autant de pièces à assembler pour accomplir une tâche, pour comprendre ou pour découvrir de nouvelles opportunités d'utilisation. Pour une personne défavorisée, combiner les possibilités d'accès à l'information, les limites imposées par le soi-social et l'environnement informationnel constitue de l'« information de subsistance ». Il ne faudrait, pourtant, pas beaucoup de temps pour aider tous ceux qui en éprouvent le besoin à savoir

naviguer en eau profonde au sein de l'univers numérique si la conception de ces équipements ne changeait pas quasi chaque année. Ainsi, chacun serait à même de tirer bénéfice des nouveautés technologiques et le capitalisme du savoir laisserait place à la formation d'une véritable popularisation des techniques et moyens de communication entre les individus. De fait, comme le soulignait déjà Y. Illich, « ces conquêtes techniques sont utilisées pour accroître le pouvoir des banquiers de la connaissance, au lieu de servir à tisser les véritables réseaux qui fourniraient des chances égales de rencontre à la majorité des êtres humains » [ILL, 04], si bien que l'acculturation est soumise à la satisfaction dans la soumission au mode d'organisation des connaissances et à ses supports. La création permanente de besoins nouveaux (applications, matériel, services de stockage de données type cloud, abonnements, etc.) demande à l'humain de plus en plus de moyens financiers, ce qui induit que l'homme doit ajuster ses choix aux dispositifs informationnels. Il est donc parfaitement compréhensible que celui-ci affirme ce qu'il veut, ce qu'il peut et ce dont il n'a aucun besoin et module ainsi son comportement informationnel.

L'acte de s'informer est purement personnel, même s'il est demandé aux membres de la société d'acquiescer ce qui est défini comme nécessaire, et favorisé ou entravé par la qualité du milieu dans lequel l'individu s'inscrit durant son existence. A la faveur ou à la défaveur des circonstances de vie (familiales, scolaires, sociales, économiques) et dans une société comme la nôtre où la disparité des conditions de vie et les moyens alloués à l'éducation est si criante, il ne serait pas équitable de comparer l'expérience informationnelle. Malgré l'enseignement public laïc, malgré l'aide aux familles déshéritées par le biais des bourses scolaires, les chances de chacun sont loin d'être égales à tous les niveaux de la société. Le facteur circonstanciel constitue donc une source explicative essentielle pour ne pas dire principale de l'expression de l'« information behaviour ». Il n'y a pas de groupe social, il n'y a pas d'inaptitude, il n'y a pas de manque, il n'y a pas de modèle. Comme l'écrivait déjà J. Rostand en 1940, « il n'y a que des individus [...] L'Homme naît différent de l'Homme, c'est vrai ».<sup>5</sup>

## **Conclusion :**

A la lecture de ces travaux, le numérique apparaît comme une sorte de damnation, une asphyxie sociale plus qu'une libéralisation de l'information où les personnes les plus pauvres sont coupables, de ne pas posséder et de ne pas être « initié ». Force est de constater que le monde

---

5 Rostand, J. L'homme, Paris, Gallimard, 1940, p. 80

numérique est à repenser en terme d'humanité. Les compétences qu'il induit ont une durée de vie de plus en plus courte, la crise économique perdure depuis 2008 et la vie au jour le jour s'impose dans les milieux défavorisés. Le rythme de l'évolution technologique n'est pas celui de l'économie et encore moins celui de la formation, une adaptation permanente des compétences informationnelles comme professionnelles est nécessaire. Au sein d'une société caméléon, l'individu doit devenir caméléon et être capable de se fondre dans n'importe quel environnement humain et digital. En d'autres termes, il s'agit de développer les capacités d'adaptation de l'individu en s'appuyant sur les différences, sources d'enrichissement et non de ségrégation, en favorisant le partage et l'échange humain. L'éducation comme la formation informationnelle dans une optique de familiarisation sont à imaginer de manière individualisée où chacun a sa place, son rôle à jouer, une sorte de ciment générationnel. Cette cohabitation sociale, base de partage d'expérience ou de connaissances informatiques, numériques et autres, contribuerait à re-créeer du lien social réel et non virtuel. Ainsi, la génération Z (45-65 ans) pourrait apprendre à la génération dite Y (18-30 ans) à s'adapter, à s'ouvrir car, par force des choses, elle sait s'adapter. De même, la génération Y pourrait, en échange, apprendre à la génération Z, voire à la génération X (30-45 ans) le « je tweete », « tu likes », « il post », « nous taguons » ou à devenir multi-tâches dans un même espace temps.

Ce que le public affectionne et demande au travers du Web 2.0., c'est de sortir de l'individualisme, de pouvoir échanger pour se rencontrer. Le développement de lieux de transmission du savoir et du savoir-faire intergénérationnel, à l'intérieur de l'école (faire venir les professionnels des filières concernées dans les CDI par exemple ou dans les classes), à l'intérieur des cités communautaires, à l'intérieur des entreprises permettrait à chacun de s'impliquer, de retrouver un esprit communautaire au sein d'un espace hybride digital/manuel, machine/humain. Par ailleurs, il semble évident qu'une prise de contrôle de l'information par les instances publiques s'impose, en tant que contre-pouvoir, au niveau des richesses et des contenus, à trier, à organiser, à synthétiser, de sorte que des portails de ressources fiables et adaptés aux différents publics (salarié, non-salarié, étudiant, élève, famille, etc.) voient le jour, des juke-box de l'information utile, gratuits, accessibles dans le plus de lieux possibles (université, café, métro, entreprise, bibliothèques, mairie, etc.). L'exploitation de l'empreinte numérique doit être soumise à autorisation et à oubli afin que le choix de l'anonymat puisse être préservé.

La technologie, comme l'homme, vieillit, ce qui demeure intact, c'est la relation humaine passée, présente et future, une variable inaliénable et inextricable de tout progrès technologique.

## DIMENSION SOCIALE

### 2.

## PRATIQUES INFORMATIONNELLES

### **Introduction**

Ces derniers temps, les inégalités sont à la mode au sein de la littérature générale et spécialisée : les écrits fleurissent en sciences de l'information communication, comme en sciences humaines et sociales ou en psychologie. Cette cristallisation autour des inégalités élabore des théories, des modèles et des concepts, des écarts de richesse à la ségrégation urbaine en passant par l'éducation.

En ce qui concerne l'inégalité informationnelle, l'objectif principal consiste à comprendre la manière dont un groupe de personnes plus qu'une personne s'informe et pourquoi ce mode opératoire est-il différent des autres. Dans les pages qui suivent, nous allons nous recentrer sur l'Homme, sur l'individu et son unicité pour capter et authentifier les facteurs circonstanciels et existentiels qui façonnent la diversité, l'inégalité informationnelle et la manière de s'attribuer le royaume de l'information. Ce dernier s'est considérablement étendu via le Web et les technologies de l'information communication depuis une vingtaine d'années tant et si bien que la façon dont un individu s'informe se dessine comme une mosaïque d'actions ou de non-actions où chaque carré de mosaïque correspond à l'entrée en contact avec l'information. A quelles causes attribuer les différences ou préférences, l'inégalité informationnelle constatée parmi les personnes ? Quel est le sort des personnes déjà fragiles au sein de cet ordre informationnel ? Telles sont quelques-unes des questions que nous nous efforcerons de traiter en montrant l'importance de l'histoire personnelle et du milieu social quant à l'étude des manières de faire informatives ou « Signatures humaines » pour reprendre la terminologie de Tzvetan Todorov.<sup>6</sup>

---

6 Todorov, T. *La Signature humaine* », Paris, Seuil, 2009

La relation humaine avec l'information et l'interaction homme/machine se situe au cœur des recherches comportementales en sciences de l'information communication et ce, depuis la fin des années 1960. L'accès, le contact, l'interrelation, les activités de recherche d'information en réponse à un besoin, l'utilisation, en d'autres termes, l'expérience informationnelle d'un individu ou d'un groupe d'individus, a généré un courant de recherches désigné sous le terme d'« information behaviour » dans la littérature scientifique anglo-saxonne, traduit dans la langue française par la terminologie de « pratique informationnelle », décliné au singulier ou au pluriel et/ou d'« usages ». Ce cadre d'études se concentre sur les aspects cognitifs, sociaux, psychologiques, environnementaux susceptibles d'influencer les activités de l'humain face à l'information, en fonction de ses besoins. Basé sur l'observation de l'individu en situation, ces études visent à détecter, pour des publics donnés, les éléments susceptibles d'expliquer les variations d'activités d'une personne ou d'un groupe de personne vis-à-vis de l'information. Là où l'« Information Literacy » ou compétence informationnelle se focalisait sur les capacités cognitives individuelles seules, les recherches axées sur le(s) pratique(s) informationnelle(s) étudient l'individu ou le groupe d'individus et ses attitudes informationnelles au sein d'un contexte social donné et c'est l'influence de celui-ci sur le comportement informationnel (accès, évaluation, sélection, traitement de l'information) de la (des) personne(s) qui est mis en exergue ces dernières années. L'objectif de ces travaux vise à élaborer un modèle théorique comportemental, à expliquer les variantes selon le jeu des facteurs et, dans une certaine mesure, à émettre des recommandations sur la conception de services et de produits d'information [ELL, 97], [HEP, 07].

Le point commun aux deux axes de recherche, information behaviour et information literacy consiste à explorer la relation humain/information en fournissant des interprétations divergentes quant à l'expérience informationnelle de l'individu. Celle-ci pourrait être définie comme une expérimentation singulière du contact d'une personne avec l'information qui lui laisse un sentiment, une impression, de satisfaction ou non par rapport à son besoin originel : de manque, de trop plein, de vague. L'information, finalement, peut être appréhendée comme tout élément perçu. Case définit l'information de la manière suivante : « it is any aspect that you notice in the pattern of reality » [CAS, 07, p. 40].

Cette forme d'expérience se reflète au moment précis où une personne entre en contact avec l'information : « that moment of interaction » [HEP, 07] via un médium. L'expérience de l'information et l'impression laissée varie dans le temps et dans l'espace pour une même personne et selon les personnes, selon le soi, le vécu ou l'état d'âme au moment de l'interaction. Le terme d'expérience induit une notion d'augmentation des connaissances, des capacités, des

automatismes, des impressions collectées et mémorisées au fur et à mesure que l'individu « vieillit », avance dans le temps. L' « information behaviour » observe ce contact et en propose une interprétation.

Dans un premier temps, une clarification du concept de « pratique(s) informationnelle(s) » sera proposée, déclinant les différents courants de recherches. L'accent sera porté sur la dimension individuelle hors groupe quelconque, spécialement sur le contact avec l'information des personnes défavorisées. Dans un second temps, une ré-interrogation du concept sera développée, compte tenu des modèles théoriques existants et des variantes d'interprétation de façon à parvenir autant que possible à une approche holistique, au plus près du réel perçu de cette notion.

## **I - Revue de la littérature scientifique**

### **1. Le concept**

Afin d'entrer dans le vif du sujet de manière plus directe, il n'apparaît pas nécessaire de décomposer la terminologie de « pratique(s) informationnelle(s) » et de décliner des approches du terme de « pratique » puis du vocable d' « information » tant les sources sont nombreuses, ce qui impliquerait un choix parfaitement subjectif, mais de découvrir, dès à présent et au fil des pages qui suivent, les définitions proposées de l' « information behaviour » au sein des écrits scientifiques.

Wilson définit l' « information behaviour », terminologie préférée à celle de « pratique(s) informationnelle » car ce dernier fait l'impasse sur la spécificité de l'humain (pensée, inconscient, perception, ressenti, intelligence multiple, parcours de vie, etc.), comme l'ensemble des actions qu'une personne peut engendrer lorsqu'elle a identifié ses besoins informationnels, actions correspondant à la recherche de l'information, par tous les procédés, et à l'utilisation ou au transfert de cette information : « activities a person may engage in when identifying his or her own needs for information, searching for such information in any way and using or transferring that information » [WIL, 99, p. 249].

D'autres auteurs, tels que Belisle, Bianchi et Jourdan voient dans les pratiques d'information une optique de projet et de tactiques : « Celles-ci sont d'abord des activités humaines, c'est-à-dire des activités mues par des motivations et des projets personnels, pilotées par des gens qui ont des intentions et des stratégies, quel que soit le jugement de valeur que l'on puisse porter sur ces projets et ces stratégies » [BEL, 99].

Pettigrew, Fidel et Bruce, en 2001, évoquaient l' « information behavior » que l'on pourrait

traduire sous le terme d'expérience informationnelle, comme l'appréhension des besoins et la manière dont l'individu cherche, gère, donne et utilise l'information dans différents contextes : « how people need, seek, manage, give and use information in different contexts » [PET, 01, p. 44]. La variable, ici, se situe au niveau du contexte qui correspond à l'espace spatial et/ou temporel dans lequel l'individu se trouve au moment de l'interaction avec l'information (à l'extérieur, dans les transports, à la maison, au travail, etc.), une variable altérée aujourd'hui par la portabilité de l'information.

Selon Bishop, Van House et Puttenfield, les pratiques informationnelles correspondent aux éléments appris, formés et mis en œuvre individuellement et collectivement : « that are learned, shaped, and performed individually and together » [BIS, 03].

Pour Ford, quelques années plus tard, l'expérience informationnelle peut être pensée comme les activités qu'une personne peut engager, quand, pour apprendre, elle identifie ses besoins informationnels, recherche l'information, sélectionne l'information parmi différentes sources, utilise et ré-emploie cette information : « those activities a person may engage in when, for the purpose of learning, identifying his or her own needs for information, searching for and selecting such information from multiple independent information sources and using or transferring that information » [FOR, 04, p. 184]. La définition de Wilson est amendée d'un élément supplémentaire : l'expérience informationnelle succède, ici, à une volonté ou à une pulsion d'apprentissage. Pourtant, si l'on observe les comportements contemporains, dans les transports en commun notamment, le contact avec l'information peut être le seul reflet d'un désir «de passer le temps » ou d'un souhait d'évasion voire d'un habitus.

Selon B. Miège, les pratiques d'information sont induites par l'expérience de chacun, elles reflètent donc l'imaginaire individuel et sa symbolique, les opinions, les croyances, l'histoire du sujet : « le projet consistant à dégager des usages sociaux, et à analyser les procès de leur formation, n'est pas pour autant caduc mais doit être placé en relation avec une perspective centrale portant sur les pratiques sociales-symboliques, à condition que celles-ci ne soient pas réduites à un ensemble de comportements ou de conduites, mais incluent également les représentations et même les valeurs qui les accompagnent [...] » [MIE, 08]. Citons également l'interprétation de S. Ranjard, pour laquelle, ces activités informationnelles comprennent « dans l'ordre des processus de consultation accès à l'information : stratégies de recherche, modalités de requête, modalités de lecture, outils d'annotation et de ré-appropriation de l'information » [RAN, 09].

Un peu plus près de nous, en 2012, Case caractérise l' « information behavioriste » comme la somme des comportements humains liés à l'interaction avec l'information incluant les



comportements non intentionnels ou passifs, qui ne sont pas le fait de recherche d'information : « the totality of human behaviours in relation to their interaction with information, including unintentional or passive behaviours (such as glimpsing or encountering information), as well as purposive behaviours that do not involve seeking such as actively avoiding information » [CAS, 12, p. 5]. Ainsi, Case introduit-il deux éléments nouveaux : l'interaction avec l'information sans qu'il existe de recherche d'information préalable, partout l'information est présente, elle vient à l'individu sans que celui-ci n'ait à la chercher (c'est le cas des publicités ciblées et personnalisées : la bonne information au bon moment et via le bon médium ou des campagnes d'affichage, de l'installation d'écrans géants un peu partout) et l'aspect choix de l'individu qui délibérément évite le contact avec l'information. On est au-delà de l'activité ou de l'action, on est dans l'inaction, dans la non pratique...

De nombreux auteurs ont donc mis en avant la nature complexe et multi-dimensionnelle de l' « information behavior » : affective, contextuelle, cognitive entre autres avec un accent marqué pour l'élément cognitif [WIL, 98], [FOR, 04] et en ont proposé différents éclairages.

Finalement, l'expérience informationnelle d'un individu, qui est d'ailleurs partie intégrante d'autres pratiques culturelles, communicationnelles notamment, correspond à sa représentation de l'objet auquel il est confronté ou de l'environnement qui l'entoure. La valeur et la signification qui y est portée dépend de cette perception singulière, comme le mentionne J.C. Abric : « [la représentation] est déterminée à la fois par le sujet lui-même (son histoire, son vécu), par le système social et idéologique dans lequel il est inséré et par la nature des liens que le sujet entretient avec ce système social [...]. Il s'agit d'une approche des phénomènes qui ne s'intéresse plus exclusivement aux facteurs et aux comportements directement observables mais qui met l'accent sur leur dimension symbolique, qui se centre sur la notion de signification » [ABR, 93].

## 2. Orientation de la recherche

Les courants de recherche se sont d'abord concentrés sur une vision systémique de l' « information behaviour » pour évoluer, dans le temps, vers une approche orientée utilisateur. Le premier mouvement, qui émanait du monde des bibliothèques, fut dominant de la fin des années 1940 au milieu des années 1970 [WIL, 94]. Mettant l'accent sur les systèmes d'information, ses caractéristiques et leur utilisation, les travaux issus de cette considération étaient largement éloignés de l'aspect besoin informationnel des utilisateurs [CAS, 12], [TAL, 07], [WIL, 99] et des stratégies déployées par ces derniers pour satisfaire leurs besoins en matière d'information : « the strategies that people actually use for bridging their information

needs » [DER, 1986, p. 13-14]. Au sein du premier courant, l'utilisateur était considéré comme un simple récepteur, passif, de l'information. Il s'agissait, par conséquent, d'étudier et d'analyser l'information en tant qu'objet dont les particularités pouvaient être appréhendés via l'observation empirique [CHO, 06]. La conception des systèmes d'information est largement indépendante du contexte de l'utilisateur et de ses besoins, c'est le comportement informationnel de l'individu qui doit s'adapter au système d'information, ce qui est toujours vérifiable aujourd'hui.

Un tournant est pourtant opéré à la fin des années 1970 et durant les années 1980, les travaux glissent vers le paradigme utilisateur, soit sur l'élaboration de principes centrés sur les besoins informationnels de l'individu et les pratiques de ce dernier pour satisfaire ses besoins, au niveau de la recherche d'information et de l'utilisation des objets et dispositifs. Des chercheurs comme Dervin ou Wilson avec le projet INISS (besoins informationnels et pratiques de recherche d'information au sein de services sociaux en 1975) furent les pionniers de cette volonté de mutation de paradigme. Un dernier virage est visible durant les années 1990 avec la considération de l'humain en tant que créateur de sens (à partir de ses acquis, de son vécu et de son environnement) et la prise en compte de ce qui le caractérise, sa perception singulière d'une réalité qui l'entoure, l'information n'est plus considérée comme un objet extérieur, elle s'apparente à un construit individuel comme le soulignent des chercheurs comme Talja [TAL, 05] et Davenport [DAV, 10]. L'objectif premier consistait à mieux comprendre le comportement informationnel de l'individu au sein d'un contexte et au travers de sa perception. [COU, 07], [LIE, 03], [MUT, 07]. Les recherches, inscrites dans le constructivisme cognitif, mettaient en lumière les différences d'expérience informationnelle, reflet des différents marqueurs descripteurs de chaque individu : démographique, cognitif, type de personnalité, comportement [FOR, 04].

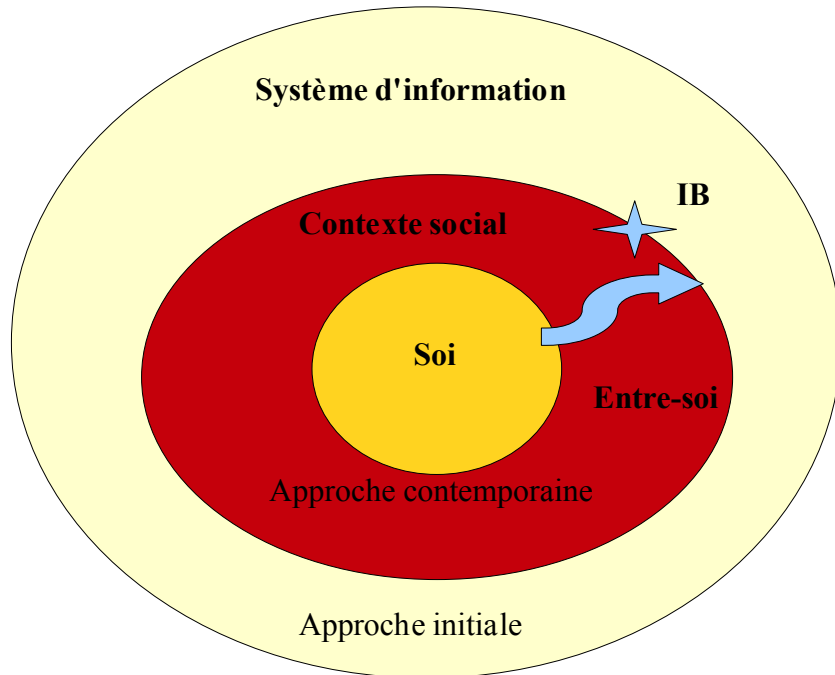
Des modèles ont donc été établis afin d'étudier les variantes de comportement informationnel dont le « sense-making » fait partie. Élaboré par Brenda Dervin [DER, 83, 92] et très répandu en sciences de l'information, il permet de comprendre la manière donc l'individu construit du sens et constitue son patrimoine cognitif dans le temps et dans l'espace, fonction de ses « idées, pensées, attitudes, croyances, valeurs, sentiments, histoires ou, intuitions, souvenirs » ainsi que le soulignent Dervin et Frenette [DER, 03]. Ce modèle tend vers une compréhension générale de l'activité d'information selon Dervin et Tidline [DER, 83a, b], [TID, 05] et donne lieu à des améliorations des produits et services d'information selon les catégories d'utilisateurs. Ce processus de construction est propre à chaque individu, liés à des facteurs cognitifs, affectifs et il s'effectue au sein d'un environnement sociétal.

Les travaux les plus récents mettront l'accent sur le contexte social, source d'influence notoire de

l' « information behavior ». Ainsi, le contexte et les normes sociales qui le régissent auraient un impact puissant sur le comportement informationnel d'un individu ou d'un groupe d'individus. Ce dernier groupe d'études a vu l'émergence de nombreuses théories et de différents modèles qui ont éclairé les pratiques de publics hétérogènes, la plus proche de notre objet d'étude étant, sans aucun doute, la théorie de la « pauvreté informationnelle » que nous avons évoquée en amont, qui fut très largement détaillée et reprise dans les études contemporaines.

### 3. Une nouvelle approche

Ce voyage dans le temps montre que l'individu, d'abord perçu comme simple récepteur, est devenu l'objet d'étude au sein du contexte social dans lequel il s'inscrit. L'avantage de l'approche initiale résidait toutefois dans le fait qu'elle permettait une analyse des systèmes d'information façonnant à son tour la conception et l'organisation des produits et services informationnels, un élément quelque peu perdu de vue au sein de la vision plus récente, axée sur l'utilisateur ; cette dernière, si elle est, sans conteste, la dimension la plus pertinente, compte tenu de la position centrale de l'individu au sein de la société de l'information, gagnerait cependant à intégrer la dimension système d'information de façon à adapter et personnaliser les dispositifs et contenus informationnels susceptibles de répondre ainsi à l'hétérogénéité des besoins en matière d'information. En effet, le système d'information considéré sans l'utilisateur ne répond pas aux besoins de ce dernier et ne peut évoluer et l'approche utilisateur, sans considération du système informationnel, fait que les études se concentrent sur les besoins et capacités de la personne sans tenir compte de la rapidité d'évolution des systèmes et donc de la difficulté d'approche et d'appropriation éventuelle, et ce, même au sein d'un contexte social « favorisé ». Les études premières doivent être, par conséquent, considérées et mutualisées au sein des travaux contemporains relatifs à l' « information behaviour ». Schématiquement, il serait possible de représenter les strates d'études de la manière suivante :



#### Approche hybride du système d'information et de l'utilisateur – P. Boubaker Nobilet

En considérant à la fois l'organisation des systèmes d'information et l'individu (soi) dans son contexte social, (soi-social) il serait possible de déterminer ce qui se situe en amont de l'« information behaviour » (point d'entrée en contact avec l'information), l'entre-soi, c'est-à-dire les facteurs d'influence du soi-social et ce qui se situe en aval de l'« information behaviour » au niveau des systèmes d'information, c'est-à-dire les facteurs technologiques et techniques qui ont un effet sur les activités d'entrée en contact avec l'information. En d'autres termes, il s'agit de repérer et d'identifier tous les éléments susceptibles d'expliquer l'expérience informationnelle d'un individu qui sous-tend son comportement vis-à-vis de l'information. Le terme anglo-saxon d'« information behaviour » inclut cet ensemble, les actions d'un individu pour répondre à un besoin informationnel, ce qu'il est d'un point de vue individuel et social, sa façon d'être, son savoir-être et faire, et l'environnement informationnel auquel il est confronté.

A titre d'illustration, il suffit parfois en effet qu'un changement de présentation d'un logiciel, d'un environnement numérique de travail ou d'un moteur de recherche pour qu'un utilisateur soit perturbé lors de son contact avec l'information. Dans ce cas, ses repères et ses automatismes disparaissent et il doit re-découvrir ce qu'il considérait comme acquis et s'acclimater à cette nouveauté. Bien souvent, le changement ou design est pensé par les concepteurs pour amener

l'utilisateur à consommer telle ou telle information si bien que ce dernier devra également ébaucher de nouvelles stratégies s'il souhaite procéder de manière différente. Il suffit également qu'un site internet privé (obligation pour les sites publics) n'ait pas jugé nécessaire de prévoir une audio-description pour qu'une personne déficiente visuelle n'ait pas la possibilité d'entrer en contact avec l'information.

L'information numérique est donc la seule à nécessiter un artefact matériel et une adaptation permanente des connaissances pour y accéder.

Ce sont toutes ces contraintes, du soi-social et de l'environnement informationnel numérique actuel que nous nous proposons d'étudier, des contraintes orientées système avec la vente à la découpe de l'information devenue produit (abonnement musique, abonnement vidéo, abonnement base de données, abonnement TV, bouquet dessin animés, bouquet séries, etc., abonnement opéra en ligne, applications smartphone payantes) et des contraintes orientées individu+contexte (éducation, formation, socialisation, territoires). L'enjeu n'est pas de savoir si les individus d'un groupe social donné entrent en contact avec l'information de la même manière que les autres mais de comprendre ce qui alimente l'expérience informationnelle et qui fait que l'information digitale, compte tenu de sa spécificité, est susceptible ou non de permettre à chacun de répondre à ses besoins informationnels. A l'instar d'Elfreda Chatman, nous nous intéresserons aux expériences informationnelles des personnes modestes, de tout âge, car ce dernier facteur a perdu de son influence sur le patrimoine économique donc social (si la prise d'âge signifiait par le passé « mise à l'abri » financière, ce n'est plus le cas aujourd'hui). En revanche, l'accent sera porté sur l'information qui fait sens à leurs yeux (le besoin informationnel), non sur tout type d'informations et sur l'individu et non le groupe d'individu ; questionner la pratique pour créer du sens et placer l'humain au cœur de la réflexion. C'est d'autant plus « vrai » pour les expériences digitales où la pratique reste toujours à inventer compte tenu de la profonde mutation des supports de diffusion. La palette des activités informationnelles et émotionnelles d'un individu (jeu des sens avec le tactile, le son, l'image) lors de son accès à la cyber information ne sauraient être modélisées tant elles se métamorphosent dans l'espace temps au fil des besoins et plus si affinités, pas plus que « programmées » ou « configurées » en vue d'une perspective de croissance économique ou d'une participation dite citoyenne. (cela relève davantage de l'égo).

Si tout être humain est lié à un contexte social et si, comme l'a démontré Pettigrew, le contexte social a un impact sur l'« information behaviour », l'être humain dans la société contemporaine peut être privé de liens avec la réalité virtuelle.

## II - Les délaissés : information digitale et paupérisation

### 1. Les inégalités sociales sources d'e-inégalités

La démocratisation de l'information numérique est à l'ordre du jour si l'on en croit les récentes annonces gouvernementales. Pour autant, dans le paysage informationnel hexagonal, tous ne parviennent pas à répondre à leurs besoins informationnels via la cyber société de l'information. Que l'on se place du point de vue système ou du point de vue sujet, l'inégalité informationnelle mine la société de l'information pour tous défendue par la Commission Européenne. Cette e-inégalité s'est construite sur la base d'inégalités pré-existantes, caractéristiques du système sociétal : inégalités sociales, inégalités ethniques, géographiques, touchant de manière directe les publics déjà plus fragilisés comme les familles mono-parentales, les retraités, les migrants, les jeunes sortis du système scolaire, les personnes isolées à la campagne ou les travailleurs pauvres. Le point commun à ces personnes est bien la modestie du capital économique. Ces inégalités originelles sont génératrices de contraintes et d'obstacles au niveau intellectuel et contextuel.

Au niveau intellectuel, les inégalités sociales influent de manière évidente sur l'accès (à) et l'utilisation de l'e-information. Le milieu social ou l'origine sociale a un impact tout d'abord sur l'éducation et la réussite scolaire, une réalité déjà dénoncée par les études PISA de l'Organisation de Développement Économique (OCDE)<sup>7</sup>. La différence scolaire à l'œuvre dans le système éducatif suscite des variations quant à l'accès aux dispositifs technologiques et à l'info-compétence. Dans les quartiers défavorisés, le constat est amer ; il n'y a pas une mais plusieurs éducations nationales incitant certains élèves au décrochage.

L'origine sociale est à la source, en outre, d'un accès inégalitaire à l'emploi et donc à l'immersion dans l'environnement numérique.

### 2. Le bénéfice du réseau

Au-delà des diplômes, l'intégration au sein d'une entreprise se fait plus facilement par une logique de réseaux ou capital social bourdieusien, qui, de fait, ne s'appliquait pas aux classes populaires dans les écrits de Bourdieu. En effet, au sein des milieux favorisés, à revenu similaire, ce qui fait fructifier le capital social, c'est la notion de retour : « je t'ai rendu service » donc « tu me dois un service ». Dans les milieux populaires, le capital social fructifie beaucoup plus

---

7 Le Monde, 16 septembre 2014

lentement car la notion de retour n'existe pas : « je t'ai rendu service, ça m'a fait plaisir, tu ne me dois rien ». Cette logique de réseaux fait souvent défaut aux personnes modestes et elles ne sont pas aidées en la matière : trouver un stage ou un emploi ne figure pas dans les missions des écoles, des instituts de formation ou des CFA et ces institutions renvoient donc les individus à leur propre réseau.

Le milieu social, calculé dans beaucoup de cas sur l'économique, est également influencé par l'origine ethnique ; à la pauvreté s'ajoute le vivre-ensemble des migrants en fonction de leur culture. Ces personnes, parfois françaises depuis 2 ou 3 générations, ne supportent plus d'être systématiquement et infiniment renvoyées à leurs origines au sein de la société de l'information d'où un retrait de celle-ci. Force est de constater qu'une plus grande mixité sociale à l'école, dans les villes et dans l'entreprise contribuerait à mutualiser l'expérience informationnelle.

### 3. L'information numérique, un accès coûteux

Le manque de moyens financiers constitue, en outre, nous l'avons vu, un obstacle de taille à l'investissement matériel nécessaire à l'e-information. Il est un frein, par ailleurs, à l'acquisition de l'info-compétence minimale requise pour agir de manière autonome au sein de l'environnement numérique. Même si notre Premier Ministre annonce, en date du 13 mars 2015 au journal télévisé, le déploiement de Maison de Service Public multiplié par 3, il reste à faire venir les publics au sein de ces structures par une campagne d'information suffisante. En effet, l'efficacité de ces « maisons » serait remise en cause si l'individu devait découvrir par lui-même que ce type de structure existe...

Enfin, la paupérisation n'est pas que matérielle, elle relève aussi de l'affect. On peut d'ailleurs parler aujourd'hui de haute solitude dans les espaces urbains comme dans les espaces ruraux, une solitude qui n'est pas sans effet sur le comportement informationnel.

### 4. Des disparités géographiques

Au niveau contextuel, les obstacles aux pratiques informationnelles sont d'ordre géographique, liés à la séparation spatiale des groupes sociaux et à la désertification des territoires.

La politique de logement en France a eu pour effet, dès la fin des années 1960, de reléguer les classes populaires au sein de territoires péri-urbains, banlieue des grandes agglomérations. Les dispositifs de « zonage » (politique de la ville et éducation prioritaire), initialement conçues pour pallier les inégalités, ont renforcé la fracture sociale. Ainsi, il existe une éducation, des

logements, une médecine (le dispensaire) pour les personnes défavorisées. Le droit à la ville défini comme l'accès aux commerces, aux transports, aux services publics, n'est qu'illusion. Engendrer des actions pour répondre à un besoin informationnel relève, dans ce cas, du système D et de l'adaptation permanente dans la mesure où les associations, très actives au demeurant, fonctionnent avec peu. Une situation qui risque de s'aggraver compte tenu de la baisse des dotations de l'État aux communes jusqu'en 2017. L'éducation, l'environnement de vie balafre, l'accès et l'utilisation de l'information sont le reflet de la fracture sociale et la produisent. Ces « déserts numériques » font que l'expérience informationnelle passe davantage par le médium papier, plutôt que par le numérique, plus cher et moins accessible. En visant les territoires plutôt que les publics, les villes pauvres et leurs habitants sont devenus de plus en plus pauvres marquant un tournant décisif vers l'inégalité informationnelle. Le miroir de la pauvreté des territoires péri-urbains, c'est la pauvreté territoriale entre les villes et les espaces ruraux.

Selon une étude de l'INSEE<sup>8</sup> publiée le 19 novembre dernier, la fracture territoriale n'a guère changé : elle se situe entre les villes et les banlieues d'un côté et entre les villes et les espaces ruraux d'un autre côté. L'hyper information et l'hyper connexion caractéristiques des métropoles, où l'information inonde littéralement l'environnement, n'existe pas dans les territoires éloignés. Comme le souligne Vinson, la pauvreté du réseau n'octroie qu'un accès limité aux sources d'information pour l'emploi, l'éducation, la santé ou le bien-être. [VIN, 09], des problèmes d'accès au réseau qui peuvent être couplés à des problèmes d'accès à l'information disponible via le médium papier : disparition des commerces de proximité, absence de structures publiques, etc. Dans les régions frappées par la crise industrielle et la fermeture des mines, puis des usines dans les années 1980-1990, la perte de bassin d'emplois a contribué à un affinement social par le bas ; les classes moyennes s'en sont allées, les plus pauvres sont restés. Les initiatives de revitalisation économique de ces régions, élaborées à coup de ZAC (zone d'aménagement concerté) permettant la construction à coût réduit de centres commerciaux, de quartiers d'affaires sont davantage destinées aux publics que la région souhaite attirer, les populations modestes n'en constituent donc pas la cible.

##### 5. Les possibilités d'agir des personnes modestes : quelles contraintes ?

Pour ces populations, l'agir est toutefois amélioré par le biais d'une meilleure infrastructure réseau dont certains pourront profiter mais il est toujours soumis à contrainte : l'information en accès restreint (horaires, proximité des institutions publiques culturelles, disponibilité des postes

---

8 INSEE : France, portrait social, 19 novembre 2014



informatiques) ou l'investissement à crédit ou l'investissement d'occasion des artefacts technologiques octroyant le libreaccès réel à l'information numérique.

A l'instar de Vinson qui s'est focalisé sur l'infrastructure de l'information, Caidi et Allard ont suggéré que le manque d'accès à l'information (s'il n'y a pas d'accès, il n'y a pas de contact, pas d'activités) érige des barrières qui empêchent la participation à l'éducation, au travail et à la vie quotidienne. Selon eux, le manque d'information contribuerait à accroître l'exclusion [CAI, 05]. Pourtant, c'est l'inverse qui se produit : ce sont les barrières qui créent un manque d'accès à l'information (abandon des banlieues, éducation, milieu social, position sociale, environnement de vie) donc une inégalité informationnelle qui conditionne à son tour le comportement informationnel.

Si le concept d'« information behaviour » existe car il répond à un besoin, il en est tout autrement pour celui de « pauvreté informationnelle ». Celle-ci serait causée par un accès inégal à la connaissance, à la formation, à l'éducation, aux ressources informationnelles, or c'est bien la pauvreté économique qui induit un accès inégal à la qualité de vie de même qu'à la qualité des connaissances ou à la qualité des ressources informationnelles. Cette pauvreté fait que les gens s'appuient davantage sur leur réseau social pour accéder et expérimenter l'information dont ils ont besoin. C'est à partir de ce constat que les théories d'E. Chatman ont été élaborées dans les années 1980 et 1990, l'objectif étant de comprendre les pratiques informationnelles quotidiennes des populations démunies et/ou exclues.

### 3.

## CULTURE INFORMATIONNELLE

Nous vivons dans une société où la banalisation de l'usage d'internet et l'apparition du Web 2.0 ont considérablement modifié notre manière d'accéder à l'information. Ainsi, le Web est-il perçu par beaucoup comme le phare qui éclaire un océan d'informations gratuites, sûres et fiables. De plus en plus facile d'usage, les moteurs de recherche donneraient accès à tous les savoirs sans autre formalité. L'information y est devenue polymorphe, imprimée, électronique, orale, en ligne, en réseau ou multimédia.

### **Introduction :**

La culture informationnelle imprègne de nombreuses approches. Ses différents angles de clarification se sont majoritairement concentrés sur différents publics, des cadres supérieurs aux élèves en passant par les personnes exclus du système sociétal. Ré-interroger ce concept sous l'angle des inégalités sans qu'un effet de groupe ne soit présumé et modelé serait à même de mettre en lumière la virtualité de ce concept. En effet, il est possible de différencier différents niveaux de culture informationnelle selon que l'on se situe dans un environnement numérique et social favorisé ou non. Dès lors, une vision orientée vers les personnes défavorisées semble appropriée pour surligner les inégalités latentes inhérentes à la société de l'information digitale et prendre en davantage en compte l'unicité de chacun.

Dans une première partie, nous découvrirons les contours de la notion de « culture informationnelle » dans la théorie. Dans une deuxième partie, nous évoquerons la transposition du concept dans la vie réelle.

## **I – La notion de culture informationnelle en théorie**

### 1. Émergence de l'e-Europe

Lancée par la Commission Européenne en 1999, « e-Europe, une société de l'information pour tous » [BAS, 04] s'applique désormais avec pour corollaire un système de services publics en ligne : e-gouvernement, e-travail, e-santé, e-démarches. Dans ces conditions, faire sans internet paraît beaucoup plus fastidieux qu'il n'y paraît et la formule « tout est en ligne » est plébiscitée dès lors que quiconque souhaiterait contourner le mode de fonctionnement inhérent au Web administratif notamment. L'objectif visé réside dans « la participation de tous à l'économie fondée sur le savoir » [JOU, 02]. Participation et économie sont, de fait, les mots qui caractérisent le Web 2.0. Enclin à développer l'esprit libertaire de chacun en permettant de faire circuler l'information par le biais des tags, des folksonomies, de la création de blogs ou de l'inscription sur les réseaux sociaux, la toile tend aujourd'hui à perdre son autonomie financière et donc sa gratuité, pour générer une véritable économie souterraine nourrie par les données constitutives du profilage, de masse, lui aussi, des internautes.

Afin de bâtir l'e-Europe, les États membres ont coordonné leurs actions et institué des mesures destinées à pallier le fait que l'information ne devienne ne devienne « un facteur d'exclusion » [BAS, 04] supplémentaire . Les mesures évoquées se situent, en France, au niveau de l'Éducation et de la formation tout au long de la vie, du développement de l'e-learning ou enseignement à distance. Les programmes d'enseignement s'orientent vers la capacité à lire, écrire, compter, mais aussi apprendre à apprendre et tout particulièrement la compétence à chercher, évaluer, utiliser l'information, c'est ce que recouvre la notion de maîtrise de l'information. En d'autres termes, ces mesures concernent les individus appartenant à des cadres institutionnels définis, celui de l'école ou de l'entreprise. Pour les hors-cadres, il s'agit donc de s'équiper matériellement parlant, de contracter un abonnement à un fournisseur d'accès internet et de hauts-de-forme par le biais des plate-formes recrudescents de l'e-learning pour parvenir à répondre à un besoin informationnel, besoin assouvi par le passé en se déplaçant physiquement, démarches ou recherches informationnelles en bibliothèque ou centre de documentation.

Si internet constitue un gigantesque service qui se voulait public, la banalisation de son usage et l'attrait qu'il représente dans l'accès libre et universel à l'information « ne s'est toutefois aucunement accompagné d'une meilleure connaissance du numérique » [BOU, 12], même si le Conseil Européen concède qu'il faut « offrir des occasions d'acquérir et/ou d'actualiser des

compétences fondamentales telles que celles concernant les technologies de l'information, [...], la culture technologique, [...] » [JOU, 02]

## 2. Le concept de culture informationnelle

Le mot semble avoir précédé le contenu tant il existe aujourd'hui de définitions de ce concept [BAW, 01]. Utilisé, comme nous l'avons vu, dans un cadre institutionnalisé professionnel ou éducatif, il émane de l'univers des professionnels de l'information et constitue un savoir qu'il est considéré opportun aujourd'hui d'étendre au profane. La notion est donc naturellement orientée vers la résolution d'un problème informationnel dans le cadre d'une activité professionnelle ou scolaire et non dans la vie quotidienne. Les travaux de Chatman [CHA, 91], [CHA 96], [CHA 99] constituent les piliers des études qui se sont pour la première fois concentrées sur les personnes pauvres ou exclues.

Afin de se repérer dans l'univers de la « culture informationnelle », nous avons tenté de répertorier les approches existantes relevées dans la littérature contemporaine même si ce relevé ne saurait être exhaustif compte tenu du fait que les contenus de cette notion se voient complétés au fur et à mesure du développement des dispositifs numériques.

### a) Les termes associés

Avant tout, il est à noter que la terminologie elle-même est sujette à évolution. Ainsi, peut-on trouver, tour à tour, les termes de « formation des usagers », « formation documentaire », « formation à la méthodologie documentaire », « formation à la maîtrise de l'information », « formation à l'usage de l'information », « éducation à l'information », « compétences informationnelles », « culture de l'information » pour évoquer la manière dont une personne ou un groupe de personnes, accède ou non à l'information. La lecture de ces termes voisins fait apparaître clairement la redondance du mot « éducation » et de son pendant « formation », idées liées à celle d'« information », comme si l'une et l'autre était indissociable. Pour comprendre l'émergence de la notion de « culture informationnelle », il faut regarder en arrière et se pencher sur l'influence du monde anglo-saxon.

### b) La paternité du concept de « culture informationnelle »

En effet, l'expression « culture informationnelle » est importée du vocable d'« information literacy » usité pour la première fois par Paul Zurkowski, Président de l'IIA (International Information Association), en 1974, pour énoncer « les concepts ou idées qu'une personne perçoit,

évalue et assimile, ce qui renforce ou modifie le concept de réalité de l'individu et/ou son aptitude à agir » [ZUR, 74]. Selon lui, les personnes instruites qu'il qualifie « d'information literie » sont celles qui ont bénéficié d'un apprentissage visant à « exploiter les ressources informationnelles dans leur activité professionnelle ». Les « information litterate » seraient, en outre, capables de trouver « ce que l'on sait ou ce qu'on peut savoir sur n'importe quel sujet ; les outils et techniques et les organisations qui les fournissent en forment le cadre institutionnel ». Paul Zurkowski mentionnait qu'un faible taux de la population pouvait être considéré comme « information litterate » et préconisait de facto un programme de formation à généraliser, ce qui correspondrait de nos jours dans l'univers professionnel à la formation continue. L'information literacy peut donc être définie comme l'aptitude à résoudre un problème informationnel professionnel.

### c) Mutation du concept

L'information literacy qui a fêté aujourd'hui ses 40 ans concernait donc une certaine catégorie socio-professionnelle, les actifs, tous domaines d'activités confondus. Cette notion s'est étendue et transposée dans l'univers des bibliothèques et des sciences de l'information pour s'appliquer à leurs usagers. Le cadre est donc passé du professionnel de tout horizon à l'éducatif pour se circonscrire à un public d'apprenants. La tendance et la volonté actuelles seraient d'étendre le concept d'information literacy au profane, celui qui n'a pas bénéficié d'un apprentissage de sorte que chacun devienne « information litterate » dans vie professionnelle ou scolaire, voire quotidienne. Là encore, on sort du cadre éducation pour s'adresser à tous. Importé du monde de l'entreprise, la culture informationnelle qui caractérisait les personnes salariées s'est propagée à l'environnement bibliothèques/centres de documentation pour se répandre à présent dans la sphère que l'on pourrait qualifier de privée. Par ailleurs, la mutation est à double visage puisqu'elle intervient à la fois au niveau du public cible – salarié/apprenant/profane et au niveau du type d'information convoitée – problème informationnel professionnel/problème informationnel scolaire/information générale axée vie quotidienne, vie sociale, loisirs, apprentissage.

### d) D'information literacy à culture informationnelle

Parmi les synonymes mentionnés, celui de culture informationnelle semble le plus répandu dans le milieu des bibliothèques et sciences de l'information. Il correspond principalement aux compétences que possède un individu pour assouvir un besoin informationnel quel qu'il soit. Au-delà des pratiques collectives, ce sont les pratiques individuelles qui sont considérées et étudiées,

des pratiques publiques ou privées, hors cadre institutionnel. Si l'existence de ce cadre rendait possible l'ambition d'un vaste programme de formation préconisé par Paul Zurkowski, il en est tout autrement si l'on sort de ce cadre institutionnel. En effet, les besoins ne seront plus ceux d'une catégorie, donc plus homogènes et le financement ne sera plus la charge d'une institution donnée. En outre, si l'information literacy concernait un groupe de personnes définies pour lesquelles l'apprentissage pouvait effectivement s'apparenter à une culture, vocable qui sous-entend l'idée de collectif, celui de culture informationnelle en s'intéressant davantage aux aptitudes individuelles montre ses limites car la notion de culture ne s'applique plus dans la mesure où ce sont les capacités d'un individu que l'on souhaite étudier et développer. Le terme de « compétence informationnelles », terminologie proposée par R. Savolainen [SAV, 02] semble donc plus adapté si l'on considère ce que sous-entend ce concept.

#### e) Décomposer pour définir

La culture informationnelle suscite de nombreuses interprétations du fait de la variété des publics qu'elle entend viser. Décomposer l'intitulé aiderait certainement à mieux comprendre et cerner les éléments qui la composent d'un point de vue anthropologique tout au moins dans la mesure où cette notion de culture informationnelle fait référence à l'humain, unique et singulier.

Selon Éric Delamotte, la culture correspond à « l'ensemble des représentations du monde issues d'un mode spécifique de production et prétendant articuler les dimensions individuelles et collectives, réelles ou imaginaires de l'existence ». [DEL, 10]

Sous la plume de Béatrice Drot-Delange et Éric Bruillard, « les cultures renvoient tant à l'étude des valeurs et des normes de groupes (sociaux, générationnels, professionnels, communautaires, etc.) qu'aux disciplines [...] et à la connaissance de leurs productions ». [DRO, 12].

Pour ce qui concerne l'information, sa définition continue de susciter des controverses dans le monde des sciences de l'information. Ainsi, Rafael Capurro et Binger Hjörland [CAP, 03] souligne le caractère interdisciplinaire de l'information. D'autres chercheurs mettent en exergue la nature objective ou subjective de l'information [BAT, 06], [HJO, 09]. Le concept d'information ne cesse d'évoluer et l'historique de la révision et de l'évolution du mot fut entreprise par d'autres spécialistes tels que Sylvie Leleu-Merviel et Philippe Useille [LEL, 08]. Trois types d'information sont identifiables selon Mickael Buckland [BUC, 91] : les objets informationnels constitués des données, textes, documents, événements, puis l'information-connaissance représentée par les éléments communiqués sur un fait, un sujet ou un événement et enfin, le processus informationnel consistant à s'informer ou à communiquer. Dans les sillons des travaux de Mickaël Buckland, on retrouve la classification de Wolton [WOL, 09], à savoir :

l'information-nouvelle (news, presse), l'information-service (e-commerce) et l'information-connaissance.

#### e) la notion de culture dans la culture informationnelle

La culture informationnelle correspondrait donc aux valeurs, normes, connaissances et croyances d'un groupe donné en matière d'information. L'expression de culture informationnelle repose donc sur le paradoxe de l'individu dont les pratiques modéliseraient celle d'un groupe et sur le fait que le type d'information recherché n'est pas évoqué alors même que le niveau de compétence requis diffère selon que l'utilisateur ait un besoin d'information-service (à laquelle il est possible d'ajouter l'information publique administrative inhérente au Web administratif), d'information-connaissance ou d'information-news. Si la portée de la culture informationnelle sort d'un cadre institutionnel comme c'est le cas en s'adressant dès lors au profane, elle s'évince de fait de la notion d'institution qui constitue le groupe. Selon Kardiner, la culture est définie comme l'ensemble des institutions qui assurent la cohérence d'une société. Il précisait, en outre, que l'« institution peut être définie comme tout mode établi de pensée ou de comportement observé par un groupe d'individus qui peut être communiqué, c'est-à-dire reconnu par tous, et dont la transgression ou la dérivation crée un trouble chez l'individu ou dans le groupe » [KAR, 39].

Sans groupe et sans cadre institutionnel, la notion de culture informationnelle ne fait plus sens même s'il est toujours aisé de placer chaque individu dans une case appartenant elle-même à un ensemble. Kardiner défendait également l'idée d'une causalité à double sens entre le milieu et la personne, le milieu agissant sur la personne et la personne agissant sur le milieu. L'introduction de ces deux concepts évoquaient l'interrelation entre personnalité et société, interrelation que l'on ne retrouve pas dans la notion de culture informationnelle qui se focalise sur la compétence et non la personnalité et qui ne prend pas en compte l'influence des manières d'accéder à l'information sur l'environnement informationnel. L'info-compétence requise pour répondre à un besoin informationnel fait apparaître des clivages importants dans les savoir-faire. Pour autant, il ne paraît pas essentiel de définir un *modus operandi* de recherche unique et normé, l'important étant sans aucun doute de pouvoir satisfaire un besoin d'information. Ces variations dans la manière de faire influencent la façon dont l'information est accessible. Le moteur de recherche « Google » a d'ailleurs très bien assimilé cette interrelation en proposant en lieu et place de l'annuaire organisé en catégories de thématiques, une barre de recherche unique offrant une équation de recherche libre, qui s'affranchit des opérateurs booléens proposés en recherche avancée. Il en est de même pour la nouvelle application Smartphone de Google : Google X, qui

efface le rapport à l'écrit et se concentre sur une requête orale, plus facile à formuler. Ce sont bien les compétences et en filigrane les pratiques individuelles qui ont modelé le mode d'accès à l'information du Web 2.0 et celui de la technologie digitale. L'apprentissage évolue en fonction de chacun, de ses besoins, de son capital culturel et social et nécessite de fait un apprentissage tout au long de la vie, fonction de l'évolution des dispositifs de l'accès à l'information.

Si nous avons exploré quelques pistes visant à éclairer ce concept de culture informationnelle et ce qu'il suggère, il paraît opportun de se pencher à présent sur les différentes visions éparpillées dans le temps qui ont cherché à le rendre plus compréhensible et donc assimilable aux yeux de tous.

### 3. Historique du concept

A partir des années 1960 et jusqu'à la fin de la décennie 1970, en France comme dans d'autres pays occidentaux, l'idée première visait à sensibiliser le public à l'information et spécialement aux rôles et pouvoirs des médias. Les apprentissages se concentraient sur la découverte et le repérage de l'information notamment au sein des espaces documentaires.

Dès les années 1980, le terme « éducation à » fait son apparition associé à la maîtrise de l'information. Indispensable à la productivité de l'entreprise, cette maîtrise est envisagée comme un pré-requis nécessaire à la survie et à l'épanouissement de tout individu dans la « société de l'information » faisant partie intégrante de toute démocratie. Assimilée par les instances internationales à un nouveau Droit de l'homme et à un élément « socle » des sociétés démocratiques, (Déclaration de Prague de 2003, Proclamation d'Alexandrie de 2005, adoptée par l'IFLA et l'Unesco, Agenda de Paris en 2007), la maîtrise de l'information est plus que recommandée. Depuis, la notion de littératie informationnelle (information literacy) évoquée dès 1974 aux États-Unis et développée par l'American Library Association (ALA) en 1989, d'autres littératies se sont greffées autour de la notion première, privilégiant les médias, les ressources sémiotiques spécifiques (l'image à la place du texte). La définition de l'ALA est la suivante : « Information literacy is a set of abilities requiring individuals to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate and use effectively the needed information ». En France, l'objet des pistes de réflexions se focalisait sur l'information, envisagée comme mode d'exercice du devoir citoyen [GON, 97] à travers l'éducation aux médias. A cet effet fut créé en 1983 le Centre de liaison pour les moyens d'information (CLEMI) afin de « promouvoir, par des actions de formations, l'utilisation pluraliste des moyens d'information dans l'enseignement dans



le but de favoriser une meilleure compréhension par les élèves du monde qui les entoure tout en développant leur sens critique ».

Dès les années 1990, en Europe, l'éducation à l'information et aux médias entre donc dans les projets éducatifs publics, s'attachant de manière institutionnelle, à mettre en place les dispositifs pédagogiques axés sur l'information-documentation.

C'est durant cette décennie que les études se concentrent non plus sur l'environnement informationnel mais sur la personne, les processus cognitifs et les comportements associés à sa recherche d'information. Ce qui était et est toujours visé dans la notion de culture informationnelle, c'est l'augmentation des capacités documentaires des apprenants en milieu éducatif et donc plus tard, en milieu professionnel. De fait, les études ont été rédigées par des professionnels de l'information qui se sont efforcés de trouver les moyens d'élever la culture informationnelle des usagers, compte tenu de la mutation du paysage informationnel mais pas forcément des besoins informationnels. Ces derniers diffèrent, en effet, sur le plan éducatif, selon le niveau scolaire et selon les disciplines de spécialité des élèves. Enseigner les méthodes de recherche documentaire non plus à l'échelle des centres de ressources (bibliothèques ou CDI) mais à celle du contexte numérique, tel est l'objectif du concept de culture informationnelle.

Enfin, une dernière évolution notable se situe durant les années 2000 avec l'avènement du Web 1.0 tout d'abord et ses nouveautés, les réseaux ou la communication via les courriels notamment et le Web 2.0, la prédominance d'usage de Google libéralisant la recherche informationnelle entre un site et son utilisateur et facilitant les stratégies de recherches individuelles et l'explosion des réseaux dits communautaires tels Facebook ou Youtube. Après le renforcement des apprentissages orientés informatique type B2i et C2i, les institutions déplacent les enseignements d'une information-outil vers une information-objet et l'approche centrée sur l'« information literacy » ou culture de l'information devenue culture informationnelle vise à proposer un savoir-faire en contexte, à acquérir les compétences nécessaires au renforcement d'une action citoyenne via l'information.

#### 4. Regard sur l'international

Les « éducation à » se sont effectuées compte tenu des différences institutionnelles, culturelles, sociologiques voire idéologiques des pays et selon des collectifs divers nationaux ou européens tels que le collectif de chercheurs et de professionnels EMMILE, European Meeting on Media and Information Literacy Education (adresse internet en bibliographie : <http://emmile.wordpress.com>). Si les promoteurs publics et privés du Web

attendaient une croissance économique des services en lignes à consommer par les internautes, il est apparu que les utilisateurs recourent davantage à une activité d'échange et d'interaction, téléchargent, mettent en ligne des contenus personnels qu'ils souhaitent partager entre pairs. Très apprécié des jeunes du fait de la construction possible d'une identité numérique idéale et du caractère éphémère de l'information « prête à consommer », la crainte d'un internet peu sûr s'est fait sentir renforçant la volonté institutionnelle de mettre en place un accès compétent des jeunes à Internet et une éducation systématique pour tous aux médias actuels. Ainsi, depuis 2011, l'évaluation des niveaux de cette « littératie médiatique » est-elle devenue effective du fait de l'obligation pour la Commission européenne de rendre compte de ces niveaux au sein de tous les états membres. (Directive « Services de médias audiovisuels », 2010, art. 33). Si en Amérique latine, la culture de l'information et des médias est perçue comme un moyen de construire du sens et du bien commun, elle est appréhendée dans le monde anglophone comme un outil de connaissance de soi et du monde. La dimension d'« empowerment » ou « pouvoir de faire » est possible par le biais de savoirs pratiques. Dans le monde francophone, la priorité tourne autour de l'acquisition de savoirs théoriques provenant des Sciences de l'Information et de la Communication où l'information est perçue comme une donnée liée aux documents et aux médias qu'il s'agit de transformer en connaissance. La capacité à utiliser les objets informationnels s'est accrue avec les préoccupations nouvelles relatives à la digital literacy. Savoir utiliser la technologie plus que comprendre son fonctionnement et ses enjeux, tel était l'axe prioritaire. Ce choix s'est traduit par l'augmentation des aptitudes opératoires au détriment d'autres savoirs numériques [BUC, 09] par le biais du B2I, C2I ou de l'European Computer Driving Licence. Aujourd'hui la question est toujours sujette à controverse et l'interrogation se focalise toujours sur l'éducation de l'informatique et de la documentation en tant qu'outil ou en tant qu'objet. Ainsi, l'intention d'intégrer dans les enseignements la programmation des machines est-elle perçue comme nécessaire pour permettre à l'utilisateur de devenir citoyen actif et critique ou inutile, l'immersion seule dans l'univers de l'information digitale ne suffisant pas à développer les capacités cognitives et intuitives de l'utilisateur. La prise en compte de l'évolution des outils techniques digitaux constitue la difficulté première pour élaborer une vision à long terme efficace, reposant sur des objectifs d'apprentissage stabilisés, générant une éducation égalitaire. Ces visions sont illustrées par le changement de paradigme temporel, de la « recherche d'information » à la « culture de la recherche » puis à la « culture de l'information ». Le partage des territoires entre l'informatique (Computer Literacy), les médias (Media Literacy) et le document se métamorphose de sorte que les chercheurs remettent en cause l'intérêt même du concept de « Information Literacy » pour lui préférer celui de « translittératie

informationnelle », plus englobant et illustrant l'idée de mouvance et d'interrelation des territoires. La littératie, selon l'approche anglo-saxonne, implique un rapport à l'écriture, une culture écrite qui n'a pas partout les mêmes effets, qui est toujours incluse dans des contextes culturels et des rapports de pouvoir donnés, interdisant ainsi toute généralisation des effets cognitifs et sociaux. Depuis les années 1990, les travaux de recherche se concentrent donc sur l'analyse des pratiques et des usages de l'individu perçu comme un pratiquant à même de s'approprier la technologie par ses propres usages.

### 5. Définir l'Information Literacy

Si l'on se réfère à cette littérature récente, l'accent est porté sur l'individu, ses perceptions ou ses capacités cognitives. Ainsi, l'information literacy est-elle définie comme « l'habilité à utiliser des compétences et techniques, un large éventail de sources d'informations afin de résoudre un problème en situation professionnelle ». [VIR, 03]. L'approche initiale de Paul Zurkowski alliant résolution de problème et environnement professionnel est maintenue.

La « compétence informationnelle » réside pour le CILIP (Chartered Institute of Library and Information Professionals) dans le fait de : « savoir quand et pourquoi vous avez besoin d'information, où la trouver et comment l'évaluer, l'utiliser et la communiquer dans un cadre éthique » [CIL, 05]. La touche éthique, faisant référence à une utilisation juste et morale, se greffe par rapport à la définition de 1989, compte tenu de l'évolution des pratiques d'utilisation du Web. Plus récemment encore, l'expression, selon Horton, fait référence à un moyen pour l'individu de chercher, de trouver et d'utiliser l'information au titre d'une forme d'épanouissement personnel. Il définit la culture de l'information comme suit : « a means to empower people in all walks of life to seek, evaluate, use and create information effectively to achieve their personal, social, occupational and educational goals » [HOR, 07]. Plusieurs aspects nouveaux émergent dans cette approche contemporaine. Tout d'abord, l'idée de satisfaction de besoins personnels, professionnels ou quotidiens, qui évoluent aux différentes étapes de la vie d'un individu. Horton intègre, par ailleurs, le cadre professionnel mais l'élargit à un mode de vie ; la culture de l'information est décrite comme une nécessité pour atteindre ses objectifs dans la société de l'information. Enfin, l'individu participe à la création de l'information mais pour répondre à ses objectifs personnels, non dans l'idée de construire une société de l'information commune, pour tous. Cette vision illustre le côté narcissique exacerbé des dispositifs numériques contemporains dont les réseaux sociaux sont l'apanage, voir et se faire voir.

La notion d'utilisateur agissant et non subissant est renforcée par la définition suivante de la

culture informationnelle : « jeu complexe de capacités, combinaisons qui permettent aux individus de s'engager de manière critique, faire sens dans le monde, participer effectivement en apprenant à faire usage du paysage informationnel de l'information et en y contribuant ». [HEP, 09]. Si la caractéristique participative du Web 2.0. est à nouveau mis en exergue, le lien et la cohésion sociale apparaissent en toile de fond, permettant à l'individu, éternel apprenant, de devenir le stratège de sa vie.

L'orientation des définitions s'émancipe avec le temps d'un cadre défini et évolue vers l'apprentissage puis la prise de décisions. [BRU, 97], [KUH, 87], [WAL, 09]. Même l'objectif de résolution de problème ne se limite plus forcément à un individu mais s'étend aux aspects démocratiques et chacun, à son niveau dans la hiérarchie sociétale, peut apporter son savoir, interagir, créer et faire circuler l'information.

Ainsi, l'utilisateur est passé du statut de récepteur de l'information ou de chercheur de l'information à celui d'auteur-acteur puis à celui de critique-expert [TAR, 11].

Dès lors que nous avons un peu mieux compris ce que la culture informationnelle entend signifier, il s'agit, à présent, de comprendre les fondations théoriques sur lesquelles elle repose et qui en constituent son essence.

## 6. Piliers théoriques

Si l'on se base sur son homologue anglo-saxon, l'information literacy, la culture informationnelle intègre différentes sous-cultures avec l'utilisateur au centre. Les mêmes « cultures » ou compétences ont-elles été également transposées dans la littérature francophone, c'est ce que nous nous proposons d'étudier au travers des différents modèles théoriques dévolus à ce vocable.

L'information literacy est souvent représentée, de manière schématique, dans le monde anglophone, sous forme d'une fleur déclinant les cultures sous-jacentes. Ainsi l'information literacy a pour sous ensembles les « cultures » suivantes : Media literacy, Visual literacy, Network literacy, Cultural literacy, Library instruction, Traditional alphabetic literacy, Computer literacy. Aucune de ces « cultures » n'est dominante et d'autres littératies s'ajoutent au fil du temps ce qui provoque, de fait, une difficulté d'adaptation des enseignements et un retour sur investissement qui ne semble pas à la hauteur de l'effet escompté.

La complexité de ce concept est accentuée par le fait que, parallèlement, l'individu se situe au centre de la société de l'information qui se situe elle-même au centre de la société numérique ou digitale. Celle-ci évoluant sans cesse, de nouvelles technicités et usages ainsi que de nouvelles

compétences apparaissent. Les capacités informationnelles sont donc avant tout et surtout devenues numériques, même si elles impliquent un rapport à l'écrit efficient. Elles sont axées sur la technique et c'est bien là que les *habitus* ont été profondément modifiés et qu'ils nécessitent une mise à jour permanente. A titre d'illustration, Olivier le Deuff préconise d'ajouter aux compétences mentionnées ci-dessus la « tag literacy » [LED, 12], liée au Web 2.0, avec son système de notations, de commentaires, de folksonomies, ces plate-formes participatives où l'internaute propose une indexation des informations, se substituant ainsi aux professionnels de l'information documentation.

La distinction entre culture informationnelle et culture de l'information, comprise comme culture-métier, recommandée par Claude Baltz [BAL, 98], n'apparaît donc pas si évidente. La culture informationnelle serait une culture de communication englobant culture des médias et cyberculture correspondant à la *media literacy*, à la *network literacy* associée à la *computer literacy* donc trois des cultures constitutives de l'*information literacy* originelle.

Selon B. Juanals, la notion de culture de l'information, apparue dans les années 70, associée à la maîtrise de l'information, « s'élargit à la connaissance des médias, à des considérations éthiques et suppose l'intégration sociale ». [JUA, 03].

La culture informatique, développée un peu plus tard par Mirabail en 1990, ferait partie intégrante de la culture informationnelle. Celui-ci proposait déjà de penser une éducation à l'informatique qui véhiculerait des valeurs et des repères permettant « d'agir le moment venu en homme averti, compétent et responsable, c'est-à-dire susceptible d'échapper à une forme d'esclavage technologique » [MIR, 91]. La culture informationnelle se métamorphose également en culture numérique ou *digital literacy* sous la plume de l'écrivain Paul Gilster en 1997. Ce dernier la définit comme « la capacité à comprendre et à utiliser l'information, présentée par des ordinateurs sous de multiples formats à partir d'un large éventail de sources ». [GIL, 97]. Cette même culture numérique bénéficie d'une approche plus généraliste de la part de Millerand : « ensemble des manières de faire, de penser, des représentations et des significations propres à un groupe auxquelles participent pleinement des objets matériels ». [MIL, 99]. La littératie numérique, traduction de la *digital literacy*, accentue la question de compétences techniques requises pour accéder à l'information et l'utiliser et souligne le rapport à l'écriture.

Le concept de culture informationnelle correspond pour les professionnels de l'information à la culture de l'information, évolution sémantique qui illustre le passage de la formation des usagers à la maîtrise des outils de recherche de l'information. Cette approche orientée éducation dépasse la formation des utilisateurs à l'utilisation d'un centre de ressources pour s'orienter vers l'enseignement d'une maîtrise des dispositifs de recherche informationnelle. Finalement, dans le

monde de l'éducation, le terme de culture informationnelle fait écho à celui de culture de l'information défini Jean-Louis Durpaire, président du jury du CAPES documentation comme un « maillon de la politique documentaire d'un établissement visant à développer des enseignements documentaires, informationnels, en liaison avec les autres disciplines » [DUR, 06]. La fédération des bibliothèques et documentalistes de l'Éducation nationale (FABDEN), dans une considération plus large, évoque la culture informationnelle en tant que « maîtrise de l'information pour participer à la société du Savoir , permettre la formation tout au long de la vie, favoriser l'intégration sociale et culturelle des individus ». [FAB, 08]

Il apparaît assez nettement que cette terminologie de culture informationnelle n'est pas nouvelle, qu'elle trouve son origine, dans le domaine de l'éducation, dans la culture de l'information, qui a évolué compte tenu de l'évolution exponentielle de l'environnement numérique et de ses dispositifs. Il est perceptible, en outre, que la culture de l'information soit encore axée sur une population d'utilisateurs donnée, que ce soit dans l'univers de l'éducation ou dans celui de l'entreprise, étudiée notamment par Franck Bulinge. [BUL, 02]. Dans tous les cas, l'apprentissage de la « culture informationnelle » dévoile des contours flous et une catégorisation des publics qui rend difficile sa transportabilité au profane. Si les mots se déclinent avec le temps, par simple effet de mode parfois, si le contenu s'enrichit de nouvelles compétences ou « culture », il n'en demeure pas moins que le fonds de cette préoccupation nationale voire européenne réside dans le fait que l'individu se retrouve au centre d'une sphère informative devenue économique, avec des enjeux considérables liés au big data notamment et qu'il serait souhaitable que le citoyen devienne le consommateur virtuel attendu. De fait, s'il est possible de cibler de manière systématique les apprenants, de l'école à l'université en passant par les adultes en environnement professionnel, atteindre d'autres publics sortis d'un système du fait de l'emploi, de l'éducation, ou de tout autre facteur sociologique, semble plus aléatoire si l'on considère ce à quoi la culture informationnelle fait référence, à savoir une culture de l'information, une culture des médias ainsi qu'une culture informatique pour ce qui est des exigences premières.

## **II – La culture informationnelle à l'épreuve du réel**

### 1. Théorie et application

Dans la vie réelle, ces intentions n'ont, semble-t-il, pas été traduites en actions. Nombreux sont ceux, en effet, qui ont besoin d'acquérir les connaissances minimum essentielles nécessaires à la

recherche d'information, la plus importante dans la vie quotidienne étant certainement l'information administrative générée par le Web administratif puis l'information service et enfin, l'information connaissance, selon la classification existante. [WOL, 09].

Ainsi, il semble que la volonté d'inclusion par le numérique ait finalement induit l'effet inverse, dans la mesure où l'information « sociale » ne parvient plus à tous les intéressés par les institutions, c'est aux intéressés eux-mêmes de la trouver et de l'utiliser. Si tel n'est pas le cas, le besoin informationnel devient problème informationnel, pouvant influencer sur la vie quotidienne, l'information n'exerçant plus à plus son rôle social.

En outre, l'e-société fonctionnant sur le mode de l'écrit, les inégalités propres à cet usage se voient reproduites et par le biais des traces laissées au sein de cette Mnémotryne universelle, « classe les personnes dans la hiérarchie sociale, favorise les plus lettrés ». [BOU, 12].

Autre effet de ce dualisme initié/non initié, les réseaux sociaux numériques, qui interpellent l'espace jusqu'alors distinct public/privé au travers desquels l'information postée est ainsi utilisable à vie à des fins non escomptées par les internautes. Perçus comme l'outil d'inclusion idéal, les réseaux sociaux numériques permettent pourtant à tout un chacun d'établir un e-lien social au sein d'une communauté virtuelle, de se construire un réseau relationnel numérique et les personnes les plus fragiles y voient un moyen de rompre avec une solitude amplifiée par un individualisme caractéristique de notre époque ou de se sentir dé-liée de leur condition sociale originelle. Dès lors, « les groupes défavorisés se sont vite appropriés ces dispositifs d'écriture numérique qui font partie intégrante de leurs pratiques sociales et culturelles voire qui en constituent l'essentiel. Ces « technologies du soi » [ALL, 07] contribuent pourtant à « exacerber les inégalités sociales et culturelles [...] entre ceux qui parviennent à construire un réseau de contacts large et hétérogène et ceux qui restent enfermés dans un espace relationnel réduit et homogène » [CAR, 11]. C'est autour de ces pratiques et de l'environnement d'abord puis de l'individu ensuite, que le concept de « culture informationnelle » a fait son apparition dans la littérature des sciences de l'information.

## 2. Vitesse d'évolution des dispositifs numériques

La difficulté de compréhension et d'imprégnation de ce concept dans la vie réelle réside, de surcroît, dans le fait que sa mutation correspond quasiment à l'émergence de nouveaux dispositifs numériques. Ainsi, A. Serres évoque les « littéracies » informationnelles, sur le modèle anglo-saxon de « literacy », en lieu et place de la « culture informationnelle », pour décrire et préciser ce que cette notion devrait inclure, à savoir outre les 3 cultures mentionnées ci-

dessus, la culture de l'image et la culture communicationnelle.

« Il faut donc prendre toute la mesure de la numérisation et de la généralisation d'Internet et des TIC à toutes les sphères de la réalité et repenser, à partir de là, les « littéracies » informationnelles. Autrement dit, il faudrait faire une « révolution copernicienne » dans la conception et la définition des différentes formations à l'information : partir de la réalité des pratiques et des techniques de l'information, des enjeux qui leur sont liés et bâtir ensuite une culture informationnelle globale, intégrant toutes les dimensions de l'information, notamment ces trois cultures spécifiques, portant d'une part sur les médias, la documentation et les bibliothèques, d'autre part sur l'informatique et les outils. Il faudrait y intégrer l'éducation aux images, plus que jamais nécessaire à l'heure de l'explosion des documents vidéos. Il resterait à y ajouter la « cinquième dimension », essentielle [...] : la dimension communicationnelle ». [SER, 07]. A ces combinatoires, il faudrait ajouter la « critical literacy », un recul critique vis-à-vis des autorités et de la reproduction sociale, développé par le pédagogue brésilien Paolo Freire. De la « littéracie » informationnelle, ces cultures sont regroupées, plus récemment, sous le vocable de « translittératie », terme parapluie, qui comprend l'« information literacy », la « cultural literacy », la « media literacy », la « print literacy », la « spatial literacy », la « visual literacy » et enfin, la « digital literacy ». Si l'on se souvient de l'illustration sous forme de fleur de l'« information literacy », il est possible de noter immédiatement que celle-ci comprenait d'ores et déjà la « cultural literacy », la « media literacy » et la « visual literacy ». En d'autres termes, la « translittératie » reprend pour moitié le contenu théorique de l'« information literacy » à laquelle est ajoutée la « print literacy », culture de l'écrit sous-tendue pourtant par l'« information literacy ». In fine, c'est la dématérialisation de l'information sous divers formats et supports qui incite vraisemblablement à renommer sans cesse les pré-requis nécessaires à l'autonomie de l'utilisateur et à actualiser les modules d'éducation ou de formation tout au long de la vie. La culture informationnelle que l'on cherche vainement à circonscrire n'est pas figée, elle est liée de manière indéfectible à l'environnement numérique innovant sans cesse. Appliquer des mots nouveaux, penser de nouveaux contenus au fur et à mesure des nouveautés technologiques, ne semble pas faciliter la généralisation de l'apprentissage minimal nécessaire. Si la recherche et l'accès à l'information ont changé, il n'en demeure pas moins qu'un individu est à même de s'adapter et de s'approprier une technologie mouvante s'il a bénéficié d'une éducation minimale.

« Culture informationnelle » ou « translittératie », l'idée et le contenu de ce concept n'est, à y regarder de plus près, pas si éloigné de la perception de Paul Gilster des années 1990 et de sa définition de la « digital literacy » : « Tansliteracy is the ability to read, write and interact across a range of platforms, tools and media from signing and orality through handwriting, print, TV,



radio and film, to digital and social networks ». [GIL, 97]. Le phare de toute appropriation et de toute navigation dans le paysage informationnel formé par le numérique, le technologique ou pas est bien le savoir « lire, écrire, compter », autrement dit le socle de base avant refonte.

Si dans le domaine de l'éducation, l'instruction passe par l'initiation aux trois cultures essentielles mentionnées par Alexandre Serres, culture informatique dès la classe de 3e, culture des médias et culture de l'information déclinée dans les bibliothèques, assurée par les professeurs documentalistes notamment, cette instruction est beaucoup moins palpable dans le cadre de la formation tout au long de la vie. Celle-ci repose bel et bien sur les pratiques expérimentales et cognitives des utilisateurs dans la mesure où la généralisation de ces apprentissages n'est pas effective. La massification de l'usage de l'ordinateur puis d'Internet et aujourd'hui du Web 2.0. ne s'est pas accompagnée d'une initiation technique auprès du public adulte et il en est de même pour la culture de l'information axée sur l'organisation des connaissances au sein des centres de ressources documentaires ou même pour la culture des médias. C'est en accédant à l'information, par ses propres moyens, si l'on peut dire, que l'individu découvre, apprend à apprendre. Les différentiels d'accès à l'information sont, en réalité, le fruit du croisement entre la situation individuelle du chercheur d'information, son histoire, son environnement social et familial ainsi que l'évolution exponentielle des outils numériques. Ces clivages s'expliquent tout d'abord par les inégalités de maîtrise du socle de base, par le fait que le processus d'appropriation des nouvelles technologies est plus lent que le rythme d'apparition de celles-ci et enfin du fait de l'investissement financier que ces outils requièrent. Or, si l'on effectue un retour dans le passé à l'ère de l'information imprimée, il apparaît que les différences liées au rapport à l'écrit notamment pouvaient être humainement contournées par des conseils, de l'assistance donc par le lien social physique et réel. La vitesse d'apparition de nouveaux dispositifs technologiques était par ailleurs beaucoup plus lente d'où un mode d'apprentissage bénéficiant d'une période d'intégration plus longue. L'ère du numérique et sa métamorphose incessante participe à l'amplification des inégalités sociales et culturelles originelles, altère le contact humain et place l'individu dans un avatar de communauté qui ne fait que transposer sous forme virtuelle le mode de fonctionnement de la société réelle.

### 3. Une norme sociale

Force est de constater que la révolution numérique s'est traduite par une transformation profonde de notre système informationnel et de ses formes matérielles. Ainsi, être équipé d'un ordinateur puis d'un accès Internet est apparu comme une véritable obligation afin de suivre le

mouvement de la technologie et du progrès. Du côté de l'école notamment, les travaux à produire à domicile se sont orientés vers des recherches documentaires en ligne et le cybercafé constituait pour les jeunes non équipés à domicile une voie de salut, les horaires de cours coïncidant souvent avec les horaires d'ouverture du CDI de l'établissement et les bibliothèques n'autorisant pas le téléchargement. Du côté de l'entreprise, l'avènement de ces outils a généré un travail colossal d'intégration des données imprimées dans les logiciels choisis par l'entité compte tenu de son activité. L'investissement d'équipement matériel et informatique fut tel que la formation continue qui devait accompagner ce mouvement n'eut pas lieu dans beaucoup d'organisations. Ces nouveaux dispositifs informationnels ont donc d'abord été introduits dans l'univers de l'activité, à l'école ou en entreprise. Par effet normatif, ensuite, et selon les recommandations des institutions européennes et nationales, pour accéder à la nouvelle société du savoir, l'équipement matériel individualisé, à domicile, fut vivement recommandé pour atteindre le niveau d'une authentique norme sociale. Il faut reconnaître que le Web administratif ainsi que le e-gouvernement (e-santé, e-travail, e-démarches) ont fortement incité les particuliers à s'équiper, au détriment d'autres dépenses vitales, dans la mesure où la concentration des guichets administratifs en matière de santé, d'emploi, ou d'information publique, ont fait que l'accès à ces informations se révélait plus que difficile. Dans le cas des territoires isolés ou en province, l'incitation fut exemplaire car accompagnée d'une désertification des services publics, vecteurs de l'information sociale. En clair, tout a été réalisé pour que le maximum de particuliers investisse dans ces dispositifs, porteurs d'une manne économique sans précédent. La culture informationnelle, au centre des débats actuels, correspond à des apprentissages que l'on souhaite très tardivement, trop tardivement, voire s'appliquer à tous. Dans les faits et compte tenu de l'introduction massive des nouveaux modes d'accès à l'information sans accompagnement cognitif, les usages informatifs autodidactes ont creusé les écarts entre les individus. Fort heureusement, l'accès à l'information, même s'il est volontairement rendu plus difficile, est encore possible de manière simple, en se déplaçant et en prévoyant une demi-journée. Si la formule «tout est en ligne» continue à se généraliser et que les modes d'accès publics à l'information continuent leur cure d'amaigrissement, les groupes défavorisés grossiront les rangs d'une société qui aura su instrumentaliser l'information à un point tel que le fait d'être non informé/non initié deviendra une responsabilité individuelle au même titre que la pauvreté. Pour ce qui est de la France, aucun effort particulier étatique n'a été mis en œuvre pour compenser cette « incitation » à l'équipement matériel si ce n'est des initiatives locales éparses, à l'égard d'un public étudiant notamment, avec le prêt d'ordinateur portable ou le portable à 1 Euro (étudiants d'Île-de-France) et aucune mesure n'a favorisé non plus les processus d'appropriation

des dispositifs numériques par le biais de la formation, exception faite de l'école, encore que les disparités dans les moyens et la formation continue ont vraisemblablement manqué aux enseignants pour s'approprier eux-mêmes ces nouveaux outils.

#### 4. Vers une culture informationnelle autodidacte

La Proclamation d'Alexandrie (2005) décrivait pourtant la formation à la maîtrise de l'information et l'apprentissage tout au long de la vie comme les « phares de la société de l'information » [...]. Dans la réalité, il en est tout autrement : le consensus n'existe pas encore en matière de contenu comme nous l'avons vu précédemment et les méthodologies pédagogiques varient considérablement, d'une région à une autre pour ce qui est de l'école. Nombreux sont les adultes autodidactes car l'accompagnement à ce tournant numérique, pourtant nécessaire, ne s'est pas produit dans les formes voulues, soit un accompagnement « public », et n'est toujours pas efficient. L'évolution rapide de la société de l'information requière une mise à jour des acquis et compétences, et là encore, il est attendu que l'individu s'auto-forme par la voie de l'e-learning notamment, le sésame de la formation tout au long de la vie. Ce procédé se révèle, en réalité, fort économique pour les entreprises tout d'abord : plus besoin de personnel pour gérer la formation continue, plus d'absence du salarié qu'il faut remplacer. Si l'individu participe au financement de la formation continue, il perd entièrement son retour sur investissement, s'il ne procède pas lui-même à sa demande. D'une manière générale, la formation continue, en France, est un dispositif qui ne fonctionne pas autant qu'il le faudrait, pour des raisons diverses qui ne sont pas le propos de cette étude mais qui accentue les différentiels de culture informationnelle entre les personnes salariées de manière drastique et injustifiée.

Privé d'emploi, la situation est encore plus inégalitaire. Être équipé ou non, connecté ou non, ne constitue pas le souci majeur. Le paysage des offres d'emploi se déclinant majoritairement sur le Net, une culture informationnelle même minimaliste fait cruellement défaut à de nombreux demandeurs d'emploi, qui ne peuvent plus avoir accès aux offres par la voie de l'affichage antérieur de celles-ci. Sans accompagnement, faute d'effectifs, les nouveaux pré-requis en matière de recherche d'emploi (accès aux offres en ligne, curriculum vitae et candidature en ligne) se développent, là encore, et ce dans la plupart des cas, de manière autonome. Les écarts sont par chance comblés autant que faire se peut par tout le réseau associatif qui s'attache à accompagner un public laissé pour compte grandissant dans l'accès à l'information vitale, sociale et nécessaire à la vie et à la survie quotidienne.

## 5. Une évaluation quantitative plus que qualitative

Pensée et réfléchi par une communauté de chercheurs et de professionnels de l'information documentation, mesurée avec la mise en place d'une batterie d'indicateurs européens, la notion de culture informationnelle et son acquisition paraît très éloignée de la réalité sociale alors même que l'Unesco vise l'efficacité d'une culture informationnelle sans cesse actualisée, qualifiée pour l'heure de MIL (Media and Information Literacy) définie comme suit : «accéder, évaluer, comprendre et utiliser les médias et l'information dans une série de contextes différents ». [LED, 12].

L'individu, pourtant au cœur de la société de l'information devenue société digitale de l'information, ne possède pas toujours les moyens d'y participer et ne souhaite pas forcément y participer. Pour les groupes défavorisés, la participation offerte par le Web 2.0. se limite à l'usage des réseaux sociaux en tant que lien social novateur pour accéder à une identité numérique idéale, loin des affres et contraintes de la société réelle. Ils ne sont pas les acteurs de l'information tant médiatisés, ils en sont les pigistes. Ces changements profonds se sont imposés à eux, sans contrepartie, sans autre compromis et se sont introduits dans la sphère privée. D'un point de vue socio-constructiviste, ce sont pourtant les acteurs sociaux qui font que l'innovation technique fait sens , « ce sont eux qui les modulent si cela leur est permis ». [SCA, 92]. Or, ce qui est permis, via le Web 2.0. notamment, serait la construction de l'information et plus largement du savoir, encore faut-il en avoir le pouvoir (« empowerment ») via les moyens ou les capacités. En outre, participer à la société de l'information, encore que l'idée soit discutable quant à la qualité et à la fiabilité de l'information partagée, ne constitue pas pour chacun une activité notoire, l'essentiel étant d'ores et déjà de satisfaire ses besoins informationnels voire vitaux, ce que beaucoup ne parviennent plus à faire. Telle est la réalité sociale sur laquelle il faut se pencher. Transposer une culture professionnelle au sein de la sphère privée ne peut altérer cet état de fait car elle s'adresse à un public différent, hétérogène, avec une histoire propre, des besoins informationnels particuliers. En revanche, adapter la culture informationnelle à l'environnement privé, aux besoins informationnels, axer les enseignements sur l'essentiel et laisser la pratique de l'individu faire le reste, serait sans doute un premier pas vers l'intégration sociale. Cela reviendrait à moduler et à individualiser les niveaux de compétence évoqués par Brigitte Juanals : former à l'information sur le plan technique et méthodologique, accéder à l'information avec une utilisation autonome, critique et créative de l'information, acquérir une culture de l'information (médias, culture générale, culture technique) dans une dimension éthique [JUA, 03].

## 6. Un savoir-faire informationnel

La difficulté de la notion de culture informationnelle réside dans le fait qu'elle repose sur des pratiques et usages individuels donc singuliers qui sont le résultat d'un parcours de vie et de facteurs externes sociaux et culturels. Modéliser ces pratiques pour inculquer des modèles normalisés de ce qu'il conviendrait de faire, pour imposer un savoir-faire dans une dimension pyramidale, de celui que sait vers celui qui doit apprendre, ne paraît ni concevable, ni réalisable et encore moins souhaitable. La richesse d'un savoir-faire ou d'une compétence permet à chacun de trouver sa place et la culture de ce savoir constitue une liberté essentielle qu'il est important de préserver. L'acquisition d'une « culture de synthèse » pour reprendre la terminologie d'Alexandre Serres passe par une approche personnelle, volontaire, fondée sur des besoins précis et singuliers, compte tenu de la situation de la personne, de son contexte de vie, de ses aspirations et objectifs. Ce n'est pas l'individu qui doit s'adapter à l'environnement numérique informationnel, mais cet environnement qui doit prendre en compte les différences de chacun. Les dispositifs de la société de l'information numérique facilitent les enseignements individualisés et adaptés au niveau de chacun, ils sont à même, maintenant qu'ils ont fait grandement leur place dans les foyers, de s'adapter à la réalité sociale. C'est là leur richesse, une richesse qu'il s'agit d'exploiter afin de lutter contre les inégalités en matière informationnelle. Chacun, de fait, doit effectivement participer, non pas à la construction d'une vitrine individuelle, mais à une ouverture de l'information numérisée à son territoire, à démocratiser la culture informationnelle ou savoir-faire informationnel, à accompagner les personnes les moins favorisées et à renforcer ainsi le lien social, fer de lance du Web 2.0. de sorte que toute personne puisse devenir le véritable acteur de cette révolution numérique.

L'apprentissage de cet info-savoir ou info-compétence est d'autant plus difficile qu'il n'existe pas de transmission transgénérationnelle. Comme le précise le philosophe Bernard Stiegler, « la culture n'est rien d'autre que la capacité d'hériter collectivement de l'expérience de nos ancêtres et cela a été compris depuis longtemps. Ce qui a été moins compris, c'est que la technique [...] est la condition d'une telle transmission ». [STI, 08]. La culture fait également référence à une idée de groupe ou de collectif, or la compétence informationnelle, comme toute autre compétence ou aptitude, ne saurait être appréhendée de manière homogène, à l'échelle d'un groupe. Il n'existe donc pas de culture informationnelle au sens propre du terme mais d'habileté, d'aptitude, de compétence personnelle et unique. Derrière le paradigme de culture propre à un groupe, se cache, de fait, la possibilité de ne pas considérer les difficultés d'apprentissage de chacun, de

renvoyer l'individu à ses origines sociales, à sa situation personnelle donc à sa responsabilité propre.

La société digitale contemporaine contribue à renforcer les clivages pré-existants dans les capacités d'accès et d'utilisation de l'e-information dans la mesure où, à la maîtrise du langage, se greffe des connaissances additionnelles, techniques, informatiques et numériques. Les possibilités d'assistance qui existaient et qui reposaient sur la relation humain/humain se sont amenuisées et la dualité humain/ordinateur prédomine de sorte que l'utilisateur se retrouve devant une difficulté double : connaître le fonctionnement et l'utilisation de l'ordinateur puis accéder à l'information parmi la masse informationnelle à disposition, dont il a besoin.

En France, plusieurs mythes sont entretenus depuis des décennies prédisant un changement profond des perceptions et des actions qui serait susceptibles de limiter les inégalités d'accès à l'information. Le premier d'entre eux est celui de l'école, garante de l'égalité, dans l'acquisition des compétences informationnelles et dans l'accès aux équipements numériques. Le deuxième est celui des « digital natives », concept inventé par Marc Prensky pour qualifier la génération née avec le numérique et internet qui serait plus à l'aise avec les technologies de l'information communication. Selon le constat de plusieurs études, une proportion non négligeable de jeunes ne possèdent que des connaissances rudimentaires du fonctionnement et de l'utilisation des TIC. Ils seraient encore moins nombreux à posséder une capacité de recul critique vis-à-vis des outils de recherche d'information en ligne. Le troisième est celui d'une « culture » informationnelle normalisée, qui n'est pas transposable aux besoins et acquis numériques de chacun et qui laisse donc sur le bord du chemin « les moins lettrés ».

## 7. Les facteurs d'altération de l'info-compétence

Comme nous l'avons évoqué, l'info-compétence varie selon l'histoire et le mode de vie de chaque individu mais aussi selon ses choix et ses aspirations. Si l'information en ligne a suscité une adhésion certaine du fait du gain de temps, de ne pas avoir à se déplacer, elle ne nécessite pas forcément, compte tenu de la simplification d'usage des moteurs de recherche notamment ou des nouvelles applications (Google ...), une compétence particulière mais une compétence/connaissance d'usage. C'est bien cet aspect simplifié voire ludique qui a séduit les internautes ou consommateurs, car la toile de fond du Web 2.0 se cristallise autour de la consommation, et qui a favorisé le développement de l'usage de l'e-information. L'accès à l'information « physique », c'est-à-dire en se déplaçant dans les bibliothèques ou les administrations est, par ailleurs, toujours plébiscité et parfois préféré à l'information en ligne par

un public devenu marginalisé, refusant de céder à la norme sociale d'équipement ou à la course à la technologie. Pour eux, l'info-savoir n'a pas mué, se concentrant sur l'information imprimée et leurs compétences en matière de recherche et d'accès à l'information s'adaptent très bien aux effets de concentration des services publics, même si cela leur demande de fait plus de temps. Axée sur l'individu et orientée selon les besoins informationnels, l'info-compétence varie donc selon un certain nombre de facteurs susceptibles de l'amenuiser ou, au contraire, de l'enrichir.

Le contexte familial et/ou professionnel constitue une première source de variation. L'individu y apprend, au contact des autres, membres de la famille, s'ils sont présents (contexte familial) ou amis, des compétences voire des stratégies en matière informationnelle (découverte de sources informationnelles nouvelles, esprit critique, appréhension des dangers d'internet, méthodes de recherches, outils de veille...). Il en est de même au sein du monde professionnel. L'info-compétence, exception faite des professionnels de l'information, s'acquière, en grande partie, par le biais des acquis informationnels de ses collègues et parfois par le biais de la formation continue mais de manière parcellaire. Le lien social contribue ainsi à développer un info-savoir qui devient de plus en plus robuste avec le temps et qui permet à l'utilisateur de s'adapter sans mal à l'apparition de nouvelles technologies numériques. C'est cette circulation de l'information qualifiante qu'il s'agit de développer via les dispositifs numériques aujourd'hui à disposition.

Faute de filiation familiale ou professionnelle, la culture de l'information se développe plus difficilement par manque de lien social réel, même si le Web 2.0 est perçu comme le créateur de liens du fait des réseaux sociaux numériques notamment, le lien créé n'étant que virtuel. Robert Castel évoque le concept de « désaffiliation », en lieu et place d'exclusion, pour caractériser le « décrochage par rapport aux régulations à travers lesquelles la vie sociale se reproduit et se reconduit ». [CAS, 92]

Ce décrochage touche toutes les générations. Par choix ou par fatalité, il concerne les jeunes qui chaque année sortent du système scolaire sans qualification, les personnes âgées qui n'éprouvent ni le besoin impérieux, ni la culture technique, ni l'envie d'avoir recours à Internet pour accéder à l'information ou un public marginal qui est las de suivre cette course à l'équipement numérique ou les personnes pauvres qui n'ont pas les moyens ou le temps de suivre le mouvement imposé en matériel et en apprentissage. Ces publics sont exposés au numérique mais il ne faut pas confondre exposition au numérique et acquis numérique. Pour ces publics, ce qui altère la culture informationnelle, c'est tout simplement l'altération de l'envie d'apprendre ou l'envie de ne plus apprendre.

L'autre facteur déterminant de variation de l'info-compétence est celui de « l'habitus ». Nous sommes passés en quelques décennies d'une prépondérance de l'information imprimée uni-

support à l'oralité (développement de la téléphonie mobile) puis de l'oralité à l'écrit de synthèse (mail, SMS) parallèlement à une multiplication des supports de l'information (liseuse, Smartphone, tablette, Ipad...). Le rapport à l'écrit et les logiques d'usage précédant l'appropriation de savoirs, l'acculturation numérique éloigne encore un peu plus ceux qui ne parviennent pas ou ne souhaitent pas modifier leurs habits. C'est le cas des personnes pauvres notamment qui étaient habituées à la présence, au contact humain et attachées à l'oralité, gage de fiabilité de l'information selon l'émetteur. L'absence de « corps » du Web dérouté et l'information collectée ne vaut pas preuve en ce sens où à l'inverse d'une information imprimée que l'on peut montrer ou d'une information orale communiquée par telle entité, voire telle personne, à telle date, l'information en ligne est souvent sans nom, non datée et ne peut donc être utilisée comme information-preuve, dimension essentielle pour une population pauvre fréquemment tenue de rendre compte.

Les acquis informationnels sont soumis, enfin, au patrimoine culturel et social, à l'origine et à l'origine sociale. Pour les personnes d'origine étrangère, en effet, l'acquisition de compétences en matière d'information numérique ou non passe par la maîtrise première du langage, une maîtrise difficile à acquérir si aucun dispositif n'est prévu en ce sens. L'élargissement d'accès à l'information ne vaut que pour une proportion de la population, celle dont le rapport à l'écriture numérique et non numérique est optimum. L'origine sociale apparaît comme un élément clé également dans la mesure où l'info-compétence suppose des ressources financières nécessaires pour acquérir un outil informatique et contracter un accès à Internet, donc pour accéder tout simplement à l'information en ligne. Même si ces dépenses paraissent dans l'ère du temps, il s'agit d'un investissement qui demeure important pour beaucoup et nombreux sont ceux à s'équiper de matériel d'occasion qui leur octroie un accès à l'information correspondant à la durée de vie de l'équipement.

Par ailleurs, la gratuité de l'information est remise en cause au sein de l'environnement du Web 2.0 par le développement de bases de données payantes type Cairn ou Pepweb et la prolifération de l'e-commerce orienté consommation quotidienne et culture. Les personnes pauvres s'attachent à suivre ce mouvement et la ronde des abonnements misant sur le fait de pouvoir étendre leurs pratiques culturelles. Le lancement de Netflix, service de vidéos à la demande, en est un bon exemple mais c'est aussi le cas pour la musique, le cinéma ou la presse. Le Web sémantique sous couvert d'une démocratisation de la culture nécessite donc un pouvoir d'achat accru qui creuse un peu plus l'écart entre ceux qui peuvent consommer et ceux qui ne le peuvent pas. Ajoutant la consommation en ligne à la consommation traditionnelle, le Web 2.0 tend à passer d'une société de l'information à une société de consommation pour tous où l'information est devenue une



matière première.

Ce que l'on nomme culture de l'information du Web 2.0. s'apparente finalement à une forme de capital, un capital individuel à construire qui se rapproche de la notion de « capital culturel incorporé » développée par Pierre Bourdieu, à savoir : « les dispositions et compétences mis en œuvre dans la consommation, dans les échanges langagiers, dans les manières de faire, de penser et d'agir ». [BOU, 79].

### **Conclusion :**

Le concept de « culture informationnelle » qui fait référence aujourd'hui à celui de « littératie informationnelle » ne paraît pas encore parvenu à maturation. Ce qui, en revanche, semble avéré, c'est que l'intérêt pour ce concept est grandissant, compte tenu du constat alarmant des inégalités existantes en matière d'accès et de formation à l'information. Cette dernière devrait être conçue plus efficacement comme une maîtrise du langage (lecture/écriture) associée à une familiarisation aux outils et dispositifs numériques, qui fournirait les clés d'une interprétation et d'une utilisation personnelle de la société de l'information. Il est nécessaire de démocratiser et de populariser les savoirs de base écrits et informationnels. Comme le souligne justement Gilles Caron, « asseoir la formation à l'information comme l'activité d'appropriation d'un support, d'un lieu organisationnel ou de certains outils, fussent-ils associés ou non à Internet, est complètement dépassé ». [CAR, 00]

## 4.

### PRATIQUES ET CULTURE INFORMATIONNELLES

In fine, trois éléments constituent l'essentiel des travaux en sciences de l'information : l'humain, l'outil et l'information. La discipline désignée sous le terme anglo-saxon d'IB pour information behaviour se concentre sur la relation humain/outil et la discipline désignée sous le terme d'IL pour information literacy se focalise sur le rapport humain/information. L'ensemble des études visent à améliorer le dialogue entre l'humain, l'outil et l'information. Les outils sont cesse améliorés, perfectionnés et le comportement humain, à leurs égards, décortiqués depuis un quart de siècle aujourd'hui pour que la machine outil soit capable d'anticiper, de prévoir, de proposer, voire de se substituer à l'humain, palliant ainsi l'erreur humaine. L'histoire montre que le progrès technologique n'est pas toujours utilisé à bon escient, même si l'intention première des créateurs était altruiste. Partant de ce constat, on peut légitimement s'interroger sur les intérêts sous-jacents aux études intervenant dans le domaine de la relation tri-dimensionnelle homme/machine/information. Le doute subsiste, ainsi, quant au fait de savoir si la littérature scientifique en la matière a pour but de servir l'humain ou de servir des intérêts macro-économiques et politiques. Appréhender le comportement informationnel humain n'est pas sans danger pour ce dernier et la finalité ne doit pas résider dans l'appauvrissement du rôle de l'individu au sein de ce dialogue, ni dans l'émergence d'une dépendance vis-à-vis de l'outil, voire de l'information elle-même.

#### **Introduction :**

Au travers de l'étude comparative IB/IL qui suit, nous tenterons d'élucider ce doute et de mettre en lumière l'humain afin de déterminer si, au travers de ses connaissances, de ses actions ou de ses désirs et en dépit de son unicité, il n'est pas devenu lui-même une machine.

La société contemporaine impulse, de fait, le déploiement de l'usage des technologies de l'information communication et de leur potentiel au sein de toutes les strates sociales. Le « numérique », intégré dans les mœurs et dans la langue française, a profondément transformé notre mode de vie de l'apprentissage à la dématérialisation de l'espace et du temps, en passant par la communication et l'accès à l'information. Celle-ci, muant de la gratuité à la contribution

payante, s'intègre à la fois dans un processus informationnel et marchand, maquillé en processus communicationnel, qui métamorphose les compétences de l'utilisateur, d'une part, et le vivre-ensemble, d'autre part, devenu le village planétaire. Ainsi, les deux disciplines IB et IL ont-elles considéré les technologies de l'information communication comme seul vecteur de transformation de l'individu face à l'information. Pourtant, ce ne sont pas les outils qui sont à l'origine des transformations, c'est la relation de l'homme avec l'information via l'outil. Les deux axes IB et IL constituent donc, de manière séparée, l'approche de cette relation. Nous verrons que, même si ces deux disciplines des sciences de l'information présentent, certes, des similitudes, elles affichent également des différends, toutefois aisément conciliables. L'interrelation, apparaît, en effet, cardinale pour que l'usage permis par les concepteurs trouve, au travers de l'utilisateur, les moyens d'être mis en œuvre.

## **I – Étude comparative**

### 1. Les points communs

IB et IL utilisent le même langage comme le souligne Walton [WAL, 09] pour éclairer le contact de l'individu ou du groupe d'individus avec l'information, la première s'attachant à comprendre, la deuxième s'affairant à définir et à normaliser. Les deux axes, indiquent Erdelez, Basic et Levitov, discutent l'influence du contexte, les besoins informationnels et la manière dont l'individu sélectionne, évalue, utilise l'information [ERD, 11]. L'accent est porté sur l'information numérique en lieu et place de l'information imprimée, les travaux contemporains n'évaluant pas nécessairement le rapport à l'information dite traditionnelle et le rapport à l'information numérisée, qui, pourtant, reproduit une partie des ressources informationnelles existantes.

IB et IL visent, en outre, à élaborer des modèles selon plusieurs dimensions : individuelle, groupale, organisationnelle, sociétale. Parmi les modèles IB, figurent les modèles définis par Dervin [DER, 83], Kuhlthau [KUH, 91], Wilson [WIL, 99], Ford [FOR, 04], Hepworth [HEP, 04] ou Talja [TAL, 06]. Le modèle construit par Hepworth, en 2004, met en lumière les catégories suivantes : Task (tâche), Behaviour (comportement), Cognitive State (état de connaissances), Affective State (état émotionnel), Style State (motivation, mode d'apprentissage), Source Charakter, Source Behaviour (propriétés des sources informationnelles : Web, enseignant, élève leader qui inspirent un comportement spécifique). Les patterns « Task », « Sociological data » (rôles et normes) sont associés aux « Style State », « Affective State », « Cognitive State », « Metacognitive State » (= données psychologiques) qui déterminent les données

comportementales, ces dernières inter-agissant avec les sources. Ce modèle fait donc état et considère ce qui fait l'humain (état émotionnel, affect, rôle, réflexion, évaluation) et ce qui est source d'influence de ses actions (tâche, normes). Il occulte, cependant, l'élément « outil » du dialogue homme/outil/information.

Parmi les modèles IL, le modèle ACRL (Association of College and Research Libraries, division of the American Library Association), inspiré de la classification de Bloom (1956) identifie les étapes cognitives de l'apprentissage : connaissance, compréhension, application, synthèse, évaluation. Il est notable que la compréhension intervient après la connaissance alors que pour transformer l'information en connaissance, c'est-à-dire en information qui fait sens, il faudrait, au préalable la comprendre. Ce modèle caractérise l'IL de la manière suivante : « a set of abilities requiring individuals to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate and use effectively the needed information » [ACR, 00]. En outre, les modèles IL impliquent un apprentissage progressif et ordonné, un processus séquentiel, remis en question par des auteurs tels que Squires, [SQU, 94], Gibbs [GIB, 98] ou Race [RAC, 01] qui perçoivent l'apprentissage d'une manière générale et de manière plus probable comme une activité désordonnée.

Qu'il s'agisse de l'IL ou de l'IB, il est possible d'observer une focalisation des écrits sur le processus de recherche d'informations et non plus sur l'aspect pauvreté informationnelle ou fracture numérique, ce qui sonne le glas de l'attention portée jusqu'à alors aux personnes défavorisées.

## 2. Les points de divergence

L'objectif de l'établissement de modèles est, en revanche, différent, selon qu'il s'agisse de travaux orientés IB ou orientés IL.

En effet, le modèle IB vise à comprendre et à décrire l'interaction de l'individu avec l'information, son expérience informationnelle. Cela fait référence à l'action au sein d'un processus vivant dans le temps. Le modèle IL, à l'inverse, vise à enseigner/apprendre un standard de connaissances et de compétences. Il se focalise sur l'état d'un package considéré comme nécessaire par les instances européennes puis nationales et éducatives pour vivre dans et participer à la société de l'information contemporaine. Compte tenu des évolutions technologiques rapides, il appartient forcément à l'utilisateur de mettre à jour ce patrimoine informationnel au fur et à mesure du temps.

## a) Modèles IB

Les définitions contemporaines de l'IB illustrent bien cette dualité mouvance/état dans l'espace temps. Ainsi, pour Marchionini, l'IB peut être défini comme un processus que les humains engagent dans un but donné afin de modifier leur état de connaissances : « a process which humans purposefully engage in order to change their state of knowledge » [MAR, 1995, p. 5]. Dans les années 2000, Wallace, Kupperman, Krajcik et Soloway ont proposé la définition suivante de l'IB : un processus qui inclut de multiples étapes de questionnement, de reformulation, d'accès, d'évaluation, de synthèse et d'utilisation de l'information : « a process that includes multiple stages of question asking and refining, information gathering and evaluating... synthesis and use of information » [WAL, 00, p. 97]. Par ailleurs, les modèles IB et IL n'évoluent pas de manière synchrone : les modèles IB actuels mettent, par exemple, l'accent sur l'activité de recherche d'information (information seeking behaviour ou ISB) au sein du processus global. Ce concept n'est entré que récemment dans la littérature IL et ce, principalement du fait que les études ont été menées en milieu scolaire. L'information seeking behaviour (ISB), qui constitue effectivement le prémice à toute utilisation ou exploitation de l'information par l'utilisateur, après l'accès bien entendu (ce point étant mis en retrait considérant, sans doute, d'après les études en la matière et par la mise en place des plans informatique puis numérique que chacun est équipé et connecté) dépend d'un certain nombre d'éléments : la connaissance du domaine recherché pour des auteurs comme Bilal [BIL, 00], Hirsh [HIR, 96, 97], Lawless, Mills et Brown [LAW, 02] ; pour Slone [SLO, 03], la somme des expériences de recherches antérieures (on retrouve ici l'idée d'expérience informationnelle acquise dans le temps, par tâtonnements et/ou initiation à l'information) ; le comportement affectif ou l'intérêt, la motivation, le besoin, mentionné par Hepworth notamment. Un ensemble de facteurs, dits extérieurs, peut altérer l'ISB et les résultats obtenus comme : le design, la présentation du projet ou de la mission, comme le soulignent Kuhlthau [KUH, 88], Shenton et Fitzgibbons [SHE, 10] ; les caractéristiques du Web telles que la présentation des moteurs de recherches et des sites ainsi que le précisent Bilal [BIL, 00, 12], Borgman, Hirsh, Walter et Gallagher [BOR, 95] ; l'efficacité des systèmes de filtrage de l'information constitue également, pour Bruce [BRU, 99] ou Wolinsky [WOL, 01] une source d'altération ; Laverty [LAV, 02], Shenton et Dixon [SHE, 03a] font état de la prégnance des modèles de classification. Enfin, Bowler, Nasset, Large et Beheshti mentionnent les aspects actualité des ressources informationnelles, pertinence des contenus (spécialement sur le Web) et les niveaux de lecture [BOW, 04]. Force est de constater, en effet, que les ressources informationnelles Web perdent en qualité dans la mesure où elles ne sont pas regroupées en fonction de leur période de parution (on trouve ainsi beaucoup de données trop anciennes pour

être exploitables) et parce que le Web n'est pas désherbé ou épuré. Il peut s'apparenter, ainsi, fonction du domaine recherché, à une montagne de données déchets, amoncelées les unes sur les autres.

Le but de l'ISB réside toujours dans le fait de produire des modèles tels ceux de Case [CAS, 12], Fisher, Erdelez et McKechnie [FIS, 05] mais pour identifier et expliquer l'ISB de différents groupes d'utilisateurs. Les modèles « traditionnels » IB, non orientés ISB, demeurent tels ceux d'Agosto [AGO, 02], de Kuhlthau [KUH, 91, 04], Shenton et Dixon [SHE, 03b], Shenton et Hay-Gibson [SHE, 11] qui optent pour une vision plus holistique.

#### b) modèles IL

Les modèles IL s'inscrivent toujours dans un cadre de compétences et de connaissances à posséder qui évolue au gré des avancées technologiques ainsi que l'illustrent les modèles élaborés par Eisenberg et Berkowitz [EIS, 90], Herring [HER, 09] ou Moore [MOO, 95].

A la différence des modèles IB, ils sont destinés aux professionnels de l'information afin d'enseigner et aux apprenants pour évaluer leur capital de connaissances/compétences.

Ils arborent, par conséquent, une présentation différente : pour l'IB et l'ISB, la représentation choisie est souvent le diagramme, outil d'identification et d'éclairage des composantes du comportement. Pour l'IL, il s'agit de mentions d'objets d'instruction qui n'identifient pas forcément les comportements, les processus ou les clivages mais qui présentent une prescription d'étapes et d'apprentissages. Le modèle IL fournit une base de travail pratique et de contrôle, une check-list en quelque sorte, aux professionnels de l'information pour améliorer le capital cognitif et méta cognitif des apprenants. A titre d'illustration, le modèle Big Six, imaginé par Eisenberg et Berkowitz en 1990 fait apparaître 6 étapes et se focalise sur le processus de recherche d'informations : définition de l'objet de recherche, stratégie de recherches (quel choix de ressources), localisation et accès, utilisation de l'information, synthèse, évaluation (recherche satisfaisante ou non).

De même, le modèle PLUS (purpose, location, use, self-evaluation), développé pour les lycéens par Herring en 1996 [HER, 96,] préconise une préparation de la recherche. Il faut attendre le modèle de Bruce, imaginé en 2000, pour que l'aspect humain soit davantage considéré et que l'expérience informationnelle humaine soit mis en avant. Ainsi Bruce fait-il référence à 7 facettes constitutives, selon lui, de l'IL : « information technology experience » (expérience des technologies de l'information), « information source experience (expérience des sources informationnelles), « information process experience » (expérience des processus d'information), « information control experience », celle du contrôle de l'information, «knowledge construction

expérience », celle de la construction de la connaissance, « knowledge extension experience », celle de l'extension des connaissances, « wisdom experience » ou l'expérience de vie de l'individu (maturité/sagesse) [BRU, 00, p. 216]. Chacune de ces expériences se construit sur les autres, telles les constructions de légos, pour produire de l'information ou pour augmenter son patrimoine de connaissances. L'optique production de l'information, novatrice, correspond probablement à l'avènement du Web à cette même période. Toutefois, on peut noter que ces expériences ne se construisent pas forcément les unes sur les autres, elles peuvent se construire indépendamment l'une de l'autre.

Une autre différence entre l'IL et l'IB réside dans son auditoire ; là où l'IB intéresse les chercheurs en sciences de l'information, l'IL concerne davantage les professionnels de l'information qui escomptent des *modus operandi* d'où une disparité des discours et des concepts. Selon Julien et Williamson [JUL, 10], comme pour Limberg et Sundin [LIM, 06], il existe un manque de communication, le « gap » mentionné par Hepworth [HEP, 14] entre les deux spécialités d'études, dû à des différences épistémologiques pour Urquhart [URQ, 10] et à différentes voies de publication, précisent Julien & Williamson [JUL, 10].

### 3 . Les interactions : IB et IL, outils d'analyse du contact de l'individu avec l'information

La connexion est pourtant évidente entre le processus d'accès, de recherche et d'exploitation de l'information et les capacités nécessaires pour y parvenir. Cette interaction, non souhaitée, mais cependant naturelle, est peu exploitée dans la littérature scientifique, comme si ces deux mondes co-existaient sans se voir alors que tous deux analysent le contact de l'individu avec l'information. Les travaux de Limberg et Sundin vont dans ce sens et défendent une mutualisation des deux disciplines via le projet IDOL notamment (Information, Seeking, Didactics and Learning) : la recherche d'information y est considérée comme objet d'apprentissage, lié, de ce fait, à l'IL : « information seeking as an object of learning is closely related to the concept of information literacy » [LIM, 06, p. 3]. Leurs conclusions suggèrent que l'apprentissage pourrait être amélioré si les enseignants de l'IL prenaient davantage en considération l'approche utilisateur, le contexte informationnel et les pratiques ou activités en matière d'information plutôt que de fournir un apprentissage de faits établis. La définition de l'IL est ainsi amendée : « a set of abilities to seek and use information in purposeful way related to task, situation and context in which information seeking practices are embedded » [LIM, 08, p. 83]. Sauf que, comme le remarque Wilson [WIL, 00], la recherche d'informations n'est pas

forcément active, dans le sens où il n'existe pas toujours une tâche ou une mission, elle peut être passive. En outre, comme l'indique Williamson [WIL, 10], la recherche d'informations ne se limite pas à un « set » de compétences mais à un savoir-faire : « know-how with information ». De fait, l'info-compétence ou IL se circonscrit à un apprentissage initial destiné à appréhender le paysage informationnel qui ne constitue qu'un socle de connaissances sur lequel l'individu construit, à sa guise et avec le temps, au sein d'un cadre (professionnel ou éducatif) et en dehors de celui-ci, un ensemble de connaissances et de compétences. Le socle et l'ensemble construit représentent l'expérience informationnelle ou IB d'une personne.

La prise en compte du contexte social ou culturel est, aujourd'hui, au cœur des deux disciplines : sur les traces des études IB, les travaux de l'IL se penchent désormais sur ce facteur d'influence, en témoignent de nombreux écrits tels ceux de Kirk en 2004 [KIR, 04] sur les managers séniors, de Lloyd sur les pompiers en 2006 [LLO, 06] ou de Hepworth et Smith en 2008 [HEP, 08] sur le personnel administratif de l'enseignement supérieur. Ainsi, Kirk conclut-il que l'IL est bien plus complexe qu'un simple jeu de compétences. Il s'agit davantage d'un construit social : « [IL] is a far more complex and differentiated set of behaviours, understanding and attitudes that that suggested by many of earlier models... Although it is the individual who develops new knowledges, the process is often a highly social one » [KIR, 04, p. 6].

#### 4. IB et IL ne feraient-ils qu'un ?

Les définitions et les approches de l'IL varient au gré des interprétations et des évolutions technologiques mais l'objectif demeure d'apprendre en fonction d'une tâche donnée, d'un but, d'une obligation plus que d'un besoin, pour prétendre à une qualification (curriculum, passeport média internet), réaliser ce qui est demandé dans l'environnement éducatif ou pour mener à bien une mission dans l'environnement professionnel. L'objet « apprendre » fait partie intégrante des activités informationnelles constitutives de l'expérience informationnelle ou IB. A l'intérieur des activités informationnelles, on trouve les pratiques comme les usages. En effet, les usages, contrairement à ce qui est mentionné dans la littérature scientifique, correspondent à des pratiques devenues sociales, car testées, expérimentées, échangées, au travers des relations humaines et non des relations homme/outil. Le meilleur des apprentissages se situe précisément au point de rencontre des pratiques (le soi) et des usages informationnels, (le contexte social) pour modeler le soi-social. L'usage ébauche alors le processus d'appropriation, plus ou moins long, en fonction de l'individu, du contexte social dans lequel il s'inscrit, donc de sa socialisation. Le fait d'apprendre, cœur de l'IL, correspond bien à une volonté de socialisation. Il est donc



perceptible que l'IB dépend de l'IL et que l'IL dépend de l'IB, l'IL étant incluse dans l'IB. Idéalement, et en référence à la théorie phénoménographique inspirée par Marton, l'IL doit considérer les divergences de l'expérience informationnelle (IB). Si elle ne tient pas compte de ces variantes, fruits des inégalités sociales, économiques ou éducatives, elle ne fournit pas les clés de la compréhension et de l'interprétation de l'information et celle-ci ne fera sens, dans le meilleur des cas, que pour une partie des apprenants. Apprendre l'info-compétence doit être porteur de sens, répondre à un besoin émanant de l'individu, cela ne saurait être réduit à un simple transfert de connaissances, d'une personne A à une personne B ou d'une personne A à un groupe de personnes B, dans le cadre d'une obligation. Dans cette optique, l'approche phénoménographique se concentre sur les besoins et sur les variations de l'IB. La théorie de la variation, développée par Marton et Trigwell [MAR, 00], a mis en évidence le fait que les différences apparaissent non seulement selon les situations ou contextes mais aussi à l'intérieur de celles-ci. Elles sont liées à diverses manières de s'engager avec l'information dans le temps et des façons hétérogènes de construire du sens. Ainsi l'IL, axée sur le processus cognitif, doit-elle prendre en compte les comportements associés, eux-mêmes liés à des actions, cœur d'études de l'IB. Les deux axes ne devraient donc faire qu'un pour que l'IL soit signifiante, plus détaillée, plus humaine, en considérant l'expérience informationnelle singulière d'une personne-apprenant. L'IB, parallèlement, pourrait constituer le point de départ d'un apprentissage personnalisé, inscrit dans un but précis ou pas.

Les études récentes, plaçant l'IL en contexte, telles que celles de Bruce, Sommerville, Stodeley et Partridge en 2013 [BRU, 13] ou celles de Crawford et Irving en 2009 [CRA, 09], ont révélé l'interaction effective des deux axes de recherches : l'IB, en observant et en analysant les activités/actions, induit les besoins en apprentissage/formation, fournit ainsi le contenu et les objectifs de l'IL et permet de mesurer son impact. Les travaux de Smith et Hepworth [SMI, 12], de Tavares, Hepworth et DeCosta [TAV, 11] ont ainsi intégré IB et IL en tant que tout pour explorer et améliorer l'info-compétence d'un groupe d'individus, un groupe scolaire pour la premier, des habitants de Brasilia pour la deuxième. Ces études ont mis l'accent sur le contexte, les besoins informationnels, la compréhension de l'expérience informationnelle singulière et personnelle.

Finalement, l'expérience informationnelle ou IB est constituée de l'IL (en tant que familiarisation au paysage informationnel, qui a eu lieu ou pas) et du soi-social.

## II – Un changement de paradigme : l'information fournie à l'utilisateur

### 1. L'information : process, connaissance et outils

Être « information literated » correspond à une normalisation de compétences/connaissances jugées nécessaires et nous avons vu que les deux axes de recherches que sont l'IB et l'IL convergent vers le processus de recherche d'information qui, in fine, revient à ébaucher des manières de faire pratiques ou comportementales. Les travaux contemporains de l'IB comme de l'IL mettent, logiquement, l'accent sur l'information numérisée et occultent ainsi le rapport à l'information pur puisque l'e-information nécessite l'accès et l'utilisation de dispositifs matériels. Elle sous-tend, par conséquent, des compétences techniques, informatiques et communicationnelles évolutives qui sont d'ailleurs intégrées dans le vocable fourre-tout de « technologies de l'information et de la communication ». Ce n'est donc pas le seul contact avec l'information qui est appréhendé, aujourd'hui, au sein de la littérature IL et IB. Cet amalgame est renforcé par le fait que l'information elle-même, en référence à la classification proposée par Buckland en 1991, est tour à tour perçue comme un process (activité de s'informer, c'est le cas de l'ISB mais aussi de l'IL), une connaissance (résultat du process, c'est le cas de l'IL), un outil (savoir utiliser, usages de l'IB et IL), voire les trois à la fois (IB et IL depuis l'avènement du Web). Les adultes, comme les apprenants (scolaire/universitaire) se doivent donc de maîtriser la typologie complète de l'information, process, connaissance, outil. En outre, les individus doivent apprendre un langage spécifique, s'agissant de l'information numérisée, celui de l'indexation et de la classification spatiale et intellectuelle des connaissances. Cette incitation à l'autonomie fait place aux conseils et aux recherches bibliographiques dispensés antérieurement par le personnel de bibliothèque ou de centre de documentation relégué à un rôle d'assistance et de surveillance. L'indexation robot du web se mêle à l'indexation sociale, par les internautes, qui se mélange à l'indexation des acteurs culturels et éducatifs où les systèmes et classifications « maison » des entités privées côtoient les systèmes et classifications professionnelles type Dewey dans le secteur public. Les folksonomies, les ontologies, la recherche vocale, la recherche d'information « libre », sans pré-requis de la connaissance des descripteurs, répondent à un besoin des utilisateurs, celui de la transparence et de la simplicité, la simplicité de l'accès à l'information, que nous avons évoqué précédemment avec les médias dits populaires sans avoir à posséder de pré-requis. Enfin, adultes et apprenants doivent apprendre à communiquer en étant capable d'utiliser les artefacts de communication. Il s'agit d'utiliser l'instrument physique de

communication qui correspond à l'objet de la pratique, comme l'indiquent Lan Kshear et Knobel [LAN, 08] ou Säljo [SAL, 00].

## 2. La nébuleuse de l'information numérique

Ainsi, être « information literated » ou citoyen « éclairé », consiste à savoir s'informer et informer. Le paradoxe réside dans le fait que dans une société de l'information où les outils de communication et d'accès à l'information foisonnent, les microcosmes n'ont jamais été aussi nombreux et l'accès à l'information n'a jamais été aussi opaque. Le monde éducatif (enseignement supérieur inclus) est, par culture, séparé de la vie réelle car il faut acquérir des connaissances avant de participer à la vie sociale, alors qu'il a pour objectif de socialiser. « Cette séparation d'avec la vie active est une des caractéristiques qui fondent la résistance aux évolutions technologiques dans l'enseignement secondaire mais aussi universitaire », comme le mentionne B. Devauchelle [DEV, 15, p. 2]. Pourtant, les individus interagissent toujours avec les outils auxquels ils ont accès, d'une part, et qu'ils sont capables d'utiliser, d'autre part. C'est la raison pour laquelle l'IL et l'IB varient selon les générations et à fortiori, à l'intérieur des générations selon les individus, fonction de leur capital économique, social et culturel. A cet égard, l'IL, en tant que familiarisation à l'e-information, doit être individuel au même titre que l'est l'IB et devrait s'étendre à la vie réelle, aux adultes, quelle que soit leur position sociale et pas seulement aux apprenants.

## 3. Expérience informationnelle sociale et personnelle

En outre, les études IB comme les études IL, qui éclairent pourtant le contact de l'individu avec l'information, ne considèrent pas celui-ci dans sa dimension pleine et entière, c'est-à-dire à l'intérieur d'un contexte et/ou d'une mission et en dehors ; par exemple, dans le milieu professionnel et dans sa vie de tous les jours ou en milieu scolaire et à la maison ou à la maison et en recherchant un emploi, etc. Chacun de nous a, pourtant, deux traits de comportements, celui de « façade sociale » arboré dans notre vie sociale et le trait vrai, le naturel, le soi, celui qui n'est pas travaillé pour s'adapter à un cadre quel qu'il soit. A titre d'illustration, dans le monde professionnel de l'information documentation, le recours à la recherche Google est mal perçu, sur le jugement que cet acteur tentaculaire est source de nuisance au milieu de l'information. A la maison, toutefois, nombreux sont les professionnels à avoir recours à ce moteur de recherches, de plus en plus simple d'utilisation. Il en est de même pour nombre d'adolescents où tout besoin

d'information en passe nécessairement et souvent exclusivement par un moteur de recherches. L'habitus est tel qu'un mode de recherche axé sur des ressources imprimées paraît fastidieux, trop long, dans l'espace temps. Au sein de cette réalité, où deux dimensions spatio-temporelles se côtoient, celle des dinosaures et celle des cyber-aficionados, on peut donc naturellement s'interroger sur le pouvoir des interventions IL actuelles, se focalisant sur les médias, sur l'organisation de l'information et sur les outils type catalogue informatisé, métamoteur ou portail de ressources qui ne constitue, en fait, qu'un site web vitrine du fonds documentaire ; le droit d'auteur, les intérêts économiques et politiques du Web, la connaissance de sources informationnelles spécialisées seraient certainement plus utiles. En voulant trop mettre en exergue le contexte et l'objectif, IB et IL ne dévoilent pas l'expérience informationnelle naturelle et intégrale d'une personne, avec bénéfice de l'IL ou sans car les adultes, nous l'avons vu, s'auto-forment plus qu'ils ne sont formés à l'information numérisée. Tous les apprenants ne bénéficient pas non plus d'une initiation à l'e-information, l'auto-formation et le tâtonnement constituent une large part de leur expérience informationnelle. Si bien, que, dans le monde réel, loin des normes et diktats académiques ou citoyens, l'IB, comme l'être humain, possède deux visages, chacun d'entre eux faisant état d'une IL différente :

- l'IB académique pour s'informer et informer orienté insertion sociale. L'IL, sous-élément de l'IB, existe ou n'existe pas. Elle est prise en charge par le monde académique scolaire secondaire et supérieur, formation continue incluse, et fait référence à un ensemble de compétences revues régulièrement à la hausse, fonction de l'évolution des technologies. L'IB académique est caractérisé par des variantes entre les individus (process/connaissance/outil) et par une délimitation du paysage informationnel correspondant à celui de l'entité ou au domaine d'éducation. L'utilisateur est ainsi d'abord formé aux ressources informationnelles numériques et imprimées disponibles sur le site de l'établissement et à distance ou au domaine.
- L'IB intuitif pour s'informer et informer orienté besoin et/ou désir. L'IL, sous-ensemble de l'IB, existe de manière intuitive. Elle n'est pas prise en charge. Elle s'assimile, avec le temps, à un ensemble de connaissances (information qui fait sens) et de compétences (process/outil) régulièrement mises à jour, fonction de l'amélioration du potentiel d'usage technologique. L'IB intuitif est à l'origine de l'émergence des usages et participe au nivelage des variations entre individus. L'utilisateur se forme au paysage informationnel global, sans restrictions et sans modèle à suivre.

IB et IL académiques affichent une complexité pour l'utilisateur liée au process, à la connaissance, au langage et dans une moindre mesure aux outils car ces derniers ont souvent une longueur de

retard sur les technologies disponibles. L'IB et l'IL intuitifs, à l'inverse, démontrent une volonté de l'individu de compréhension qui lui permet d'effectuer ses propres choix et ses propres actions au niveau du process, de la connaissance et de l'outil. Ils induisent une complexité choisie ou la simplicité. Au niveau des pouvoirs, IB et IL académiques constituent l'objet de pouvoir de l'autorité de référence, les professionnels de l'information et de l'éducation. Au contraire, IB et IL intuitifs sont le domaine de l'individu et il en est le seul maître pour l'instant, tout au moins.

#### 4. L'expérience informationnelle personnelle en proie au marketing

En effet, IB et IL intuitifs constituent, aujourd'hui, l'or noir des acteurs du Web que l'on nomme Big 4 ou Gafa (Google, Apple, Facebook, Amazon) qui s'attachent à transformer IB et IL intuitifs en comportement d'achat, avec le concours précieux des résultats de recherches menées en IB. A l'origine, le Web se caractérisait par une information gratuite d'où un engouement évident pour ce dispositif d'accès à l'information. L'idée des concepteurs résidait dans la possibilité de faire dialoguer les machines entre elles puis les utilisateurs entre eux. Ainsi fut créé une nouvelle communauté, un nouveau modèle sur la base de pratiques, idéalement d'usages, gratuits. La gratuité était l'appât, l'utilisateur le produit. Une fois le seuil de cette communauté suffisamment élevé, les Gafa ont exploité les données individuelles, le Big Data, pour proposer des offres de nouveaux services payants cette fois, à l'instar des applications Smartphone ou de YouTube qui s'apprête à solliciter un abonnement pour diffuser. Aujourd'hui, ce ne sont plus les données qui sont vendues, c'est la connaissance du client, porteuse d'affaires à réaliser. Ainsi, à partir du rassemblement des données structurées (achat) et non structurées (Web + applications + emailing + historique de navigation + logs + twitts, + produits mis en panier + taux de clicks sur les pages internet), liées à l'expérience informationnelle en tant que contact avec l'information et de la mise en relation de ces données selon un identifiant « utilisateur » unique, permettant de le reconnaître et de le suivre, les Big 4 personnalisent l'information produit, devancent les besoins, prédisent les désirs, proposent des outils et services, développent une économie de l'information. L'expérience informationnelle de l'individu est ainsi épluchée tout au long de son cycle de vie virtuelle. Les néophytes apprécieront certainement le fait d'être reconnu lors de leur identification future. A terme, l'analyse de toutes les recherches effectuées via tous les objets connectés (tablette, Smartphone, applications) contribuera à une personnalisation de l'information à l'utilisateur. Le changement de paradigme est en cours, ce n'est plus l'usager qui va à l'information, c'est l'information qui vient à lui. Au-delà de la prévision de ses actions, la recette orchestrée par les Big 4 se propose de prédire ses désirs et de les satisfaire ; en témoigne le bouton « Acheter », la

nouveauté de l'année sur Facebook. Les outils, utilisés en sciences de l'information communication, tels le text mining ou la data visualisation nourrissent ces intérêts et seront effectivement, l'essentiel des recrutements futurs dans le domaine de l'information.

### **Conclusion :**

Sur le grand échiquier de la société de l'information, deux IB et deux IL sous-jacentes coexistent et s'affrontent désormais. L'académique perd du terrain sur l'intuitif car il veut former à la fois à l'information et à l'e-information. La demande des usagers se concentrant sur l'information numérique, les acteurs du Web s'en sont emparés et ont imaginé des systèmes et services simplifiés. Utiliser les mêmes armes que les Gafa (personnalisation de l'IL, déploiement de services tels que la numérisation des collections et leur accès à distance, la commande de recherches bibliographiques, coursier à domicile, développement des MOOCS, mutualisation des ressources informationnelles selon le niveau d'éducation, selon le domaine, etc.) serait probablement la seule manière de maintenir les ressources informationnelles non mercantiles dans cette nébuleuse de l'information numérique. Il était bien illusoire de se dire qu'il n'y a qu'une façon de faire, que ce doit être la même pour tout le monde et qu'il suffit de la décliner.

Former les utilisateurs en s'inspirant des « black hat », les chapeaux noirs, ou personnes capables de tromper les algorithmes (faux blogs, achat de liens, faux commentaires, faux experts, faux abonnés), faire la lumière sur le mercantilisme , présent et à venir, permettrait au moins aux utilisateurs de se sentir « information literated ».

## **Partie II – Au-delà du modèle classique : les capacités d'agir des personnes modestes dans la société de l'information**

### **DIMENSION CONTEXTUELLE**

#### **1.**

### **L'INFORMATION DISPONIBLE, STRUCTURE ET SYSTEME**

#### **Introduction :**

Nous avons vu que le problème informationnel peut être appréhendé sous deux approches distinctes : en amont du contact ou de l'interaction avec l'information (IB), nous sommes dans le soi-social (l'individu et son contexte), c'est-à-dire dans l'approche individualiste ou plus précisément humaine. En aval, nous nous situons dans le « lifeworld » habermassien ou monde informationnel, ce monde étant caractérisé aujourd'hui par une prédominance imposée de la technologie, imposée car le choix et la liberté individuelle disparaît. Les travaux en sciences de l'information se sont largement focalisés, sur l'individu puis sur l'individu et son contexte, déculpabilisant ainsi en partie la personne de son incapacité cognitive ou matérielle à accéder (à) et à (user) de l'information. En contraste, s'agissant de l'information disponible, mise à disposition par la société, les écrits sont minoritaires. Par conséquent, il semble opportun, au sein de cette ultime phase, de se projeter à nouveau sur ces deux perceptions de ce qui peut altérer le contact avec l'information, de manière à intégrer les travaux les plus récents d'un point de vue holiste/individualiste. Ainsi, nous évoquerons au sein d'une première partie les nouvelles perspectives de la dimension axée sur l'individu et dans une seconde partie ce qui relève de l'info-structure (information et technologie au sein de l'environnement informationnel). Nous nous interrogerons enfin sur le pharmakon que constitue la « révolution » info/numérique (qui n'en est pas une en réalité) évoquant l'urgence et la nécessité de considérer à la fois l'humain et ce que la société offre en matière d'accès aux TIC et à l'information numérisée pour être en mesure d'appréhender, de manière juste, les obstacles nuisant au fait d'être informé.

## **I - Individu, information et affiliation à la collectivité**

D'une manière générale, la littérature en sciences de l'information communication part de l'acceptation que l'information constitue un élément essentiel, voire indispensable de la vie en société. Il semble, cependant, à en croire tous ceux qui choisissent de vivre en dehors des sentiers battus par la société et l'humain lui-même que ce dernier est à même de vivre sans et que cela peut même se révéler bénéfique pour lui dans une idée de connaissance de soi et d'affranchissement de cette pression sociale qui réside dans le fait de rester informé ou connecté. Dans l'idée de l'information essentielle comme point de départ, les analyses arborent deux positions : elles se focalisent soit sur le pattern information et son rôle significatif dans l'inclusion ou l'exclusion de l'individu de la société, soit sur le pattern individu dont le soi-social détermine son inclusion ou son exclusion de la société. Dans les deux cas, la finalité est binaire, dans la lignée de la théorie de l'information de Shannon, et suscite le « 1 » de l'inclusion ou le « 0 » de l'exclusion sociale, d'un individu ou d'un groupe d'individus, ce qui est à nuancer.

### 1. Objet information

Dans cette optique première, l'objet information, constitutif du paysage informationnel, est non familier, complexe, difficile à trouver, autrement dit de l'or véritable. Pour être considéré par ses pairs, en étant connecté à la société, l'individu doit user de stratégies pour trouver, interpréter cet objet caché afin de répondre aux exigences formelles de la société et gérer sa vie quotidienne. Cet objet lui permet, en outre, de participer à la communauté : par le fait de le chercher et de le trouver, l'individu, tel l'escargot, crée une trace, un autre objet qui va être utilisé pour l'analyser, le suivre et le profiler. Cette signature permettra de créer d'autres objets information et c'est en ce sens que l'individu participe à la construction de l'édifice informationnel. Par conséquent, l'individu doit avoir accès à l'objet information, de même qu'aux technologies nécessaires pour y parvenir. Si tel n'est pas le cas, il peut être socialement exclu ou tout au moins rencontrer des problèmes informationnels substantiels puisque l'objet information est lié à la satisfaction des besoins essentiels tels que le logement, la santé, l'éducation ou l'emploi. L'objet information constitue, dès lors, un besoin nécessaire à la satisfaction d'autres besoins afin de survivre et de vivre en société. Selon George et Chaze, il s'agit d'un besoin critique [GEO, 09] et il existe une relation étroite entre exclusion sociale et information pour un certain nombre de chercheurs tels que Aspinall, Bigelow ou Colic-Peisker [ASP, 07], [BIG 10],



[COL, 05]. Un nonaccès ou un accès sommaire à l'information, restreint, par conséquent, la capacité de l'individu à s'insérer ou à se maintenir inséré dans la société en opérant les bons choix. On rejoint, ici, les écrits sur l' « information poverty » et sur la « digital divide » où tous les individus n'ayant pas ou peu de contact avec l'objet information constituent un groupe d' « info-poor », généralement pauvres et/ou exclus de la société. La distance vis-à-vis de l'objet information et de sa présumée valeur ne permettant pas d'assouvir des besoins existentiels, cela générerait, selon Lloyd, Lipy et Kennan, un cercle vicieux aliénant de marginalisation et d'éloignement de la société [LLO, 10] ce à quoi il est possible de rétorquer que ce sont davantage les inégalités sociales et économiques qui éloignent de la société dédiée à la consommation dont l'objet information fait désormais partie. Pour ces chercheurs, l'exclusion sociale s'apparente ainsi à un problème informationnel d'où l'importance de services destinés à l'accompagner dans son inclusion, comme le soulignent Caidi et Allard [CAI, 05]. Dans la même veine, Vinson note que l'exclusion induit « a lack of connectedness » et en identifie les facteurs de risque : « limited support networks, inability to access the labour market, alienation from society and poorer educational outcomes [VIN, 09, p. 7]. Il est exagéré de dire que les sources de l'exclusion sociale résident dans le problème informationnel. Ce qui exclut les gens, c'est soit leur volonté de s'exclure eux-mêmes parce qu'ils refusent d'adhérer au mode de fonctionnement de la société, soit leur différence, soit l'absence ou le manque d'argent lié à la situation sociale, sachant que nombre de positions sociales induisent le manque. (chômage, travailleurs pauvres, retraités, étudiants). Le manque de ressources financières suffisantes a un impact direct sur l'e-information qui nécessite des artefacts coûteux, donnant naissance à des inégalités numériques et e-informationnelles, de même qu'il menace l'accès physique aux services d'information, d'un point de vue mobilité, puisque ceux-ci se concentrent sur l'urbain. Ainsi, le manque de connexion à Internet devient un facteur de pauvreté et la pauvreté menace la connexion. De même, le manque de mobilité est un facteur de pauvreté et la pauvreté limite la mobilité, rendue obligatoire par les politiques d'information qui réduisent à la fois les services publics d'information et les moyens économiques dont ils disposent.

Une dimension parallèle du problème informationnel s'illustre dans l'absence d'initiation au vivre en société. La connaissance des sources d'information ne fait l'objet d'aucun enseignement, pas plus que le langage ou jargon administratif ou juridique. A aucun moment, il n'est indiqué à l'individu destiné à vivre en société que celle-ci possède un fonctionnement propre, que telle entité publique s'occupe de tel aspect des choses (préfecture pour ce qui relève de l'identité, de l'immatriculation des véhicules par exemple), qu'une autre est spécialisée dans tel domaine (Caisse primaire d'assurance maladie pour les formalités liés aux soins médicaux, Caisse

d'allocations familiales pour ce qui relève de la famille), que certaines situations nécessitent des démarches particulières (grossesse, déménagement, départ à la retraite, départ à l'étranger, déménagement, etc.). Personne ne vous informe que vous devez posséder une pièce d'identité, qu'il est préférable de posséder un compte bancaire, personne ne vous apprend à le gérer. L'enseignement de la vie en société du point de vue informationnel est inexistant, ce qui demande beaucoup de temps à l'individu pour le découvrir et se l'approprier. La bascule se fait à la majorité dès que l'individu entre dans l'arène de la responsabilité de ses actes. Les structures publiques par leur omniprésence antérieure, palliaient, par la relation humaine, ce manque de connaissances. A l'ère numérique, la donne de l'information a changé. La relation physique est amenuisée et les structures qui demeurent invitent l'individu à se documenter en ligne. Elles adressent, de ce fait, de moins en moins de courriers, (écologie et/ou économie), n'interrogent plus l'individu pour déterminer ses droits et ses obligations car il est censé les connaître. Il en est de même pour la technologie comme pour les services d'e-gouvernement. Il appartient donc à l'individu, si l'on résume la situation, de connaître ses droits et ses obligations, de connaître les règles de fonctionnement de la société, de connaître les sources d'information, de s'auto-former aux technologies de l'information communication, aux langages spécifiques dont le langage informatique, d'apprendre à débusquer l'information dans un environnement virtuel toujours plus complexe : en effet, une fois sur le site de la source cible, il reste encore à identifier la page web et la rubrique à l'intérieur de laquelle l'objet information se cache, de même qu'il faudra garder en mémoire, sans fil d'Ariane, les rubriques déjà visitées. Il est visible, par ces illustrations, que l'objet information est partie intégrante du décor de vie dont les acteurs sont les individus sans que ces derniers n'aient reçu de script quant à la manière de jouer. Ce que l'éducation leur a prodigué, c'est un prêt-à-penser, un costume de comportement à observer, une place désignée à tenir sur la scène sociétale. Le décor, qui peut aider à s'insérer dans le rôle, n'est, par ailleurs, pas le même partout et plus il est pauvre et moins l'individu a de capacités informatives ; «the social and physical environment in which people live are implicated » [VIN, 09, p. 12], plus il est virtuel, plus il est lié au capital économique et plus l'individu se heurte à des barrières, comme l'illustrent M.A. Kennan, A. Llyod, A. Qayyum et al. : « The barriers they [the refugees] identify are language and literacy and also the expense of acquiring and maintaining a computer and Internet connection » [KEN, 11].

## 2. Objet soi-social : le soi

Savoir où localiser l'information constitue un premier élément de réponse au problème informationnel de même que l'accès aux sources informationnelles en constitue un second. Si les politiques publiques tablent sur la technologie en lieu et place des structures physiques, elles doivent, en ce sens, s'assurer que chacun dispose, dans son contexte de vie, des mêmes opportunités d'accès à l'e-information et ce, de manière pérenne. En d'autres termes, comme le note très justement A.S. Duff, elles garantissent à tout individu cet accès : « similarly, as local and national government processes go virtual, in the whole domain of e-government, citizens must be guaranteed the wherewithal to make use of them » [DUF, 12, p. 71]. Cet accès peut être garanti par la prise en charge financière, pour les personnes aux revenus modestes, des coûts et frais financiers supplémentaires inhérents à un équipement technologique personnel, comme le prévoient les programmes de financement aux États-Unis tels Link-Up America ou Lifeline Assistance, évoqués par K. Thompson, K.M. Jaeger, P.T. Greene Taylor : « The Link-Up America program was designed to help low-income households pay for the installation costs required to initiate telecommunications services, and the parallel Lifeline Assistance program was designed to help low-income households pay monthly telecommunications bills » [THO, 14].

Un accès inadéquat s'apparente, pour L.Yu, à un facteur d'exclusion [YU, 11] même si l'individu, selon Llyod, sera susceptible de s'appuyer davantage sur son réseau social pour solutionner cet état de fait [LLO, 10]. Le comportement informationnel est donc intriqué dans les moyens dont l'individu dispose en matière d'information et sur lesquels il peut compter. Le capital social en fait partie de même que les relations interpersonnelles. A ce titre, l'« information ground », défini par Pettigrew de la manière suivante, constitue une dimension réelle mais aléatoire non négligeable : an environment temporarily created by the behaviour of people who have come together to perform a given task, but from which emerges a social atmosphere that fosters the spontaneous and serendipitous sharing of information » [PET, 99, p. 811]. Ce qui apparaît ici, c'est la notion de partage d'information, d'échange spontané, dont nous avons parlé en évoquant les files d'attente, lorsque l'individu entre en contact avec d'autres personnes, l'interaction facilitant la circulation de l'information. Fisher, Landry et Naumer proposent trois dimensions de l'« information ground » : « people-related », « place-related », « information-related » [FIS, 07]. Plus récemment, l'« information ground » est décrit par Counts et Fisher comme pouvant se manifester partout, être formé par différents types sociaux, générant une interaction sociale,

source de partage et de circulation de l'information donc d'usage créant par la même un contexte bénéfique pour l'individu [COU, 10], une sorte de vortex informationnel. Pour cela, la petite voix du tout en ligne doit être ignorée...

Autour de l'individu (soi) gravitent, dès lors, les « rhizomes », pour reprendre la formulation de G. Deleuze et de F. Guattari, d' « Information Literacy » (info-compétence), d' « Information Practices » ou d' « Information Behaviour » (expérience informationnelle). Ce dernier est récemment défini par Case ou Du comme la manière dont une personne activement ou passivement est connectée ou interagit avec les sources ou canaux d'information, que ce soit avec un objectif ou pas [CAS, 12], [DU, 14]. L' « Information Behaviour » se décline à son tour en plusieurs ramifications de recherche : l' « Information Poverty » à laquelle est rattachée « the digital divide(s) » (inégalités informationnelles), l' « Information Seeking Behaviour (ISB) », l' « everyday Information Behaviour » (EIB), « Information Needs », (IN), « everyday Information Needs » (EIN), « Information Ground » (IG), l' « everyday Information Seeking Behaviour » (EISB), l' « information seeking in context » (ISIC), l' « everyday Life Information Seeking » (ELIS). Ce dernier angle d'études fait référence, selon Pettigrew, Fidel et Bruce, à l'information que les individus obtiennent aux travers de leurs activités quotidiennes (TV, rencontre, etc.) lorsqu'ils ne recherchent pas une information en particulier [PET, 01]. Les travaux de recherche se concentrent donc très largement sur l'interaction entre individu et information mais pas sur l'information elle-même. Si on la considère comme tout élément susceptible de permettre à tout individu la compréhension de la société dans laquelle il vit et du monde dans laquelle elle s'inscrit, l'information serait plus facilement accessible si elle était déclinée dans plusieurs langues étrangères, en braille et dans la langue des signes, si elle pouvait être traduite dans un langage commun, si elle était fournie plutôt que cherchée.

### 3. Objet soi-social : le social

Autour de la perspective du social, à l'intérieur de l'approche IB, la littérature a décrit des contextes statiques ou virtuels d'un point de vue spatial et/ou socio-économique. Le concept même de contexte constitue un problème récurrent quant à sa définition, comme le notent un certain nombre d'auteurs, tels que Courtright, Johnson, Kari et Savolainen, ou Kuhlthau et Vakkari. [COU, 07], [JOH, 09], [KAR, 07], [KUH, 99]. Des analyses de ce champ ont été proposées au sein des travaux de Pettigrew, Fidel et Bruce ou Johnson, Case, Andrews [PET, 01], [JOH, 06]. De même, Savolainen propose-t-il une déconstruction du concept de contexte en trois dimensions, spatiales, sociales et temporelles [SAV, 06], [SAV, 09]. Il revient sur les

contributions de Pettigrew / Fisher [PET, 99], [PET, 01], [FIS, 04] et de Chatman [CHA, 92], [CHA, 99] qui se concentrent sur la recherche d'informations au quotidien (everyday Information Seeking) et insiste sur l'importance du lieu de vie, construction d'éléments physiques et sociaux, en tant que facteur d'influence de l'Information Behaviour. Il conclut que si les lieux physiques sont importants, il ne peuvent être considérés sans prise en compte des éléments sociaux : « [physical locales] are not interesting if they are reviewed separately from social factors. Ultimately, social factors render information seeking and sharing meaningful as something that people do together when they are co-present and share the same physical space » [SAV, 09, p. 43]. L'aspect social et spatial du contexte est indissociable. Il relève, en outre, l'importance de l'influence des TIC au sein des contextes. Deux courants de recherche axés sur le contexte sont identifiables au sein de la littérature relative à l'Information Behaviour et plus précisément à l'Information Seeking : l'un, représenté par Sonnenwald, Low ou Johnson, appréhende le contexte réel socio-spatial [SON, 01], [LOW, 00], [JOH, 09], l'autre, représenté par Counts, Fisher, Hargittai, se concentre sur la recherche d'information au sein d'un environnement numérique [COU, 10], [HAR, 08], [FIS, 04]. Le contexte de vie de l'individu n'est pas un élément figé, comme Savolainen l'a noté, il est fluctuant dans le temps, en mieux ou en moins bien, la présence des TIC évolue elle aussi mais ce qui n'est pas exploité, c'est le fait que l'individu peut se déplacer dans l'espace pour bénéficier d'un contexte qu'il jugera plus favorable, comme il peut s'inventer un espace. De la même façon, les technologies nomades, pourvu qu'elles puissent être possédées, transcendent les contraintes spatiales et temporelles d'accès à l'information. Dans le cas contraire, l'individu est soumis aux diktat du bien commun régi par les politiques d'information, à l'intérieur d'une région aux frontières fixes et d'espaces publics clos, comme l'illustrent Kakahara et Sorensen : « social interaction at the time was strictly restricted by geographical distance, linear clock time and rigid local contexts [KAK, 02, p. 5]. Le contexte de l'individu constitue donc un ensemble hybride, réel et/ou virtuel, imaginaire, mouvant et polymorphe (capital socio-économique, présence de services publics, de points d'accès au numérique, possession de la technologie à domicile, contacts humains générateurs de l'information ground). Le lien entre exclusion sociale et technologie est complexe et multi-faces. Pour Simon [SIM, 05], [SIM, 02] ou Hsieh, la relation entre éloignement social (qui est préférable à exclusion sociale parce qu'un individu ne peut jamais réellement sortir de la société de manière définitive sauf au moment du trépas) et technologie est réelle : « one of the most critical issues in the knowledge economy » [HSI, 08, p. 97]. Le paradoxe réside dans le fait que les politiques publiques prétendent vouloir inclure davantage tous les individus en fournissant l'information et les services aux travers des technologies de l'information communication et de

l'e-gouvernement auquel chacun n'a pas accès ou un accès incertain et fragile. Elles introduisent la technologie pour résoudre les problèmes informationnels des populations socialement éloignées volontairement ou non, mais implémentent celle-ci de manière inégale entre les territoires, à l'intérieur de ceux-ci et entre les individus, ce qui nous amène à la deuxième dimension du contact et de l'interaction avec l'information, non du point de vue du soi-social mais du point de vue de l'environnement informationnel ou info-structure, en aval de l'Information Behaviour.

## **II - La cage de l'info-structure**

Nous vivons une mutation de l'information qui se dématérialise par la numérisation parallèle à un essor technologique au niveau des supports que les médias de masse et nos instances gouvernementales qualifient de révolution numérique. La société veut des citoyens actifs qui consomment, des « machines communicantes », selon la formulation de S. Turkle<sup>9</sup>, capables de s'auto-former et de s'auto-informer, sans l'intervention humaine car celle-ci a un coût. Plus l'implémentation publique de la technologie sera spartiate et contrainte, plus l'individu éprouvera le désir de posséder. Parallèlement, plus l'information que nous avons qualifiée de sociale (qui touche aux droits et obligations du citoyen, émanant des administrations publiques) et les services publics seront transposés en données virtuelles ce qui est nommé, in fine, e-gouvernement, plus l'individu sera enclin à avoir recours à l'objet technologique afin de résoudre un problème informationnel.

### 1. E-gouvernement

Plus de médiation humaine, plus de fourniture des formulaires supports, l'individu peut lui-même, sur le web, les télécharger, les imprimer, les remplir, les scanner et les ré-acheminer par mail ; une autonomie forcée qui impute à l'individu la responsabilité de s'informer et des moyens pour y parvenir. Pour Rose, Grünlund et Andersen, les initiatives en matière d'e-gouvernement visent pourtant à « inclure » au sein de nouveaux espaces considérés comme des arènes « social arenas » : « social arenas for [information and communication technology] for supported participation. This is in fact a crucial problem facing e-government, but it is hidden. It is hidden because developers -governments- are still looking elsewhere for effects. It is a revolution

---

9 Turkle, S. (1986) Les enfants de l'ordinateur, Paris : Denoël

because it fundamentally changes citizen-government relations, roles and discourses » [ROS, 07, p. 3]. Il est certain que, face à un artefact, le contact avec l'information est totalement modifié dans la mesure où l'information présentée doit faire sens, en ne supportant aucune interprétation, aucune traduction, ni aucune réclamation. Cette révolution, dont il n'y a de révolutionnaire que le mot, doit conduire à une plus grande inclusion sociale, gommer les barrières à l'information et aux services publics. Dans la réalité, ces initiatives, touchant à un type d'information que l'on peut considérer comme existentielle, en terme d'appartenance au corps collectif, transforme la solution en problème car elles ne considèrent ni ce qui pré-existe, ni l'Autre, dans son unicité, comme dans son désir. Elles passent outre les inégalités sociales et économiques, au niveau spatial comme individuel, accentuant inévitablement des inégalités numériques et informationnelles. Force est de constater que la technologie imposée insidieusement au détriment des services publics de proximité et de l'information qu'ils fournissaient, tue l'information car chaque individu a un vécu singulier vis-à-vis de l'objet technologique, d'une part, et vis-à-vis de l'information, d'autre part. Ce processus d'accès à l'information ne peut être imposé à ceux qui ont inscrit une autre manière de faire dans leur habitus, de manière choisie ou subie, une vision partagée par Simon : « Binaries may be hard to avoid when framing discussion of the information society and the digital divide, but in everyday life, experience and perceptions are much more nuanced and linked to the social complexity that is the reality of people's work and social lives » [SIM, 06, p. 485]. L'e-gouvernement peut, en revanche, être proposé en parallèle du maintien des services publics de proximité, dans les métropoles comme dans les zones rurales et péri-urbaines, par la mise à disposition effective de points d'accès au numérique, offrant une liberté maximale et réelle quant au potentiel d'usage.

## 2. L'information dépendante du lieu de résidence

Castel évoque, dans ce cadre, l'idée de « dual city » ou le fait que le développement technologique peut conduire à une polarisation des espaces urbains, renforçant les clivages, socialement et géographiquement [CAS, 89]. Pour Stalder, la « dual city » illustre l'imbrication de ces clivages dans les inégalités, liées au développement économique et politique. [STA, 06]. Cette construction de l'environnement informationnel fait que l'utilisation de la technologie est à double tranchant, elle inclut une part des individus et en évince d'autres. L'ordre économique et politique établi au niveau national puis local ne considère pas d'emblée les inégalités inexistantes, imposant à l'individu de privilégier la technologie en matière d'information ou le déplacement lointain par le regroupement ou la disparition parallèle des instances publiques

physiques. Le contexte physique et social en est modifié particulièrement dans les espaces péri-urbains et ruraux et s'apparente à un nouveau schème, ainsi que le remarquent Bremer et Elden : « new matrix of socio-spatial organization that is at once produced and regulated by the modern State » [BRE, 09, p. 358]. L'impact du développement de l'e-gouvernement au détriment des services publics réels n'a pas été beaucoup documenté du point de vue de son influence sur l'Information Behaviour. Il s'apparente, pourtant, à un processus d'appauvrissement du paysage informationnel qui réduit, sans état d'âme, les capacités de l'individu pour s'informer. Si dans les villes, les services publics d'information ont fusionné, délaissant la plupart du temps les quartiers pauvres et gérant une population plus importante, donc une qualité de service moindre, en province, ces services sont rapatriés sur les pôles les plus peuplés, contraignant l'individu à une mobilité qu'il n'est pas toujours en mesure de s'offrir, un aspect de l'inégalité informationnelle noté par Moore, pour qui l'accès à l'information n'est pas égal au sein de la société. Les gens vivant dans les centres urbains peuvent choisir parmi d'abondantes sources d'information. En contraste, les gens vivant au sein de communautés pauvres sont fréquemment privés d'accès à l'information, celle la même qui serait susceptible d'améliorer leur condition [MOO, 02]. Par conséquent, contrairement aux écrits de Chatman, c'est bien l'environnement informationnel qui est pauvre ou riche du point de vue de l'information, pas l'individu. L'info-structure dont dispose l'individu selon son lieu de vie constitue une variante aléatoire et dépendante des politiques d'information qui influencent directement l'expérience informationnelle, contrairement à ce que mentionne Ewenstein : « space becomes an independent variable, a modality that can be seen to influence working practices in varying ways depending on the multiple dimensions [EWE, 08, p. 207]. La société de l'information pour tous, déclamée au travers de l'e-gouvernement, par la Commission Européenne, dès 1999, passe, finalement, par une restriction de la liberté individuelle quant au choix sur la manière d'obtenir l'information sociale ou officielle. De l'autre côté de la chaîne de l'information, l'individu est fortement incité, puisque les services publics réels s'éloignent, voire disparaissent, à s'informer via le web. En outre, l'individu finira par céder à l'injonction de posséder car il ne sera pas en mesure de compter sur les espaces publics dédiés à l'information et/ou à la technologie pour effectuer ses e-démarches, celles-ci ne lui octroyant que des pouvoirs limités. Il ne pourra préférer, enfin, les autres sources informationnelles, telles que son réseau social ou les relations interpersonnelles, puisque ce type d'information ne saurait souffrir aucune altération quant à son interprétation.



### 3. Des temples de l'information souffrant d'indigence

#### a) un service public pour tous

Au-delà de la disparition progressive du paysage informationnel des entités publiques administratives (Préfecture, Cnam, Caf, caisse de retraite, Anpe, etc.), les structures dédiées à l'information, que sont les bibliothèques publiques, n'octroient pas un potentiel d'usage technologique suffisant pour répondre aux besoins d'information actuels, formulaires inclus, ne palliant pas ainsi la désertification des territoires et le fait de ne pas être connecté. Du fait de cette absence ou de cet éloignement des services publics, les usagers auraient, pourtant, un besoin matériel et humain accru, qui serait traduisible par un accompagnement à l'accès à l'information, quant à la localisation de contenus, à la navigation au sein d'interfaces complexes, à l'acquisition de méthodes pour apprendre, comprendre, décrypter ou débusquer l'information. Caidi note qu'« à l'ère numérique, les besoins des usagers et les services qu'ils attendent dans l'optique d'apprendre, doivent être considérés plutôt que de se concentrer sur les collections » [CAI, 03] même si elles ont malgré tout une responsabilité en matière de ressources informationnelles [CAI, 06]. La notion d'« information sharing », intégrée à l'« information ground, » n'existe pas au sein des bibliothèques publiques du fait de la règle du silence, de la non-possibilité d'échanger au sein d'espaces dédiés, ce qui est préjudiciable à la circulation de l'information, à la résolution de problème informationnel, comme à l'apprentissage. Les bibliothèques ne sont pas uniquement des lieux de mise à disposition et de conservation du Savoir mais sont, en outre, chargées de guider chacun sur le chemin de la connaissance. Pour Khati et Yu, elles ont pour mission de participer à la réduction des inégalités numériques et informationnelles [[KHA, 13], [YU, 11] dans le respect de la diversité humaine et, selon Audunson, du multiculturalisme [AUD, 11]. En tant qu'institution sociale, la bibliothèque publique existe pour servir une communauté hétéroclite avec des besoins variés, précise Branciforte [BRA, 12]. Idéalement, elle devient, pour Antwi, une université populaire, « university of people » [ANT, 89], pour Fisher, Durance et Hinton, un espace proposant des services adaptés aux besoins, « need-based services » [FIS, 04]. Pour ce faire, l'approche des usagers pourrait s'illustrer par l'utilisation de « buildingblocks », des légos destinés à construire une relation humaine privilégiée : commencer par expliquer le rôle des bibliothèques publiques, présenter les ressources informationnelles disponibles, enseigner les connaissances nécessaires à la localisation des ressources de la bibliothèque, notamment. Ces « buildingblocks » vont instaurer une relation de confiance qui incitera les usagers à solliciter l'assistance du personnel de

bibliothèque.

b) un service public délaissé

Pour celui ou celle qui fréquente les bibliothèques publiques assidûment, l'image précédemment décrite est éloignée, pour ne pas dire très éloignée de la réalité. Si le(la) bibliothécaire est avant tout un médiateur chargé de promouvoir la circulation de l'information et du savoir par l'écoute, la traduction des besoins, le conseil, l'assistance à la localisation des ressources physiques et virtuelles, la fourniture de l'information non trouvée, il ressemble, dans le réel, à un agent d'accueil, un surveillant ou un agent de police, qui reprend l'usager dans la conduite à tenir en ces lieux sacrés, qui s'efface derrière son écran, puisque le lecteur est de moins en moins en contact avec lui, ni pour les prêts-retours confiés à des automates, ni pour trouver l'information car il est systématiquement renvoyé à l'utilisation de l'OPAC. La machine limite, dès lors, le relationnel et remplace l'humain. La réalité de la bibliothèque publique est celle-ci, elle aussi a reporté la mission d'information sur l'individu, elle aussi manque de chaleur humaine, et même les enfants s'y ennuieraient si les parents ne les prenaient pas en charge. Un lieu d'information qui ternit aussi du fait de ressources économiques et humaines gelées, nécessaires à sa renaissance et à l'unisson avec le public. La littérature invoquera leur faiblesse par l'avènement du web et des ressources numériques mais il n'en est rien. La vérité, c'est que les gouvernements nationaux et locaux les abandonnent, au travers de politiques d'information austères, pour mieux servir leurs intérêts et ceux de l'industrie technologique. Pour favoriser la culture payante, il faut affaiblir la culture publique gratuite. «Ce qui est commun au plus grand nombre fait l'objet des soins les moins attentifs».<sup>10</sup> Plusieurs études ont été entreprises pour explorer les services et l'utilisation des bibliothèques publiques par les usagers qui en sont dépendants, faute d'autres moyens de s'informer, comme les migrants [AUD, 11], [SHO, 08] ou les sans-abri avec les travaux de S. Paugam ou de J.A. Hersberger que nous avons évoqués précédemment. Pour ces publics, la bibliothèque peut être perçue, comme l'écrit S. Burke, comme « an unwelcoming environment that may create a sense of being outsiders » [BUR, 08, p. 34]. Il est notable, dès lors, que l'environnement informationnel est loin d'être égalitaire, soumis aux politiques d'information, qui ne se soucient pas de l'humain, qui n'offrent pas les mêmes structures d'information, le même accès à la technologie ; des services publics qui fondent comme neige au soleil, dans l'indifférence à l'égard de l'Autre, comme des usagers démunis et dépendants de ces espaces. Des services multiculturels, écrit Cunningham, cela ne consiste pas seulement à mettre à disposition des collections éparses dans des langues autres que la langue nationale [CUN, 04], ce sont des

---

10 Aristote. Politique, livre II, chap. 3

services personnalisés, dédiés qui s'insèrent dans un programme et dans une politique d'information tel que le CALD (Culturally And Linguistically Diverse), initié en Australie depuis 5 ans [CUN, 04], [STE, 11]. Pour supporter efficacement la diversité culturelle de la société australienne, les bibliothèques publiques collaborent, par ailleurs, à la création du projet MyLanguage afin de fournir des ressources informationnelles, au travers d'un portail web, avec moteur de recherche, annuaire, sites officiels et actualité, dans 60 langues différentes.

#### 4. Environnement informationnel

L'environnement informationnel épouse ainsi la diversité, il s'adapte au collectif dans sa pluralité et non l'inverse. Chacun devrait pouvoir accéder à l'information même s'il n'est pas connecté à Internet, même s'il vit hors des métropoles, même s'il dispose pas ou peu de moyens financiers, même s'il ne parle pas la langue nationale, même s'il souffre d'un handicap. Ainsi, l'environnement informationnel érige-t-il des barrières dans l'accès à l'information imprimée et encore davantage dans l'accès à l'information numérisée, qui nécessite artefact et connexion ; des obstacles géographiques, économiques, culturels. Le gouvernement compte sur la technologie du web pour que l'individu puisse contourner ces obstacles et s'informer. En d'autres termes, il se déleste de son rôle d'informateur et de l'estampillage « information officielle », reporte la charge financière que l'e-information induit sur l'individu, sans lui fournir une garantie de fiabilité ou de sécurité, sans le moindre appui, ni cognitif, ni financier. Aveugle aux inégalités sociales et économiques comme à la diversité humaine, qui ne permettent pas à tout un chacun d'accéder et/ou de maintenir un recours à la technologie, l'ordre politique et économique impose et l'opinion publique est savamment manipulée pour acquiescer cette mouvance. L'idée de guerre de l'information ne s'applique pas seulement à des nations ou à des concurrents mais aussi à des personnes, qui, si elles n'obtempèrent pas sous la pression sociale, finissent par être stigmatisées et bannies de la méta-association. La société nourrit les inégalités économiques, sociales, comme les inégalités informationnelles, par le biais du numérique et du revers de la médaille, la disparition progressive du réel et de la relation humaine, des services publics et de ses médiateurs vers l'information. La distribution et la médiation de l'information diminue sans bruit à travers l'espace physique, ce qui a des répercussions conséquentes sur la façon dont l'individu obtient l'information ou idéalement, le renseignement, dans l'optique de solutionner un problème informationnel. En effet, au sein d'un service public réel, l'individu est assuré que, même s'il ne sait où trouver l'information, il pourra être aidé et l'information lui sera fournie par un interlocuteur humain, à même de traduire ses besoins. La source de l'information est juste et

fiable car l'informateur fait partie de ce service public. Si toutefois l'individu rencontrait un problème, il pourrait invoquer le fait que cette information lui a été communiquée en ces lieux par telle personne. A l'inverse, sur le web, primo, l'information ne lui est plus fournie, il doit la chercher et la trouver seul, et secundo, il ne peut que partir du principe que ce qu'il a lu sur un site, qu'il pense être un site officiel, est fiable. Autrement dit, ce dont il a pris connaissance est un fait et non une information, selon la théorie de Shannon, qui évoque l'idée de transmission d'un point A vers un point B pour qu'il y ait information. Ce fait n'est pas non plus un renseignement puisque aucune garantie n'est apportée à l'internaute pour attester que ce fait est officiel, qu'il émane de l'État. Des faits, de l'intox, de la désinformation, du vrai et du faux, il semble que la société de l'e-information joue sur le « bluff technologique », selon la formule de J. Ellul<sup>11</sup>, et plus en encore la société de l'information pour tous ; société de communication serait probablement plus adapté car, in fine, le web 2.0. n'est pas tant un outil de renseignement pour l'usager qu'un dispositif de communication et de distraction. Comme le souligne V. Volkoff<sup>12</sup>, le renseignement, pour les militaires, est une information qui passe de l'état brut à l'état traité selon 3 critères : évaluation de la source, évaluation de l'information, recoupement de l'information. La soi-disant révolution des contenus a fait place à la révolution des supports, la qualité s'est inclinée au profit de la quantité et de la vitesse de transmission.

## **II I – Pour une humanité numérique**

### 1. L'info-structure métamorphosée par le numérique

A la lumière de la littérature qui vient d'être présentée, il apparaît que les travaux de recherche considèrent peu la manière dont les pratiques informationnelles sont dépendantes de l'ordre prescrit et établi, de l'environnement informationnel proposé et conçu par l'économique et le politique. Ce n'est pas l'information qui exclut ou inclut, c'est la technique qui dé sociabilise si l'individu n'a pas les ressources économiques suffisantes pour suivre son mouvement. Les écrits n'ont fait que braquer les projecteurs sur l'individu et sa façon de s'informer, en mettant en lumière les faiblesses et les différences prétendues liées à une classe sociale et/ou un contexte spécifique, mais se sont moins intéressés à l'environnement informationnel, à savoir comment l'information est-elle accessible ? Ainsi que le note H. Smith, « while ELIS has hitherto focused

---

11 Ellul, J. (1988). Le bluff technologique. Paris : Hachette

12 Volkoff, V. (1999). Petite histoire de la désinformation, du Cheval de Troie à Internet. Monaco : ed. du Rocher

largely on the ways in which humans « deal with information », now it is time to consider « how information deals with us ». [SMI, 12, p. 8]. La conversion technologique est associée, en effet, à une mutation de la circulation de l'information, non plus de haut en bas mais de bas en haut, qui n'est plus véhiculée de manière descendante mais qui doit être débusquée. Les administrations n'informent plus leurs administrés de ce qu'ils doivent faire et de ce à quoi ils peuvent prétendre, compte tenu de leur situation personnelle et des règles de droit. Il s'agissait du devoir d'information, une information officielle personnalisée qui s'est transformée en flash information de masse, transmise par les médias de masse. Charge à l'individu de se renseigner pour en savoir davantage. Cet état de fait constitue un premier élément caché de la conversion numérique impliquant un changement dans les pratiques informationnelles. Le deuxième élément réside dans la transposition des services publics en services virtuels, minimisant la relation humaine et le troisième dans la dématérialisation du support d'information, qu'il incombe à l'utilisateur de télécharger et/ou d'imprimer. In fine, la conversion numérique redistribue les cartes à l'individu par la responsabilité de trouver et de matérialiser l'information via un/des artefacts payants, quel que soit son soi-social et son environnement informationnel. Profitant du web annoncé comme une source d'accès universel à l'information et donc d'inclusion sociale, les politiques publiques se sont emparées de ce médium et ont substitué au réel l'illusion d'un espace public virtuel égalitaire, qui, en réalité, enchaîne l'information au capital économique individuel. Il s'agit désormais de payer pour pouvoir accéder à l'information sociale qui était distribuée gratuitement par le biais des institutions publiques. Dans cette optique, l'accès à la technologie et à l'e-information est volontairement restreint au sein des bibliothèques, notamment, car la mutation numérique et les coûts qu'elle induit ne doivent pas être supportés par la société et l'État mais par l'individu. Ainsi, le bénéfice économique imputable aux TIC (diminution, voire disparition des structures d'accueil, frais de fonctionnement en baisse, faible équipement technologique public) revient-il entièrement aux gouvernements nationaux et locaux comme aux géants des industriels de la technologie.

## 2. Interdépendance de l'individu et de l'info-structure

Ce qui a été entrepris dans cette dernière partie, c'est de rendre visible les barrières qui altèrent l'interaction avec l'information (IB), du point de vue du soi-social et du point de l'environnement informationnel, compte tenu de la primauté discriminante de l'e-information. Il apparaît, dès lors, qu'individu et collectif ou société sont indissociables l'un de l'autre et que, par conséquent, il n'est pas envisageable d'étudier l'expérience informationnelle, selon une dimension ou une autre, mais

selon les deux, car l'une et l'autre exercent des forces. Le passage obligé par le web est altéré par la pauvreté économique et la pauvreté est encensée par le non recours au web. La pensée chinoise n'évoque-t-elle pas le fait qu'il ne s'agit pas de tirer sur la fleur pour qu'elle pousse plus vite mais de se soucier des conditions indirectes de son épanouissement ? Autrement dit, des conditions de vie favorables ; là réside tout le paradoxe de la société démocratique capitaliste, qui ne répond que par le déni, qui promet l'égalité et la justice mais les offrent peu, qui parle de tolérance et de fraternité, alors qu'elle est aveugle à la réalité, comme à la souffrance sociale. Dans la pensée de la théorie critique, illustrée par Adorno, Horkheimer, Habermas ou Honneth, cette souffrance s'explique par l'aliénation inhérente à la société marchande, le rapport de domination induite par la lutte des classes ou les formes de mépris. Il s'agit donc d'interpréter le social, de le faire parler, pour mettre en lumière les dysfonctionnements de la méta-association et ses conséquences, d'expliquer cet autre registre de souffrance que constitue l'aliénation à l'information payante. Les modèles développés en sciences de l'information, notamment ceux qui étudient les populations modestes, ont permis de construire des théories normatives qui élaborent, en surplomb du réel, des critères abstraits et idéaux, quant à la manière d'obtenir de l'information et d'être ainsi inclus ou marginal. Pourtant, il n'y a pas d'un côté l'information et de l'autre le bruit, mais un magma de données, que l'individu rejette ou dont il se nourrit ; un tri qui se fait par une conscience individuelle de ce qui fait sens à un moment T. Comme l'audimat pour la télévision, le problème du web, c'est que l'offre est ajustée à la demande, sur des critères de profit économique et non sur des critères de connaissances. C'est la raison pour laquelle les moteurs de recherche ne rendent pas l'information accessible, que les portails dédiés à des publics ou à des objectifs précis (vie sociale, culture générale, ...) ne fleurissent pas aussi vite que les sites. Dès lors, s'agissant de l'information numérique, imposée comme source d'information hégémonique, il est nécessaire d'en démocratiser les outils, d'en adapter les contenus, et non d'anéantir la médiation humaine, mais de l'encenser, avec des guides, des intermédiaires, des passeurs, en respectant la liberté et le choix de l'individu.

### 3. La transmission humaine, vecteur de l'information entre l'individu et l'info-structure

Il s'agit de repenser l'humain au travers de la machine, à l'intérieur d'une dimension soi-social et environnement informationnel, car c'est ainsi que l'individu s'informe, dans l'espace temps, faute de quoi les laissés pour compte de cette société inégalitaire le seront aussi pour l'accès au numérique. Socrate, au travers de la théorie de la connaissance, évoquait l'expérience directe du monde comme source de connaissance mais celle-ci n'était rien comparée à celle qui pourrait

s'acquérir par la parole vivante, par la circulation du langage entre les Hommes. L'être humain est un être de langage, un langage singulier, qui s'inscrit dans une histoire et une filiation. Pour appréhender la notion d'expérience informationnelle, il serait souhaitable de considérer la diminution de la relation vivante et de tenter de restituer l'information restante, en tant que notion flottante, telle qu'elle circule entre les gens, par bribes de conversation.

L'univers virtuel, idéalement, devrait s'équilibrer avec l'univers physique, tant l'individu a besoin d'un ancrage concret, et demeurer dans les nuances de gris, sans être imposé au détriment de l'autre. Le numérique doit être choisi par l'individu, qui en fera un usage exclusif ou complémentaire. C'est cette liberté de choix et de faire qui doit être préservée, pour une humanité numérique. Le développement de la conversion numérique passe par le respect de l'humain et de sa volonté, comme par une solidarité institutionnelle à l'égard des plus modestes, pour que la pauvreté ne soit pas aussi un frein à l'accès au numérique et à l'e-information. En d'autres termes, appliquer le concept hégélien de « plasticité » en donnant les moyens à l'individu de s'ouvrir à la modification, tout en permettant à celui-ci de résister à la déformation.

### **Conclusion :**

Nous avons apporté des éléments de réponse qui montrent que les inégalités numériques et informationnelles existent d'autant plus qu'elles sont tributaires du capital économique. A la suite des travaux de N. Elias, nous nous proposons de sonder cette métamorphose des mœurs qui installe le web comme mode pérenne d'information, sans prise en compte de la pauvreté et notamment de la pauvreté relative, chargeant les désavantagés d'un fardeau supplémentaire et les désargentés de l'accès à l'information numérique. Explorer, pour « en finir avec la force, renouer avec la liberté, l'égalité et la justice pour tous, credo de la civilisation du bien » (S. Weil<sup>13</sup>).

---

13 Weil, S. (1949). L'enracinement. Paris: Gallimard

## 2.

# SOCIOLOGIE DE LA PAUVRETE

### **Introduction :**

L'information, comme nous l'avons vu, vient à l'utilisateur s'agissant de vendre produits et services. Bien entendu, il ne s'agit pas de l'information destinée à lui fournir des choix de vie professionnelle ou d'amélioration de sa condition sociale existante. Pour cela, le changement de paradigme n'a pas eu lieu ; c'est toujours à l'utilisateur de dénicher, de fouiner l'information « sociale », au sein de la nébuleuse de la société de l'information, susceptible d'améliorer son quotidien. Cet état de fait constitue une première source d'inégalités entre les individus, qui se cumule, par son existence même, à d'autres inégalités dont la personne pauvre est la personnalisation. Si les inégalités originelles, tout comme la pauvreté, ont constitué l'objet de recherches et d'études sociologiques diverses, elles n'ont jamais formé un « champ ». De fait, nous verrons, dans une première partie, qu'il n'existe pas de consensus sociologique pour définir la pauvreté, quelle que soit la terminologie employée, pas plus qu'il n'existe de reconnaissance sociale de celle-ci (les pauvres font partie de la communauté et doivent être considérés comme tels) pour changer cet ordre des choses ou, tout au moins, contribuer à le changer. Les enjeux politiques, économiques et éthiques que la pauvreté représente sont beaucoup trop importants pour qu'une telle entreprise soit tentée. Il est, par conséquent, plus porteur d'imaginer de nouveaux mots jouant le rôle de capteur d'attention tels que la « nouvelle pauvreté » que nous découvrirons dans une seconde partie. Enfin, dans une dernière partie, nous discuterons le lien causal entre travail et pauvreté, qui du fait des dégradations du marché de l'emploi et des conditions de travail, creuse, plus que limite, le paupérisme de la société moderne.



## **I – L'absence de consensus pour lutter contre la pauvreté**

### 1. Définitions et paradigmes

Parmi les inégalités sociales, figure, au bas de l'échelle, la pauvreté qui elle-même, est appréhendée sous différentes approches dans la littérature sociologique : manque, dénuement, marginalité, sous-développement, assistance, ségrégation spatiale, immigration, etc. Les personnes pauvres, auxquelles nous nous intéressons, sont désignées, au fil du temps et des parutions scientifiques sous les vocables de « désavantagées », « démunies », « désargentées », « assistés », « a-sociaux », « marginaux », « exclus », « défavorisées » et plus récemment « précaires ».

Le caractère hétéroclite des définitions de la pauvreté s'explique par la volonté des sociologues, économistes, anthropologues, etc. d'apprendre et de comprendre, au travers d'enquêtes et par le biais de la projection de modèles, les mécanismes individuels ou émanant de l'instance sociétale, qui contribuent à la formation du dénuement, à sa persistance, au sein d'une société donnée. Au-delà de la question du « pauvre », l'intérêt scientifique, puis politique, porte sur l'intégration sociale, donc sur les moyens de ré-intégrer une frange de la population qui n'adhère plus ou ne croit plus dans l'idéal du capitalisme contemporain. Par conséquent, il s'agit, pour les auteurs, tels que R. Hoggart en 1957, [HOG, 57] d'appréhender la « culture du pauvre », le mode de vie, les parcours individuels ou « carrières du pauvre » pour reprendre la terminologie de J. Katuszewski et R. Ogien, bref de s'immerger dans un monde, qui, n'est, à l'évidence, pas le leur. Au fil des pages qui suivent, nous nous proposons de nous plonger, à notre tour, dans les définitions et paradigmes, objets et méthodes de l'étude de la société humaine et du fait social de la pauvreté. Le choix des mots pour décrire le réel, la sociologie formelle pour projeter des modèles visant à le comprendre et en dégager les mécanismes, se situent à la croisée d'enjeux politiques et éthiques : l'analyse de l'existant induit des mesures, des actions qui relèvent, s'agissant de la pauvreté, de l'assistance ou de la répression, l'un et l'autre incluant, toutefois, un contrôle de l'individu, d'une violence symbolique marquée, destinée à ramener les brebis égarées vers le chemin salutaire de l'emploi. Ce dernier est, en effet, toujours considéré comme le remède au nivelage des inégalités économiques attachées à la naissance, comme il l'a été, par le passé. Le maître mot contemporain pour évoquer, tour à tour, la pauvreté ou les « problèmes sociaux » de manière encore plus englobante, est celui de « précarité ». Le dictionnaire Larousse définit la précarité comme un élément qui n'a pas de caractère stable, qui est incertain, provisoire. Dans les

médias et au sein de la littérature scientifique sociologique, la précarité correspond à la fois à un degré de pauvreté, à un risque de devenir pauvre, à une dégradation de la situation de l'emploi et des conditions de travail, à une crise sociétale, à une instabilité économique pour certaines populations, voire à une incertitude existentielle pour toutes les couches sociales. La précarité ne constitue pas une caractéristique individuelle mais elle caractérise, pourtant la population à faibles revenus, éprouvant des difficultés d'accès à l'éducation et à l'emploi, selon son sens premier. Bref, elle s'apparente, in fine, aux inégalités sociales et économiques originelles ; elle ne constitue que la « suite » des différences premières. La pauvreté est définie, elle, comme un niveau de dénuement supplémentaire, de même que l'exclusion qui correspond à un niveau de pauvreté extrême, comme l'absence de logement. Selon un sens second, la précarité est perçue, à la fois, comme un risque de basculement de la situation sociale vers l'exclusion, une trajectoire de vie, alternant périodes d'emploi et de chômage et enfin des populations qui se sont davantage appauvries ou sur le point de l'être. Si le terme « précarité » inclut, en son sein, une multitude de profils individuels parmi lesquels on cherche à tout prix le point commun, la pauvreté est essentiellement décrite, dans les sociétés modernes, comme une faiblesse de revenus mais pas que. Elle fait donc l'objet de variantes, en terme de définitions, selon les écoles de pensée. L'approche unique par le seuil de revenus fait, en outre, l'objet de critiques ; selon S. Paugam, la pauvreté présente davantage un caractère multidimensionnel dans la mesure où elle impacte le logement, l'alimentation, l'accès aux soins, etc. En outre, le montant des revenus semble moins significatif que l'irrégularité des revenus. Par ailleurs, la considération du travail au noir et du patrimoine n'entre pas dans la définition axée sur le seuil de ressources financières [PAU, 1991]. Comparativement, aux États-Unis, la pauvreté est clairement définie comme un montant de revenus inférieur à un montant de ressources, ré-évalué chaque année, considéré comme nécessaire pour répondre aux besoins essentiels. En France, les acteurs ne se sont pas mis en accord pour parvenir à une convergence des interprétations vers une définition unique et donc, source de clarté et d'efficacité sur le plan de la lutte contre la pauvreté.

Finalement, il semble que pour définir la pauvreté, le mieux, peut-être, serait de l'avoir vécu ; la pauvreté est d'abord et avant tout économique au sein d'une société où la monnaie constitue le seul mode d'accès aux biens. Par conséquent, plus les revenus sont bas, voire inexistant, plus l'entrave à la vie, ou plutôt à la survie, est forte. L'irrégularité des revenus peut, en revanche, être contournée par des revenus du travail plus conséquents, susceptibles de générer une épargne, un filet de sauvetage pour les périodes non travaillées.

En lieu et place de l'union, les études sociologiques se sont reportées sur une notion plus novatrice et plus contemporaine, la « précarité ». Pour des auteurs, tels que P. Cingolani, la

précarité correspond à une manifestation de la pauvreté. Il propose, par conséquent, de mêler les deux vocables et d'évoquer la « pauvreté-précarité ». Selon lui, la précarité recouvre diverses significations qui ne convergent pas : « la pauvreté caractérise une population, là ou les « précaires » et la précarité de l'emploi correspondent à un processus ». Les « précaires » sont définis comme des travailleurs pour lesquels le travail « cesserait d'être une activité ou même une occupation principale » [CIN, 05]. La « précarité de l'emploi » représente une forme d'emploi éloignée de la forme du contrat à durée indéterminée à plein temps. A cette définition qui décrit bien la réalité, il faudrait ajouter, au-delà de la forme, l'aspect rémunération qui est faible dans l'emploi précaire. P. Cingolani fait, par ailleurs état, du travail à temps partiel, qui, même s'il peut être parfois choisi, est souvent contraint. A cette vision qui interprète la précarité comme une manifestation de la pauvreté, on peut, toutefois, adopter une position différente et considérer que la pauvreté est la cathédrale de la précarité, celle-ci maintient l'individu pauvre et ne lui procure que survivance. Un emploi précaire peut, en effet, être défini, comme un emploi limité dans le temps et sous-rémunéré, l'un allant rarement sans l'autre. Il faut, en outre, considérer la dimension post-emploi temporaire : l'incertitude vise alors non seulement la perte de rémunération dans l'attente de l'ouverture de droits à indemnisation potentiels, mais aussi le fait de retrouver ou non une autre activité professionnelle. Quand au terme de « précaires », apparu au milieu des années 1980 selon P. Cingolani, il ne fait aucun sens s'agissant de l'individu puisque le terme de précarité est lié à l'emploi et non à la personne. Par conséquent, seul l'emploi peut-être qualifié de précaire. Désigner, au sein de la société contemporaine, participe à la stigmatisation et à la classification des populations, à leur division et à la dispersion de la pensée collective, se focalisant sur celles-ci, à un moment donné. Changer de mot, le médiatiser au nom de l'information et voilà que tout l'historique de la question s'éteint, comme par magie, une fois l'attention détournée. Maryse Bresson évoque l'effet révélateur manifeste des études sociologiques sur la pauvreté qui participent à une « légitimité humaine et démocratique ». [BRE, 15]. Pourtant, les personnes ainsi désignées, si elles sont bien considérées comme « à part » ne le sont pas « à part entière », la violence symbolique agit précisément là, là où se forge dans l'imaginaire collectif l'image de la pauvreté, alors associée au vagabondage, à la marginalisation, à la déviance, à l'assistance [PAU, 91]. Ces critères d'interprétation ébauchent les principaux paradigmes sociologiques de la pauvreté et des notions associées.

## 2. Modèles théoriques

La question de la pauvreté et de ses corollaires, appréhendés eux comme des « champs »

véritables dans la littérature sociologique, est approchée selon différents modèles : le premier est celui de la sociologie de la pauvreté : les personnes pauvres sont caractérisées par un manque de revenus notamment mais pas exclusivement. Le second est affilié à la sociologie du sous-développement relatant du retard d'un pays sur un autre. La sociologie de la marginalité et de la déviance s'intéresse aux individus « mis à l'écart » de la société. Le quatrième paradigme, la sociologie de l'assistance et des assistés, définit les populations par les aides sociales qu'elles perçoivent. Enfin, la sociologie de la précarité s'intéresse aux processus de précarisation comme l'incertitude existentielle, l'instabilité économique ou la détérioration de la situation de l'emploi et du travail. Des auteurs comme O. Lewis ou P. Bourdieu se sont illustrés au sein de la première école de pensée. O. Lewis, dans les « Enfants de Sanchez » en 1961, a mis en évidence l'existence d'une culture au sein des milieux modestes, qualifiée de « positive ». Ce modèle de comportement, attaché à des valeurs, se transmet, selon lui, de manière transgénérationnelle. En effet, sans parler de « culture » pour les raisons que nous avons évoquées précédemment, la pauvreté n'exclue pas un savoir-être : le respect de sa et de la personne, être attentif aux autres, donner ce qu'il est possible de donner (pas forcément de manière pécuniaire), s'occuper de sa famille, apprécier les plaisirs simples de l'existence, dire ce que l'on pense. L'observation de la vie dans les nombreuses files d'attente, illustre ce mode de vie axé sur l'humain : échange d'informations, entraide, communication, empathie. P. Bourdieu évoque, par ailleurs, le « goût de la nécessité » et la faculté d'intériorisation des contraintes externes dans les milieux populaires. A dire vrai, le fait de consommer d'abord ce qui est nécessaire ou vital est régulé par les contraintes financières qui régissent tellement la vie quotidienne qu'elles finissent par être intériorisées par l'individu devenu consomm'automate. Le quotidien se décline en budget journalier à ne pas dépasser, une nécessité contrainte donc dans la mesure où tous les besoins et/ou désirs ne peuvent être satisfaits. Les expressions « ce sera pour plus tard », « une autre fois » illustrent ces compromis de consommation.

L'école de l'étude la pauvreté a perdu de son intensité au fil du temps, des mots et les auteurs contemporains s'intègrent majoritairement à la sociologie de la précarité. Ce courant se focalise sur le travail, de manière micro et macro-économique. Ainsi, R. Senett fait état de deux mondes du travail distincts : le premier fait référence à une organisation rigide et hiérarchisée en perdition où le management, prônant l'investissement de soi sans limites, faiblit. Le second, le monde du travail qui surplombe le premier, correspond à celui de la flexibilité, de la restructuration des entreprises, du travail « en réseau ». Pour R. Senett, le « court terme » et l'insécurité sont la « norme » [SEN, 00]. Cette incertitude touche toutes les couches sociales et s'apparente, pour R. Castel, à une inquiétude devenue collective qui fait réapparaître la vie « au

jour la journée » [CAS, 95]. A l'intérieur de ces cadres d'étude, les travaux scientifiques s'attachent à décrire la vie quotidienne des populations fragiles au travers des conditions d'emploi mais aussi de vie ou des parcours individuels. L'objectif visé étant de répondre aux questions hautement stratégiques du « pourquoi » et du « comment » car la précarité, comme cible d'études, s'intègre dans l'actualité du monde professionnel contemporain. L'INSEE a donc répertorié comme emploi précaire tout ce qui se différencie du sacro-saint contrat à durée indéterminée à temps plein, soit : contrat à durée déterminée, intérim, stage, contrats aidés, apprentissage [INS, 07]. Cette employabilité instable, en regard d'une position professionnelle pérenne, génère, selon R. Castel, une tension considérable, y compris chez les salariés non concernés « confrontés au risque de perdre leur emploi ou de voir se détériorer leur situation professionnelle » [CAS, 03, 09]. Précarité et conditions de vie sont mis en parallèle pour évoquer les problèmes socio-économiques quotidiens tels que le logement, l'alimentation ou l'accès aux soins. Dans les faits, ce n'est pas la précarité mais la pauvreté qui détermine les conditions de vie, la double précarité (temps et rémunération) la maintient et la renforce car elle circonscrit à la fois la période de ressources financières existantes et le montant ou niveau de rémunération, souvent dérisoire. La pauvreté n'est pas, en outre, dédiée à l'emploi précaire, elle touche également les salariés non concernés par le temps limité qu'évoquait R. Castel. En effet, la plupart des contrats à durée indéterminée offerts à l'heure actuelle, proposent des rémunérations basses en se targuant de leur caractère indéterminé et du luxe que cela représente de nos jours. Ainsi, qualification ou pas (on invoque souvent le manque de qualification pour justifier d'un bas salaire), expérience professionnelle ou non, la rémunération reste faible et il s'agit pour le chercheur d'emploi de faire un choix, celui de la stabilité (relative malgré tout si l'on tient compte des fermetures d'usine, des délocalisations, des plans sociaux malgré les bénéfices dégagés, etc.) ou celui de la négociation salariale au risque de se voir considéré comme « gourmand » et d'être évincé du processus de recrutement. Cet état de fait a produit une nouvelle conception de la vie professionnelle, on peut être pauvre en travaillant, quelque soit son niveau de qualification, quels que soient ses acquis professionnels, la question est de savoir si cette employabilité à l'aveugle est acceptée par la personne ou si, au contraire, elle la refuse. Dans ce dernier cas, la période de non-emploi devient durable, au risque de basculer dans la pauvreté extrême. Clairement, dans le cas de l'emploi, comme dans le cas du non-emploi, l'état de pauvreté est maintenu, la différence réside dans le fait de rester pauvre ou de devenir extrêmement pauvre et d'effectuer ainsi des choix encore plus difficiles. Car la pauvreté, avec emploi ou sans, induit des choix, des privations, des difficultés d'accès à tous les biens de consommation, éléments comptabilisés notamment par les Enquêtes Permanentes en Conditions de vie (EPCV) et les statistiques sur les revenus et conditions de vie

de l'INSEE (SRCV). A ce titre, 27 indicateurs ont été imaginés pour mesurer les contraintes de logement, les budgets par poste de dépense, l'épargne, les retards de paiement mais aussi l'absence de chauffage, d'eau chaude, le fait de pouvoir partir en vacances une fois par an ou la possibilité d'effectuer des repas complets. En dépit de ces outils, la précarité, tout comme la pauvreté, ne donne pas lieu à consensus mais à traitement, un traitement ponctuel et partiel, insuffisant pour ne pas désacraliser l'éthique du travail, qui oblige l'individu à se présenter aux instances sociales, à rompre son anonymat, bref à se vendre pour répondre à des besoins pourtant vitaux, énoncés comme les droits de tout Homme. La perception de la pauvreté dans tout ce qu'elle recouvre est d'autant plus aléatoire que les définitions pour l'expliquer divergent et que d'autres notions liées à l'emploi ou au marché économique périlclitent autour d'elle. Pour ces dernières, de la même façon, les définitions s'amoncellent en une véritable galaxie mêlant les paradigmes de pauvreté, de précarité ou d'assistance. Un flou artistique parfaitement rendu par la définition de la précarité proposée par Nicole Drancourt : «Parfois, il s'agit d'un sous-ensemble d'emplois hors normes (emploi CDD, intérim, stages, etc.) ; parfois, encore, c'est l'emploi hors normes plus le chômage ; parfois enfin, la précarité désigne l'ensemble du système d'emploi considéré comme déstabilisé par la diffusion rapide des nouvelles formes d'emploi... » [DRA, 92].

De même, pour la question de la pauvreté, considérée comme une notion à dépasser pour S. Paugam [PAU, 98], définitions mais aussi outils de mesure présentent un caractère hétérogène. Ainsi, l'Institut Européen de la Statistique (Eurostat) considère comme pauvre la population dont le revenu est inférieur à 60 % du revenu médium national. Pour l'INSEE, sont considérés comme pauvres l'ensemble des ménages dont les revenus par unité de consommation sont inférieurs à 50 ou 60 % de la médiane. L'INSEE différencie, en outre, les ménages modestes, à savoir les ménages non pauvres (au-dessus du seuil) du premier quartile de la distribution des revenus par unité de consommation. Enfin, le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) détermine le seuil de pauvreté à 50 % du revenu moyen national par unité de consommation. Ainsi, il est possible de faire varier le nombre de personnes pauvres au gré des définitions retenues ou des modes de calcul choisis (médiane, moyenne), un atout politique et économique de poids. Dans cette perspective, S. Milano évoque « les illusions comptables » et met en doute la pertinence des seuils de pauvreté comme outils comparatifs en matière d'historicité et d'espace [MIL, 92].

Le fait de ne pas définir correspond également à un choix humaniste des sociologues, soucieux de ne pas catégoriser les populations. En dépassant l'aspect définitions, il est alors possible d'étudier des individus ou des groupes identifiables par l'utilisation de certains services ou une

situation spécifique ou des éléments discriminatoires, etc. Cette focalisation sur les trajectoires individuelles permettent aux écrits sociologiques d'approcher au plus près la réalité et le concret de la vie ou du vécu des individus. La pauvreté est ainsi appréhendée du point de vue de la personne, de son histoire de vie, propre et singulière. Des facteurs comme l'âge, l'état civil, le chômage, le diplôme, la nationalité, la catégorie socioprofessionnelle, l'habitat ont, de la sorte, pu être identifiés comme éléments de vulnérabilité. Ce qui semble clair dans la réalité mais pas forcément dans la littérature sociologique, c'est l'idée que précarité (hors intermittents du spectacle) rime avec pauvreté, pas par l'aspect temporel mais par l'aspect financier, comme le souligne J. Costa Lascoux « c'est bien la précarité économique, principalement, qui freine l'accès aux droits, aux institutions, qui éloigne des centres de pouvoir et de décision, qui enferme les territoires dans la misère, quelles que soient les origines » [COS, 96]. Les travaux sociologiques ont donc appréhendé la précarité comme une forme d'emploi, alliant parfois ceux qui possèdent un emploi et ceux qui n'en possèdent pas ou en les différenciant. Un autre aspect de l'emploi précaire non exploité par la littérature dédiée est celui de l'intérêt. En effet, la plupart des emplois précaires puisqu'ils sont mal rémunérés mais qu'ils sont pourvus, de plus en plus, selon la volonté des employeurs, par des personnes qualifiées, voire très qualifiées, ne présente pas d'intérêt (mission et/ou perspectives), ce qui est à l'origine d'une sorte de vide-existential des personnes ainsi salariées. Les anglo-saxons désignent ces emplois sous le terme de « bad jobs » ou de « dead-end jobs » (sans perspectives). Le cumul de ce type d'emplois participe à une forme de pauvreté supplémentaire, non pas économique mais psychologique qui ronge l'estime de soi, les acquis antérieurs, qui asservit jusqu'à l'esprit et finit avec le temps par conduire à la mort sociale. Ainsi, l'individu pensant parvenir à se réaliser, par le travail, aux dires des managers, meurt à petit feu. Si les « bad jobs » ou « dead-end jobs » constituent l'essentiel des offres d'emploi à pourvoir sur le marché actuel de l'emploi, à l'inverse, les emplois correspondant au profil, aux motivations ou aux prétentions salariales des individus font figure de postes « précieux » par la rareté qui les caractérise.

D'une manière globale, la pauvreté est liée à l'économique et donc à l'emploi, (sauf pour les rentiers), à l'âge adulte. Pour agir sur la pauvreté, il faut agir sur la dimension monétaire car cela correspond à la réalité non virtuelle. Bien sûr, on peut toujours, à l'instar de l'argumentaire<sup>14</sup> du rapport soumis à la Commission des Communautés Européennes en 1982, se limiter à prétendre que la pauvreté ne peut être réduite qu'au monétaire et différer l'évidence de l'action à mener mais on peut aussi décider d'agir sur l'économique sachant que le non-emploi ou l'emploi

---

14 Argumentaire du rapport présenté à la Commission des Communautés Européennes, « Pauvreté et paupérisation : la situation de la France », Paris, FORS, Recherche Sociale, n° 82-83, 1982

détermine l'économique qui détermine, à son tour, la vie, la survie ou la mort sociale. Les sociologues ne débutent toutefois pas leur réflexion à partir de l'emploi mais à partir des trajectoires individuelles, cherchant à détecter les éléments susceptibles d'expliquer le fait d'être ou de devenir pauvre, les causes et les processus.



### 3. La responsabilité de la pauvreté

L'enjeu de cette question est hautement politique et économique. Il s'agit de savoir si la misère est la responsabilité de l'individu et, dans ce cas, il n'y a pas d'assistance ou une assistance sommaire mais répression, ou si la responsabilité est imputable au fonctionnement de la société et, dans ce cas, l'action politique doit être renforcée par le biais de l'assistance dans la mesure où la pauvreté constitue une menace de l'ordre social. Historiquement, l'interprétation de la responsabilité oscille entre l'une et l'autre de ces positions. Pour Marx, elle est d'ordre sociétal ; la société produit, pour nombre de travailleurs, servitude et misère, au travers de la lutte des classes et de la baisse du taux de profit. Le chômage et le dénuement s'apparentent à des outils de fonctionnement du système global ; le premier constitue « une armée de réserve » et le second, un moyen de pression, d'aliénation sur les salariés. La solution, préconisée par Marx, réside dans la prise de pouvoir par le prolétariat, un point qui différencie la vision marxiste de celle de Proudhon, dont elle s'est pourtant inspirée. Pour Proudhon, « révolutionnaire mais non bousculeur », en effet, la propriété capitaliste construit un « atomisme » individualiste (la société est une somme d'individus) qui nie la productivité des « êtres collectifs » et s'attribue indûment le surplus de la production engendré par la « force collective » (théorie de la prélibation capitaliste). Il condamne ainsi le totalitarisme social, de droite comme de gauche. La pluralité sociale n'est pas reconnue par l'État dominant qui concentre les « forces publiques ». Proudhon dénonçait déjà la séparation de l'intelligence et de l'activité, l'« écolage et l'apprentissage de l'Homme en un automate et un abstracteur ». L'antisystème de Proudhon réside dans l'auto-gestion (« anarchie positive »), soit l'affirmation de la liberté de l'Homme par l'Homme. Elle est associée à un « travaillisme pragmatique » ou réalisation de l'Homme par l'Homme grâce au travail social, à une justice sociale et à une libération de l'Homme par le pluralisme social. A l'opposé de cette interprétation, la perception des sociologues fonctionnalistes trouvent le système capitaliste juste où la pauvreté punit un comportement inadapté des populations. La stratification sociale correspond, par conséquent, à la « méritocratie » et les problèmes sociaux relèvent de trajectoires individuelles défailtantes. R. Ogien parle de « pauvreté-sanction » en 1983. [OGI, 83]. La pauvreté correspond, pour cette école, à l'état de ceux qui sont moins doués ou qui ne font pas assez d'efforts. A ce courant de pensée s'oppose, à son tour, l'école déterministe qui considère qu'il n'est pas pensable de rendre l'individu responsable de tout, ni de se référer aux choix ou aux capacités mais que les conditions et conditionnements liés constituent la source d'explication première : milieu de naissance, d'enfance, de vie. L'individu

n'a donc pas toujours la possibilité d'exprimer ses talents ou d'effectuer une trajectoire ascendante du fait de contraintes externes. Maryse Bresson décrit ainsi cette approche : « [l'individu] subit dès sa naissance des contraintes extérieures résultant de la logique économique et sociale. Par conséquent, la collectivité doit compenser les inégalités à la naissance et elle responsable du bien-être et de la sécurité de ses membres » [BRE, 15, p. 76]. L'Etat-Providence participe ainsi à l'égalité des chances et des citoyens.

Dans une dimension macro-économique, la thèse du marché global insiste sur la mondialisation de l'économie. D'après K. Polanyi, le règne du marché nie le social et l'humain. Le travail, devenu marchandise, explique le chômage et la misère. [POL, 44]. Une interprétation que partage M. Harrington en 1964 lorsqu'il écrit « de puissantes forces historiques et économiques concourent à maintenir les pauvres dans la misère. Et il y a des êtres humains qui prêtent la main à ce triste travail, souvent sans le savoir » [HAR, 64].

De même, V. de Gaulejac évoque la guerre économique et l'obsession du profit. Selon lui, la précarité est le produit de cette guerre économique qui privilégie le bien à la place de l'humain. Un petit nombre « l'hyperbourgeoisie planétaire » impose sa domination à une masse d'individus « pris à la gorge » [GAU, 05]. Pour d'autres auteurs comme F. Dubet et D. Lapeyronnie, il n'y a pas exploitation d'une partie de la population par une élite mais ignorance ou mépris. Ainsi, deux mondes coexistent, les « inclus » et les « exclus ». Le syndicalisme ne joue plus son rôle de contre-pouvoir, affaiblissant la critique sociale et l'ordre social est, par conséquent, rompu [DUB, 92].

Plus récemment, depuis la fin des années 90, la précarité est, en partie, explicable par la disparition du lien social, entendu comme ciment de la société et de la citoyenneté, indispensable au « vivre-ensemble » développé par E. Durkheim. Celui-ci évoquait ainsi la solidarité qui était constituée de la « solidarité mécanique », une solidarité entre les individus partageant les mêmes sentiments et les mêmes valeurs, et de la « solidarité organique », propre aux sociétés modernes, fondée sur la complémentarité des individus dans le cadre du travail. Pour lui, la « solidarité organique » s'apparente à un liant moins solide que la « solidarité mécanique ». Dans cette optique, le concept d'« anomie » fait état de la faiblesse des régulations sociales et de l'importance morale, c'est-à-dire de l'union autour des valeurs et interdits, au sein d'une société industrielle. A ce « vivre-ensemble » durkheimien, s'oppose l'« individualisme de masse », caractéristique de la société postindustrielle, mentionné par M. Gauchet, très destructeur, spécialement au plus bas de l'échelle sociale [GAU, 83].

Il est clairement perceptible que le débat sur la pauvreté et les inégalités sociales et économiques dont elle est le fruit originel s'efface dans les écrits sociologiques contemporains, à partir des

années 90, au profit de la notion de précarité. De nouveaux vocables fleurissent comme le « précaire », néologisme de précarité et de salariat et qui traduit une précarité permanente. Le concept d'« anomie » imaginé par E. Durkheim est remis au goût du jour pour décrire une maladie du lien social et des puissances sociales néfastes qui poussent l'individu à des comportements qualifiés de déviants : suicide, crime, violence, etc.

## **II - La « nouvelle pauvreté »**

### **1. La pauvreté des salariés**

A partir du milieu des années 1980, la pauvreté n'est certes pas nouvelle mais, pour autant, il s'agit désormais de décrire et de comprendre « la nouvelle pauvreté ». Faisant référence à l'insécurité de l'emploi, cette pauvreté économique rend difficile l'accès aux biens de consommation et notamment au logement. Sans emploi pérenne et correctement rémunéré (3 fois le montant du loyer hors aides perçues), le logement à la location comme à l'acquisition est compromis. En effet, l'emploi horla norme ne bénéficie pas, même s'il est devenu majoritaire, d'un réel statut dans la vie sociale. Il n'octroie, par conséquent, que des droits limités. Mission plus que situation professionnelle véritable, il freine, par manque de reconnaissance financière comme symbolique (intérêt de la mission, autonomie du salarié, reconnaissance de l'individu), une insertion sociale effective qui affecte la personne et sa famille. Faux-semblant d'activité professionnelle, il débouche, en outre, sur l'angoisse du recommencement : contrat après contrat, il s'agit de se reconstruire, de recommencer à chercher une activité, d'en repasser par les candidatures et les entretiens, de se ré-adapter, de ré-apprendre, de refaire ses preuves, de ré-organiser sa vie privée. Sous contrat et sous contraintes, les nomades du travail vivent l'indépendance de la précarité. La sociologue A. Corsani<sup>15</sup> résume la situation : « [les coopératives d'activité et d'emploi] répondent à un double refus, celui d'un salariat en tant que travail subordonné et l'indépendance en tant que travail précarisé ». En effet, l'emploi normé, dans de nombreux cas, n'est pas non plus la panacée. Pressurisé autant qu'il est possible de l'être, le salarié se doit de vouer son âme au bien-être de l'entreprise, de s'estimer chanceux de bénéficier d'un statut si rare et ne surtout pas solliciter le moindre avantage supplémentaire, ni la moindre formation professionnelle qui alourdirait la charge de travail de ses collègues, compte tenu du contexte de crise contemporain. Cette prison dorée constitue, pourtant, le modèle à suivre, le

---

15 Les emplois précaires, une malédiction ? Télérama, n° 3396, février 2015, p. 36-37

sésame de l'intégration sociale ; elle asservit autant qu'elle protège l'individu et la lutte pour en bénéficier est sans limites. A l'opposé des salariés qui se doivent d'être satisfaits par le seul fait de pouvoir travailler, il y a ceux qui ne travaillent pas ou ne peuvent plus travailler.

## 2. La pauvreté des sans-emploi

Dans cette optique, S. Paugam évoque le concept de « disqualification sociale » qu'il définit comme « ces personnes maintenues contre leur gré dans une situation qui les prive de tout ou partie de leur dignité » [PAU, 91]. A l'heure d'aujourd'hui, là où S. Paugam avait mis en lumière les personnes « assistées » en lien avec les services sociaux, la définition qu'il propose, pourrait s'appliquer à la majeure partie des salariés, en emploi précaire ou pérenne. Pour S. Paugam, la notion de pauvreté est remplacée par celle d'assistance qui s'apparente à une reconnaissance de la personne pauvre ainsi affublée d'« un statut inférieur ». L'assistance ne vaut, pour autant, pas reconnaissance et encore moins statut. En effet, si le fait d'être assisté constituait un statut, les personnes pourraient alors prétendre à un logement, contracter un prêt, etc. Les personnes « assistées » ne constituent pas non plus une catégorie puisqu'elles peuvent avoir une activité réduite (RSA activité par exemple) et dans ce cas, elles appartiennent, comme le soulignait, G. Simmel à la catégorie de l'emploi occupé : « le fait que quelqu'un soit pauvre ne veut pas dire qu'il appartienne à la catégorie sociale spécifique des pauvres. Il peut être un commerçant, un artiste ou un employé pauvre mais il demeure dans la catégorie qui est définie par l'activité » [SIM, 98, p. 98]. G. Simmel indiquait à la suite de ce développement que « ce n'est qu'à partir du moment où ils sont assistés ou peut-être que leur situation globale aurait dû exiger assistance, bien qu'elle n'ait pas encore été donnée, qu'ils deviennent membres d'un groupe caractérisé par la pauvreté ». [SIM, 98, p. 98]. Cependant, le fait d'appartenir à un « groupe caractérisé par la pauvreté » n'induit pas l'assistance et nombre de personnes pauvres ne bénéficient d'aucune assistance, par refus de contrôle et d'insertion dans leur vie privée. En outre, l'assistance n'existe qu'au travers de la pauvreté, la caractéristique commune réside, de ce fait, dans la pauvreté elle-même.

S. Paugam évoque, par ailleurs, en 2005, le caractère « disqualifiant » de la pauvreté, l'ampleur de l'assistance devenue de masse, qui contribue à une dépendance vis-à-vis des institutions et donc à une « disqualification sociale [PAU, 05]. Ce vocable d'appartenance sportive, qui marque un arrêt définitif dans la compétition, n'illustre pas, même de façon métaphorique, la déconsidération que les personnes pauvres vivent au quotidien, face au Cerbère (vigile, premier guichet, deuxième guichet) des institutions dites sociales (social, du latin socialis : « fait pour la

société ») dans la mesure où pour les personnes pauvres, rien ne s'arrête définitivement, bien au contraire, il s'agit d'une lutte parfois d'une vie entière. La pauvreté ne possède aucun caractère, elle correspond à un état ; un état qui isole et qui rend difficile l'intégration sociale. En outre, la dépendance n'est pas le fait de l'assistance mais du manque de travail lié à une politique de l'emploi inefficace et à une politique sociale qui montre du doigt plutôt qu'elle accompagne. Le sentiment de honte, non pas de dépendre mais de demander, de se montrer est parfaitement exploité par les entités sociales et leurs représentants, exception faite des structures associatives qui considèrent davantage la personne aidée comme une personne digne de respect et dont le métier consiste à accompagner. Ce semblant de pouvoir octroyé aux personnes chargées de la gestion et de l'instruction des aides sociales, et de manière générale, toute forme de pouvoir donnée à un individu sur un autre, peut générer condescendance et dédain. « L'assistance ne constitue pas une solution puisqu'elle s'accompagne de la perte de dignité » écrit S. Paume, mais l'assistance, si elle a lieu, car les accidents de vie existent, peut ne pas s'accompagner de la perte de la fierté (une personne pauvre et assistée demeure digne), si l'individu est considéré, non comme un numéro ou un assisté, mais comme une personne, avec une histoire de vie, des hauts et des bas. Ces accidents de la vie ne touchent d'ailleurs pas que les personnes pauvres, ils peuvent affecter aussi les personnes plus avantagées. L'État Providence, qu'il faut préserver à tout prix, est le seul à pouvoir maintenir la dignité pour tous, une dignité qui passe par l'assurance de la satisfaction des besoins essentiels pour chacun (toit, alimentation, soins, habillement) et cette garantie participera au maintien du lien social et politique entre les individus et entre les individus et la représentation politique. Dans cette optique, l'assistance deviendrait un droit, ainsi que le mentionne la Constitution de 1958, comme le rappelle N. Murard : « tout être qui en raison de son âge, de son état physique ou mental, de la situation économique, se trouve placé dans l'incapacité de travailler, a le droit d'obtenir de la collectivité des moyens convenables d'existence » [MUR, 97, p. 158].

### 3. L'impact sur la famille

Un autre aspect de la pauvreté liée à l'emploi, que ce soit en activité précaire, en contrat stable mais sous-rémunéré ou sans emploi, réside dans son impact sur la structure familiale : tout d'abord au niveau du couple ou de la famille, si l'une des personnes adulte souffre financièrement, les autres membres en seront affectés, d'où le travail à temps partiel de nombreuses femmes pour ce revenu d'« appoint » destiné à augmenter les revenus et à échapper à la mélancolie du domicile, d'où les tensions et les conflits liés au manque d'argent qui

menace l'accès aux biens d'usage comme de consommation. Pour les familles mono-parentales (dont beaucoup sont apparues par le fait du non-emploi ou du sur-emploi), la situation est encore plus difficile puisque le (la) chargé(e) de famille est seul(e), ne peut compter que sur lui(elle) pour s'occuper des enfants, travailler ou chercher un emploi. Si le travail existe et qu'il est correctement rémunéré, il demande une flexibilité horaire qui affecte la présence au domicile pour les enfants notamment. S'il est peu rémunéré, il ne suffit pas à vivre avec des enfants, considération faite de l'envolée des prix du logement. Enfin, si l'emploi n'existe pas, les ressources financières sont encore plus basses et à moins d'avoir recours à la famille pour les coups durs et les enfants, la situation peut basculer à tout moment vers le dénuement extrême. La pauvreté, du fait de l'emploi ou du non-emploi, affecte ainsi les adultes au sein de la structure familiale mais elle touche aussi les enfants, que les parents, même en se privant eux-mêmes, ne parviennent plus à protéger et auxquels ils ne peuvent plus offrir tout ce dont ils ont besoin. En ce sens, le rapport de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS)<sup>16</sup> sur l'évaluation du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale lancé en 2013 alerte sur le fait que le taux de pauvreté des familles mono-parentales augmente, de 29,7 % en 2005 à 33,6 % en 2012. Il signale, également, le « phénomène inquiétant » de l'augmentation du taux de pauvreté des enfants de moins de 18 ans (19,6 %) au sein de ces familles mais pas seulement. La pauvreté n'est pas multidimensionnelle, comme l'indique les écrits sociologiques contemporains, elle peut être transgénérationnelle et protéiforme (la sous-alimentation, le non-soin ou le report de soins médicaux, le sous-habitat, les biens d'usage d'occasion, la récupération) et se caractérise par un manque ou une absence de capital économique nécessaire pour vivre décemment au sein d'une société contemporaine donnée, compte tenu du coût de la vie. Par conséquent, plusieurs solutions sont envisageables, l'une s'attacherait à faire respecter la qualification professionnelle par le biais de l'augmentation des rémunérations (selon expérience et/ou diplôme et/ou savoir-faire artisanal), l'autre passerait par l'assistance personnalisée, adaptée aux besoins, la diminution de l'impôt indirect qui s'applique à tous de manière égale, sans considération des variantes du capital économique individuel pourrait en constituer une dernière.

A. de Tocqueville, en 1835, prédisait déjà le paupérisme des sociétés modernes mais les intérêts du capital étaient trop grands pour qu'il en soit tenu compte : « l'existence sera plus aisée [...], plus longue : mais, en même temps, sachons le prévoir, le nombre de ceux qui auront besoin de recourir à l'appui de leurs semblables pour recueillir une faible part de ces biens, le nombre de ceux-là s'accroîtra sans cesse ». [TOC, 1835, p. 294-344].

La nouveauté de ces dernières décennies réside, en revanche, bien dans le fait qu'un individu

---

<sup>16</sup> Source : Libération du 29 janvier 2015 p. 14

peut être pauvre en travaillant et que ce fait, il a recours à l'appui financier de la collectivité pour pouvoir non pas vivre mais survivre. Les « working poors » ou travailleurs pauvres peuvent être des personnes non qualifiées mais expérimentées ou des personnes qualifiées et expérimentées ou les personnes les moins qualifiées. La non reconnaissance de l'expérience, en France, au niveau de la rémunération proposée est un facteur essentiel de la pauvreté. La sous-valeur accordée au diplôme, au savoir-faire et/ou aux qualités individuelles en est un second. Cet état de fait s'apparente à un mode d'exploitation de l'individu, comme le mentionne justement S. Paugam : «[la disqualification sociale] ne commence pas avec le refoulement hors du marché de l'emploi, elle existe au sein même de la population des salariés et correspond à une forme d'exploitation » [PAU, 91, p. XVIII] . L'exploitation des travailleurs pauvres tire, en outre, vers le bas les niveaux de rémunération et génère une véritable crise de confiance sociétale et politique, d'où un désengagement que l'on peut qualifier de citoyen tant il paraît justifié par cette anomalie sociale. Le modèle anglo-saxon, à l'inverse, considère l'expérience professionnelle à valeur égale avec le diplôme, si bien que si une personne possède l'une et pas l'autre, elle sera rétribuée de la même façon, de même que si une personne possède les deux, elle le sera davantage.

In fine, la nouvelle pauvreté est liée à l'emploi, tout comme le « précarariat », (instabilité durable ou mauvaise condition salariale) alors que la pauvreté était marquée jusqu'alors par le non-emploi. La nouvelle pauvreté se caractérise ainsi par une détérioration de la forme de l'emploi (généralisation de l'emploi instable), des conditions d'emploi (bas salaires, temps partiel) et du climat de l'emploi que nous allons voir maintenant. Par conséquent, il ne s'agit pas d'une nouvelle pauvreté mais d'une métamorphose de l'emploi devenue source de pauvreté, une employabilité à double risque pour les salariés (être pauvre et éventuellement de manière durable), qui peut, malgré tout, être choisie par l'individu comme source d'indépendance et de liberté, comme refus d'engagement définitif dans les conditions évoquées en amont, ou comme possibilité de mener à bien des projets personnels. La pauvreté est ainsi le tribut de la liberté de l'individu de choisir ce qui fait sens à ses yeux, s'agissant de l'emploi ou du non-emploi.

#### 4. Une sphère professionnelle métamorphosée

Le climat de l'emploi dévalué, tout comme celui de l'emploi considéré comme normal, est à l'individualisme professionnel. En effet, le processus d'individualisation, à l'œuvre dans l'univers professionnel, est à son apogée. L'individu y est soumis à un développement technologique exponentiel qui augmente les risques personnels d'inadéquation entre les compétences actuelles

et les compétences requises par l'apparition de nouveaux dispositifs technologiques, tels que la micro-informatique, puis le Web 2.0 mais aussi la robotisation. T. Klein et K. Long proposent en ce sens une étude cartographique des transformations des conditions de travail liées aux TIC [KLE, 13]. Cette révolution numérique et robotique a eu pour effet double, de réduire le nombre de personnes nécessaires à l'exécution d'une mission et d'enfermer le salarié dans un apprentissage tout au long de la vie. La tactique des employeurs consiste alors à laisser l'individu s'adapter seul, s'auto-former et le rémunère peu dans la mesure où celui-ci ne possède pas les qualifications nécessaires à l'utilisation des outils technologiques actuels. L'arrivée du micro-ordinateur comme d'Internet ont contribué à une individualisation du travail et à un contrôle possible de la capacité productive individuelle et du temps de travail effectif. Les relations entre les individus passent désormais majoritairement par l'écran et l'écriture (SMS, mail, intranet, environnement numérique de travail, plate-forme collaborative), l'individu se retrouvant isolé derrière son écran d'ordinateur, devenu le cœur et l'outil premier du monde productif. C'est dans le cas d'une panne de réseaux que les choses redeviennent, pour ainsi dire, à la normale, que les gens se parlent à nouveau, qu'ils se déplacent à la machine à café pour attendre de pouvoir retravailler, bref que le microcosme humain ré-apparaisse et que le dialogue réel puisse à nouveau prendre place. Cet individualisme est renforcé, en outre, par deux autres éléments, la baisse du syndicalisme et la peur du déclassement. Être syndiqué est mal perçu au sein du monde professionnel privé et les entités n'hésitent pas à limiter les effectifs pour éviter l'obligation de former des instances représentatives du personnel. Le salarié doit donc se débrouiller seul, pour se former ou pour évoluer, pour être augmenté ou pour bénéficier de ses droits, ce qui participe à une non-considération de ses doléances.

##### 5. Le spectre du déclassement

Il est, par ailleurs, très connu que les représentants syndicaux font régulièrement l'objet d'attaques, de mesures disciplinaires ou d'intimidation de la part des employeurs d'où une baisse de l'engagement parmi les salariés qui craignent pour leur place. Comme le soulignent L. Boltanski et E. Chiapello, « la critique et le conflit s'atténuent, l'affaiblissement du syndicalisme érode la protection des travailleurs, livrés à eux-mêmes » [BOL, 99]. La menace et la peur du « déclassement » constitue un autre moyen de pression, très en vogue, dans la sphère professionnelle depuis les années 2000. En ce sens, l'actualité des études sociologiques se focalise sur cette réalité sociale. Le « déclassement » social met en lumière les parcours individuels et/ou l'aspect générationnel. Pour des auteurs tels que C. Peugny, le « déclassement »



correspond aux trajectoires de vie des descendants qui ne parviennent pas à conserver la position sociale acquise par leurs parents. Un quart des jeunes en France, possède une situation sociale moins bonne que celles de leurs pères [PEU, 09]. Pour le sociologue E. Maurin, ce n'est pas le « déclassement », qui selon lui, reste limité mais la « peur du déclassement » assimilée à la « peur de tout perdre » qui constitue un phénomène majeur et grandissant et qui touche toutes les strates sociales [MAU, 09]. En fait, le « tout » mentionné par E. Maurin, correspond à l'emploi, il s'agit donc de la peur de perdre son emploi alors que le déclassement, concrètement, consiste à perdre une classe, une classe sociale. Pour ce qui des personnes pauvres, il n'y a pas perte d'une classe sociale puisque l'emploi les maintient dans la pauvreté. Par contre, pour les personnes plus avantagées dans l'emploi, la perte de l'emploi peut effectivement provoquer la perte d'une classe sociale. En revanche, la peur existe : elle peut être le fait de la manipulation exercée sur les personnes pour les obliger à accepter ce qui ne fait pas partie de l'accord premier : nouvelle mission, jours et horaires de travail modifiés, déplacements, ou charge de travail supplémentaire, etc. ou pour les contraindre à atteindre des gains de productivité supérieurs. Le refus du salarié, interprété comme de la mauvaise volonté, peut ainsi engendrer le rejet, processus parfois long qui se termine au mieux par un départ négocié et au pire par la « mise au placard » pouvant provoquer la mort par le suicide de l'individu. De même, le désaveu peut aussi être mentionné comme générateur de crainte, un outil de rupture de contrat de travail pour évincer à terme le salarié avec lequel l'employeur ne souhaite pas poursuivre la collaboration parce qu'il est malade ou trop vieux ou trop expérimenté donc trop onéreux, etc : dans ce cas, à l'inverse, pas de « mise au placard » mais une surcharge de travail intense et longue, qui provoque le « burn-out » (dépression) et donc la possibilité d'invoquer la faute du salarié. Ce sont ces procédés, présents et inhérents au monde professionnel, qui nourrissent « la peur » du salarié, une peur effectivement centrée sur la perte possible du mode de subsistance premier qu'est l'emploi mais pas sur l'emploi lui-même. L'expérience salariale peut mener à la perte de son emploi mais elle peut, bien au-delà, mener à la souffrance de vivre.

Le déclassement, au sens de perdre une classe, peut, enfin, être orchestré par les institutions dites d'aide au retour à l'emploi elles-mêmes : en guise de propositions, et en dépit du profil du demandeur, elles proposent, de manière parfois coercitive, des offres d'emploi qui peuvent ne pas correspondre au niveau de qualification du demandeur. Si le demandeur refuse plus de 3 propositions, ses droits pourront être supprimés et pire, il pourra être radié, ce qui signifie que tout le processus administratif fastidieux sera à recommencer et que pendant ce temps, aucune rémunération ne lui sera versée. Le demandeur peut ainsi aisément basculer vers la pauvreté extrême. La situation est d'autant plus vraie pour les quinquagénaires et pour les personnes

jeunes. A ces publics, sont, en outre, proposés des contrats aidés donc des contrats sous-rémunérés et instables, qui, finalement, s'ils sont acceptés, enferme l'intéressé ad eternum dans l'emploi pauvre. En effet, à la suite des contrats aidés, qui aident véritablement les employeurs à bénéficier d'une main-d'œuvre quasi gratuite, le contrat à durée indéterminée, en tant que condition pour signature d'un tel contrat, demeure très bas en rémunération, quand il est effectivement honoré. L. Chauvel évoque cette «dérive » : [elle] est celle des quinquas et de leurs enfants dont une masse croissante fait face à un déclassement social (modèle de sociabilité ascendante, de génération en génération) en dépit de diplômes et d'origine sociale plus élevée que leurs parents » [CHA, 06].

Si le « contrat social » de J.J. Rousseau prévoyait de faire en sorte que les personnes riches ne deviennent pas trop riches et les personnes pauvres pas trop pauvres, force est de constater que celui-ci est aujourd'hui rompu et avec lui, l'ordre social et la confiance en l'appareil politique. Une crise de confiance étatique qui se couple à une crise de confiance en l'éthique du travail, qui alliée à une économie globale non pensée humainement, participent à la «peur » du présent et de l'avenir.

### III - Le nœud travail-pauvreté et le lien déshumanisation-souffrance

#### 1. La faiblesse des rémunérations

Les intérêts sont tels qu'une fédération autour d'une définition unique, pourtant susceptible d'envisager une lutte véritable contre la pauvreté, et encore moins autour de solutions humaines destinées non pas à la traiter mais à l'endiguer, ne figure pas à l'horizon, et ce, en dépit du plan « lutte pauvreté » lancé par le gouvernement Ayrault en 2013. Cette pauvreté économique, nourrie par des rémunérations tirées vers le bas ou une assistance de survie, incite les personnes à accepter des conditions de rémunération bradées pour survivre et ce compromis, qui semble provisoire, les maintient, in fine, dans une pauvreté qui dure. Celle-ci, de par son lien indéfectible avec l'emploi, s'ajoute aux inégalités sociales et économiques originelles et dans de nombreux cas, impacte plusieurs générations. Ainsi, le non-emploi, l'emploi jetable ou l'emploi stable sous-rémunéré participe au creusement de la pauvreté existante ou à son apparition dans la mesure où il constitue la source première et unique de ressources financières indispensables dans une société de consommation. Finalement, ce n'est pas forcément le travail que les individus recherchent fondamentalement mais, de manière première, la source de revenus économiques. Ces emplois sont souvent qualifiés d' « alimentaires », destinés à répondre aux besoins vitaux, de sorte que les individus puissent se rassurer eux-mêmes et rassurer leur entourage, en attestant ainsi que le poste actuel ne correspond pas à ce qu'ils sont et qu'il ne constitue qu'une solution transitoire et éphémère. Ainsi, la dignité d'une personne est-elle sauvée aux yeux des autres. L'identité des individus se détache, par conséquent, dans l'esprit individuel seulement, de l'identité professionnelle alors que la pensée collective détermine toujours l'identité d'une personne au travers de ce qu'elle « fait dans la vie ». Le deuxième décalage entre perception individuelle et communauté réside dans le caractère instable de l'emploi ; par provisoire, l'individu comprend, s'agissant de l'emploi contemporain, une heure de travail ou plusieurs, une journée, une semaine ou plusieurs, un mois ou plusieurs. A non-provisoire, il attribue la valeur d'une année ou de plusieurs années, là où la communauté considère tout emploi hors contrat à durée indéterminée, incertain. Par ailleurs, si la littérature sociologique insiste fortement sur la précarité en tant qu'incertitude existentielle, nourrie par le chômage ou l'emploi provisoire, elle fait peu état de l'aspect économique qui la sous-tend et qui est, pourtant, dans tous les cas, y compris celui de l'emploi stable, la source première de la pauvreté exponentielle que notre société connaît. Les problèmes, non pas sociaux, mais économiques rencontrés par tous les

individus relèvent moins du caractère instable de leur situation professionnelle que du manque de ressources par rapport à la cherté de la vie actuelle, de surcroît dans les mégapoles où le logement représente jusqu'à la moitié des revenus perçus. Le reste à vivre, peau de chagrin, ne permet pas alors de répondre aux besoins qui relèvent de la vie et du droit à la vie de chacun. Le caractère provisoire de l'emploi, appelé « flexibilité » d'un point de vue patronal, est apparu avec la mondialisation de l'économie, considérée comme viable car source de partage des risques économiques et financiers entre les Nations. Des instances supra-nationales, européennes et internationales, ont été pensées pour gérer ces flux et ont mis en place des règles et des normes qui régissent, de manière obligatoire, le fonctionnement économique et social d'une Nation. Le capital a pris la place du Roi, le travail est devenu marchandise, sa valeur soumise aux aléas du marché et la déshumanisation du travail a pu commencer. Pourtant, malgré l'incertitude du travail précaire, malgré des rémunérations de misère, malgré le management sauvage, l'individu y trouve, parfois, une forme d'indépendance, une forme de liberté, celle de ne pas subir l'asservissement à vie d'un salarié en CDI qui marche ou meurt, celle de ne pas appartenir à un tout qui n'est rien, celle de ne pas tomber dans un salariat piège, gelé en termes de rémunérations, d'intérêt ou de perspectives. Tant qu'à être pauvre, en effet, que ce soit en CDI ou en poste à durée déterminée, autant être libre de ses choix et de son existence. Et le choix actuel, dans l'univers professionnel privé, est cornélien : être stable mais exploité et obéissant ou être instable et libre, au sens de pouvoir reprendre sa liberté. Dans les deux cas, la rémunération peut ne pas être à la hauteur ni de l'individu, ni du coût de la vie et installer la pauvreté. De même, si aucun choix n'est donné à l'individu en matière de travail, il devient dépendant de l'assistance qui, lui octroie, à titre d'effet de sa bonne volonté, une rétribution inférieure à celle de l'emploi, éthique oblige, parfaitement inadaptée financièrement au niveau de vie contemporain.

## 2. Assistance et déshumanisation

Cette rétribution se substitue à l'emploi pour déterminer la vie et elle peut prendre deux formes diverses en étant irrémédiablement liée à l'emploi et en filigrane à la pauvreté : la première est celle de l'indemnisation chômage calculée sur la période travaillée antérieure, la deuxième est celle du revenu de solidarité active qui intervient si le temps travaillé n'est pas pris en considération ou s'il est inexistant. S'agissant de l'indemnisation chômage, son processus de mise en place est tout d'abord long et fastidieux, ce qui fait qu'au-delà de son caractère rétro-actif, l'individu, dans l'attente de l'instruction de son dossier, demeure sans ressources alors que ses postes de dépense eux continuent d'exister (il faut se nourrir, honorer son loyer, etc.).

L'indemnisation, qui correspond dans les faits à la période cotisée par l'individu pour pallier à ce risque de non-emploi, est donc « accordée » à l'individu moyennant un certain nombre d'obligations. La première est celle d'une recherche dite active d'un emploi par la fourniture de preuves de recherches. La deuxième réside dans l'acceptation d'une proposition d'emploi éventuellement inférieure d'un point de vue rémunération ou statut à celle occupée antérieurement, voire d'un contrat « aidé » qui, sur le fond, se révèle très avantageux pour l'employeur (dispense des cotisations patronales, faiblesse de la rémunération) mais pas pour le chercheur d'emploi ; en effet, il s'engage, par la même, dans un processus d'appauvrissement qui ne débouchera pas forcément sur le contrat à durée indéterminée convoité. L'actualité, dans ce registre, fait état pour la rentrée 2016, d'un renforcement des contrôles des demandeurs d'emploi par des inspecteurs de contrôle, et non des conseillers qui connaîtraient la situation particulière de chacun et en tiendraient humainement compte. On constate ainsi que la responsabilité du non-emploi s'oriente, à nouveau, vers une responsabilité individuelle alors que la situation économique n'offre, pour l'heure, que de rares opportunités professionnelles. La liberté de choix de l'individu, s'agissant de l'emploi, est donc de plus en plus restreinte et le non-emploi correspond bien aujourd'hui à un moyen de pression, sans équivoques, pour faire accepter une instapauvreté en tant que mode de vie. Main d'œuvre bon marché, malléable à souhait, contrôlable sur demande, le privé d'emploi est soumis au bon vouloir d'une société qui peut le faire sombrer, à tout moment, dans la pauvreté extrême ou le maintenir quelque temps dans une pauvreté relative, sans qu'aucune revendication solidaire de la part d'une instance de défense représentative ne voit le jour. Les médias feront le reste pour isoler davantage ces populations en les affublant de « fainéants », au mieux de « fraudeurs ». Les personnes sans emploi ne demandent, pourtant, qu'à travailler, qu'à gagner dignement leur mode de subsistance, c'est-à-dire à le gagner par eux-mêmes. Bouc-émissaires de l'inexistence d'une politique de l'emploi viable, ils subissent dès lors une politique de stigmatisation, de contrôle et de répression. Il en est de même pour les personnes qui n'ont pas accès aux allocations chômage. Le premier motif de refus d'indemnisation réside dans la démission du salarié. Ainsi, même s'il a participé à l'alimentation du fonds par le biais de ses cotisations et ce, sur une durée pouvant être longue, il ne percevra aucune allocation. On retrouve ici un autre élément de restriction de la liberté individuelle, celui de choisir de rester « affilié » ou non, celui de changer de voie professionnelle, de prendre du temps pour un projet personnel, ou toute autre raison personnelle. A l'inverse si la décision provient de l'employeur, l'indemnisation sera accordée car la « faute » du non-emploi n'est pas imputable au salarié. Le deuxième motif de refus concerne l'insuffisance de la période travaillée qui est fixée à 3 mois minimum. Une durée de cotisation inférieure n'ouvre, par conséquent,

aucun droit alors qu'elle a pourtant généré des prélèvements durant cette période. Au nom de l'intérêt collectif, une personne ne bénéficie d'aucune redistribution des sommes qu'elles a versées. En l'absence d'indemnités chômage, intervient le revenu de solidarité active (RSA), qui lui aussi, a changé de noms au gré des saisons. Son versement est, lui aussi, soumis à des contrôles et à des obligations d'insertion professionnelle, en contrepartie de la subsistance accordée.

En résumé, être pauvre aujourd'hui repose sur quatre piliers distincts : l'emploi constitue le premier pilier et une personne peut être pauvre en travaillant, peu importe que ce soit en contrat stable ou instable, tant les rémunérations sont dérisoires par rapport à l'augmentation des biens de consommation essentiels (logement, alimentation, soins, habillement) et ce, indépendamment de la qualification du salarié. Le deuxième élément explicatif réside dans l'origine sociale qui détermine à son tour l'environnement de vie, l'éducation, le diplôme (seule marque de fabrique de l'individu considérée), l'insertion sociale et par ce biais, le capital économique, social et culturel, un déterminisme auquel ni l'emploi, ni le diplôme ne permettent d'échapper. Le troisième élément à considérer, s'agissant du pays dans lequel nous vivons, est le marché unique. La « mise en commun » de la main-d'œuvre et des marchés économiques et la régulation des marchés financiers par des instances supranationales a permis de maximiser le rendement du capital au détriment de l'humain, par la délocalisation de l'emploi, le démantèlement des usines, l'exode vers les paradis fiscaux, le nivellement de la protection sociale et des solidarités nationales par le bas. L'économiste A. Loupiot évoque notamment le pouvoir olympien de la « troïka », constituée de la Banque Centrale Européenne, de la Commission Européenne et du Fonds Monétaire International. Le quatrième élément réside dans l'accompagnement des populations dans l'évolution des sociétés et des technologies sur le plan productif. L'industrialisation a d'abord laissé de côté celles et ceux qui n'ont pas su ou n'ont pas pu s'instruire et la société avait besoin à cette époque de gens instruits pour faire fonctionner les machines. Le passage à la désindustrialisation et la robotisation a écarté les populations qui n'avaient pas assez de qualifications. Au lieu de les former, on a recruté, comme c'est toujours le cas, des personnes déjà qualifiées. La gestion des ressources humaines basé sur le rendement, appelée, « management » a définitivement anéanti cette solidarité des individus en contexte de travail qu'évoquait E. Durkheim ainsi que l'identité professionnelle liée à la culture d'entreprise. Les inégalités sociales et économiques originelles ont donc été ignorées et démultipliées par les mutations politiques, économiques et sociales d'envergure qui ont modifié les visages de la pauvreté. Dans cette perspective, comme à l'accoutumée et par souci de dispersion de la pensée, de nouveaux mots apparaissent, comme celui de « nouvelle pauvreté » et le tournage reprend

avec les mêmes figurants, dans l'esprit du politiquement correct.

### 3. Un impact sur toutes les générations

Nous l'avons vu, les écrits sociologiques reflètent la dégradation de l'emploi, de manière englobante, plus que la pauvreté elle-même, intégrant cette dernière dans ce vocable. Dans la réalité, cependant, la précarité et les termes associés de « précarariat », de « disqualification sociale » ou de « déclassement » ont trait à l'emploi et c'est l'absence de capital économique ou la faiblesse du capital économique engendrée par l'emploi et le non-emploi qui creuse aujourd'hui la pauvreté originelle (origine sociale) là où le travail permettait, dans le passé, de participer à l'augmentation de ce capital. La pauvreté n'est donc ni nouvelle, ni destinée à disparaître puisqu'elle représente une « réserve citoyenne » au sein de laquelle la personne pauvre doit rester à sa place. Partant de ce constat, ce qui peut être entrepris, c'est l'arrêt de l'hémorragie. L'histoire a montré que l'humain n'est pas une marchandise, il n'est pas non plus malléable à souhait ; à Dracon, la population grecque antique a préféré un Solon qui prônait le « rien de trop ».

Il est urgent que l'employabilité « bon marché » fasse place à l'employabilité de qualité : un rapport de force équitable entre employeur et salarié, des rémunérations en adéquation avec ce qu'est l'individu, et non uniquement ce qu'il possède, compte tenu du coût de l'environnement de vie, une liberté de choix de l'individu en matière d'emploi comme de non-emploi (choix de se réorienter, d'élever ses enfants, de voyager, temps de réflexion, etc.), et une ré-humanisation de la sphère professionnelle par le sacre de l'humain et non du rendement. Ainsi, il n'est pas concevable qu'une personne jeune, avec ou sans diplôme, ne puisse bénéficier d'aucun appui financier pour se lancer de la vie ou pour financer des études que la société exige pour accéder à l'emploi. Il n'est pas pensable non plus qu'un diplôme seul puisse différencier un individu d'un autre ; un diplôme ne constitue qu'un indicateur de connaissances théoriques et/ou pratiques, il n'est pas le reflet du talent que chaque individu possède en lui, en témoignent de nombreux autodidactes. Dans cette optique, la ségrégation entre les diplômes généraux, technologiques ou professionnels ne fait pas sens et nuit à l'orientation professionnelle diversifiée et libre de choix par l'individu. Il est nécessaire, avant l'emploi, d'émanciper l'orientation.

Par ailleurs, la retraite ne doit pas être un accélérateur de pauvreté. Beaucoup de personnes retraitées, qui ont œuvré quarante deux ans de leur existence, bénéficient d'une retraite indigne, des indemnités qui ne tiennent pas compte de la cherté de la vie actuelle et qui les obligent à faire les poubelles pour récupérer de la nourriture, à repousser ou à renoncer à des soins médicaux, à se retrouver expulsées parce qu'elles ne peuvent plus honorer leurs loyers. De

même, la jeunesse ne doit pas être source de pauvreté supplémentaire : les parents gardent plus longtemps leurs enfants afin qu'ils suivent un cursus d'études de plus en plus long ou qu'ils accèdent à une situation professionnelle. De ce fait, leur capital économique s'appauvrit car les études ont un coût, car l'hébergement à distance est parfois nécessaire, puisque le jeune adulte n'est pas indépendant financièrement. Certes, des logements CROUS, pris d'assaut et peu nombreux, existent et des aides financières existent mais elles sont largement insuffisantes. Si l'enfant ne peut être maintenu à la maison, et dans ce cas, il y a bien inégalité qui se reproduit par l'économique, la situation est sombre : financer un crûs, préférable au chômage, par le crédit, dénicher un emploi alimentaire qui use et qui compromet les études, falsifier ses feuilles de paye pour se loger dans une chambre, cohabiter ou squatter, survivre avec ce qu'il reste, ce qui signifie, le plus souvent, un repas unique dans la journée, des soins médicaux oubliés, des problèmes de recouvrement de factures, etc. Les adultes ne sont pas épargnés. L'économique dérisoire généré par l'emploi ou le non-emploi (y compris la retraite) provoque le mal-logement ou le logement temporaire, des choix et privations quotidiens même relatifs aux besoins vitaux, des préférences de consommation orientées vers les enfants exclusivement, l'évitement des sources de dépense type rue commerçante, centres commerciaux, la récupération de tout ce qui peut l'être, parfois le vol.

La « misère du monde » est celle-ci, elle s'est construite sur la pauvreté économique déjà existante, fruit des inégalités originelles, elle est multi-générationnelle, contemporaine, réelle et grandissante, en dépit de plans destinés, nous dit-on, à lutter contre elle. Les philanthropes français ont pourtant enquêté sur la vie des pauvres mais ils n'ont pas cherché à éclairer les inégalités économiques et sociales, ils n'ont fait que mettre en lumière les personnes pauvres comme « cabinets de curiosité » en révélant leur soi-disant différence, alors que la différence est le propre de chaque individu. L'État Providence, qui avait contribué à un essor économique sans précédent au moment des Trente Glorieuses, se perd dans l'austérité imposée par l'instance européenne en privilégiant l'économique au détriment de l'humain. L'Abbé Pierre avait ému l'opinion en 1954 en disant publiquement « un homme est mort, gelé dans la rue, cette nuit ». Chaque hiver, aujourd'hui, soixante plus tard, des personnes meurent toujours de froid et d'autres meurent chaque jour, à petit feu, de la pauvreté.

#### 4. Les solutions et modèles économiques

Il s'agit donc, comme le préconisait K. Polanyi, de « ré-encastrier » le social dans l'économie. S'agissant de l'emploi, l'inspiration pourrait provenir du modèle de l'Europe du Nord où 90 % des



salariés sont syndiqués et une instance représentative devrait exister au sein de chaque entité, y compris celles qui comptent moins de 20 salariés. Comme le préconisait en 1999, R. Supiot, le « droit de créance » doit être attaché à l'individu et non au travail. Si ce principe a fait son chemin pour le compte formation mis en place cette année, tel n'est pas le cas pour un compte indemnisation. Celui-ci permettrait, pourtant, de redonner une liberté de choix et d'action individuelle quant à l'emploi puisqu'une démission, par exemple, ne serait plus sujette à non indemnisation. Ce capital indemnisation du salarié, en fonction des cotisations effectuées, lui permettrait de gérer, en autonomie, la « discontinuité du parcours » [SUP, 99] et d'avoir confiance à nouveau en la redistribution des richesses. En effet, ce n'est pas le chômage qui est une « épreuve », pour reprendre la terminologie de Schnapper [SCH, 81], c'est d'abord la manière dont il est perçu et considéré dans l'imaginaire collectif, soit une incapacité et ensuite, le fait que l'indemnisation soit sujette à contrôle (donc à suppression possible) . On pourrait imaginer, également, que les agences nationales pour l'emploi se transforment en bourses pour l'emploi, un endroit où serait groupé, par secteur d'activités, la presse et les sites internet spécialisés, des conseillers ayant une connaissance du domaine dont ils auraient la gestion (des personnes sans emploi par exemple), pouvant témoigner de leur retour sur expérience ; un lieu où des sessions de recrutement seraient organisées, où des professionnels du secteur interviendraient à l'occasion de tables rondes ou de conférences, un lieu de rencontre de l'emploi et du non-emploi. Les chercheurs d'emploi pourraient, en outre, participer à une recherche d'emploi collaborative : lorsqu'une personne recherche un emploi, elle découvre par ce processus, des offres d'emploi qui seraient susceptibles d'intéresser d'autres personnes. L'idée serait qu'elle fasse remonter celles-ci à la bourse de l'emploi qui mettrait en relation le chercheur qui l'a trouvé et celui qui y répond. Ainsi, via le partage, le chercheur devient acteur et crée du lien social. Dans cet espace, pourraient être organisées des rencontres mensuelles, des rencontres « mises au point », autour d'un café, où chacun pourrait échanger, partager ses difficultés, se voir proposer de l'aide par les autres chercheurs, redevenir membre d'une communauté. Dans ce lieu, se côtoieraient ainsi des personnes jeunes, des adultes, des cadres et des non-cadres, et même, des retraités qui pourraient être invités à partager leurs connaissances devenues savoirs.

Au niveau de l'assistance, celle-ci sur le modèle allemand, doit être considérée comme un droit universel. La Reichsverordnung über die Fürsorgepflicht de 1924, mentionnée par F. Schultheis, prévoit que : « tout Allemand indigent doit recevoir de l'organisation d'assistance tenue de le secourir un asile, les vivres indispensables, les soins nécessaires en cas de maladie et un enterrement convenable après sa mort » [SCU, 96, p. 432]. En outre, toujours sur le modèle allemand, elle doit être personnalisée dans le sens d'adaptée au besoin de l'individu, du sur-

mesure en quelque sorte. Le droit social allemand prévoit ce qui relève de l'assistance pour la dignité humaine, un appui standard, qui varie selon le nombre de personnes du ménage et qui intègre l'accès aux biens de consommation : l'alimentation variée « du café au sucre en passant par la viande [...] les biens de consommation durables tels que la vaisselle ou les vêtements sont pris en compte en forme d'unités mensuelles [...] Parmi les besoins prévus dans ce modèle sociopolitique se trouve aussi le logement : les frais de logement, dans les limites du convenable [...] ainsi que les frais accompagnant l'installation et l'entretien du ménage (mobilier, chauffage, électricité, etc.) sont pris en charge » [SCH, 96, p. 434]. On pourrait imaginer, comme pour l'emploi, un Bureau des dispositifs de solidarité, au niveau de la ville, et non au niveau local, régional et étatique, qui centraliserait l'information et l'instruction de tous les dispositifs existants. Le public y serait reçu sur rendez-vous, à la fois pour personnaliser l'aide à apporter sur le plan matériel et/ou psychologique et pour humaniser la relation d'assistance. Il serait également possible, en parallèle, de se servir du big data et des traces laissées sur les objets connectés relatifs à une demande d'aide quelconque, non pour la prédiction des désirs et l'incitation à la consommation, mais pour détecter les personnes qui ont un besoin d'assistance et qui pourraient être invitées à se présenter dans ce lieu pour une information complète sur les dispositifs demandés et peut-être d'autres, non connus, susceptibles d'apporter un appui à l'individu.

Les dispositifs de l'assistance existent en France mais sont décentralisés à des niveaux différents, d'une part et s'apparentent à une myriade d'aides différentes, d'autre part. Chacune est calculée sur des temporalités différentes : N-2, N-1, N-3 mois, etc. La solution résiderait, peut-être, dans le fait de les regrouper en une aide unique, sur le modèle allemand, qui regrouperait tous les postes de consommation d'usage et durables, sur une temporalité unique choisie, N-3 mois correspondant davantage à la réalité de la situation sociale.

##### 5. Agir via l'information

Les écrits sociologiques relatifs à la précarité et à la pauvreté montrent sans le démontrer que l'économique est au cœur du problème. La pauvreté y est étudiée sous couvert de l'emploi, de l'assistance ou du mode de vie des personnes pauvres, vivant comme cachés dans la gêne ou la honte, dans l'attente de jours meilleurs procurés par le retour à l'emploi. Il n'existe pourtant pas de pauvreté honteuse ni de pauvreté normée car aucun statut viable n'est accordé à la personne pauvre. Le poids de ses obligations et la réalité de l'existence par rapport à l'appui social font l'objet de peu de littérature.

Dans cette optique, la volonté institutionnelle de limiter les dépenses dédiées à l'aide sociale par une information à chercher à la source et un contrôle régulier des ayants-droits, participe à la construction d'une barrière socio-économique, invisible au sein de la sociologie contemporaine. En ce sens, l'information constitue un élément de poids, dans la mesure où elle peut participer à l'accès à l'assistance et donc aider les individus à répondre aux besoins essentiels d'usage, comme de consommation. L'information peut, en outre, agir sur l'emploi car rechercher un emploi ou en changer s'effectue par le biais de l'information qui se démultiplie par le partage que nous avons suggéré et se trouve facilitée par les dispositifs du web 2.0. Elle constitue, par conséquent, un « agir » puissant et indispensable dans la lutte contre la pauvreté et dans l'instauration d'une citoyenneté sociale redonnant à la personne pauvre son visage et sa place.<sup>17</sup>

### **Conclusion :**

Ce que les études contemporaines ont démontré, c'est qu'il est possible aujourd'hui d'être pauvre en travaillant comme en ne travaillant pas. Mais, ce qu'il ressort des éléments que nous venons d'évoquer, c'est que la pauvreté est non seulement reproduite par les instances institutionnelles et les acteurs économiques mais elle est aussi, consciemment ou inconsciemment, voulue. Le Saint-Graal de l'emploi stable à plein temps, source de confort matériel, est un mythe mais chacun se doit d'y croire. Le fait d'être démuné ne doit priver une personne ni de sa dignité, ni du respect d'autrui et ne saurait s'apparenter à une forme punitive quelconque. Bien au contraire, V. Hugo l'écrivait déjà en 1901, « la pauvreté est une force, qui n'est pas capable d'être pauvre, n'est pas capable d'être libre »

---

<sup>17</sup> Hugo, V. Post-scriptum de ma vie, tas de pierres, 1901

### 3.

## INFORMATION ET PAUVRETE

### **Introduction :**

Après la discrimination par le statut social, que nous avons évoqué au précédent chapitre, nous aborderons, ici, dans une première partie, la discrimination par l'information, celle qui touche les personnes désargentées, que des théoriciens, tels que T. Childers ou E. Chatman ont choisi de mettre en lumière. Nous nous intéresserons, au sein d'une seconde partie, à l'information disponible ou « lifeworld » habermassien, au sein des milieux défavorisés, univers informationnel intrinsèquement dépendant de la société dans laquelle ils s'inscrivent et des politiques publiques relatives à l'information. Enfin, un cadre conceptuel mixte et contemporain, mêlant les approches initiées par E. Chatman et J. Habermas, au regard de l'information sera étudié, au travers d'une théorie de l'information world, revue et amendée par P. T. Jaeger et G. Burnett.

### **I - La discrimination par l'information**

#### 1. Le règne de l'information

Si l'information constitue une source d'« empowerment » pour l'individu, elle s'apparente, également, à une arme efficace de contrôle et de surveillance de la colonie et d'accroissement des inégalités sociales s'agissant de l'e-information notamment.

Le recours aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, en tant que piste pour redonner vigueur et force à un capitalisme néo-libéral en berne, au sein d'un paysage économique et géopolitique global, a modifié en profondeur le fonctionnement et l'organisation économique et sociale comme les modes de vie individuels. La volonté de puissance économique des décideurs politiques et les rapports de force inégaux ont anéanti l'espoir d'une communauté « hétérarchique » imaginée par S. Proulx [PRO, 07], promise, pourtant, par les dispositifs du web

2.0. L'individu est, ainsi, devenu dépendant de l'information, en tant que ressource première d'un point de vue économique, social ou culturel. De même que l'homme fut enchaîné, de même que ses gestes furent mécanisés, il est, aujourd'hui, condamné à savoir s'auto-informer, au travers d'une symbiose avec les outils connectés. L'utilisation technologique de l'humain et non l'utilisation humaine de la technologie constitue l'immense face cachée de l'iceberg technologies de l'information communication. E-administration, e-gouvernement, e-démarches administratives, e-services sociaux participent à une mise à l'écart des populations déconnectées, de manière volontaire ou involontaire ;

Un retour dans le passé paraît opportun afin de mieux comprendre la place prépondérante que l'information occupe, aujourd'hui, au sein d'une société donnée.

Des catalyseurs, tels que le choc pétrolier de 1971-1973 ou l'éclatement de la bulle Internet dans les années 2000, ont participé à un questionnement et à une ré-interprétation du modèle de croissance économique et des habitus des sociétés occidentales. Les gouvernements se sont concentrés sur le diagnostic et la recherche de solutions, destinées à sortir de la « crise » d'une part, et à prévenir l'avenir, d'autre part. Le mode de production fut transformé, l'organisation du travail revue, compte tenu du développement des technologies de l'information communication. La science de l'informatique pénétra la sphère professionnelle puis la sphère privée des individus. Dans un contexte de doute, d'interrogation, de compétition économique, les NTIC (nouvelles technologies de l'information communication) sont perçues comme un palliatif efficace à une croissance économique qui s'essouffle. Le Japon, qui selon A. Mattelard, verra naître le premier le vocable de « société de l'information » sera pionnier dans le développement d'une stratégie conquérante de mise en place d'une société fondée sur l'information et les NTIC [MAT, 01]. L'information numérisée deviendra l'outil et la matière d'un nouvel édifice informationnel pensé comme un objectif national, au Japon, aux Etats-Unis puis en Europe, suscitant plans et programmes massifs d'informatisation, de numérisation, d'automatisation et de liaisons réseaux. Les dispositifs technologiques devenus nomades, l'explosion du web et l'avènement de nouvelles fonctionnalités jouent, alors, un rôle prééminent dans la révolution numérique, insufflant des modes d'information et de communication novateurs et rapides qui modifient le rapport espace-temps des individus et leur fonctionnement quotidien quant à l'expérience informationnelle. Pourtant, la prolifération de la dimension technique ne transforme pas en profondeur, comme cela était escompté, les structures sociales et leurs systèmes de valeur car l'information numérisée n'a pas été mise au service du plus grand nombre. Le déploiement urgent de l'e-information et sa généralisation laisse sur le bord du chemin celles et ceux qui n'y ont pas recours et divise le corps social en une myriade d'apprenants permanents qui ne

bénéficient pas des mêmes opportunités économiques, sociales et culturelles, pour suivre pleinement à cette métamorphose de l'accès à l'information. Tout passe par la possession individuelle du capital matériel, tributaire de l'économie, nécessaire et indispensable à la découverte, à l'exploration, au tâtonnement, à l'accès et à l'utilisation de l'information numérique. Sans cette possession matérielle propre, (équipement et connexion internet), l'e-information réside dans un éventails de ressources informationnelles, choisies par les professionnels de l'information, auxquelles l'utilisateur accède sous contraintes horaires (fermeture estivale d'un mois) et matérielles, (il fait avec les moyens fournis), au sein des espaces publics connectés et des bibliothèques, spécialement missionnées pour cet accès « social » à l'information numérisée.

## 2. L'éthos de la pauvreté économique

L'information est à l'origine de toute interaction sociale, par le biais du langage et de toute action individuelle ou collective. Son rôle est, par conséquent, central dans l'environnement de vie, au sein du contexte social, et donc au sein de la société globale. Les gouvernements aspirent à une adoption massive des NTIC et de l'information numérique, pour les motifs de façade : source de bien-être, de facilité, d'élargissement communautaire, de construction de lien social, pour un motif de fonds : l'économie budgétaire. Il est ainsi aisément compréhensible que les économies financières, réalisées par ce biais, ne soient pas allouées à une aide économique à l'équipement matériel et à la souscription d'abonnement de connexion au réseau, indispensables à l'accès pérenne et à l'utilisation libre de l'e-information par les personnes modestes. De ce fait, l'écart entre les attentes des décideurs politiques, leurs actions et les usages effectifs de l'e-information dans la vie quotidienne, grandit. A l'heure de l'étalage technologique, de la compétition par le communico-numérique, la pauvreté économique touche une population de plus en plus importante, à tous les âges de la vie, subsistant de l'appui financier d'un État Providence qui les a préalablement jeté en pâture à la globalisation économique et financière. Ainsi, la richesse technologique et informationnelle s'oppose-t-elle à la misère grandissante d'une part croissante de la population, qu'elle bénéficie ou pas d'une position et d'un statut social. Le rôle déterminant et l'impact positif des NTIC et de l'information accessible par ce biais, martelé à coup de programmes d'équipements, surtout, ou de formation cognitive, parfois, diffusé jusqu'à devenir opinion publique et différencier les connectés des non-connectés, contraste avec le mode de vie et la réalité numérique des personnes pauvres. Même si elles finissent, par source d'inclusion sociale et de reconnaissance, par adhérer à ce prêt-à-penser et par investir, au détriment d'autres postes de dépense, dans les NTIC, l'effet positif sur le mode de vie et d'information, ne coule pas

de source. Force est de constater que peu d'études en sciences de l'information communication se sont concentrées sur l'amélioration des technologies de l'information communication sur la vie des individus, comme le soulignent les auteurs Heres et Thomas : « Despite the large numbers of policy references to the positive effects of ICT's on people's lives, few of these claims are reported by empirical research » [HER, 07, p. 176]. L'altération de cette action bénéfique est explicitée, dans la littérature scientifique, par un savoir-faire dans l'utilisation des TIC, dans une information numérisée surabondante, non vérifiée par les pairs ou par l'éthos de la pauvreté économique. De fait, la société de l'e-information puisqu'il s'agit de cela, finalement, ne s'est pas adaptée à l'individu ou à ses besoins mais elle demande, au contraire, à l'individu d'accepter d'être éduqué ou de se former seul à l'accès comme à l'évaluation de l'information numérique, disponible sur la toile. Tel est le prix de l'intégration sociale contemporaine, virtuelle et réelle et peu importe si cela participe à un clivage supplémentaire des individus. L'incitation à l'acceptation technologique passe par le discours suivant : l'information numérisée constitue le symbole d'un accès universel à l'information et les dispositifs du web 2.0. sont porteurs d'un élargissement de la communauté ainsi démultipliée, globale, voire planétaire. Une affirmation dénoncée par les écrits de Deibert et Rohonzinski : « a simple correlation between the Internet environment and the expansion of global civil society can no longer be taken for granted » [DEI, 08, p. 146]. De même, il n'y a pas altération de la communauté si l'individu ne vit pas dans un environnement numérique. Si le modèle de pensée ne correspond pas à la réalité, on peut alors questionner le lien entre l'information et l'humain, à savoir la place occupée par l'information, le rôle que celle-ci joue dans son mode de vie. De par notre intérêt d'études, nous nous intéressons, de manière plus précise, aux personnes défavorisées. Parmi les théoriciens qui se sont penchés sur ces publics, deux d'entre eux, dont nous avons détaillé les approches en amont, ont laissé un héritage qui continuent de nourrir les écrits contemporains en sciences de l'information ; il s'agit de T. Childers, qui a écrit sur le rapport entre pauvreté économique et information et d'E. Chatman, qui s'est concentrée sur le comportement informationnel de personnes, caractérisées par leur isolement et/ou par le dénuement. Il convient de rappeler les principaux concepts et résultats observés par ces chercheurs, en commençant par les travaux de T. Childers. Celui-ci, assisté de J.A. Post, ont cherché à démontrer que les personnes pauvres économiquement auraient des connaissances et compétences restreintes en matière d'information. Les « information poor » ne se sentent pas, selon eux, comme élément du puzzle sociétal, « harboring an inordinate amount of unawareness and misinformation (myth, rumor, folklore). While they do have information contacts with the rest of the society, these contacts are very often one-way information flows, via the massmedia, from the greater society » [CHI, 75, p. 32]. Que dire, dans

ce cas, du fait que nombreux sont ceux, aujourd'hui, à profiter pleinement de la toile et à s'informer majoritairement, par le biais d'Internet, devenu média de masse. Cet état de fait de la primauté du média, ne pourrait plus être perçu et interprété comme une mauvaise façon de s'informer. Ils notent, également, que : « report after report portrays, the various disadvantaged populations are despairing, fatalistic people with a pervasive sense of helplessness » [CHI, 75, p. 34]. Cet état d'esprit, s'il peut dépeindre un individu, ne saurait constituer l'éthos d'une population hétéroclite, aux parcours et identités multiples, caractérisée par la pauvreté, étant entendu que l'indigence peut susciter désespoir et renoncement. Pour T. Childers et J.A. Post, l'inégalité informationnelle réside dans les connaissances de traitement de l'information et dans une sous-culture, définie par un comportement passif et une attitude personnelle effacée. Dans les faits, c'est bien toujours la pénurie d'argent qui occupe et préoccupe l'esprit, qui peut mener à l'adoption d'une attitude passive vis-à-vis de l'information, à un détachement, qui ne pourra être que partiel, du monde environnant. Ces travaux se concentrent donc sur le mauvais objet d'étude, l'individu et sa responsabilité, en lieu et place de l'indigence, qui altère le champ des possibles, au niveau de l'existence et de l'expérience informationnelle, donc source d'inégalité informationnelle.

A la suite de ces travaux, E. Chatman a proposé une approche de la place et de la valeur de l'information, au sein de communautés modestes, de l'accès limité aux ressources informationnelles pour des publics comme les gardiens d'université [CHA, 87], les femmes retraitées résidant en maison de retraite [CHA, 91a, 92], les femmes incarcérées [CHA, 99], ou au sein de communautés virtuelles, bénéficiant d'un large accès à l'information comme les femmes libraires [BUR, 01]. Pourtant, le concept mis en exergue de « pauvreté informationnelle » n'est pas lié à la pauvreté, ni socio-économique, ni informationnelle... Parmi les éléments de la théorie développée par E. Chatman, figurent les « small worlds », des groupes sociaux à l'intérieur desquels « mutual opinions and concerns are reflected by its members » [CHA, 99, p. 213]. Il est difficile, toutefois, d'imaginer que ces publics, à la différence d'autres unions de défense, tels que syndicats ou associations, soient unis par des opinions partagées et par des intérêts communs. S'agissant de ces associations forcées (prison) ou contraintes (maison de retraite) ou bureaucratiques (université, entre autres), la pression, exercée sur l'individu, pour la primauté de l'intérêt commun, étouffe l'intérêt et l'opinion individuels, qui caractérisent tout individu. Si ce dernier trouve un intérêt à l'adhésion à l'intérêt commun, il s'y soumettra seul. Dans le cas contraire, il y sera contraint et se heurtera à la sanction ou à la répression ou à l'isolement visant à se soumettre à la perception dominante et à l'intérêt commun. Par adaptation et raisonnement, l'individu finit, dans la plupart des cas, par accepter un mimétisme simulé. Pour



E. Chatman, les membres de ces « petits mondes » ne franchissent pas les frontières pour répondre à leurs besoins informationnels, ne considèrent, comme sources de confiance, que les sources informationnelles éprouvées au sein de leur monde. La question serait de savoir s'ils hésitent à franchir ces « frontières » ou s'il en éprouvent réellement le besoin. Ressentir un besoin informationnel sans pouvoir le satisfaire (prison, maison de retraite, communautés et quartiers pauvres) revient à le refouler. Quel que soit l'accès à l'information, les membres d'un « petit monde » perçoivent l'information de la même manière, en fonction des normes de ce monde et leur comportement tend à être normatif : « behaviour which [they view] as most appropriate for [their] particular context » [CHA, 00, p. 13]. Un « petit monde », qu'il soit géographiquement ou économiquement restreint, qu'il permette ou non l'accès à de larges ressources informationnelles, est « small » dès lors que ses activités et intérêts quotidiens sont structurés et définis par un jeu reconnaissable de normes sociales, par des comportements qui sont spécifiques au contexte donné de ce monde. Lorsque deux personnes conversent dans la rue, on peut dire que cette activité et cet intérêt, peut-être quotidiens, sont influencés par un jeu de normes sociétales, par des comportements liés au contexte de l'action, à l'intérieur d'un espace public (ces deux personnes ne doivent pas hurler, doivent libérer l'espace si d'autres personnes veulent passer, doivent s'écouter, etc.). En ce sens, compte tenu de la définition proposée en amont, une conversation est un « small world ». Dans cet exemple, nos deux intervenants, liés par l'intérêt partagé de converser, par un comportement décent, dicté par la loi et l'éducation reçue, ne possèdent pas, pour autant, le même statut économique, ni même, une proximité géographique ou virtuelle. Les « small worlds » sont, pourtant, définis comme des environnements à l'intérieur desquels les membres sont liés par des intérêts communs, des attentes et des comportements, souvent par un statut économique et une proximité géographique ou virtuelle : « small worlds then can be defined as the social environment in which an interconnected group of individuals live and work, bonded together by common interests, expectations and behaviours and often economic status and geographic (or « virtual ») proximity as well » [BUR, 01]. Un autre exemple, celui d'une entreprise, répond, semble-t-il, à la définition du « small world ». Pourtant, en son sein, même si l'intérêt commun prime, l'intérêt personnel existe, le comportement naturel est modifié pour être « adapté » à l'univers professionnel par l'individu et non par le groupe, obéissant aux lois et conventions sociétales. Les attentes individuelles divergent, elles ne sont pas les mêmes pour chacun, mais chacun se soumet aux attentes de la majorité car la non-adhésion engendre le rejet ou la sanction. Au fond, le fait de suivre ce que d'autres font et/ou pensent, repose sur la crainte, pas sur l'emprise du groupe. En outre, l'entreprise, en tant qu'association d'individus, unis souvent géographiquement (encore

que) ne les lient pas au niveau du statut économique, loin s'en faut. Un autre élément clé des écrits d'E. Chatman, réside dans la théorie du comportement normatif (2001). Elle est composée des quatre concepts suivants :

- les normes sociales (social norms) : elles correspondent à un sens partagé, dans un monde de vie, de ce qui est approprié, ce qui est bien ou mal, de l'apparence sociale et du comportement à observer. Par conséquent, les normes sociales influencent notre façon d'être (de la tenue au langage, en passant par l'activité professionnelle et les modes de consommation). Elles définissent, également, le degré au travers duquel il est acceptable, ou pas, pour un individu, de franchir les frontières de son monde et d'interagir avec le monde extérieur.
- Les types sociaux (social types) : il s'agit de la façon dont les individus sont perçus et socialement définis, voire classés, dans leur « petit monde ». Ce classement ne se limite pas aux frontières du petit monde mais aussi à l'intersection entre le monde et la société plus large dont il fait partie. Dans un monde, un individu peut être perçu par les autres comme une source fiable d'information, alors que l'information provenant d'une autre personne, perçue comme un trouble-fait, pourra être considérée comme mauvaise. Ces perceptions ignorent la qualité, la pertinence ou la fiabilité de l'information elle-même, donc sa valeur. Le type social d'un extérieur au monde (outsider) a un effet important dans les organisations comme les bibliothèques.
- Perception du monde (worldview) : « a collective perception held in common by members of a social world regarding those things that are deemed important or trivial » [BUR, 01, p. 537]. Les membres d'un « petit monde » ne sont pas seulement unis par un jeu partagé de comportements normatifs mais également par une compréhension commune de chaque aspect du monde, leur petit monde et le monde en général, derrière les frontières, selon une échelle d'évaluation. Cette perception du monde correspond à la portée d'un petit monde qui établit l'importance relative des croyances et des intérêts. Elle influence, détermine si les personnes sont intéressées par des événements ou problèmes à l'extérieur de leur monde, comme leur interprétation d'éléments extérieurs, dignes d'intérêt ou d'attention, ou pas.
- Information Behavioriste (expérience informationnelle) : il évoque les manières dont l'information est ou n'est pas intégrée à un « petit monde » et fait référence à l'éventail des attitudes normatives possibles des membres d'un « petit monde ».

Les études ethnologiques sur lesquelles reposent la théorie du comportement normatif d' E.

Chatman, décrivent, finalement, la vie de tout individu au sein d'une société globale et globalisante. En ce sens, cette théorie ne peut être éprouvée par la caractéristique de la pauvreté économique ou géographique ou virtuelle. Par ses lois et les croyances qu'elle fait assimiler à l'individu, dès le plus jeune âge et tout au long de son existence, la société et ses décideurs régissent et régulent la façon d'être, de penser et d'agir, de sorte que l'intérêt « général » puisse exister et perdurer. Pourtant, l'individu conserve une part de son authenticité, s'il y veille, car, comme le soulignait D. Truman, « no tolerably normal person is totally absorbed in any group in which he participates. The diversity of an individual's experiences and his attendant interests involve him a variety of actual and potential groups » [TRU, 71, p. 509].

Universitaires et chercheurs ont entrepris de sérieuses investigations pour comprendre comment un niveau de pauvreté élevé pouvait exister quand tant de ressources informationnelles sont disponibles.

### 3. S'informer lorsqu'on est pauvre, une gageure ?

Le lien entre information et pauvreté, nous l'avons vu, fait l'objet de nombreuses controverses. Certains politiques le perçoivent comme un manque d'opportunités d'accès à l'information, des théoriciens, comme T. Childers l'explique comme des lacunes de compétences et/ou de connaissances, d'autres comme une forme de déni et de repli sur soi (E. Chatman). Des travaux, tels ceux de Greenberg et Dervin, montraient, en 1970, que les populations démunies se reposaient, au niveau de l'information, comme du divertissement, sur la télévision [GRE, 70a, 70b). Ils ont révélé que, du fait que les personnes pauvres utilisent la télévision comme première source d'information, ils ont, de ce fait, moins recours aux autres accès à l'information. Pour J. Coleman, un changement de paradigme s'est produit à partir du moment où on est passé d'une information pouvant être directe et procurée par un tiers à une information, exclusivement fournie par autrui. Pour lui, être info-riche ne vaut pas mieux que d'être info-pauvre. A titre d'illustration, il mentionne le fait que les jeunes adultes, les « action-pour » se reposent trop, comparativement au passé, (système scolaire pourtant pauvre, informationnellement parlant, dans le passé) sur l'information donnée, procurée par autrui, manquant ainsi d'expérience qui les aiderait à devenir plus productif et autonome [COL, 72, p. 74]. Le problème, ainsi, ne vient pas de l'information elle-même mais du média à travers lequel l'information est transmise et la façon dont la technologie crée une expérience informationnelle passive. S'il ne paraît pas évident que les outils numériques, notamment, puissent générer un comportement informationnel passif, (pas davantage que les autres médias), il apparaît clair, en revanche, que l'information directe, au sein

des milieux populaires, ne s'est pas effacée au profit de l'information fournie par un tiers. L'information orale, source de transmission, tout comme le recours aux médias de masse, couplé ou non à la technologie numérique, est toujours visible. Les travaux relatifs au lien information et pauvreté considèrent, d'emblée, la pauvreté comme une sorte de handicap, qui altère le contact avec l'information et son interprétation. Ainsi, la « responsabilité » d'une mal-information est-elle souvent imputable à l'individu lui-même, considéré comme « incapable » ou à sa pauvreté, seule, comme barrière à l'accès à l'information. Comme nous l'avons évoqué, ces approches, sommaires, occultent le problème d'adaptation de la personne à un environnement informationnel mouvant, qui lui est imposé alors que l'effort d'adaptation de l'information doit s'effectuer dans le sens inverse, de l'environnement informationnel, numérique ou pas, à l'individu. Ce qui ne ressort pas des travaux relatifs à la relation information et pauvreté, c'est le fait qu'être pauvre n'empêche pas le fait d'être informé, de savoir et de vouloir s'informer. Être défavorisé n'induit pas une information restreinte pour ce qui est de l'information traditionnelle, mais une information en ligne, souvent restreinte et sous contraintes. Le fait qu'une personne défavorisée aspire à devenir invisible, comme l'avait mentionné la philosophe S. Weil<sup>18</sup> - «pour se rendre invisible, n'importe quel homme n'a pas de moyen plus sûr que de devenir pauvre »- ne présume en rien de sa capacité d'information. En revanche, et cet élément ne figure pas non plus dans les écrits concernés, la préoccupation d'une personne modeste réside dans la survie au quotidien, pour se loger, se nourrir, se vêtir, se soigner, ou se chauffer. Ces priorités constituent l'essentiel de la pensée d'une part croissante de la population française, au visage jeune ou vieux, adulte ou enfant. Il s'agit donc de garder à l'esprit que ces besoins priment sur les besoins d'information, même si l'information peut procurer des pistes utiles à la satisfaction de ceux-ci. L'esprit, ainsi accaparé par des soucis quotidiens, ne fonctionne plus que par contraintes et dénie le désir. Ensuite, l'information dite « sociale », source d'amélioration de son quotidien, voire de son existence par le biais d'annonces d'emplois ou d'appuis sociaux (aide financière pour paiement des factures d'électricité ou de gaz, Revenu de solidarité active, RSA ou RSA activité, possibilité d'octroi d'un logement social ou de la possibilité d'être pris en charge pour des soins médicaux), peut être considérée comme la seule, digne d'intérêt, dans un présent toujours plus menaçant, à la fois pour l'adulte et ses enfants. Mais elle est aussi source d'évaluation, de contrôle, d'exposition de la vie privée, voire d'accusation. L'information numérisée, et son accès par le biais de la toile, passe par la contrainte économique de l'artefact et par le recours éventuel aux structures publiques, pour les personnes démunies. Ainsi, même si elles ne possèdent pas d'équipement personnel connecté, elles fréquentent, dans ce cas, l'un des seuls lieux gratuits où

---

18 Weil, S. « Cahiers », 1940-1942

cette télé-information est accessible, (avec les Établissements Publics Numériques, EPN), la bibliothèque municipale ou mieux, la médiathèque. Mieux, parce que mieux équipée sur le plan informatique et numérique. L'accès invisible s'apprécie au titre de la discrimination vécue au quotidien, face aux guichets, au sein des « Popol » (pôle emploi) et structures d'assistance. Pour les personnes pauvres, cet accès gratuit et légitime se révèle très inégal selon son lieu de vie, rural ou citadin, petite ou grande agglomération. Dès lors, si ce droit à l'e-information n'est pas mis en œuvre géographiquement, il devient difficile et préjudiciable, pour les personnes démunies, d'avoir un accès pérenne à l'information numérisée et aux services sociaux en ligne, susceptibles de leur apporter un soutien de subsistance. (l'appui financier se limite aux besoins vitaux, pas aux besoins de consommation légitimes pour un individu au sein d'une société « riche » : équipement en informatique et communication, pratiques culturelles, vacances, alimentation variée, etc.). En outre, il est perceptible que de nombreuses personnes pauvres, par souci d'invisibilité et de préservation de leur vie privée, par « ras-le bol » de justifications et de contrôles, renoncent au recours à l'assistance et donc à l'information. Par conséquent, elles ne sont pas en recherche de l'information sociale, elles la fuient, s'épargnant ainsi le jugement qui les accuse d'être, quitte à changer de lieu de vie, à choisir des territoires plus isolés et plus petits, où les structures sociales sont quasi-inexistantes, de même que l'accès à l'information numérisée, par le biais des bibliothèques. Ces dernières sont considérées, au sein des milieux modestes, comme la figure emblématique de l'information disponible et du savoir, en général, par la gratuité de l'emprunt et de la recherche d'information qu'elles offrent. Elles sont, par ailleurs, considérées comme utiles à tous les âges de la vie : enfant, comme pouvoir de l'imagination et source d'éveil, (surtout lorsqu'il pleut...), adolescents et jeunes adultes, comme lieu de travail spacieux et paisible (calme et endroit pour travailler), source d'accès gratuit à internet et aux ressources imprimées demandées par l'établissement d'enseignement (sans considération aucune du pouvoir économique des parents, l'achat de livres est coûteux), adultes, comme lieu de veille sur l'actualité, d'accès internet (email et accès aux offres d'emploi notamment), d'auto-formation, de savoirs. Des auteurs, tels que S. Paugam et C. Giorgetti, dans son ouvrage « Des pauvres à la bibliothèque » se sont intéressés aux raisons pour lesquelles les personnes modestes fréquentent les bibliothèques. Nous en avons, d'ores-et-déjà, évoqué quelques uns, qui ne sont pas mentionnés par ces auteurs dans la mesure où ils se sont concentrés sur un public adulte, occultant le rapport pauvreté et bibliothèque, s'agissant des enfants (petits et grands). D'une manière générale, on peut écrire que la pauvreté conduit à la bibliothèque, s'il en existe une. Leurs écrits portent sur la bibliothèque du Centre Pompidou, unique à Paris, de par les services proposés et ses tranches d'ouverture. Ces auteurs démontrent deux aspects fondamentaux

explicitant la fréquentation de cette bibliothèque par les personnes défavorisées : d'une part, l'abri et les commodités offertes par le lieu ; d'autre part, la bibliothèque constitue un catalyseur de liens sociaux marqués par la protection et la reconnaissance. Par protection, S. Paugam et C. Giorgetti entendent l'enceinte et la possibilité de mobiliser des supports matériels et humains. Par reconnaissance, ils évoquent « l'interaction sociale qui stimule l'individu en lui fournissant la preuve de son existence et sa valorisation par le regard de l'autre ou des autres » [PAU, 13, p. 16]. Les résultats de l'enquête menée mettent en relief quatre types de liens sociaux, déclinés comme suit :

- le « lien de participation organique » : il renvoie à la « solidarité mécanique » d'E. Durkheim, précédemment évoquée, et fait état de l'apprentissage et de l'exercice d'un rôle dans l'organisation du travail,
- le « lien de citoyenneté » ou d'appartenance à une entité nationale
- le « lien de participation effective » ou socialisation : « au cours de ses apprentissages sociaux, l'individu est à la fois contraint par la nécessité de s'intégrer mais, en même temps, autonome dans la mesure où il peut construire lui-même son réseau d'appartenance, à partir duquel il pourra affirmer sa personnalité, sous le regard des autres » [PAU, 13, p. 17]. La construction du « réseau d'appartenance » n'est pas aussi autonome qu'il y paraît, elle est clairement liée à l'origine sociale.
- Le « lien de filiation », à savoir la protection et la reconnaissance. A dire vrai, il peut s'agir d'égalité, plus que de reconnaissance, tous les usagers, pauvres comme aisés, sont accueillis de la même manière. Il n'est pas noté sur le front d'une personne qu'elle est pauvre, fort heureusement. Par conséquent, il paraît difficile de parler de reconnaissance, compte tenu de l'anonymat social, prégnant et dominant au sein des bibliothèques et du fait que le relationnel avec les bibliothécaires soit très souvent limité.

En résumé, les deux sociologues mentionnent que « compter sur » illustre la relation de l'individu à l'institution et que « compter pour » représente le désir de reconnaissance. Ils proposent, au travers de cette enquête, une déclinaison des usages des personnes pauvres, selon leur degré de « disqualification sociale » : « fragilité », « dépendance », « rupture » [PAU, 13, p. 23]. Ainsi, pour les personnes en situation de « fragilité » (chômeurs), la fréquentation s'explique par la possibilité de rechercher un emploi en ligne ou de consulter les offres d'emploi au sein de la presse. A ce propos, il est utile de mentionner que lorsqu'un usager souhaite transmettre une candidature en ligne, il ne peut utiliser de clé USB au sein de la bibliothèque (l'unité centrale n'est d'ailleurs pas accessible). Par conséquent, il convient de forcer le téléchargement de son

curriculum vitae via sa boîte mail. Ce point constitue une illustration de l'information numérique sous contrainte que nous avons mentionné. Pour les personnes en situation de « dépendance » (vivant des aides sociales), la bibliothèque s'apparente à une manière de combler le temps, disponible par le non-emploi. Ce résultat paraît, pourtant très homogène, compte tenu de la diversité des personnes aidées. Nombreuses sont celles à espérer encore se procurer de l'argent supplémentaire par le biais de menus services et d'emplois « à la demande » présents sur la toile. De même, beaucoup de personnes modestes, s'adonnent aux jeux de hasard, qui se sont développés en ligne, particulièrement appréciés, car sources de gros gains financiers immédiats, apportant une réponse concrète à la pauvreté quotidienne. S. Paugam et C. Giorgetti évoquent l'exemple d'une personne pauvre et âgée, qui ne joue pas mais qui mise en bourse, qu'ils décrivent en ces termes : « le fait de s'intéresser à la Bourse n'a, en soi, rien d'exceptionnel, mais qu'une vieille dame, de milieu populaire, s'adonne à cette pratique sur Internet, en faisant preuve d'une compétence peu courante pour des personnes de cet âge et de ce milieu social, a de quoi surprendre » [PAU, 13, p. 52]. A la lecture de ces lignes, on constate que le fait qu'une personne âgée, pauvre, soit capable de miser en bourse en ligne, relève de l'étonnement, à la limite du surnaturel, une idée négative des personnes pauvres, bien ancrée dans l'opinion publique et dans l'imaginaire collectif.

Enfin, pour les individus en phase de « rupture », la bibliothèque s'illustre comme un havre de paix et de survie où il est possible de se mettre au sec et au chaud ou au frais, de se laver, de dormir loin du brouhaha de la ville. Dans les faits, pourtant, peu de bibliothèques publiques, et la bibliothèque Pompidou est certainement une des seules, si ce n'est la seule à Paris, laissent la possibilité aux personnes sans-logis de rester bien longtemps dans leurs murs, d'où l'apparition des vigiles, et l'intérêt de l'ordre général est alors massivement invoqué, ne laissant libre cours à aucune contestation. L'idée de « reconnaissance » évoquée n'est, de fait, pas généralisable à l'ensemble des bibliothèques parisiennes. En outre, l'exploration de la pauvreté et sa réalité, passent par l'analyse et l'interprétation de signes extérieurs avec lesquels une personne modeste joue volontiers, afin de tromper le jugement d'autrui, de simuler une position sociale confortable et d'obtenir, alors, le respect du reste du corps social, une forme d'achat, non de l'objet lui-même, mais de la considération apportée par la possession de cet objet. A cet effet, elle acquière, autant que faire se peut, des objets symboliques de richesse et de suivi de la consommation dans l'imaginaire collectif, avec une différenciation, toutefois, selon le fait qu'il s'agisse d'un homme ou d'une femme. Ainsi, l'homme pourra arborer une tenue vestimentaire soignée, posséder le dernier bijou technologique sorti, montrer son « capital » au travers d'un véhicule. Pour la femme, cela s'exprimera, également, au travers des vêtements, mais à la différence de l'homme,

davantage par le biais des bijoux, du maquillage ou de la coiffure. Cette « ruse », ce travail sur images, sur lequel se fonde la société de consommation, permet tout simplement d'acquiescer la paix sociale en préservant son soi, par le jeu de l'imitation des nantis. La possession de ces emblèmes de richesse suffit à élaborer une stratégie de construction de l'image donnée par la personne pauvre, considérée par l'Autre comme bénéficiant d'un patrimoine décent et donc, non pauvre. A l'inverse, les personnes bien nées aiment à jouer le rôle de personnes modestes, en dissimulant leur richesse. Elles n'affichent, dans ce cas, qu'une part infime de leur capital, afin de le préserver, en évitant les convoitises et les sollicitations. En ce sens, lorsque S. Paugam et C. Giorgetti ont cherché à côtoyer les personnes pauvres, ils ont retenu un certain nombre de critères d'observation, axés sur l'image et sur la disponibilité horaire. Parmi les critères sur image, figurent l'habillement, le changement d'habillement, le port de sacs, la coiffure ou le maquillage et parmi les critères de non-emploi, la présence dans la bibliothèque pendant les horaires courants de travail. La perception de l'image et son interprétation subjective, alliée à la déduction, (présence, donc inactivité ou faible activité professionnelle) constituent, par conséquent, les fondements de cette observation et de cette enquête. Le tabou de la pauvreté se heurte à l'opinion et à la conscience des enquêteurs. D'une manière plus humble et plus exhaustive, c'est bien la pauvreté et ses restrictions culturelles qui incitent les personnes désargentées à fréquenter les bibliothèques, comme en témoigne l'un des usagers de la bibliothèque du Centre Pompidou, au sein de cet ouvrage : « quand on a pas les moyens (ciné, Mc Do, théâtre, piscine, sports, association, musique), on va à la bibliothèque [PAU, 13, p. 82]. De ce fait, nul besoin d'avoir recours à un repérage par l'image ou la présence pour confirmer que les bibliothèques constituent bien le sanctuaire de l'information gratuite, imprimée et numérique, accessible à tous.

#### 4. Conscience et valeur de l'information

Ce qui, finalement, est décrit au travers des travaux des deux théoriciens (T. Childers et E. Chatman) qui se sont intéressés aux personnes défavorisées, c'est leur façon d'être et la conscience de l'information, à savoir la manière dont elles considèrent l'information, d'un point de vue de valeur et utilité. La place effective occupée par l'information en est alors déduite, de même que le comportement vis-à-vis de l'information, voire des traits de caractère (défaitisme, incapacité à s'en sortir, mentionnés par T. Childers). Il semble, donc, qu'une confusion soit née entre la « pauvreté informationnelle », qui traduit, soit une inaptitude intellectuelle et culturelle individuelle (T. Childers), soit un monde informationnel fermé, infligé et subi, (E. Chatman), au



sein duquel un faible rôle est accordé à l'information. Les deux théories reposent donc sur des approches différentes : l'une se concentre sur l'individu seul et ses capacités pour accéder et utiliser l'information (T. Childers), quand l'autre se focalise sur les possibilités informationnelles offertes par un contexte social donné et sur l'aptitude de l'individu à sortir de ce cadre pour répondre à ses besoins informationnels. (E. Chatman). Dans les deux études, la manière dont l'individu pense ses besoins en matière d'information et la place qu'il lui accorde n'est pas considérée. Ce qui l'est, c'est ce que l'individu devrait faire, s'agissant de s'informer. Or, le fait de choisir de s'informer ou pas, de considérer l'information ou pas, n'est pas propre à une personne pauvre ou riche de même qu'il n'est pas propre à une unité sociale constituée, non pas d'hommes identiques, mais d'une pluralité d'individus. Seuls la liberté et le besoin de découvrir l'information participent à sa recherche, à son utilisation et à son évaluation, conditions qui peuvent être facilitées, comme restreintes, par l'information disponible au sein de l'environnement de vie. L'inégalité informationnelle réside dans ce volume d'information à portée, traditionnelle (radio, TV, ressources imprimées) et numérique, avec, comme nous l'avons vu précédemment, un accès plus difficile aux ressources numériques pour les personnes modestes, compte tenu de l'environnement de vie (réseau, réseau Wi-fi moins développé) et/ou du capital économique (équipement matériel fixe ou nomade et connexion Internet viable). Ce volet de l'information disponible, le « lifeworld » habermassien sur lequel nous reviendrons, constitue le premier élément que les théoriciens de l'information T. Childers et E. Chatman ont peu développé. Le deuxième réside dans l'individualisme poussé de la société occidentale contemporaine. L'individu, tout en faisant société, doit y affirmer son autonomie personnelle, devenir le bâtisseur de sa propre existence. Mais, dans quelle mesure les personnes modestes peuvent-elle agir et se construire lorsqu'elles ne savent pas de quoi demain sera fait ? Un paradoxe accentué lorsqu'elles sont privées de l'autonomie ou de la liberté d'action nécessaire, comme c'est le cas au sein des environnements étudiés par E. Chatman, à savoir la prison, la maison de retraite, que des auteurs tels que M. Foucault ou E. Goffman, décrivaient comme des institutions « disciplinaires » (M. Foucault) ou « totales » (E. Goffman). De même, quel pouvoir le gardien d'université peut-il s'arroger pour s'affirmer au sein d'un univers qu'il est chargé de surveiller et d'entretenir et à l'intérieur duquel il n'est pas visible ? De plus en plus isolés, les personnes défavorisées, malgré la démultiplication du communautaire au travers des réseaux sociaux, ne perçoivent plus, ainsi, le lien entre leur intérêt et l'intérêt commun, ce qui les amène à se désintéresser de la vie publique, politique et sociale et donc de l'information. Agir, se prendre en charge, se transformer, s'adapter constituent des préceptes inculqués à l'individu d'aujourd'hui mais ne l'étaient pas pour les générations précédentes. L'objectif de l'autonomie

apparaît, ainsi, dès l'école, l'élève devant prendre en main au maximum son activité intellectuelle, sans dépendre du professeur, comme l'indique B. Lahire [LAH, 07]. Reste que pour pouvoir se singulariser et s'autodéterminer, l'individu doit bénéficier d'un contexte social favorable. Comme le souligne le sociologue R. Castel, les personnes en situation de précarité sont privées des ressources (revenu, formation...) qui assurent indépendance et sécurité minimales [CAS, 03]. Cette apogée d'individuation et de différenciation sociale participe, pour certains, à une liberté plus grande, comme elle condamne d'autres, à la paupérisation. Un savoir-faire de plus en plus conséquent pour s'informer et s'autogérer, une spécialisation plus grande dans le domaine productif comme au sein de l'éducation, donc une liberté individuelle accrue, constitue le pendant du concept d'« anomie » d'E. Durkheim. L'« anomie » apparaît lorsque les normes sociales s'imposent à l'individu avec moins d'efficacité dans la mesure où il bénéficie de plus de liberté. Pour E. Chatman, l'individu à l'intérieur d'un « petit monde » subit les normes sociales fortes de celui-ci, de la vision des choses au comportement, en passant par le droit ou non de franchir les portes de cet univers ; la liberté individuelle est donc restreinte et l'effet des normes sociales important. Le concept d'« anomie » évoqué dans la théorie de l'Information World ne peut pas exister puisqu'il est défini, à l'inverse, comme une baisse de l'effet des normes sociales et une liberté accrue. Ce qui est mis en lumière dans les écrits de la théoricienne ne correspond pas à l'anomie, mais à l'individualisme défini par E. Durkheim. Les individus, écartés, retirés, communiquent entre eux, car c'est le propre de l'humain, par le biais du langage, mais la perte du lien entre intérêt individuel et général, combiné à un pouvoir limité d'agir, les conduit au désintérêt de la vie sociale. Comme le souligne F. de Singly, « [l'individualisme] requiert une organisation sociale et étatique telle que l'émancipation soit possible, et pour tous » [SIN, s.d.]. Cette existence sociale, différente, que la personne modeste perçoit, forme sa conscience et la valeur qu'elle accorde à l'information, de même que son comportement ou expérience informationnelle. Pauvreté et information sont, par conséquent, liées et il appartient aux institutions publiques d'en prendre conscience et d'offrir à chacun des moyens équitables afin de mener à bien son projet de vie. Il lui appartient, également, de communiquer l'information et de ne pas ériger de barrières entre l'individu et l'information, contribuant ainsi à renforcer le rôle social de celle-ci.

Faire société ne passe pas par une valorisation factuelle mais réelle de tous les individus qui la composent, sans distinction aucune et par la mise en place de politiques claires en matière d'information et de télématique. (informatique et télécoms). En effet, l'accès aux outils de communication nomades connectés pourrait faciliter l'accès et l'utilisation de l'information

numérisée, augmenter l'« agir communicationnel », tout comme l'agir informationnel et donner ainsi la possibilité à la personne modeste de devenir indépendant.

## **II - Société et politiques d'information**

### 1. Rôle de l'information au sein de la société

A l'opposé de la prospérité informationnelle de la société moderne (médias de masse, T.V., radio, démultiplication de leur accès par internet, développement des supports et formats), la personne modeste tente de répondre, tant bien que mal, à la satisfaction de ses besoins vitaux. Si l'information peut jouer un rôle en ce sens, elle s'inscrit, comme nous venons de le voir, dans une démarche autonome et volontaire, individuelle. Pour appuyer l'individu, et pour l'aider à retrouver une autonomie minimale, l'information, en tant qu'outil de lutte contre la non-connaissance des dispositifs sociaux existants, doit être fournie par les institutions aux personnes qui en ont le plus besoin. Ce changement de paradigme constitue la clé d'une démocratisation de l'appui social et il est urgent que les politiques d'information soient orientées en ce sens. On ne peut décemment pas valoriser l'individu à son paroxysme sans lui conférer les moyens de vivre cette individualité, par le biais d'un rôle social accru de l'information. M. Harrington, sociologue, dénonçait déjà, en 1962, l'autre Amérique, « The Other America », où un Américain sur 4 quatre vivait dans une pauvreté insoutenable. En France, la même dualité prédomine, même si l'image visible des pauvres, des vieux, des handicapés, des sales et des moches est effacée, autant que faire se peut, de notre champ de vision. De même, les extrêmes sont évacués du débat d'idées politiques, économiques ou sociales. Là où Habermas évoque l'idéal de la « sphère publique », la réalité des discours se limite à un consensus admis, à des sentiers de la pensée parfaitement tracés, en dehors desquels il est dangereux de s'aventurer. Ni riche, ni pauvre, la question n'est pas là. Faire société consiste en l'acculturation des individus par l'information : mode de vie et pensée, comportement, apparences et croyances. Il s'agit, pour l'homme moderne, afin d'être considéré comme membre de la société, de céder, entre autres, à l'impératif du progrès que la technologie numérique offrirait pour accroître le pouvoir de l'individu, en matière d'information. Le quotidien monotone, humiliant des laissés pour compte, des isolés, n'intéresse personne. En outre, l'acculturation par l'information passe par un contrôle et une sélection de l'information disponible. Là où la télévision a parfaitement joué son rôle dans la formation et l'ancrage intellectuel de l'opinion publique début des années 80, Internet se révèle, aujourd'hui, un outil

beaucoup plus efficace. En effet, l'accès à la toile, par le biais d'un Smartphone ou d'un micro-ordinateur, laisse des traces qui permettent de cibler précisément l'individu et d'avoir un historique indélébile de sa pensée et de ses actions, donc de son acculturation. Habermas parle de « colonisation » et d'appauvrissement de l'information disponible : « the impoverishment of the expressive and communicative possibilities » [HAB, 84, p. 20]. Si le philosophe allemand a étudié l'impact de ces restrictions sociétales sur la quantité de l'information disponible et sur la démocratie, cette sélection de l'information, cette incitation à aller chercher l'information en ligne et son effet sur l'expérience informationnelle des personnes modestes, est largement inexplorée.

## 2. Les concepts habermassiens

En science de l'information, les travaux d'Habermas, à la différence de ceux d'E. Chatman, n'ont pas été beaucoup intégrés. Ces idées, ont, la plupart du temps, été utilisées par des auteurs tels que Buschman ou Wiegand, pour discuter des usagers des bibliothèques ou pour étudier le contexte informationnel de celles-ci [BUS, 03], [WIE, 05].

Le concept central des écrits d'Habermas est celui de sphère publique, « public sphere » : « space within a society », nécessaire à toute démocratie, qui se veut autonome. J. Corner la définit comme : « both of state power and of corporate influence within which information can dreely flow and debate on matters of public, civic concern can openly proceed » [COR, 95, p. 42]. Les travaux d'Habermas détaillent, ainsi, l'échange d'informations, à la fois social et politique, en relation avec les institutions publiques, comme les bibliothèques et les nouvelles sources indépendantes [HAB, 89]. Pour lui, la démocratie n'existe pas sans la participation et la critique publique et cette participation, qui bénéficie d'une primauté, s'exerce dans les forums publics : « the public sphere may be conceived above all else as the sphere of private people comme together as a public » [HAB, 89, p. 27]. Habermas suggère que la naissance de la sphère publique remonte au XVIIIe siècle, en Grande-Bretagne, lorsqu'au sein des cafés et salons, un mélange de citoyens de tout bord (commerçants, journalistes et autres) pouvaient, indépendamment de leur statut social, discuter publiquement, analyser et critiquer les actions du gouvernement et sa politique. Dans le schème d'Habermas, les sources d'inquiétude et d'intérêt, au sein de la sphère publique, sont les conséquences sociales et politiques des politiques gouvernementales. Une sphère publique active fonctionne donc comme un ciment entre les membres d'une société démocratique et le gouvernement. Habermas avance « the authority of opinion » ou la suprématie de l'opinion publique libre et non manipulée. Cet état de fait, précise Zaret, constitue, pour lui, une « précondition à une démocratie réelle » [ZAR, 00, p. 21-22]. Les

réseaux de communication et les institutions de la sphère publique (presse, forum, écoles, bibliothèques) n'assurent pas seulement un discours libre sur l'information politique et sociale, ils s'apparentent à des médiateurs, entre les droits de l'individu et le pouvoir de l'État, au sein des sociétés démocratiques. Au fur et à mesure que la sphère publique grandit, des droits sont élaborés pour la protéger et sécuriser son rôle dans la participation démocratique : liberté de la presse, de parole, d'expression, Constitution des droits de l'Homme [HAB, 89]. Cette protection du discours libre, relatif aux problèmes sociaux et politiques, est fondamentale dans la mesure où elle encourage le citoyen à être impliqué dans la communauté. Pour des auteurs tels que Burnett et Jaeger, la sphère publique d'Habermas est caractérisée par une communication ouverte, un accès à l'information et un échange de l'information [BUR, 08]. Force est de constater, pourtant, que la sphère publique a changé, si tant est qu'elle ait jamais existé. Comme ils le soulignent, son pouvoir est limité par l'action du gouvernement, qui limite l'accès et l'échange d'informations sociales et politiques, dans certains contextes sociaux [JAE, 07], [JAE, 05]. L'altération du pouvoir de la sphère publique s'effectue, selon des auteurs comme Hiebert, Nerone, ou Starr par un contrôle accru des médias de masse et des réseaux de communication [HIE, 05], [NER, 94], [STA, 04]. Elle est également possible, pour Ewen, Zaret, ou Hiebert, par l'union du gouvernement et des médias de masse. [EWE, 96], [ZAR, 00], [HIE, 03, 05].

Un autre concept phare de la théorie d'Habermas est celui d'« information lifeworld », ainsi défini par Brand : « the whole ensemble of human relations which is coordinated and reproduced through communication practices and information exchange » [BRA, 90, p. xii]. Pour Habermas, le concept est global : « members of a social collective normally share a lifeworld » [HAB, 92, p. 109]. L'information collective et l'environnement social forment les différentes ressources informationnelles, à savoir les paroles et perspectives de tous les membres d'une société. Le concept de parole libre, « the ideal speech situation » est défini par Alejandro comme « a conversation among equal individuals with each participant, having equal opportunities to assert and dispute » [ALE, 93, p. 187]. L'« information lifeworld », en tant que consensus, peut, ainsi, être perçu comme l'ensemble des options de communication et d'information disponibles au sein d'une culture donnée. De fait, il s'agit bien d'options, et plus précisément d'idéaux, dont nous parle Habermas ; des idéaux dont l'assimilation participe à l'« obéissance » des sujets, des idéaux savamment travaillés par le biais de la politique de l'information menée qui prône un accès égal, pour tous, à l'information, numérique notamment.

### 3. Politiques de l'information

Au début des années 90, les décideurs politiques des États-Unis, de la Grande Bretagne, de la France, parmi d'autres, voient dans la technologie numérique et son potentiel d'accès à l'information numérisée, le moyen de promouvoir l'inclusion sociale, comme le souligne Selwyn [SEL, 04]. Le « Telecommunication Act » de 1996 américain s'inscrit dans cette optique et vise à promouvoir un accès accru pour les personnes les plus pauvres, comme celles des territoires isolés. En parallèle, un « Patriot Act », destiné à protéger le pays, se fait jour au travers d'un contrôle et d'une surveillance légalisée des interactions individuelles. Le « Telecommunication Act » se concentre sur l'accès Internet et les rapports de l'administration Clinton (nommés « Falling through the Net ») qui font état d'inégalités persistantes : « [Some people] have the most powerful computer, the best telecommunication service and fastest Internet Service, as well as wealth of content and training relevant to their lives... Another group of people don't have access to the newest and best computers, the most reliable telecommunication service or the fastest or most convenient services » [NTI, 00]. Bertot et Wresch parlent de « information haves » et d'« information haves not » [BER, 03], [WRE, 96]. Aux États-Unis, l'aide aux ménages pauvres (« Link-up America »), dans l'objectif de l'accès à l'e-information pour tous, passe par un appui financier relatif aux frais d'installation, à la souscription de services de télécommunications et au paiement des factures mensuelles. Pour les personnes modestes, les bibliothèques deviennent, ainsi, comme l'indiquent Bertot, Mc Clure et Jaeger, les garantes de l'accès à Internet pour tous et gratuit, spécialement dans les zones rurales et économiquement désavantagées [BER, 08]. Elles supportent, en outre, selon Jaeger, Bertot, ou Thompson, Katz et DeCoster, l'apprentissage tout au long de la vie, le développement des connaissances nécessaires à cet accès [JAE, 12] dans la mesure où elles disposent des équipements connectés à la toile, de personnel formé et de ressources significatives. Malgré les programmes gouvernementaux, une part importante de la population (statut économique, éducation, âge, géographie, langage, expérience informationnelle) sont lésés dans l'accès à Internet et aux ressources en ligne et dans l'accès à la formation aux compétences numériques, indiquent Jaeger, Bertot, Thompson, Katz et De Costa [JAE, 12]. Selon Bertot, Jaeger, Langa et Mc Clure, ces publics fréquentent les bibliothèques car l'accès à l'information numérique est insuffisant à la maison ou parce qu'ils éprouvent le besoin d'être aidés pour les e-démarches, du fait d'une méconnaissance de la littérature officielle [BER, 06 a, b]. En dépit de cette volonté affichée du droit à l'information et à la technologie numérique, on assiste, aux États-Unis, à une fermeture massive des bibliothèques,

indiquent Goldberg [GOL, 09] et Battistella [BAT, 10]. En 2012, selon Kelly, beaucoup de bibliothèques sont menacées par des coupes dans les effectifs, les budgets, les heures d'ouverture [KEL, 12]. Ces institutions, précise LaRue, du « lifeworld » habermassien sont aujourd'hui à la recherche de fonds privés pour remplir leur rôle social [LAR, 09]. En outre, les services sociaux, sont accessibles en ligne, ce qui commence à être aussi le cas en France. De ce fait, ainsi que le mentionnent Bertot et Jaeger ou Sigler, les personnes défavorisées manquent souvent des connaissances numériques nécessaires pour en bénéficier et se débrouiller seules [BER, 12], [SIG, 12].

Pour Starr, les politiques en d'information (accès et usage), de liberté d'expression, de propriété intellectuelle, de régulation des médias, de structures de communication, de supports d'éducation, de recherche et d'innovation, constituent les paramètres de la bonne santé de la sphère publique [STA, 04]. Le volume de l'information disponible pour développer, articuler et communiquer ses opinions sociales et politiques est la clé d'une démocratie participative et du fonctionnement de la sphère publique. En ce sens, pour Jaeger et Burnett, les politiques en matières d'information, sont plus importantes que la promotion de la culture numérique et de l'inclusion digitale : « the rules established by the government in relation to information are the most significant drivers of the amount of information available to a society and the ways in which that information can be accessed and exchanged whether across the full lifeworld, or within or between individual small worlds » [JAE, 10, p. 121]. Les choix, au niveau des politiques d'information, oscillent entre la promotion de l'accès et de l'usage de l'information numérique par le biais des « petits mondes », à l'intérieur du « lifeworld », et/ou le contrôle et la contenance de l'accès et de l'usage. Bien souvent, aux États-Unis, comme en France, aucun choix n'est réalisé et les politiques d'information mêlent les deux actions. Ce qui est visé, au travers de ces décisions politiques et de la propagande digitale, c'est le nivelage du comportement informationnel, au sein des milieux où le niveau d'accès et l'usage de l'information numérisée est beaucoup plus limité que dans le reste de la population, selon un « patron », considéré comme porteur de sens, à la fois pour l'individu et la société. Pourtant, les personnes pauvres sont, bien souvent, freinées, numériquement parlant, du fait d'un manque de revenus suffisants (parce qu'en France, et à la différence des États-Unis ou de l'Allemagne, aucun appui financier n'est apporté quant à l'accès matériel et cognitif à l'information numérique) ou d'une infrastructure réseau peu développée. Par ailleurs, l'attrait du numérique n'est pas forcément le même lorsqu'une personne ne parvient pas à nourrir sa famille et doit lutter quotidiennement pour subsister. Il ne s'agit pas, alors, d'interpréter ce désintérêt ou cet intérêt relatif comme une perception déformée de l'importance de l'information, numérisée ou pas, de sa valeur, ou de son acceptabilité par et pour le « petit monde » normé,

mais d'y voir davantage, une nécessaire priorisation des besoins. Si les politiques d'information reposent sur les bibliothèques publiques, en tant que fournisseur d'accès Internet, formateur pour celles et ceux qui n'ont pas d'accès à la toile ou un accès difficile, elles ne leur octroient, toutefois, pas les moyens suffisants pour que l'information joue pleinement son rôle social et que le droit à l'information et au numérique devienne un droit pour tous. Nous avons, d'ores-et-déjà, exposé les contraintes de cet accès auquel il est possible de rajouter le fait que les bibliothèques ne disposent que de peu, à l'exception des liseuses, d'outils nomades d'accès à l'e-information (tablette ou Smartphone, par exemple). Il faut amener son matériel pour être initié. En outre, ni la formation des personnels de bibliothèques en tant qu'éducateurs à l'éveil numérique, ni les budgets alloués au fonctionnement de ces institutions, n'est pensé, compte tenu de leurs missions sociales accrues. La bibliothèque constitue bien, pourtant, comme le souligne Gill, le principal intermédiaire d'accès et d'éducation à l'information [GIL, 01]. Compte tenu de ces éléments, il apparaît nettement que l'accès et le droit à l'information digitale, constitue bien une option, un idéal à atteindre, sans, pour autant, s'en donner les moyens. Charge à l'individu d'y parvenir seul. Les politiques d'information impactent, par conséquent, l'« informationlifeworld » qui, à son tour, produit un effet sur l'individu et la manière dont il accède et utilise l'information. Puis, cette façon de « consommer » l'information ? affecte, à son tour, le faire-société. La grande surface de l'information numérique et des technologies de l'information communication, n'est, de fait, pas ouverte à tous, quoique nos décideurs politiques essaient de faire ou de faire croire.

### **III - Une théorie du/des monde(s) informationnel(s), revue et amendée**

#### **1. La théorie de l'« Information World »**

A la confluence de la théorie du/des monde(s) informationnel(s) d'E. Chatman et de J. Habermas, P. T. Jaeger et G. Burnett, proposent une théorie novatrice, axée sur les travaux des deux théoriciens. Cette thèse établit que le comportement informationnel est soumis aux influences immédiates (amis, famille, collègue) et qu'il est constitué par les sources de confiance, partagées dans les « petits mondes », influencées par le contexte social global (sphère publique, médias, technologie, politique, etc.). Elle infirme le fait que les unités sociales sont, dans la plupart des cas, isolées les unes des autres : les « petits mondes », restreints par la pauvreté économique ou informationnelle ou un autre critère (géographique, social, juridique), existent aussi et surtout au sein d'un contexte social plus large. De fait, il n'existe pas de frontières entre ces « petits



mondes » mais des interfaces, dans la mesure où ils sont en contact les uns avec les autres. A l'intérieur de ces « petits mondes », le quotidien, tout comme le comportement normatif, sont influencés par les critères du monde régional et global (économie, politique locale, médias et technologies disponibles, environnement physique, mode de transports). Ainsi, le « lifeworld » varie bien, en fonction des contextes sociaux et selon les lieux au sein d'une société. Par conséquent, il existe à l'extérieur des « petits mondes », mais aussi à l'intérieur de ceux-ci, selon les contraintes, les normes et les attentes. En outre, ces travaux démontrent que des mondes intermédiaires, organisationnels, établissent et renforcent les normes globales, à l'intérieur des institutions qui les traduisent et les contextualisent pour les petits mondes (normes, ressources informationnelles). Ce « new institutionalism » avait été souligné par des auteurs comme DiMaggio et Powell dans les années 90. [DIM, 97], [POW, 91]. Ainsi, les « petits mondes » ne sont pas isolés, ni fermés, ils interagissent à l'intérieur du monde global : les « petits mondes » sont influencés par le « lifeworld » plus large et le « lifeworld » est influencé par les « petits mondes », les mondes intermédiaires pouvant interagir à la fois avec les « petits mondes » et le « lifeworld ». Pour ces auteurs, on ne peut examiner le comportement informationnel des personnes sans considérer tous ces niveaux. Les concepts élaborés dans cette hypothèse, empruntés pour beaucoup à E. Chatman, sont les suivants : « social norms », « social types », « information behaviour », « worldview » renommé « information value ». Dans la mesure où cette théorie d'« Information worlds » se concentre non pas sur les mondes isolés mais sur l'interaction entre ces univers, elle propose, un concept de plus, celui de frontières, « boundaries », à travers lesquelles la communication et l'échange d'information peut ou ne peut pas avoir lieu. De la théorie d'Habermas est extrait le concept de « lifeworld », en tant que métaconcept, qui définit le monde à l'intérieur duquel les « petits mondes » existent. Selon le sens évoqué, mais non défini par E. Chatman, par le concept d'« Information world », les auteurs se concentrent sur les sources informationnelles (sociales majoritairement) que les individus utilisent dans leur vie quotidienne, avec un accent sur l'accès à l'information. Par l'imbrication des « petits mondes » à l'intérieur du « lifeworld » et par leur connexion, l'impact de la société sur le rôle et les attentes vis-à-vis de l'information est mis en exergue, de même que le rôle de l'information dans le monde social. Ainsi, les travaux de P.T. Jaeger et G. Burnett démontrent que la théorie développée par E. Chatman, a ignoré le « lifeworld », à l'intérieur duquel les « petits mondes » existent et les situations dans lesquelles de multiples « petits mondes » entrent en contact (conflit) avec d'autres. De même, selon eux, Habermas a peu fait état des façons dans lesquelles le « lifeworld » plus large, peut interagir ou être dans des contextes spécifiques et pour des communautés spécifiques. En résumé, les deux théoriciens n'ont pas pris en considération ce

qui se situe en dehors de l'objet d'étude, « les petits mondes » pour E. Chatman, le « lifeworld » pour Habermas. Ainsi, E. Chatman considère peu les autres mondes, extérieurs aux « petits mondes » spécifiques, même s'ils entrent en contact les uns avec les autres, tout comme Habermas ne fait pas état de l'influence du « lifeworld » sur un contexte localisé. [JAE, 10]. Les auteurs, par la théorie de l'« Information Worlds », exposent le fait que les unités sociales ne sont pas, dans la plupart des cas, isolées les unes des autres, que la place de l'information est soumise à l'influence des règles sociales globales, adaptées et traduites au sein des « petits mondes », que le « lifeworld » et sa « colonisation » éventuelle, via l'intrusion gouvernementale dans la sphère publique, a un impact sur le comportement informationnel normatif des groupes sociaux et des individus. « The need for information theory designed to examine the social roles of information becomes more pronounced with each technological leap that makes information more an integral component of the structures of society. In the age of the Internet, information has become the lifeblood of government, commerce, education, social interaction [...] » [JAE, 10, p. 162].

## 2. Inégalité informationnelle, société et formes sociales

Jean-Jacques Rousseau et Thomas Hobbes voyaient la société comme un rassemblement d'individus décidant de passer un « contrat social ». E. Durkheim identifiait la société à une cérémonie collective ayant donné naissance à la fois à la religion, à la morale et aux représentations collectives. L'être humain est programmé pour la parole et le langage, pour communiquer et échanger. Mais l'individu choisit avec qui il souhaite le faire et ce qu'il désire partager : en ce sens, il peut être considéré, par la majorité dominante, comme asocial. Le besoin de transmission de l'information est prégnant et naturel, de même que celui de reconnaissance : être aimé, admiré, tenir une place dans la société, lui être utile. Ces motivations, tenaces et atemporelles, au sein des sociétés modernes, expliquent cette tendance, parfois fâcheuse et préjudiciable, de l'humain, à former des communautés d'appartenance ou associations. Celles-ci émergent, in fine, des relations sociales entre les individus. Sous l'expression de société, on regroupe ces différentes structures de personnes, qui donnent lieu à de multiples formes sociales, éphémères et malléables, du simple duo à des organisations complexes, organisées autour de systèmes de communication et soumises à une autorité collective, une méta-association, dont le rôle est de veiller à l'égalité entre les hommes et de les protéger. Pour ce faire, ses décideurs élaborent des lois et des règles, des idéologies, qui normalisent le décor, l'action, et la pensée. Au sein de la société, les interactions sociales ont lieu au présent, (échanges), sur le long terme

(relations), en présentiel ou « connecté » et les hommes se rassemblent autour d'idéaux qui leur servent de guide, forment un imaginaire commun, développé par E. Durkheim<sup>19</sup> ou S. Freud<sup>20</sup> : l'idéal de la communauté, de la patrie « mère » qui protège ses « enfants », l'entreprise comme « famille », l'idéal de l'amour dans la famille, ou simplement une utopie, telle que l'égalité entre les hommes ou la démocratie. L'association est sujette aux affinités, à des rêves communs, à une histoire originelle et une mémoire collective (avec des modèles, donc des identifications possibles) et se traduit par des signes d'appartenance (origine, origine sociale, profession, diplôme, savoir-faire, lieu de vie, âge, genre, etc.). Ce sont les signaux d'appartenance, et non les « petits mondes », qui dessinent des démarcations entre les humains, entre le moi et l'Autre, entre le « eux » et le « nous ». Les gens, « associés à » telle ou telle association, de gré ou de force, se reconnaissent au travers de ces signes. Ils attendent, en outre, de l'association une reconnaissance, une considération de leur soi et de leur contribution. Les interactions entre humains et le commensalisme produit, sont régis par les lois et les règles de la méta-association, première source de restriction et elles engendrent, elles-mêmes, d'autres contraintes (temporelles, spatiales, cognitives) pour les adhérents, qui façonnent, alors, leurs stratégies d'adaptation : imitation, selon le concept développé par G. Tarde, ou au contraire différenciation, et d'une manière générale obéissance : « tant qu'il y aura des sociétés humaines, elles tireront de leur sein de grands idéaux dont les hommes se feront les serviteurs » (E. Durkheim, 1912). Les écrits du psychanalyste W. Bion (du Tavistock Institute) ont mis en évidence certains des « schèmes organisateurs » des associations : un « leader » qui protège et l'« appariement » ou le désir de partager une même communauté imaginaire. Un désir qui fusionne avec les contraintes, que G.W.F. Hegel qualifie d'« esprit absolu » (l'« esprit subjectif » correspondant à l'enfance, « l'esprit objectif » ou intériorisation des règles à l'âge adolescent et l'« esprit absolu », à l'âge adulte, où les contraintes sont intériorisées). Le comportement normatif n'est pas un problème de richesse ou de pauvreté, ni même d'isolement. La conscience individuelle de l'information est le fruit, à la fois des « schèmes » de perception hégéliens, comme de l'existence menée par la personne. Ce mélange élabore un comportement formaté, vierge, vis-à-vis de l'information, pour tous les membres de toutes les associations. S'il est inscrit dans la pensée collective (il faut s'informer et se tenir informé et les médias de masse sont là pour cela, il faut chercher l'information de telle manière, utiliser telles sources plutôt que d'autres, se montrer curieux de ce qui se produit autour de soi, etc.), l'individu peut, toutefois, plus ou moins s'en détacher, en fonction de son vécu informationnel, passé et présent, au sein des associations. A l'intérieur de

---

19 Durkheim, E. Les formes élémentaires de la vie religieuse, 1912

20 Freud, S. Massenpsychologie und Ich-Analyse, 1921

celles-ci, le contact avec l'information joue, par conséquent, un rôle prépondérant et donne naissance à de multiples expériences informationnelles, qui, elles, sont riches ou pauvres. Il ne peut donc y avoir de comportement dédié à un groupe, qu'il soit isolé ou pas, riche ou pauvre, de même que le classement du « type social » ne correspond pas à la réalité. En effet, l'individu est simplement perçu et « traduit » au travers des signes d'appartenance, qu'il lui suffit d'arborer, pour concevoir une réalité augmentée, lui permettant d'adhérer à l'association convoitée. En résumé, on peut voir des interconnexions entre individus, qui donnent naissance à des associations polymorphes, régies par une méta-association, en tant qu'autorité collective. Il n'y a pas de « petits mondes », repliés sur eux-mêmes, ni de « petits mondes », tout court. Ces associations sont éphémères et les « frontières » ou « interfaces » sont imaginaires. En fait, l'association sous-tend, à l'âge adulte, une intégration des idéaux par l'individu, à l'âge pré-adulte (enfant et adolescent), un apprentissage obligatoire de ceux-ci.

### 3. Les idéaux et l'information

Enfin, l'information et la communication participent à l'organisation et au fonctionnement des diverses formes associatives, de même qu'à leurs échanges. L'amplificateur, que constitue Internet, au niveau du « lifeworld », comme somme de ressources informationnelles et communicationnelles, participe à la liberté et au partage de l'information, comme à son emprise et à sa surveillance, par la super-association, qui, de par son rôle, dit de protection, peut contraindre les industries du Net à respecter l'« imaginaire groupal », pour reprendre le vocabulaire psychanalytique. S'agissant de l'information, les idéaux changent au fil du temps, s'adaptant aux technologies et aux événements : Avant : l'information fiable est celle fournie par autrui (enseignant, médias de masse tels que télévision, radio, presse écrite, méta-association), l'information méta est authentique et non travaillée, nul n'est censé ignorer l'information méta car elle est médiatisée de sorte qu'elle atteigne chaque individu, le web est source d'information universelle et accessible à tous, la technologie numérique constitue une option d'accès démultiplié à l'information, celle-ci est libre (liberté de la presse, liberté d'expression). Au présent : l'individu doit se rendre autonome de l'information fournie, il doit avoir un regard critique, y compris sur l'information méta, il existe des différences au niveau de l'équipement numérique nécessaire à l'accès à l'information en ligne, l'information sur Internet doit être croisée pour vérifier sa fiabilité, il est souhaitable que la liberté de la presse soit remise en cause pour lutter contre le racisme, l'antisémitisme : « les dispositions de la loi de 1881 sur la liberté de la presse sont devenues inadaptées à la poursuite des faits de provocation, d'injure ou de

diffamation raciste et antisémite » (E. Valls, 2015)<sup>21</sup>, il faut céder à l'impératif numérique et technologique.

La pauvreté ne va pas disparaître avec une meilleure information, traditionnelle ou digitale. Elle peut juste être rendue plus supportable par le besoin de transmettre l'information, de la partager, de la donner à l'autre, ou d'accéder tout simplement aux appuis financiers existants (demandes en ligne). La manière de percevoir sa valeur, si tant est que l'on puisse assimiler une donnée qui fait sens pour un ou des individus à une valeur, de même que le contact vécu et présent avec l'information sont très personnels et subjectifs. Dans la mesure où ce dernier varie avec les opportunités de l'existence individuelle, le rendu n'est, bien évidemment, pas le même d'une génération à une autre, ni d'une personne à une autre. Ce que génère la pauvreté économique, c'est un contact incertain avec l'information numérisée, ni plus, ni moins. Ce que génère la méta-association, (l'État et ses « rhizomes », imaginés par G. Deleuze), c'est un volume d'information disponible inégal, selon les territoires, et une information filtrée, contrôlée, via les médias de masse, menacée par la liberté des dispositifs du Web 2.0 (même si l'alliance avec les GAFA<sup>22</sup> est usitée, parfois, dans le cadre de l'idéal sociétal). Par conséquent, l'inégalité informationnelle ne tient pas tant à la « matrice » en matière d'information (pratiques et expérience informationnelle) que la méta-association voudrait imposer à chacun, qu'à l'information accessible et disponible, autrement dit, aux politiques d'information. Derrière l'hypocrisie de l'accès promu et égal pour tous, à l'e-information, se dissimule une discrimination par la technologie et l'information, atteinte par ce biais.

### **Conclusion :**

Le contrôle social de l'information, par le fait que l'information doit être cherchée et trouvée par l'individu, au sein d'un environnement numérique mouvant, dépourvu de repères (surabondance d'informations, mémoire de travail, structure hypertextuelle, absence de « fil d'Ariane »<sup>23</sup>), ainsi que par la somme des ressources disponibles et la domination imposée des technologies de l'information communication, menacent l'individu riche, comme pauvre, dans son autonomie. La valorisation des idéaux de liberté ou d'égalité des individus, transpose en valeurs universelles, ce qui n'est que l'expression d'intérêts économiques. L'e-information n'est pas la victoire de l'individu mais celle du système sociétal et de l'industrie technologique. Quant au sentiment d'impuissance, décrit par T. Childers, caractérisant les personnes modestes, il n'est pas lié à

---

21 Extrait du discours de présentation du plan de lutte contre le racisme et l'antisémitisme, Créteil, 17/04/2015

22 GAFA : Google, Amazon, Facebook, Apple

23 Chevalier, A. Tircot, A. Ergonomie des documents électroniques, Paris, Presses Universitaires de France, 2008

l'humain mais fait partie de la reproduction des inégalités économiques et sociales par la société. L'inéluctable est son arme fétiche. Exposer la manière dont l'information est perçue, au sein d'une association donnée, fut-elle libre ou contrainte, est déjà un geste politique. Il serait, certainement, beaucoup plus porteur de sens, de se pencher, non pas sur la place de l'information chez les personnes défavorisées, mais sur la place qui leur est laissée, au sein du paysage informationnel contemporain.

Comme l'écrivait J. Habermas en 1981, la communication, seule, entre les personnes, et non de la méta-association vers les associations, permettrait de sortir de cette impasse et « sans dramatiser prendre prendre congé du concept d'absolu » [HAB, 81]. En d'autres termes, il s'agit de cesser de regarder sans voir...

## **Partie III – Etude empirique- Résultats et analyse**

# 1.

## MÉTHODOLOGIE

### I – Introduction : hypothèses et problématique

Avant d'entrer dans le cœur de l'analyse, nous tenons à replacer les éléments du décor, à commencer par les spécificités de cette étude. Puis nous reviendrons sur la non corrélation, dans les écrits de référence, de l'Information Poverty et de la pauvreté, point central remis en question dans la littérature scientifique actuelle (Donnison, 2013), (Clayton & Macdonald, 2013), (Qiu, 2009), (Norris, 2001) et au sein de l'analyse qui va suivre.

E. Chatman fut pionnière dans l'étude des publics défavorisés. Dans ce cadre novateur, elle utilisa les méthodes anthropologiques pour élaborer une théorie visant à élucider la question de la coexistence/survivance de la pauvreté et de l'abondance dans la société américaine moderne.

Ces travaux se sont penchés sur des publics hétéroclites mais, somme toute, très ciblés : mères sans emploi, gardiens d'université, prisonnières et l'une des conclusions est la suivante : l'appartenance à un groupe social donné déterminerait les pratiques informationnelles, des pratiques éloignées de la normalité considérées comme pauvres. Pour autant, cette pauvreté informationnelle n'est pas forcément liée à la pauvreté économique. De ce concept de pauvreté informationnelle émanent un certain nombre de traits caractéristiques du comportement comme le secret ou la déception. Ainsi, le lien entre pauvreté informationnelle et pauvreté reste-t-il équivoque en opposition à la corrélation entre groupe social et pratiques qui est, elle, claire. Cela signifie donc qu'une personne défavorisée donc plus ou moins pauvre, par son appartenance à la catégorie des pauvres, sera pauvre informationnellement mais qu'il n'y a pas de rapport entre les deux pauvretés.

Ce qui, en revanche, est limpide, c'est qu'il y a une volonté de ne pas associer pauvreté informationnelle et pauvreté économique en théorie pour ne pas être affublé d'amalgame, peut-être. A vrai dire, le pourquoi nous intéresse pas même si nous émettrons quelques hypothèses à ce sujet. Cette volonté s'illustre, d'ailleurs, par le fait qu'E. Chatman se dégagera des publics défavorisés dans le temps pour s'intéresser aux communautés de classe moyenne : des femmes en maison de retraite (E. Chatman, 1992). C'est à ce moment que le fait d'être pauvre en information se détache fondamentalement de l'économique pour être interprété comme des caractéristiques comportementales du groupe social d'appartenance. En effet, on ne saurait définir une personne pauvre en information comme appartenant à la fois à la catégorie des pauvres et à celle des



classes moyennes, voire supérieures. Dans ce sens, plus récemment, l'équipe d'E. Chatman a montré « la présence » de la pauvreté informationnelle parmi les femmes libraires (Burnett, Besant & Chatman, 2001). D'autres disciples l'ont détecté au sein des communautés modifiant leurs corps (Lingel et Boyd, 2013).

Tout se passe comme s'il était tenté de séparer le fait d'être pauvre en information du fait d'être pauvre économiquement. Il est certain que la pauvreté économique ne constitue pas un précepte vendeur, encore moins flatteur, et que les éditeurs américains sont moins enclins à publier ce type de travaux qui n'intéressent pas grand monde. La corrélation entre pauvreté informationnelle et économique ou plutôt entre inégalités informationnelles et pauvreté est, pourtant, de plus en plus attestée, comme le montrent les écrits actuels et notamment ceux de Clayton et Macdonald : « there is a real danger of exclusion for certain groups of the population of the UK and that information policy must reflect an awareness of the most appropriate patterns of information dissemination in order to overcome barriers to access for each of these » (Clayton & Macdonald, 2013, p. 253-4)..

Le concept d'Information Poverty ou pauvreté informationnelle se scinde en deux courants, qui le définissent distinctement :

- la pauvreté informationnelle est assimilée à une privation technologique liée à la stratification socio-économique. Pour Donnison « families who do not have a computer will be in poverty if their children's classmates all use Google to do their homework » (Donnison, 2013). Dans la même veine, Norris écrit : « The heart of the problem of the social divide in Internet access lies in broader patterns of socioeconomic stratification that influences the distribution of household consumer durables and participation in other common forms of information and communication technologies, as well as in the digital world » (Norris, 2001, p. 234). Au sein de ce courant, Qiu, parle non plus d'info-pauvre mais d'« information have less » (Qiu, 2009, p. 8).
- la pauvreté informationnelle est assimilée à une privation d'informations, voire de certaines catégories d'information. Dans ce courant, où se positionnent les théories de T. Childers et d'E. Chatman, l'attention est portée sur le groupe. Celui-ci manque d'informations car il vit dans un contexte informationnel généralement déficient, un « information ghetto » pour reprendre la terminologie de T. Childers (T. Childers, 1975). Les « information poor » ne manquent pas de technologies mais restent en retrait de l'information populaire pour ne consommer que des flux d'informations de valeur insignifiante. Pour Alistair S. Duff, l'Information Poverty correspond effectivement à un manque de contenu et la privation technologique est un aspect intrinsèque de l'Information Poverty car l'information est diffusée via la technologie. Cet auteur ajoute « Information Poverty as the era's characteristic form of social distress and marginalisation » (A.S. Duff, 2014, p. 7).

L'attention doit être portée, dès lors que l'on s'intéresse au comportement vis-à-vis de l'information et aux pratiques qu'il sous tend, non pas uniquement sur le groupe, comme c'est le cas au sein de ces deux approches, mais aussi sur l'individu. En outre, si la pauvreté informationnelle relève de la privation matérielle technologique, cela crée un amalgame avec le concept de « fracture numérique ». In fine, nous avons deux concepts pour décrire une seule et même chose.

Ce qui a été nommé pauvreté informationnelle et qui fait l'objet des deux courants d'étude ci-dessus n'est autre qu'une face de la pauvreté économique. Elle, seule, génère des privations dans des registres variés de la vie d'un individu : sur le plan des besoins de base (logement, électricité, eau, chauffage, téléphone, nourriture, habillement, soins médicaux), au niveau de l'enseignement (supérieur notamment), au niveau de l'affectif (isolement, éclatement des liens familiaux...), au niveau culturel, (cinéma, musique, musées, expositions, ouverture sur le monde et la culture au travers des voyages), au niveau social (mobilité pour l'emploi, la formation...) comme sur le plan technologique. En ce sens, il n'y a qu'une pauvreté, économique, et les privations qui en découlent sont des pauvretés cachées. Soit on les nomme pauvreté cachée d'ordre technologique, culturel, informationnel, etc. soit on les nomme inégalités en référence au mode de vie que les personnes plus aisées possèdent. Peu importe le nom qu'on leur donne.

Ces inégalités, en matière d'information imprimée, se rapportent davantage à la mobilité induite par la restructuration des services publics qui disparaissent progressivement du paysage informationnel. Pour ce qui est du numérique, elles font référence à l'aspect matériel dans lequel il est vivement recommandé d'investir et ce, sans fin puisque les dispositifs évoluent et que les compatibilités ne sont pas assurées. Au-delà de l'équipement fixe (ordinateur PC ou portable connecté à Internet à domicile), s'ajoutent les équipements mobiles type tablette et les téléphones portable (de plus en plus chers car de plus en plus performants), à connecter également. D'ailleurs, les forfaits téléphoniques incluent tous une connexion Internet et une capacité variable de téléchargement même si l'utilisateur ne souhaite pas s'en servir. Téléphone fixe et mobile (1 téléphone portable et un forfait par personne au sein d'un foyer dans la majorité des cas), Internet fixe et mobile augmentent drastiquement les charges pesant sur l'individu. Le caractère premium, obligatoire et nomade de l'usage du numérique, sans contrepartie financière, plonge dans l'endettement les personnes en situation de pauvreté relative. Lors de la formation que nous avons suivie à Arras le 9 juin 2016 sur les lois sociales, l'intervenante de la Banque de France précisait que la nouveauté des dossiers de surendettement résidait dans l'équipement technologique, surdimensionné par rapport aux ressources financières. « nous avons constaté que ces nouveaux équipements génèrent des factures de téléphonie très élevées. Il n'est pas rare de voir des abonnements de l'ordre de 20 à 30 euros par membre de la famille. Par ailleurs, nous nous sommes rendus compte que les personnes étaient mal informées quant aux procédures de résiliation qui, si elles sont effectuées avant terme, gonflent les factures de 25 % du montant restant ».

Compte tenu de ces constats et dans le contexte actuel de dématérialisation de l'information, nous avons souhaité porter ces travaux axés sur l'Information Poverty afin de :

- mettre sur le devant de la scène un public touché par la pauvreté dite relative, entendu comme une présence de revenus économiques considérés comme insuffisants : "Les individus, familles ou groupes de la population peuvent être considérés en état de pauvreté relative quand ils manquent des ressources nécessaires pour obtenir l'alimentation type, la participation aux activités et avoir les conditions de vie et les commodités qui sont habituellement ou sont au moins largement encouragées ou approuvées dans les sociétés auxquelles ils appartiennent... » (P. Townsend, 1979). Cette pauvreté, en termes de conditions d'existence, est rarement exposée dans les écrits académiques et souvent associée au concept de précarité. Elle touche pourtant, au 21ème siècle, en France, un public grandissant, toutes tranches d'âge et tous statuts professionnels confondus (R. Senett, 2000),
- apporter une vision contemporaine du concept d'Information Poverty et vérifier son fondement,
- à partir du réel, fournir des éléments actuels de compréhension de l'« Information Behavior » comme des pratiques informationnelles des personnes modestes en mettant l'accent sur les problèmes informationnels inhérents à l'information numérique,
- dans l'espoir de faire reconnaître les inégalités informationnelles vs pauvreté informationnelle comme un enjeu de société qui doit être au cœur des politiques publiques, de sorte de ne laisser aucun individu sur le bord des autoroutes de l'information.

Notre sujet de recherche porte donc sur :

- Analyse des pratiques et de la culture informationnelle des personnes en situation de pauvreté relative sur lesquelles l'attention est rarement portée en sciences de l'information communication.
  - Exploration de la relation entre catégories sociologiques et culture informationnelle faisant l'objet de peu de travaux en France.

Notre hypothèse de recherche est de montrer que contrairement à la théorie de l'Information Poverty développée par E. Chatman, les modes d'information des personnes défavorisées ne constituent pas une culture en soi

que l'info-pauvre /info-riche n'existe pas puisque l'appartenance à un groupe social ne détermine ni les pratiques, ni la culture informationnelle.

- Qu'est-ce qui conditionne les pratiques informationnelles des personnes défavorisées ? Est-ce le contexte et les normes sociales qui déterminent les pratiques informationnelles ?
- Un individu est-il « info-pauvre » s'il est relativement pauvre ?
- Lorsqu'une personne est relativement pauvre, quel problème d'accès à l'information rencontre-t-elle ? Comment les résout-elle ?

Notre problématique issue de notre hypothèse est de comprendre les comportements, les pratiques et l'expérience informationnelle des individus en situation de pauvreté relative, (entendu comme des revenus existants mais insuffisants) au travers de leurs vécus.

Chacun, à tout âge et de tout milieu pouvant être touché par la pauvreté relative, le public visé par ces travaux ne constitue pas une classe homogène.

Nous mobiliserons à travers cette étude les concepts étudiés suivants :

- inégalités sociales et fractures numériques
- inégalité d'accès à l'information
- inclusion/exclusion sociale et Information
- politique d'inclusion numérique
- culture informationnelle
- pauvreté informationnelle versus inégalités informationnelles

Deux paradigmes sont mobilisés. Le premier est issu de la sociologie. Il s'agit des paradigmes de la précarité (R. Senett, 2000) et de la pauvreté (P. Bourdieu, 1979). Le second est issu des sciences de l'information. Il s'agit du paradigme de l'« Information Poverty » (E. Chatman, 1992, 1996, 1999).

## **II – Méthodologie : l'approche biographique**

L'étude empirique a été réalisée dans une perspective qualitative, selon la méthodologie de l'approche biographique et du courant « roman familial et trajectoire sociale » développé par le sociologue V. de Gaulejac. Elle est étayée par des données issues de l'observation participante.

Ce courant nous a particulièrement intéressés dans la mesure où nous nous trouvions, sur le terrain, face à un groupe, similaire à ceux formés par le sociologue, où les récits de vie s'entrecroisaient. Il s'agissait de l'espace café du Secours Catholique de Berck sur Mer ; un lieu à

part, où dans le respect de l'altérité, chacun trouvait une place, un café, une écoute et de la vie.

En outre, cette méthodologie permettait tout d'abord de saisir l'histoire d'une personne, de l'intérieur, c'est-à-dire avec ses mots, ses silences et ses émotions. Ensuite, elle relie les parcours de vie aux événements, au contexte et aux connections/interactions de l'individu. Dans le cadre de cette étude, il est question de mettre en lumière ces éléments au regard de l'expérience informationnelle (Information Behavior) et des pratiques sous-tendues. En transposant cette méthode dans l'univers des sciences de l'information communication, nous nous sommes attachés à comprendre les dispositions à « agir » du sujet et du sujet dans le groupe, en matière d'accès (à) et d'usage de l'information, notamment numérique.

Nous nous sommes penchés sur la capacité d'action de l'individu, sur le plan informationnel, fonction de la détermination sociale et de l'influence des contextes sur son comportement et ses pratiques (théorie de la pauvreté informationnelle). Nous allons, à présent, nous intéresser à cette capacité d' « agir » selon l'histoire individuelle et le capital social.

### **III – L'enquête de terrain**

Situation géographique : département du Pas-de-Calais

En chiffres : 1 461 257 habitants, 895 communes, 7 arrondissements (Arras, Boulogne sur Mer, Béthune, Lens, Montreuil sur Mer, Saint-Omer et Calais).

Un territoire semi urbain, semi rural où le taux de chômage est d'environ 14, 2 % (environ 9 % au niveau national), 5 % de la population est bénéficiaire de la CMU de base (environ 3 % au niveau national).<sup>24</sup>

Lieu d'investigation : Espace café du Secours Catholique de Berck sur Mer, délégation du Pas-de-Calais, territoire Entr'deux mers.

La délégation en chiffres : 19 438 situations rencontrées par 1086 bénévoles, 70 équipes locales réparties sur 5 territoires.

Délimitation du champ d'investigation :

Nous nous sommes concentrés sur le concept de pauvreté informationnelle, en France, en 2016, dans le département du Pas-de-Calais (62), dans la ville de Berck sur Mer (62 000 habitants)

Échantillon :

**28 visiteurs** de l'espace café, âgés de 22 à 91 ans, dont le niveau d'éducation va de la fin du secondaire au premier cycle de l'enseignement supérieur et dont les revenus n'excèdent pas 1400 euros net.

---

<sup>24</sup> Projet de la délégation du Secours Catholique du Pas-de-Calais réseau Caritas, [2015]

Contexte : Au sein d'une association d'assistance aux personnes en difficulté sociale

Je voulais réaliser l'étude empirique au sein d'une structure d'assistance où je serai à même de rencontrer naturellement et le plus largement possible les personnes que je souhaite mettre en lumière au travers de leurs pratiques et expériences informationnelles, à savoir les personnes relativement pauvres.

Par relativement pauvres, nous entendons les personnes aux revenus existants mais faibles, provenant des aides sociales, d'une retraite ou d'une activité salariée précaire ou non. Volontairement, nous avons souhaité ne pas restreindre cette étude à un public spécifique puisque la pauvreté relative touche des publics appartenant à plusieurs catégorisations administratives (chômeurs, allocataires, retraités, travailleurs pauvres) et de tout âge. L'objectif est d'appréhender le concept de pauvreté relative sous le prisme informationnel et plus précisément sous celui de l'accessibilité à l'information numérique notamment. Dans une société où l'information se dématérialise, où le potentiel numérique change le paysage physique, il s'agit d'explorer les pratiques informationnelles des personnes fragiles en regard avec la théorie de l'Information Poverty développée par E. Chatman, qui fut pionnière dans l'étude des publics dits défavorisés.

En effet, récemment domiciliée dans le Département du Pas-de-Calais, à Berck sur Mer (62), la construction d'un réseau dédié aurait demandé un temps beaucoup plus long. Après avoir sollicité les associations existantes à Berck --la Croix Rouge, les Restos du Coeur, le Secours Catholique --, j'ai été reçue par cette dernière entité lors de deux entretiens : l'un fut mené par la Responsable du Secours Catholique de Berck, l'autre par l'animatrice de territoire « Entr'eux Terre et Mer ».

A l'issue des deux entretiens au Secours Catholique les 11 janvier 2016 et 4 février 2016, j'ai été recrutée en qualité de bénévole au sein de l'entité de Berck sur Mer, du 4 février au 30 juin 2016, à raison de deux jours par semaine, les mardi et jeudi après-midi. En contrepartie de l'acceptation de mon étude de terrain au sein du Secours Catholique, il fallait déterminer un autre jour où, en tant que bénévole, je serai en charge de la gestion de la librairie bibliothèque, ce fut le mardi.

J'étais présente au « Secours Cat », comme les habitués le nomment, 6 mois durant, de janvier à juin 2016, à raison de deux fois par semaine, le mardi et le jeudi après-midi de 14h00 à 17h00. De manière officielle, j'étais là en tant que bénévole responsable de l'espace livres et c'est le rôle que j'ai assumé. Le fait que cet espace coïncide avec l'espace café (il s'agit du même lieu) m'a permis, d'observer et de participer au break café du jeudi, en toute transparence et liberté. La

Responsable de l'antenne a informé toute l'équipe bénévole (25 personnes) de mon rôle et du pourquoi de ma présence. Pour les personnes venant au break café, j'étais une nouvelle bénévole en charge de l'espace livres et je les ai informés, lorsqu'ils en formulaient la demande, du fait des prises de notes, de mes travaux de recherches et de leur finalité.

L'entité berckoise est avant tout une boutique solidaire, de vêtements, objets et mobiliers, Ouverte exclusivement le jeudi après-midi au public, elle reçoit les personnes en difficulté sociale sur rendez-vous ce même jour ; un espace librairie café est proposé où chacun se voit offrir un café, des biscuits et peut s'installer autour d'une table pour partager un bon moment, discuter ou pas.

Le public de l'espace café est hétéroclite, et surtout mouvant d'une semaine à l'autre. Il est constitué des habitués et des nouveaux, des résidents comme des gens de passage domiciliés plus loin, dans un rayon maximal de 20 kms. Beaucoup de personnes retraitées fréquentent l'endroit, de même que des personnes jeunes (entre 20 et 30 ans), mais aussi des personnes d'âge mûr, homme et femme avec une majorité de femmes, des enfants pendant les vacances scolaires (du nourrisson à l'adolescent), des personnes hébergées ou logées par le FIAC (Foyer d'insertion et d'accueil), le CADA (Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile), de nationalité étrangère ou des personnes handicapées.

Les bénéficiaires, pour reprendre le vocabulaire usité, fréquentent le lieu de manière très régulière, presque fidèle. L'endroit est réputé ouvert, agréable, à l'instar d'un café traditionnel où les gens aiment à se retrouver, souvent depuis de nombreuses années. Ils y revoient des connaissances, parfois de l'enfance, des visages connus et rassurants. Autour de cette table, la voix est haute, les personnes aiment à plaisanter, à rire ; à d'autres moments, elles s'effondrent et pleurent. Ce « rendez-vous » est aussi l'occasion, parfois unique, d'être reconnu et nommé, écouté et conseillé. Chacun y met dès lors du sien pour trouver une solution aux difficultés. La famille est quasiment au cœur de toutes les discussions premières.

Le Secours catholique de Berck est ouvert à tous mais il est surtout fréquenté par une population hétéroclite, démographiquement, physiquement et culturellement, aux revenus modestes. En effet, cette structure d'assistance œuvre en réseau avec le CADA, le FIAC, le CCAS de la ville. En outre, la ville est réputée pour ses structures d'accueil et de soin de personnes handicapées. Ainsi, au sein de l'espace café, se côtoient et se rencontrent des personnes venant de Syrie et d'Érythrée, des personnes handicapées moteur ou visuelles, des personnes valides, natives du lieu, âgées de 30 à 90 ans, homme ou femme. Le public réside dans la localité ou à proximité sachant que la boutique solidaire n'existe que sur Berck sur Mer. Les autres antennes du Secours

Catholique assurent des permanences sociales, sur place et/ou à domicile auxquelles j'ai participé succinctement et de manière ponctuelle. C'est la raison pour laquelle, elles ne sont pas suffisantes pour être intégrée dans cette étude mais apportent néanmoins une dimension plus ouverte sur l'environnement extérieur, à savoir le bassin de vie.

#### Les données : retranscription intégrale à partir de la prise de notes en sténographie

Les communications ont été recueillies selon la méthodologie de l'observation participante, à partir d'une grille d'observation (cf annexe 1), lors d'entrevues individuelles auxquelles j'ai été conviées (2) et lors du break café, le jeudi après-midi, de 14h00 à 17h00. Cet unique temps d'ouverture aux bénéficiaires représente la tranche d'observation qui se chiffre, pour la durée de 6 mois, à 23 séances de 3 h.

Un journal hebdomadaire a été tenu dès le premier jour d'observation, soit le jeudi 14 janvier, date à laquelle j'ai commencé à fréquenter le lieu, sans statut officiel. Il est construit par personnage puisque certaines personnes revenaient chaque semaine, faisant état de récits de vies, définis par J. L. Legrand comme une « expression générique où une personne raconte sa vie ou une fraction de sa vie à un ou plusieurs interlocuteurs » (J.L. Legard, 1989). Ces récits de vie interviennent de manière spontanée, au sein du groupe formé par les visiteurs de l'espace café, sans thématique proposée, l'initiative étant laissée à l'individu. Celui-ci n'est pas non plus tenu de parler ou de prendre part aux conversations. S'il le fait, c'est toute en liberté ; libérées de toute sophistication, les communications sont devenues intercommunications au sein du groupe. Au total, 28 personnes sont représentées. Ma participation s'est réduite à une présence empathique ainsi qu'à un rôle de facilitation dans l'accès aux ouvrages recherchés. Nous avons retenu, à l'intérieur des récits de vie, les propos ayant trait clairement à l'information et spécialement à l'information sociale, ainsi qu'aux difficultés rencontrées. Nous nous sommes, par ailleurs, intéressés à l'individu comme au groupe formé par les visiteurs de l'espace café, afin d'appréhender les interactions éventuelles entre usagers au sein de l'institution.

Il n'a pas été possible, malgré ma demande, d'enregistrer les témoignages au sein de l'espace café pour des raisons de gêne et d'intimité. Par conséquent, ceux-ci ont été pris sur le vif, en sténographie, pour suivre la cadence d'une conversation et restituer celle-ci mot à mot. Les propos ont été retranscrits le jour même, dès mon retour à domicile.

Les prénoms, pour des raisons de confidentialité, ont été modifiés.

#### Constitution de l'échantillon

L'échantillon étudié correspond au groupe formé par les visiteurs de l'espace café de la boutique



solidaire du Secours Catholique de Berck sur Mer (62). Il n'existe pas de lieu similaire dans les institutions d'assistance autres présentes dans cette ville.

Il s'agit d'un échantillon « naturel » qui correspond parfaitement à la population cible dont la caractéristique est la pauvreté relative. En effet, lorsque nous avons rencontré la Responsable de l'Antenne lors de notre premier entretien, elle nous indiquait : « notre public n'est pas constitué de personnes complètement démunies. Nous travaillons beaucoup avec le CADA (centre d'accueil des demandeurs d'asile), avec le FIAC (foyer d'insertion et d'accueil). En fait, les personnes qui viennent à la boutique sont des personnes qui ont des revenus mais très bas, trop bas et qui trouvent ici de quoi se meubler, s'habiller. Elles peuvent aussi rencontrer des gens à l'espace café qui est un lieu très plébiscité ; et puis nous organisons des ateliers depuis peu le mercredi après-midi : couture, tricot, etc ».

Compte tenu de sa représentativité par rapport au sujet de recherche et à la population étudiée, nous avons choisi de le garder tel quel , de ne procéder à aucune sélection, à aucun tirage au sort ni à aucune classification susceptible d'accumuler des strates différentielles inopérantes quant à la réalité des pratiques et de l'expérience informationnelle que nous souhaitons appréhender et comprendre.

L'échantillon est composé d'un noyau dur de 13 personnes fréquentant l'espace café chaque semaine, + X personnes supplémentaires venant occasionnellement. Les visiteurs fidèles de ce lieu ont été nommés. Dans l'espace temps, même si le café était ouvert de 14h à 17h00, rares étaient les personnes qui restaient durant toute la plage d'ouverture. C'était le cas pour deux d'entre elles, Salomé et Victor. Pour les autres, le temps de présence variait entre 30 min et 1h30.

Le groupe ainsi formé, qui se fait et se défait dans le temps, constitue un échantillon par grappes si l'on considère qu'il s'agit d'un tirage au sort effectué par le hasard, d'un ensemble entier parmi d'autres ensembles. C'est cette mouvance dans l'espace temps qui le rend à la fois difficile à cerner et intéressant à analyser dans la mesure où il comprend un certain degré d' « élasticité », dans le nombre de personnes présentes à une date donnée, dans la durée où ces personnes demeurent au café.

### Méthodologie

L'étude empirique qualitative a été menée selon la méthodologie de l'approche biographique

croisée en groupe développée par V. de Gaulejac<sup>25</sup>. Là où l'histoire d'un individu est davantage exposée de manière individuelle en psychologie ou en psychanalyse, le sociologue propose d'étudier les récits de vie en groupe, de manière à ce que l'individu se réapproprie le sens de son histoire. Cette démarche, fondée sur la sociologie de Bourdieu et la psychanalyse freudienne, permet le « pouvoir savoir », l'animateur ne proposant pas de modèle d'interprétation. L'objectif réside dans l'émergence du sujet : « l'homme est le produit d'une histoire dont il cherche à devenir le sujet » (V. de Gaulejac, 2012).

Selon la définition proposée par J.L. Le Grand, le récit de vie peut être défini comme une : « expression générique où une personne raconte sa vie ou une fraction de sa vie à un ou plusieurs interlocuteurs » (J.L. Le Grand, 2000)<sup>26</sup>. Il relève de plusieurs champs disciplinaires qui s'entrecroisent : psychologie sociale, sociologie, sciences de l'information et de la communication, psychanalyse. Le récit de vie se prête, par ailleurs, à une observation des faits sociaux à échelle humaine et à travers le récit de vie en groupe, les interlocuteurs peuvent être multiples. Nous avons reconnu là ce qui se passait au sein du groupe observé. Enfin, nous avons retenu le courant « roman familial et trajectoire sociale » de l'approche biographique pour deux raisons :

- elle prône l'écoute comme source de confiance ce que nous étions à même de bien faire
- elle articule l'histoire personnelle, l'histoire familiale et l'histoire sociale d'un individu. Autrement dit, elle permet de dépasser le clivage individu/société. La méthode de V. de Gaulejac a pour projet d'appréhender les phénomènes humains en opérant une articulation entre la compréhension des déterminismes sociaux et ceux de nature psychique. Pour ce faire, elle convoque un regard sociologique, historique et psychanalytique. Elle s'intéresse à la façon dont les individus vivent les événements, se les représentent, les assimilent et participent à les reproduire. Nous avons transposé cette méthode aux sciences de l'information communication afin de mettre au jour les difficultés informationnelles et ce qui pourrait contribuer à les résoudre, de même que ce qui constitue l'expérience informationnelle
- il s'agit d'une méthodologie riche pour comprendre les conditions de l'« agir » des individus.

L'enquête sur le terrain nous a permis de rapporter les récits de vie oraux de 28 visiteurs dont 12 réguliers (présence chaque jeudi).

---

25 Gaulejac, V. de (2012). L'histoire en héritage : roman familial et trajectoire sociale, Paris, ed. Payot

26 Legrand, J.L. (2000) Définir les histoires de vie. Sus et insus « définitionnels », s.n.

### Intérêts :

Cet outil se prêtait particulièrement à notre problématique de recherche, à savoir la compréhension de la culture et des pratiques informationnelles des personnes modestes. En effet, en s'attachant à la réalité du vécu, le récit de vie renferme des informations qu'il s'agit d'extraire pouvant permettre la connaissance d'une pratique sociale : s'informer. Utilisé dès les années 20 par les chercheurs sociologues de l'École de Chicago<sup>27</sup>, il fut réhabilité par O. Lewis en 1961<sup>28</sup> qui se faisait au travers de cette œuvre « le porte-parole de la culture des pauvres ». <sup>29</sup> Toutefois, les récits de vie que nous rapportons ne s'inscrivaient pas dans une dimension individuelle vs familiale mais à l'intérieur d'un groupe, celui constitué par le nombre de visiteurs de l'espace café-bibliothèque. Nous avons à cœur de ne pas occulter cette dimension du groupe et de l'individu à l'intérieur du groupe car les récits de vie mettent à jour les logiques d'acteurs sous tendues par les rapports sociaux. En effet, comme le souligne D. Bertaux, « chaque vie est surdéterminée par sa position sociale d'origine » (D. Bertaux, 1976)<sup>30</sup>. C'est la raison pour laquelle nous avons fait le choix du courant « Roman familial et trajectoire sociale » proposé par V. de Gaulejac.

Ses fondements sont multiples : la sociologie de Bourdieu ou la psychanalyse de Freud. S'intéressant à la dynamique de groupe, les récits de vie s'effectuent en groupe en vue d'analyser le lien entre l'histoire personnelle, l'histoire familiale et l'histoire sociale d'un individu source de conflit identitaire. Ce qui nous intéressait ici n'était pas la source de problème identitaire mais informationnel. Une autre différence notable de la transposition de cet outil au sein de notre étude est le fait que le groupe de visiteurs étudié n'est pas en interrogation ; ces personnes ne sont pas en quête de réponses quant à leur trajectoire sociale et/ou existentielle.. En revanche, ces récits de vie croisés participent bel et bien à l'alimentation d'une problématique de recherche. Nous n'avons pas eu recours à des éléments non verbaux, comme le suggère la méthode de V. de Gaulejac, à savoir la construction d'arbre généalogique ou le dessin.

Cet outil, méthode d'exploration et d'investigation, constitue le point de départ d'une recherche qui s'intéressait à l'identité informationnelle du sujet, à travers son histoire, sa réalité sociale, ses rapports sociaux ou sa manière d'appréhender l'information notamment numérique.

Nous avons retenu le récit de vie car il permet de s'émanciper du clivage individu et société, de

---

27 Thomas, W., Znanieck, F. ( ) Le paysan polonais

28 Lewis, O. (1961). Les enfants de Sanchez

29 Lewis, O. (1986), op. Cit., Introduction, p. 28 et 29

30 Bertaux, D. (1976). Histoire de vie ou récits de pratiques ? Rapport Cordès

saisir les déterminismes microsociologiques et les interactions entre fonctionnement individuel et fonctionnement social. Enfin, il promeut le sujet dans sa singularité et la difficulté / complexité de son existence.

### Limites

La nature de l'interaction entre narrateur et interlocuteur dans le récit de vie est floue et la notion de « distance épistémologique » est souvent remise en question. Dans cette étude, nous nous sommes souvent interrogés sur le fait de poser des questions ou non, de laisser libre cours au récit et à celui ou celle qui se raconte. Nous avons finalement opté pour une parole libre, non dirigée, naturelle qui, si le besoin s'en fait ressentir, mentionne l'aspect information.

Les détracteurs de cet outil l'accuse de subjectivité et remettent en doute son statut de méthode scientifique. P. Bourdieu la qualifiait d'«artefact irréprochable [...] illusoire» (P. Bourdieu, 1986)<sup>31</sup>.

Même si le récit de vie est un moyen privilégié de découvrir une histoire individuelle et de comprendre les autres, il n'en demeure pas moins qu'il ne saurait être exploité en vue d'une généralisation. Ces individualités valent pour elles-mêmes et elles seules. Elles apportent respectivement une vision éclairante unique de la complexité du phénomène analysé.

### Les biais

Le fait que nous ayons eu à opérer des choix, à sélectionner les propos ayant trait à l'information vide d'une partie de sa richesse les récits de vie. Il s'agit bien là de la principale difficulté de l'analyse. Même si nous nous sommes efforcés de nous maintenir dans une dimension SIC, il pourrait nous être reprochés une ouverture sur l'interdisciplinarité et notamment sur la dimension psychosociale trop importante. Nous répondrons que les SIC prennent toute leur importance et leur singularité dans l'interdisciplinarité et que le champ psychosocial ne saurait en être extrait pour comprendre les modes d'information des individus.

Par ailleurs, la variabilité dans le temps de présence des visiteurs pose des limites aux réponses rapportées qui peuvent apparaître provisoires ou partielles voire anodines mais nous avons tenu à présenter la totalité des éléments biographiques recueillis à ce risque. Tout ce qui a été dit s'apparente à un fait et, à ce titre, mérite d'être mentionné.

### Recueil des données

L'outil de collecte de données utilisé est l'observation participante. En effet, ce lieu donnait

---

31 Bourdieu, P. (1986). «L'illusion biographique», Actes de la recherche en sciences sociales, 62/63, p. 72

autant à entendre, des histoires de vie, qu'à voir, les interactions entre individus ou les comportements. De même, l'observation en situation fournissait une vision fine et pointue des processus et stratégies usités sur le plan groupal ou individuel.

L'une des définitions que l'on peut donner est la suivante : « un outil de cueillette de données où le chercheur devient le témoin des comportements des individus et des pratiques au sein des groupes en séjournant sur les lieux même où ils se déroulent » (S. Martineau, 2004)<sup>32</sup>. Nous avons choisi l'observation participante pour ne pas interférer sur le déroulement de ce moment de vie. En outre, nous ne pouvions retenir ni l'entretien, ni le questionnaire qui placent tout d'abord l'individu en posture de « préparation mentale ». et qui peuvent générer gêne ou blocage. Le public de l'espace café partageait un moment de rencontre, de vie dont nous ne voulions ni altérer le processus, ni le plaisir éprouvé par ses visiteurs.

Observer les problématiques relevant de la dynamique de groupe formé par les visiteurs au travers des interactions ou des effets, de même que tout ce qui ne se dit pas avec les mots, tel était notre propos.

### Position épistémologique

Partir de l'observé, tel était notre propos. L'objectif consistait à expliquer les faits. Compte tenu de cette position empirique, l'accent a été porté sur la description des événements observés au niveau de l'individu seul, de l'individu dans le groupe.

### Missions

Premièrement, j'étais présente sur les lieux, tous les jeudis après-midi aux heures d'ouverture, de 14h00 à 17h00, de janvier à juin 2016. Je m'installais à la table, prenais un café, comme tous les visiteurs.

Deuxièmement, j'ai observé le déroulement des événements durant ces 3 heures, veillant à maintenir une attention soutenue et à sélectionner tous les propos et attitudes ayant trait à l'information.

Troisièmement, une trace de ses observations a été conservée en effectuant une prise rapide de la parole ou prise en sténographie. Ces notes ont été retranscrites le jour même à mon retour à domicile, soit dans les 30 minutes qui suivirent la fermeture.

Enfin, cette transcription, capture de l'observé, a donné lieu à une interprétation proposée sujet par sujet.

---

<sup>32</sup> Martineau, S. (cop. 2005). L'observation en situation : enjeux, possibilités et limites in Recherches qualitatives, Hors-série, n° 2

### Caractéristiques du chercheur :

Les visiteurs de l'espace café me percevaient avant tout comme la nouvelle personne bénévole, responsable du rayon « livres ». Je n'ai, par conséquent, ressenti aucune source de méfiance mais à contrario, une confiance immédiate. Pour autant, les personnes ont mis du temps à s'adapter ma présence, et ont fait preuve, durant les 2/3 premières semaines d'une certaine retenue à mon égard. Par la suite, elles se sont assises à côté de moi, ont observé mes prises de note avec beaucoup de curiosité, m'ont nommé, souri, demandé conseil en matière de lecture, apporté des dons. En d'autres termes, j'étais adoptée par le groupe. Le fait d'être une femme a immédiatement attiré la gente masculine. Pour ce faire, j'ai adopté des tenues vestimentaires sobres, un maquillage très discret, et de manière générale, rien ostentatoire. Je me suis comportée naturellement et n'ai pas modifié mon vocabulaire.

### Rôle endossé sur le terrain

Dans l'observation en situation, mon rôle était celui d'observateur participant, en référence à la classification de Gold (Gold, 1958) : Intégrée au groupe, mon intégration était malgré tout limitée à ma « fonction » de responsable de l'espace livres et à mon statut de bénévole et non de « bénéficiaire ». Je remplissais cette mission pour laquelle j'étais présente également le mardi après-midi de 14h00 à 17h00 également et n'étais par conséquent pas un membre à part entière du groupe.

### Étapes de l'entrée sur le terrain

Je suis venue voir le lieu à 3 reprises avant mon entrée comme bénévole au mois de janvier 2016 . J'ai visité la boutique solidaire : l'espace café-bibliothèque, l'espace mobilier, l'espace vêtements. Je ne me suis jamais installée à l'espace café mais en regardant les rayonnages, j'ai écouté ce qui se disait et j'ai trouvé la dimension récit de vie intéressante pour faire ressortir le vécu ou expérience informationnelle et les facteurs d'influence. J'ai été convoquée à deux entretiens, l'un avec la Responsable de l'antenne de Berck, l'autre avec l'animatrice du territoire avant d'être recrutée en qualité de bénévole.

Je me suis également rendue à la Croix Rouge et au Restos du Coeur, présents dans la ville de Berck. A la Croix Rouge, j'ai obtenu un entretien auquel je me suis rendue, qui a duré 3 heures et qui n'a débouché sur rien. La structure ne bénéficiait pas d'espace de rencontres et la seule

possibilité offerte était de se poster en salle d'attente pour les personnes qui avaient des rendez-vous. Ces entrevues étaient proposées une fois par semaine aux personnes en difficulté sociale. En outre, j'ai adressé une demande écrite d'accueil en observateur au FIAC (foyer d'insertion et d'accueil), foyer s'occupant des personnes en fragilité ou en précarité. Cette demande est restée vaine. J'ai relancé en me déplaçant sur site et en demandant de rencontrer le directeur. Là encore, aucun rendez-vous ne m'a été proposé, aucune réponse écrite ne m'est parvenue. J'ai tenté une énième relance téléphonique restée vaine elle aussi.

Les Restos du Coeur ne distribuaient que des colis alimentaires et ne proposaient aucun « service annexe. Je me suis dit que j'aurais beaucoup de mal à recueillir des témoignages dans ce cas de figure.

### Le terrain

La confiance qui m'a été portée quasiment tout de suite (disons au bout de deux semaines) par ma qualité de bénévole caractérisait cette immersion. La difficulté fut de maintenir une capacité d'écoute importante pour chacun sans se focaliser sur tel ou tel visiteur, plus enclin à parler que d'autres. Il s'est révélé, par ailleurs, complexe d'extraire des récits de vie, ce qui avait trait à l'information car cette thématique était bien souvent mêlée à d'autres aspects du parcours de vie, tel que l'économique, la santé ou la famille. Pour la personne qui témoignait d'un moment de son histoire, il s'agissait de maintenir une écoute soutenue, intéressée et respectueuse, sans quitter le regard. Le don de soi devait être entier pour que la parole ne s'arrête pas. Parallèlement, il a fallu conserver une certaine distance avec les visiteurs, sans tomber dans la familiarité ou le tutoiement, en évitant les questions. Pour ce faire, je répétais souvent que je n'étais que de passage, le temps d'un bénévolat de 6 mois, pour mener à bien des travaux de recherches.

### Les notes de terrain

Grâce aux notes de terrain, il a été possible de regrouper les récits de vie par personnage et par date, de manière à suivre dans la durée, les difficultés exprimées comme les solutions pour y remédier. Nous avons pris note de la date, du nom de la personne qui témoignait, de ses interactions avec les autres visiteurs présents, des émotions dont nous avons été témoins. Au-delà d'un agenda de terrain, ces notes descriptives rendent compte des situations observées. Je n'ai pas tenu de journal de bord mais la pause café du mardi après-midi avec tous les autres bénévoles m'a servi d'exutoire, pour évoquer les situations qui m'avaient touchées ou qui m'avaient mises mal à l'aise. Ce fut le cas pour une personne handicapée paraplégique qui m'a demandé de lui faire boire son café ou pour ce couple de jeunes qui dormaient dans la rue.

### La grille d'observation

La grille d'observation présentée a été établie à posteriori. Il s'agissait, en ce sens, de ne pas rester rivée sur une grille ce qui aurait altéré la capacité d'écoute et par là même de témoignage. Pour rester disponible, ouverte, à l'affût des événements, des récits, des gestes et des regards, il me fallait être libre de toute contrainte. Cependant, j'avais en tête de relever les éléments afférents aux problèmes informationnels s'ils existent. Au fur et à mesure du temps, les dimensions sont apparues d'elles mêmes (contextuelle, personnelle, sociale). Mon attention s'est



également portée sur la manière dont ces personnes s'informent, comment, à l'aide de quelles sources et leur utilisation de l'information numérique. J'ai conscience du fait qu'il est possible que certains faits importants n'aient pas été répertoriés, lors de la prise de notes par exemple ou lorsque plusieurs personnes parlaient en même temps.

#### Les avantages de l'observation en situation :

Cet outil m'a permis de mettre à jour de manière somme toute assez fine des comportements, des attitudes, des pratiques qui font écho aux résultats issus de la théorie sociale de ces travaux, l'Information Poverty ou pauvreté informationnelle. En ce sens, il va permettre de comprendre aujourd'hui, dans un contexte informationnel de plus en plus numérique, quels sont les modes d'information des personnes défavorisées et quels sont leurs comportements informationnels. Il s'agit, en outre, d'un outil pertinent pour l'étude d'objets restreints comme l'est ce groupe de visiteurs.

#### Limites :

L'interprétation que je propose des faits correspond à mon expérience du terrain et par conséquent, elle est parfaitement subjective. Par le fait que les visiteurs se renouvelaient à chaque fois avec de nouveaux arrivants ou des gens de passage en attendant d'être reçus, j'ai eu le sentiment d'avoir régulièrement de nouveaux contacts et de ne pas rester sur un réseau trop restreint. En revanche, je n'ai pas eu à effectuer de choix, ni des informateurs eux-mêmes, ni des « bons informateurs », chacun ayant sa place.

#### Fidélité et validité des données :

Les observations sur le terrain se sont déroulées de janvier à juin 2016, à raison d'une fois par semaine, de 14h à 17h. Ces observations répétées dans le temps m'ont donné à connaître les personnes petit à petit, par esquisses successives.

A la demande du Président du Secours Catholique du Pas-de-Calais, ces travaux seront soumis aux sujets participants et au personnel de direction du territoire.

## IV – Traitement des données

Nous sommes partis du problème de recherche, à savoir l'analyse des comportements, pratiques et expériences professionnelles des personnes en situation de pauvreté relative, au travers de leurs vécus.

Il s'agit du genre de problème qui nécessite une étude complète, détaillée et approfondie d'un nombre limité d'individus qui ne peut être réalisée qu'au travers d'une approche qualitative.

Compte tenu de la petite taille de notre échantillon inférieur à 30 unités et des matériaux d'enquête étayés par des données biographiques issues de l'observation participante, nous avons opté pour deux méthodes d'analyse de contenu distinctes : la première centrée sur le groupe, l'investigation thématique transversale et la deuxième axée sur l'individu en tant qu'unité de sens au travers de l'étude de cas. En effet, l'analyse des récits de vie permet d'appréhender des réalités économique sociales et psychologiques sources de compréhension fine des pratiques informationnelles, des processus et interactions aboutissant à la résolution des difficultés rencontrées vis-à-vis de l'information.

### 1. Déroulement :

a) catégorisation des retranscriptions par personnage pour les visiteurs réguliers

b) lectures répétées du matériel documentaire

c) analyse de contenu exploratoire : repérage des thématiques gravitant autour de l'information, sources de difficultés et/ou de préoccupations

d) identification des thématiques et nomination :

regional characteristics, personal background, family background et dégagement de 9 catégories sources de problèmes et/ou préoccupations en lien avec l'information

- transport                    }
  - services publics            }
  - structures d'assistance }
- Regional characteristics

- revenus / capital économique }
- mémoire du corps : }
- ce que le corps a enregistré :
- les souvenirs, les gestes,
- les manières de faire, les pratiques,
- soit le mental et le corporel =
- mémorisation mentale et corporelle des
- manières de faire pour répondre à un
- besoin informationnel et/ou
- communicationnel
- les TIC : tout ce qui a trait aux TIC }      Personal background
- dans les récits :
- téléphonie, Internet mobile, fixe,
- abonnements, équipements
- numériques autres type tablette,
- dématérialisation de l'information
- le contact information : }
- le contact a suscité une information satisfaisante, non satisfaisante du point de vue du
- besoin informationnel, de la compréhension de l'information transmise
- relations famille }      Family background
- relations hors famille

e) à l'issue de cette étape, je me suis rendue compte que les relations hors famille ne pouvaient pas être intégrées dans la «Family background », que celle ci était trop réductrice puisqu'elle ne prenait pas en considération les relations avec les amis ou les voisins. Les relations avec les structures d'assistance ont été placées dans la catégorie « structures assistance » puisque si la structure n'existe pas localement, au niveau régional, elle ne peut pas développer de relations avec l'individu. Ensuite, dans les relations tissées par l'individu en dehors de sa famille, c'est, in fine, le capital social dont il s'agit et les relations avec les institutions d'assistance ne peuvent y figurer. J'ai donc renommé les dimensions à la française (je ne saurais pas dire pourquoi c'est la

langue anglaise qui m'a inspiré de prime abord) comme suit : dimension contextuelle, dimension vécu personnel, dimension sociale.

f) Analyse et découpage sémantique du corpus : à la main, tout d'abord, pour savoir si les dimensions et catégories tenaient la route, en ce sens qu'elles étaient susceptibles d'émettre un résultat pour chaque sujet constitutif de l'échantillon.

g) définition :

- unité d'information retenue : toutes les propositions exprimant un avis, un ressenti, un jugement, une difficulté sur chacune de ces catégories
- unité d'enregistrement : la proposition complète ou phrase
- unité de numération : le protocole d'histoires de vie au complet

h) analyse sémantique informatisée : attribution d'un code couleur à chaque catégorie + une couleur supplémentaire pour les pratiques informationnelles qui seraient étudiées dans l'analyse étude de cas.

i) établissement d'une grille d'analyse avec sur la partie gauche, les sujets de 1 à 28, nommés le cas échéant ; sur la partie haute, les catégories classées à l'intérieur des trois dimensions (cf partie 10 tableau 1 « thématiques récurrentes péri-informationnelles »).

## 2. Techniques d'exploitation des données

a) Analyse de contenu - investigation thématique transversale

L'ensemble des données émanant de l'échantillon est considéré comme un « tout », intéressant en lui-même car apparenté au groupe de visiteurs. A l'intérieur du corpus d'informations généré, nous avons recherché, pour chaque unité, la présence et le poids des différents indicateurs ou catégories (au nombre de 9) à travers le nombre d'occurrences d'unités d'information. Le travail de comptage est facilité par la codification couleur.

Quantification :

Pour chaque unité ou sujet est indiquée dans la colonne correspondante, la ligne « lg » où cet indicateur apparaît. La numérotation des lignes est mentionnée sur le front gauche des discours rapportés.

Décompte et fréquence :

Il restait seulement à comptabiliser dans chaque case du tableau à double entrée catégories/sujets les scores de chaque sujet à chaque catégorie et à faire la somme des chiffres ainsi obtenus pour chaque catégorie.

L'objectif réside dans la mise en lumière des thématiques les plus importantes aux yeux des sujets.. Les catégories qui bénéficient des plus hauts scores illustrent cet état de fait. Ensuite, il est possible de faire ressortir la dimension dominante, à savoir celle qui est évoquée en plus grand nombre au niveau groupal.

b) Analyse de contenu - étude de cas

Dans ce type d'analyse, chaque unité ou sujet est appréhendé dans sa globalité clinique et ethnographique d'où l'intérêt de regrouper les récits de vie par personnage avec mention des dates des récits. Il nous est ainsi possible de saisir les individualités et d'approfondir les pratiques informationnelles en terme de besoins, de facteurs de difficultés ou de sources au travers des processus et des interactions. Les attitudes ou ressentis exprimés ont fait l'objet d'une analyse « clinique » sommaire où l'interprétation est centrale. Nous ne sommes ni sociologues, ni psychologues ou psychanalystes mais nous avons tenté de percer, au delà des mots, ce qui différencie les manières de procéder et la nature des difficultés présentes rencontrées. L'objectif réside dans la mise en évidence de problématiques informationnelles croisant des facteurs multiples, d'ordre individuel, sociétal ou psychologique.

c) Étapes :

1) nous avons réfléchi à la manière de faire apparaître pour chaque sujet cette quantité d'informations que représentent les pratiques informationnelles, les processus, les sources informationnelles, les interactions et l'interprétation. Cette formalisation, considérée comme optimale, a demandé beaucoup de temps et de réflexion. Nous sommes arrivés à un tableau synoptique à double entrée : sources du problème, cheminement, pratiques / cas, processus,

élément déclencheur, élément d'influence, représentation information numérique.

2) établissement du tableau synoptique sujet par sujet soit 28 tableaux

3) ensuite, nous avons extrait de ces tableaux synoptiques les besoins informationnels, les sources utilisées et les facteurs d'altération de l'accès à l'information.

4) il s'agissait, dès lors de catégoriser ces trois aspects des pratiques informationnelles. Après relecture multiples et esquisses de catégories, nous sommes arrivés à décliner ces données comme suit :

Pour les besoins informationnels, nous avons identifié 9 types de besoins :

- information pratique (lieux, horaires)
- information sociale (aides financières)
- information culturelle
- communication
- information juridique (droits et obligations)
- information civique (bénévolat)
- information santé
- information professionnelle (liée à l'emploi, à la formation professionnelle)
- information famille (activités, loisirs, sports)

Pour les sources informationnelles, nous avons dégagé 7 sources :

- réseau (relations)
- numérique
- médias de masse (TV, radio, presse, livres, périodiques)
- archives
- services publics
- structures d'assistance
- autres entités (privées : assurance, banque, agence immobilière, auto-écoles)

Pour les facteurs d'altération de l'accès à l'information, nous avons cherché à affiner les dimensions mentionnées lors de l'investigation thématique transversale dans le tableau 1 intitulé « Thématiques récurrentes péri-informationnelles », à savoir la dimension contextuelle, personnelle et sociale. Nous avons relu à plusieurs reprises les récits et repris chaque catégorie à



ce qui a trait aux difficultés pour se déplacer avec son véhicule – coût essence, assurance, réparations, contraction de contrats, ou les transports en commun – coût, fréquence, distance, temps

dimension contextuelle, catégorie transports

5) pour pouvoir quantifier ces catégorisations, il nous a fallu revenir sur nos 28 tableaux synoptiques pour faire figurer ces catégories. Nous avons donc ré-écrits ces synoptiques toujours à double entrée : sources des difficultés informationnelles, processus, pratiques informationnelles / cas, facteurs de problèmes informationnels, analyse. A la fin de chaque cas ou situation, apparaît l'interprétation en termes de besoins informationnels, de processus et de sources informationnelles.

6) une fois ces synoptiques ré-écrits, nous avons dressé 3 tableaux distincts, l'un intitulé « besoins informationnels », le second intitulé « Sources d'information » et le troisième intitulé « facteurs d'altération de l'accès à l'information ».

7) nous avons procédé au dénombrement des différentes catégories, pour chaque sujet et apposé le score dans le tableau respectif avec le chiffre 1 si présence. Nous avons établi ensuite la somme de chaque catégorie pour chacun des trois tableaux

8) nous avons constaté que des profils pouvaient être rapprochés pour comprendre ce qui générerait une différence au niveau des pratiques numériques. Pour ce faire, nous avons établi pour les profils d'individus similaires en terme de contexte de vie, de tranche d'âge et de genre, 4 comparatifs. L'objectif consiste à isoler la(les) variable(s) qui influence(ent) les pratiques numériques, à quel degré, voire les sources informationnelles utilisées.











Nous avons formalisé un tableau à double entrée : besoins informationnels, sources, vécu passé,, capital social, pratiques numériques / Sujet

9) pour chacun des comparatifs, nous avons proposé une analyse (interprétation) d'un ou de plusieurs éléments d'influence intitulée « facteurs d'influence ».



### 3. Illustrations

#### Légende :

	Pratiques informationnelles
	Capital économique
	Services publics
	Mémoire du corps
	Contact information
	Inter-relationnel
	Structures d'assistance
	TIC
	Inter-familial
	Transport

#### Analyse sémantique des récits de vie : 3 extraits choisis (autres récits présentés en annexes)

##### *a) Témoignages issus de l'observation participante au sein de l'espace café librairie*

#### ***1 - Homme, 50 ans environ, domicilié à Merlimont, boîte, possède une voix puissante, vient pour la première fois***

Mardi 12 janvier 2016

Je suis présente à la bibliothèque librairie dans l'espace café. Un homme frappe à la porte et la Responsable de l'antenne vient lui ouvrir.

(11) H. : « Bonjour, **je vous ai trouvé par Internet** ».

(12) Responsable de l'antenne : « Bonjour, Monsieur, dites-moi ».

(13) H. : « Je vous explique. Je suis routier. J'ai eu un accident, je ne peux plus

(14) conduire. Invalidité à 36 %. Le dossier est au Tribunal depuis plus de 5 ans.

(15) **J'ai eu mes indemnités, je vivais avec mais là, j'ai tout épuisé.** Alors, si vous

(16) **pouvez faire quelque chose. J'ai vu l'Anpe,** je vais avoir droit au chômage mais le

(17) **temps que ça arrive, je n'ai rien quoi. Il faut vous reconvertir, ils m'ont dit. Je veux**

(18) **bien moi, j'ai toujours travaillé mais dans quoi ? C'est mon métier routier, c'est tout**

(19) **ce que je sais faire. Alors, je ne sais pas** ».

Responsable de l'antenne : « c'est pas facile... mais on va regarder, on va se revoir plus posément ».

(112) H. : « Oui, parce que moi, je ne sais pas quoi faire. **Le petit voisin, il m'a laissé**

(113) **aller sur son ordinateur, c'est comme ça que je vous ai trouvé.** J'habite à

(114) **Merlimont, à Merlimont, ils m'ont dit, « allez voir le Secours catholique »** mais il

(115) **n'y en a pas à Merlimont, ils ne m'ont pas dit où. Vous savez, j'étais sur la route**

(116) **tout le temps, je ne connaissais pas tous ces papiers** ».

(117) Responsable de l'Antenne : « Je comprends oui, c'est compliqué. Est-ce que vous

(118) voulez qu'on se voit la semaine prochaine ? »

(119) H. : « Oui, la semaine prochaine, c'est bien, je suis là de toute façon ».

**2 - Salomé, environ 60 ans, indique avoir travaillé 40 ans à la CAF, veuve, sans enfants, titulaire du RSA, hébergée et suivie par le FIAC (foyer d'insertion et d'accueil) à Berck/Mer :**

Jeudi 11 février 2016

(11) S. : « Je suis partie faire le pèlerinage de Saint Jacques de Compostelle. Quand je  
(12) suis rentrée, j'ai trouvé la serrure de la porte changée. Alors, j'ai appelé la police.  
(13) Ils sont venus et ils sont repartis 5 minutes plus tard. Dans la poubelle, il y avait  
(14) toutes mes affaires... Sanglots. C'est surtout pour les photos, les souvenirs de mon  
(15) mari. Je ne savais pas quoi faire, j'ai pas pensé à l'huissier. Ça me fait du bien de  
(16) vous parler, vous êtes une belle personne et je ne dis pas ça à tort et à travers moi"

Jeudi 18 février 2016

(17) S. : « Je viens de rendre visite à ce jeune homme à l'hôpital. Oui, je suis bénévole  
(18) aide-soignante, j'ai ma blouse. Je lui rends visite depuis plusieurs années, ses  
(19) parents ne vont pas le voir, c'est comme ça, je ne juge pas. Moi, j'y vais, je m'en  
(110) occupe. Je lui parle, je le fais sourire, c'est important. Moi, j'écris aussi, j'ai mon  
(111) style, particulier et j'aime les livres. J'aimerais bien faire quelque chose là-  
(112) dedans, ça me plairait.  
(113) Emma : ils recrutent des bénévoles en ce moment à la bibliothèque...  
(114) S. : « Ah bon ? A Berck ? J'y vais de temps en temps pourtant... Je vais aller voir  
(115) alors.

Jeudi 28 avril 2016

(115) Emma : « Ça faisait longtemps qu'on ne vous avait pas vu ? »  
(116) S. : « Ben oui. C'est parce que je ne vais pas bien en ce moment, à Berck, c'est  
(117) hostile pour moi »  
(118) Emma : « Qu'est-ce qui vous arrive ? »  
(119) S. : « C'est le FIAC. J'en ai marre. Tu te rappelles, je suis dans un logement qui  
(120) dépend d'eux. Je verse 130 euros par mois, je paierais bien plus dans le privé, ça  
(121) c'est sûr. Mais ils contrôlent tout, sans arrêt, sans arrêt. La semaine dernière, ils  
(122) m'ont dit : pas de visites, pas de partenaire, etc. Ça va, je ne suis plus une  
(123) gamine, je suis pas idiote quand même ! A côté de ça, pour ma retraite, il ne se  
(124) passe rien. Ça fait presque un an qu'ils s'occupent de moi, mon mari est parti il y  
(125) a deux ans et toujours rien. »  
(126) Emma : « Vous attendez toujours de toucher votre retraite ? »  
(127) S. : « Bah oui. Le dossier est complet, il ne manque rien, j'ai encore envoyé (128) des  
papiers mais avec eux, ça ne bouge pas ! »  
(129) Emma : « heureusement, il y a des aides ».  
(130) S. : « Le RSA, oui, j'ai le RSA, 570 euros par mois. Alors une fois que j'ai enlevé  
(131) les 130 euros par mois et 50 euros de sous qu'ils m'avaient prêté la première  
(132) année que je dois rembourser, il ne reste plus grand chose. Je fais attention mais  
(133) souvent, tu sais, quand je fais les courses, j'arrive à la caisse et je n'ai pas  
(134) assez ! »  
(135) Aline : « Tu sais, il y a des permanences juridiques au Château là-bas, derrière le  
(136) phare. Il y a des avocats, tout ce qu'il faut. Tu prends pas de rendez-vous sinon  
(137) dans 6 mois, t'y es encore. Tu te pointes là-bas et tu restes. Si on te dit quelque

(138) chose, tu réponds : je resterai ici jusqu'à ce que je sois reçue. En plus, au FIAC,  
(139) tu devrais avoir un référent, c'est à lui de gérer tout ça. Et puis, il y a un  
(140) psychologue aussi si ça ne va pas, je sais j'y ai travaillé. »  
(141) « Je sais, mais, ma référente... Je sais pas, rien ne bouge. J'aimerais bien me  
(142) dégager d'eux. En plus, j'ai la voiture et tout le monde refuse de m'assurer parce  
(143) que je suis au RSA. Alors, elle roule pas, je ne peux pas quitter Berck, sortir de  
(144) Berck. Et puis, il y a le problème de la procuration de mon mari ».   
(145) Aline : « De quoi il s'agit ? »  
(146) « Mon mari, il m'avait fait une procuration pour son compte. Mais, avec les  
(147) autres proprios ou j'étais avant qui ont tout jeté. Pleure. J'ai retrouvé des papiers  
(148) dans la poubelle. Je n'ai plus rien, plus de photos, j'ai plus mes écrits, mes livres,  
(149) y a plus rien. C'est comme si j'étais un bébé qui arrivait au monde. J'en ai besoin  
(150) pour exister ».   
(151) Aline : « T'es sûre que les proprios n'ont rien gardé de tes affaires ? »  
(152) S. : « Oui, je suis sûre. Tout jeté. Ils ont tout jeté ».   
(153) Aline : « Le plus important, il me semble, c'est la retraite. Tout se reconstruit  
(154) avec le temps. Et là, je vois que tu ne vas pas bien, parce que c'est la première  
(155) fois que je t'entends te plaindre ! »  
(156) « C'est la caisse de retraites qui fait des problèmes, c'est ça ».   
(157) Aline : « Elle est à Arras. Je dois y aller pour mon frère. Il m'a téléphoné, il est  
(159) dossier. Je peux t'emmener si tu veux y aller ? Régler cette histoire ? »  
(160) S. : « Oui, ce serait bien. Je ne suis pas comme ça, je ne me plains jamais mais  
(161) là, je n'en peux plus. Trop, je n'y arrive plus ».   
(162) Aline : « Pour ta voiture, t'as pas essayé le truc en ligne qu'on voit à la télé ?  
(163) Assur... je sais pas quoi ? »  
(164) « Peut-être, oui. Mais, je n'ai pas Internet. J'ai le téléphone, je prends des cartes, (165) là il  
faut que j'en rachète encore une.   
(166) Aline : « A la bibliothèque, tu l'as je crois, il me semble que c'est gratuit ».   
(167) « Peut-être, oui, mais je saurais pas le faire ça. Et puis, je n'ai pas assez pour  
(168) l'instant. Non, il faut la retraite. Vivre normalement, c'est tout ce que je  
(169) demande ».

#### Jeudi 19 mai 2016

(170) « Bonjour tout le monde, je vais me mettre là. Je ne vais pas bien du tout... Eh  
(171) ben, ça continue. J'avais eu un accident avec ma voiture il y a environ un an. Et  
(172) là, maintenant, ils veulent que je vende la voiture pour payer les réparations,  
(173) 1400 euros.   
(174) Aline : « Elle était assurée la voiture non ?  
(175) S. : « Non, je n'étais pas assurée. Tous les assureurs que je suis allée voir,  
(176) personne n'a voulu m'assurer. Le RSA, ils veulent pas. »   
(177) Aline : « fallait le faire en ligne, je sais, je connais des gens qui sont assurés  
(178) comme ça, il n'y a aucun souci ».   
(179) « Non, je ne ne peux pas. Je l'ai déjà dit, j'en ai pas moi d'ordinateur et Internet,  
(180) je ne l'ai pas non plus. Et puis, je me méfie, je préfère faire les choses avec  
(181) quelqu'un, face à face, vous voyez. J'ai pas confiance ».   
(182) Emma : « En même temps, là, sans assurance... »   
(183) S. : « Non, mais j'ai juste tapé l'arrière en la déplaçant. Mais c'est rien du tout. En  
(184) plus, c'est le fils de la dame qui m'a dénoncé à la police. Elle leur a dit que je  
(185) roulais sans assurance alors que c'est faux. Je roulais plus déjà et depuis non  
(186) plus, la voiture, elle bouge pas. »

- (187) Annie : « Personne ne peut vous forcer à vendre votre véhicule, il faudrait aller  
 (188) voir un avocat. Bon, tu me diras une voiture qui ne roule pas, ça ne sert à rien ! »  
 (189) S. : « Si, c'est utile ! C'est ma maison. »  
 (190) Emma : « Vous devriez rencontrer la Responsable, ils peuvent peut-être vous  
 (191) aider financièrement ».  
 (193) S. : « **Vous croyez qu'ils vont m'aider ?** »  
 (194) Emma : « Je sais pas mais ça vaut le coup d'essayer ».  
 (195) S. : « C'est sûr. Je vais attendre là pour la voir quand elle sortira ».  
 b) *Témoignages issus d'entrevues individuelles auxquelles j'ai assisté pour des personnes venant pour la première fois au Secours Catholique. Nous avons désigné par la lettre I, l'intervenant bénévole, chargé d'établir un dossier de demande d'aide financière.*

## 27 - Isabella, la trentaine, domiciliée à Cucq (5 kms), mère seule, deux enfants

- (11) Intervenant : Je vous écoute.  
 (12) Isabella : « Je raconte tout depuis le début, comme ça, ce sera plus simple ».  
 (13) Intervenant : Comme vous le souhaitez.  
 (14) Isabella : « Oui, c'est mieux. Je viens d'Albanie où **j'ai quitté mon mari** qui était...  
 (15) hum.. Je suis arrivée en France à Calais. Après, j'ai été à Berck sur Mer en 2005 au  
 (16) **FIAC**. J'ai demandé un titre de séjour.  
 (17) Intervenant : Vous l'avez obtenu ? »  
 (18) Isabella : Oui, après, **le FIAC m'a trouvé un logement**. Je suis restée 2 ans et je suis  
 (19) partie sur Lille pour trouver du travail. La-bas, j'ai demandé un logement d'urgence  
 (110) mais il n'y avait pas. Alors, je suis revenue à Berck. **J'ai été logée chez un ami d'une**  
 (111) **éducatrice du FIAC**. Le problème, c'est que **la CAF** a cru que j'étais avec ce  
 (112) Monsieur. Alors, **ils ont arrêté les aides**.  
 (113) Intervenant : Les aides au logement ?  
 (114) Isabella : « Oui, **les aides au logement, parent isolé, tout** »  
 (115) Intervenant : Vous aviez un loyer à régler ?  
 (116) Isabella : « L'aide au logement était donnée au Monsieur directement. Donc, je suis  
 (117) partie et maintenant, **je vis dans une maison que possède Mme X, à Cucq, c'est**  
 (118) **l'éducatrice**. Mais la maison est en vente maintenant ».  
 (119) Intervenant : Cette personne vous héberge gratuitement ?  
 (120) Isabella : « Oui, je ne paye pas de loyer ».  
 (121) Intervenant : « Pareil pour les charges, les taxes ?  
 (122) Isabella : « non, c'est gratuit. Elle me demande rien. **Mais l'argent, je n'en ai pas**.  
 (123) J'aurai besoin d'un micro-ondes et d'une machine à laver. C'est pour ça que je viens  
 (124) aujourd'hui ».  
 (125) Intervenant : Il y en a régulièrement ici, il ne faut pas être pressé simplement. Mais  
 (126) comment faites vous pour vivre ?  
 (127) Isabella : « Pour manger, je vais au Restos du Coeur, à la Croix Rouge aussi. **J'ai 2**  
 (128) **enfants, 5 et 7 ans** ».  
 L'intervenant remarque à cet instant qu'Isabella a une main handicapée où elle n'a plus de doigts.  
 (129) Intervenant : Et pour vous déplacer ?  
 (130) Isabella : « **Je viens ici avec le car, de Cucq. C'est difficile parce qu'avec l'école pour** (131)  
**les enfants et le trajet. Il faut courir des fois. Il n'y a pas beaucoup de bus.** »  
 (132) Intervenant : Votre main est handicapée. Est-ce que vous avez rencontré une  
 (133) assistante sociale à Cucq pour bénéficier éventuellement de l'allocation adulte  
 (134) handicap, l'AAH ?  
 (135) Isabella : « **J'ai vu, oui, à Merlimont. Elle m'a parlé d'aides pour les enfants, les**

- (136) loisirs ».
- (137) Intervenant : Rien d'autre ?
- (138) Isabella : «Non ».
- Elle sort de son sac un téléphone portable.
- (139) Intervenant : Pas de souci pour les factures de téléphone ?
- (140) Isabella : «C'est Free, 2 euros par mois, alors ça va.
- (141) Intervenant : «Avez-vous un accès à Internet, pour faire les démarches ?
- (142) Isabella : «Non, je n'ai pas. Quand j'ai besoin de regarder les mails, je vais au Mac
- (143) Do à Etaples, le wifi-fi est gratuit. Mais avec le téléphone, le petit écran, les
- (144) dossiers, c'est difficile, je peux pas. Juste les mails ».
- (145) Intervenant : Il n'est pas trop loin le Mac Do ?
- (146) Isabella : « A pied, ça va, c'est rapide ».
- (147) Intervenant : vous êtes courageuse. Pour la machine à laver et le micro-ondes, je
- (148) vais vous orienter vers le Responsable du magasin. Il va prendre votre numéro de
- (149) téléphone et il vous contactera dès que ces équipements seront rentrés. Ensuite, il
- (150) vous les livrera chez vous, gratuitement.
- (151) Isabella : « oui, d'accord, je dois me dépêcher pour le bus ».
- (152) Intervenant : Je vous raccompagne.
- Elle récupère son panier et se dirige vers la caisse.
- (153) Isabella : « je vais voir combien ça fait »
- (154) Intervenant : Oui. Vous pouvez faire mettre de côté si vous le voulez.
- (155) Isabella : « Je savais pas, je vais voir ».
- Le bénévole à la caisse annonce un total de 8 euros.
- (156) Isabella : « 8 euros ? C'est trop. Je vais prendre que le sac d'école, c'est pour ma fille (157) et le rideau. Je reviendrai chercher l'autre rideau. Au revoir et merci ».

### Analyse thématique transversale pour le groupe :

voir Tableau 1 « Thématique récurrentes péri-informationnelles ».

### Analyse type Études de cas : 3 cas présentés

voir Tableaux (2) synoptiques sujet/sujet – Études de cas

Pour chacun des sujets, nous sommes partis du repérage des pratiques informationnelles dans les récits de vie. Une fois extraites, nous avons analysé la source de leur émergence, le processus qui a permis d'aboutir à l'action ou à la non action. Enfin, nous avons dégagé le type d'information (première colonne de gauche), l'élément qui a permis ou empêché l'action (colonne centrale) et enfin la source utilisée (colonne de droite). Les numéros indiquent le cheminement des pratiques informationnelles, de la source à l'action.

Sujet 1 :

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
<b>Cas 1</b>	❶ « Ils ne m'ont pas dit où »	❷ « Le petit voisin m'a laissé aller sur son ordinateur »	❸ « Je vous ai trouvé par Internet »
			❹ « C'est comme ça que je vous ai trouvé »
	Information pratique	Capital social	Numérique+réseau
<b>Cas 2</b>	❶ « J'étais sur la route tout le temps »	❷ « Je ne connaissais pas tous ces papiers »	❸ « je ne sais pas quoi faire »
	Information sociale	Mémoire du corps	Services publics Structures assistance
<b>Facteurs</b>	Vécu passé Accès/maintenance équipement connecté Culture administrative		
<b>Analyse</b>	Le changement de situation socio-professionnelle : « Je suis routier, j'ai eu un accident. Je ne peux plus conduire » a engendré des difficultés informationnelles et économiques jusque là inconnues. L'élément aggravant la situation est le temps : « le temps que ça arrive... » La perception de l'information numérique est positive : « c'est comme ça que je vous ai trouvé ».		

Sujet 2 : Salomé

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
<b>Cas 1</b> 11/02/16	<p>❶ « J'ai trouvé la serrure de la porte changée »</p>	<p>❸ « Je ne savais pas quoi faire »</p>	<p>❷ « J'ai appelé la police »</p>
		<p>❹ « J'ai pas pensé à l'huissier »</p>	
	Information juridique	Mémoire du corps	Services publics
<b>Cas 2</b> 18/02/16	<p>❶ « J'aimerais bien faire quelque chose là-dedans, ça me plairait »</p>	<p>❷ « [ils recrutent en ce moment des bénévoles à la bibliothèque] »</p>	<p>❸ « je vais aller voir alors »</p>
	Information civique	Capital social	Services publics + Structures assistance
	Source	Processus	Pratiques informationnelles
<b>Cas 3</b> 18/04/16	<p>❶ «ça fait presque un an qu'ils s'occupent de moi et toujours rien »</p> <p>❷ «C'est la caisse de retraites qui fait des problèmes, c'est ça »</p>	<p>❸ « ... rien ne bouge »</p>	<p>❹ « J'ai encore envoyé des papiers »</p>
		<p>❺ « [La caisse de retraites, elle est à Arras, je peux t'emmener si tu veux] »</p>	<p>❻ « oui, ce serait bien »</p>
	Information juridique	Capital social	Services publics + Structures assistance
	<p>❶ « j'ai la voiture et tout le monde refuse de m'assurer »</p> <p>❷ « je n'ai pas Internet »</p>	<p>❸ « [t'a pas essayé le truc en ligne qu'on voit à la télé ?] »</p>	
		<p>❹ « [A la bibliothèque, tu l'as, je crois... ] »</p> <p>❺ « Peut-être oui mais je ne saurai pas le faire ça »</p>	<p>❻ « J'ai le téléphone, je prends des cartes... »</p>
	Information pratique	Mémoire du corps	Réseau
<b>Cas 4</b> 19/05:16	<p>❶ « J'avais eu un accident avec ma voiture il y a environ 1 an »</p>		<p>❷ « Tous les assureurs que je suis allée voir... »</p>


	<p>④ « Non je ne peux pas, ..., j'en ai pas moi d'ordinateur et Internet, je l'ai pas non plus »</p> <p>③ «[fallait le faire en ligne] »</p> <p>⑤ « Et puis, je me méfie, je préfère faire les choses avec quelqu'un, face à face, vous voyez »</p>
	<p>Information juridique      Mémoire du corps      Autres entités</p>
<b>Facteurs</b>	<p>Vécu passé Vécu présent Capital économique Habitues d'information Culture administrative</p>
<b>Analyse</b>	<p>Pour Salomé, le changement de situation matrimoniale : « mon mari est parti il y a deux ans ».fait qu'elle est encadrée aujourd'hui sans qu'elle réussisse à obtenir les informations dont elle a besoin. L'élément d'influence est là-encore le temps : «ça fait presque un an qu'ils s'occupent de moi et toujours rien ».</p> <p>La perception de l'information numérique est négative : « Je me méfie, je préfère les choses avec quelqu'un ».</p>

### Sujet 3

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
	<p>① « J'ai un fils... il a besoin d'une sonde épileptique »</p>	<p>② « les autres disent que c'est ma faute s'il ne veut pas... »</p> <p>③ « que je ne lui ai pas expliqué les choses »</p>	<p>④ « J'n'en sais rien moi s'il faut... »</p> <p>⑤ « Ça faisait plusieurs années que je n'étais pas venu ici »</p>
	Information santé	Capital social	Structures assistance
<b>Facteurs</b>	<p>Vécu passé Vécu présent</p>		
<b>Analyse</b>	<p>Cette personne au parcours de vie très difficile : « j'ai eu une enfance... 26 familles d'accueil... j'ai fait 7 TS ». a toujours subi l'autorité. Lors de sa venue, le fait que son autorité soit sollicitée pour son fils l'effraie et les informations lui manquent pour prendre sa décision. L'élément d'influence est l'hospitalisation que cette personne cherche à contourner en venant au Secours Catholique pour</p>		



---



échanger ou obtenir des informations.. La perception de l'information numérique est inconnue.

---

**Conclusion :**

Le choix de l'approche biographique a permis de recueillir des récits de vie authentiques où comportement, pratiques et expérience informationnels peuvent être décryptés au travers de l'analyse de contenu. L'investigation thématique transversale a été réalisée de manière à investir pleinement l'optique groupale pensée par E. Chatman (groupe social). L'étude de cas, à visée compréhensive, a fourni une vision affective, psychologique, émotionnelle des éléments recherchés pour chacun des individus.

## 2.

**RESULTATS ET ANALYSE****I – Résultats**1. Données objectives

Tableau récapitulatif présentant les caractéristiques sociodémographiques de l'échantillon. Ce récapitulatif indique, pour chaque sujet, les éléments connus et inconnus selon 8 rubriques distinctes, de l'âge en passant par les pratiques numériques.

	Age	Sexe	Handicap	Situation familiale	Situation prof. actuelle	Situation pro. passée	Sources de revenus	Pratiques numér.
Sujet 1	50	M	Oui	Inconnue	Sans activité	Routier	Chômage	Oui
Salomé Sujet 2	60	F	Non	Veuve sans enfants	Sans activité	Employée CAF	RSA	Non
Sujet 3	40	M	Oui	1 enfant	Sans activité	Inconnue	Inconnue	Inconnues
Annie Sujet 4	45	F	Oui	Mariée, 3 enfants	Sans activité	Comptable société de taxis du conjoint	Indemnisation Sécu	Oui
Hervé Sujet 5	70	M	Oui	3 enfants	Sans activité	Sans activité	Indemnisation Sécu	Inconnues
Eleonor Sujet 6	91	F	Non	Veuve avec enfants	Retraitée	Commerçante	Retraite	Non
Adelle Sujet 7	60	F	Oui	Mariée, 2 enfants	Incapacité de travail	Employée CCAS	Indemnisation Sécu	Oui
Sujet 8	40/ 50	Couple H/F	Non	Divorcés, 2 enfants	Sans activité	Sans activité / employé du textile	RSA Chômage	Oui Oui
Sujet 9	25	Couple H/F	H. : oui F. : non	En couple	Sans activité	Sans activités	Allocation adulte handicapé	Inconnues
Sujet 10	65	F	Non	Mariée, 3 enfants	Retraitée	Enseignante	Retraite	Oui

Sujet 11	50	F	Non	Célibataire sans enfants	Sans activité	Employée de ménage	Chômage	Non
	Age	Sexe	Handicap	Situation familiale	Situation prof. actuelle	Situation pro. passée	Sources revenus	Pratiques numér.
Sujet 12	50	Couple H/F	H. : non F : oui	Mariés, enfants placés	Sans activité	Sans activité	Aides sociales	Non
Alexandra Sujet 13	40	F	Oui	Divorcée 2 enfants placés	Sans activité	Sans activité	Aides sociales	Non
Marco Sujet 14	70	M	Non	Marié, 2 enfants	Retraité	Éducateur spécialisé	Retraite	Non
Emma Sujet 15	20	F	Oui	Célibataire	Sans activité	Sans activité	Allocation adulte handicapé	Oui
Michel Sujet 16	71	H	Non	Marié, 3 enfants	Retraité	Agent Fr. Télécom	Retraite	Oui
Ray Sujet 17	36	H	Non	En couple, 2 enfants	Serveur saisonnier	Serveur saisonnier	Salaire / Chômage	Oui
Sujet 18	40	H	Non	Inconnue	Inconnue	Inconnue	Aides sociales	Inconnues
Sujet 19	30	H	Non	Séparé, 1 enfant	Cuisinier	Sans activité	Chômage	Non
Myriam Sujet 20	30	F	Non	Mariée, 2 enfants	Mère au foyer	Sans activité	Salaire conjoint	Oui
Aline Sujet 21	65	F	Non	En couple, 3 enfants	Retraitee	Intervenante sociale	Retraite	Oui
Sujet 22	25	H	Non	Célibataire	Sans activité	Inconnue	Aides sociales	Inconnues
Sujet 23	70	F	Non	Célibataire	Aidante (sœur)	Inconnue	Inconnue	Non
Sujet 24	40	F	Oui	Séparée, 1 enfant	Incapacité de travail	Aide-soignante	Indemnisation Sécu	Oui
Sujet 25	50	F	Non	Mariée, 2 enfants	Famille d'accueil	Inconnue	Salaire	Non
Victor Sujet 26	60	H	Non	Séparé, 1 enfant	Retraité	Chauffeur	Retraite	Oui
Isabella	30	F	Oui	Séparée,	Sans activité	Sans	Aucune	Oui

Sujet 27				2 enfants		activité		
Aurélie Sujet 28	22	F	Non	Célibataire	Sans activité	Employée restauration	Aucune	Non

## 2. Présentation synthétique des résultats

*Tableau 1 : « Thématiques récurrentes péri-informationnelles » issu de l'analyse thématique transversale (cf Annexes, p. 268)*

Nous reprenons ici les totaux de ce tableau dans l'ordre décroissant, colonne par colonne. La lecture est verticale. Le nombre total d'occurrences est obtenu en additionnant l'ensemble des scores. Ainsi, nous pouvons dégager pour le groupe dans un premier temps et sujet par sujet dans un second temps, le résultat pour chaque colonne ou catégorie, à l'intérieur de chacune des dimensions.

Pour le groupe :

- thématique n° 01 = Capital économique = 79 sur un total de 299 occurrences 26,42 %
  - thématique n° 02 = Relations inter-famille = 47 sur un total de 299 occurrences 15,72 %
  - thématique n° 03 = TIC = 46 sur un total de 299 occurrences 15,38 %
  - thématique n° 04 = Mémoire du corps } à égalité = 31/299 occurrences 10,37 %
  - thématique n° 04 = Relations hors famille } 10,37 %
  - thématique n° 05 = Services publics = 23 sur un total de 299 occurrences 7,70 %
  - thématique n° 06 = Contact information = 18 sur un total de 299 occurrences 6,02 %
  - thématique n° 07 = Structures assistance = 16 sur un total de 299 occurrences 5,35 %
  - thématique n° 08 = Transport = 8 sur un total de 299 occurrences 2,67 %
- 100,00 %

La dimension contextuelle (5+7 + 8) = 47 occurrences sur un total de 299 soit 15,72 %

La dimension vécu personnel (1+3+4+6) = 174 occurrences sur un total de 299 soit 58,20 %

La dimension sociale (2+4) = 78 occurrences sur un total de 299 soit 26,08 %

100,00 %

Même si l'on retire le capital économique (puisque en situation de pauvreté relative, on peut considérer qu'il est logique que l'argent arrive en première source de préoccupation), la dimension vécu personnel reste malgré tout la plus importante avec un score de 95/299 soit 31,77 %.

Tableau 1 : « Thématiques récurrentes péri-informationnelles » issu de l'analyse thématique transversale (cf Annexes, p. 268)

Ici, l'analyse thématique transversale s'intéresse au sujet. La lecture des résultats de ce tableau s'effectue donc à l'horizontale, ligne par ligne ou sujet par sujet. Les 3 thématiques présentant le plus grand nombre d'occurrences sont reprises dans le tableau qui suit, dans un ordre décroissant. Les trois thématiques les plus importantes pour chaque sujet sont déclinées par ordre d'importance en thématique 1 à 3.

Sujet/sujet : les 3 thématiques les plus importantes

Sujet	Thématique n° 01	Thématique n°02	Thématique n° 03
Sujet 1	Capital économique Mémoire du corps	Contact information	Services publics Structures assistance TIC Relations hors famille
Salomé Sujet 2	Capital économique Contact information	Mémoire du corps TIC	Structures assistance
Sujet 3	Contact information Relations hors famille Relations famille		
Annie Sujet 4	Capital économique	Services publics Contact information Relations hors famille	
Hervé Sujet 5	Capital économique Services publics	Relations hors famille	
Eleonor Sujet 6	Relations famille	Capital économique	Services publics TIC Mémoire du corps
Adelle Sujet	Capital économique Mémoire du corps Contact information Relations hors famille Relations famille	TIC	
Sujet 8	Capital économique	Relations famille	Structures assistance TIC Contact information
Sujet 9	Capital économique Relations hors famille	Relations famille	Structures assistance
Sujet 10	TIC	Services publics	Transport

	Relations hors famille		
Sujet 11	Capital économique	Mémoire du corps Relations famille	Services publics Structures assistance Relations hors famille
Sujet 12	Structures assistance Mémoire du corps TIC		
Alexandra Sujet 13	Transport Capital économique	TIC Relations famille	
Marco Sujet 14	Mémoire du corps	TIC	Relations hors famille Relations famille
Emma Sujet 15	Mémoire du corps Capital économique Relations famille Relations hors famille		
<b>Sujet</b>	<b>Thématique n° 01</b>	<b>Thématique n°02</b>	<b>Thématique n° 03</b>
Michel Sujet 16	TIC	Relations famille	Capital économique Relations hors famille
Ray Sujet 17	Capital économique	TIC	Services publics Mémoire du corps
Sujet 18	Services publics Capital économique		
Sujet 19	Relations famille Structures assistance	Capital économique Mémoire du corps	
Myriam Sujet 20	Capital économique	Mémoire du corps Relations famille	
Aline Sujet 21	Relations famille	Mémoire du corps	
Sujet 22	Structures assistance	Capital économique	
Sujet 23	Capital économique	TIC Relations famille	
Sujet 24	Relations famille	Capital économique	Services publics TIC Relations hors famille
Sujet 25	TIC	Mémoire du corps	Relations famille
Victor Sujet 26	Relations hors famille	TIC Capital économique	Services publics
Isabella Sujet 27	Capital économique	Structures assistance Transport	Services publics Relations famille Relations hors famille
Aurélie Sujet 28	TIC Capital économique	Transport Relations famille	Services publics Contact information

*TABLEAUX (2) SYNOPTIQUES SUJET/SUJET : Études de cas (cf Annexes, p. 269)*

A partir de ces tableaux dressés sujet par sujet, nous avons relevé et synthétisé dans le tableau suivant les besoins informationnels, les sources et les facteurs d'altération de l'accès à l'information. Le chiffre entre parenthèses précise le nombre d'occurrences.

Sujet/sujet : besoins informationnels/sources informationnelles/facteurs d'altération de l'accès à l'information.

Sujet	Besoins informationnels	Sources informationnelles	Facteurs d'altération de l'accès à l'information
Sujet 1	Information pratique (1) Information sociale (1)	Réseau (1) Numérique (1) Services publics (1) Structures assistance (1)	Vécu passé Accès / maintenance aux équipements + périphériques Culture administrative
Sujet 2 Salomé	Information pratique (1) Information juridique (3) Information civique (1)	Services publics (3) Structures assistance (2) Autres entités (1)	Vécu passé Vécu présent Capital économique Habitudes d'information Culture administrative
Sujet 3	Information santé (1)	Structures assistance (1)	Vécu passé Vécu présent
Annie Sujet 4	Information pratique (1) Information juridique (1) Information santé (1)	Numérique (1) Médias de masse (1) Services publics (2) Autres entités (1)	Mobilité
Hervé Sujet 5	Information professionnelle	Réseau (1)	Vécu passé Capital économique Habitudes d'information
Sujet 6 Eleonor	Information sociale (1)	Réseau (1) Services publics (1)	Vécu passé Capital économique Habitudes d'information
Adelle Sujet 7	Information culturelle (1) Communication (1) Information juridique (1)	Réseau (4) Médias de masse (1)	Accès / maintenance équipements + périphériques Procédé information numérique Manipulation outils TIC



			Habitudes d'information Culture administrative
Sujet 8	Information sociale (1)	Numérique (1) Services publics (1) Structures assistance (1)	Vécu présent
Sujet 9	Information sociale (1)	Réseau (1) Services publics (1) Structures assistance (1)	Vécu présent Accès / maintenance équipements + périphériques
Sujet 10	Information professionnelle (1)	Réseau (1) Numérique (1)	Vécu présent Capital économique Accès / maintenance équipement + périphériques Mobilité
Sujet 11	Information sociale (1)	Réseau (1) Services publics (1) Structures assistance (1)	Vécu passé Vécu présent Habitudes d'information
Sujet 12	Inconnus	Structures assistance (1)	Habitudes d'information
Alexandra Sujet 13	Communication (1)	Structures assistance (1)	Vécu passé Capital économique Manipulation outils TIC Mobilité
Marco Sujet 14	Information culturelle (2)	Réseau (2) Médias de masse (1) Archives (1)	Vécu passé Procédé information numérique Manipulation outils TIC Habitudes d'information
Emma Sujet 15	Information culturelle (1) Communication (1)	Réseau (1) Numérique (1) Médias de masse (1)	Habitudes d'information
Michel Sujet 16	Communication (2)	Réseau (1) Numérique (1) Médias de masse (1)	Vécu passé Accès / maintenance équipement + périphériques Procédé information numérique Manipulation outils TIC

			Habitudes d'information
Sujet 18	Information sociale (1)	Services publics (1) Structures assistance (1)	Néant – pas d'altération de l'accès à l'information
Sujet 19	Information professionnelle (1)	Médias de masse (1) Structures assistance (1)	Vécu présent
Myriam Sujet 20	Communication (1) Information famille (1)	Numérique (2)	Néant – pas d'altération de l'accès à l'information
Aline Sujet 21	Communication (2) Information juridique (1)	Réseau (2) Numérique (2) Services publics (1)	Néant – pas d'altération de l'accès à l'information
Sujet 22	Information sociale (1)	Structures assistance (1)	Néant – pas d'altération de l'accès à l'information
Sujet 23	Information sociale (1)	Structures assistance (1)	Vécu présent
Sujet 24	Communication (1)	Réseau (1) Numérique (1) Services publics (1)	Vécu présent Capital économique Accès / maintenance équipements + périphériques
Sujet 25	Information santé (1)	Médias de masse (1) Autres entités (1)	Dématérialisation de l'information Procédé information numérique Manipulation outils TIC Habitudes d'information
Victor Sujet 26	Information sociale (1) Communication (1)	Réseau (1) Numérique (1) Médias de masse (1) Services publics (1)	Néant – pas d'altération de l'accès à l'information
Isabella Sujet 27	Information sociale (1) Communication (1)	Réseau (1) Services publics (1) Autres entités (1)	Vécu présent Capital économique Accès / maintenance équipements + périphériques Dématérialisation de l'information Mobilité
Aurélie	Information sociale (1)	Réseau (1)	Vécu présent

Sujet 28	Information professionnelle (1)	Services publics (1) Structures assistance (1) Autres entités (1)	Capital économique Accès / maintenance équipements + périphériques Culture administrative Mobilité
----------	---------------------------------	---	---

## II – Analyse

La dimension contextuelle, est, sans conteste, ce qui détermine les pratiques informationnelles si l'on se réfère au 2ème courant d'étude de la pauvreté informationnelle, celui de T. Childers et d'E. Chatman (privation d'informations liée au contexte). Nous proposons, au sein de cette analyse, de mettre en synergie trois dimensions distinctes qui se sont dégagées de l'investigation sur le terrain dans le but d'observer comment se comportent les hypothèses des théories de référence. Nous commencerons, en première section, par la dimension contextuelle et son impact. La deuxième section se consacrera à la dimension vécu personnel et notamment au 1er courant d'étude de la pauvreté informationnelle (privation technologique). La troisième et dernière section aura pour objectif d'éclairer la dimension sociale, largement sous estimée des théories passées et présentes.

## Partie I - Dimension contextuelle (Regional characteristics)

### 1. Influence du contexte

Le tableau 1 (« thématiques récurrentes péri-informationnelles ») montre que la dimension contextuelle, sur l'ensemble des récits de vie rapportés, en lien avec l'information, représente 15, 72 %, soit le pourcentage le plus faible. Le capital économique représente le pourcentage le plus important avec 26, 42 %. De même, l'élément qui arrive en tête des 3 premières thématiques évoquées par chaque sujet est le capital économique avec 78, 57 %. Ainsi, c'est bien la pauvreté économique, en premier lieu, qui est à la source des difficultés évoquées ce qui montre que la pauvreté informationnelle vs les inégalités informationnelles sont bien liées au capital économique. L'influence du contexte et de ses normes sociales existe mais elle ne constitue pas l'élément d'influence majeur. Les informants rencontrés, lorsqu'ils évoquent la dimension contextuelle, montrent principalement qu'ils mettent à profit ses ressources lorsqu'elles existent. C'est la raison pour laquelle, informant par informant, les catégories de la dimension contextuelle

(vs services publics, structures assistance, transport) apparaissent dans les 3 premières thématiques pour 19 informants sur 28 soit 67,85 %. L'informant 1 indique « j'ai vu l'Anpe », l'informant 4 précise « je suis allée à la permanence de la Sécu pour la complémentaire santé » comme l'informant 17 « je suis allé à la permanence Sécu » . « Le FIAC, on connaît, on y est allés... » dit l'informant 8. Par ailleurs, contrairement à l'idée de « captivité » évoquée par E. Chatman au travers du « small world », les individus ne sont pas prisonniers d'une délimitation géographique ou frontière. Par force des choses, compte tenu de la concentration des services publics dans les villes les plus peuplées et de la fusion opérée par ces services, ils se déplacent, s'il le faut, en dehors de leur contexte de vie « « j'ai appelé Arras et je vais être reçue là-bas directement. C'est super loin mais bon... » dit l'informant 4. L'informant 21 indique « [la caisse de retraites] elle est à Arras. Je dois y aller pour mon frère... je vais y aller pour lui avec tout le dossier ». De même, l'informant 19 déménage-t-il pour se rapprocher de son emploi « j'ai trouvé du travail... du coup, je vais déménager ». L'informant 22 explique qu'il se retrouve sans hébergement puisque le foyer ferme. La structure sociale qui s'est occupé de lui l'envoie à Boulogne sur Mer « « ils ont fermé l'hébergement alors ils m'ont envoyé ici et puis après, je pars à Boulogne sur Mer chez Emmaüs ». Les contraintes et pressions inhérentes à la dimension contextuelle comme la concentration ou la disparition des services publics et son pendant, la dématérialisation de l'information, sont détournées par le capital social. Les relations inter-famille pour tout le groupe arrivent en 2ème position (sur 8) avec 15,72 % et les relations hors famille en 4ème position avec 10, 37 %. Les deux types de relations, constitutifs du capital social, totalisent 26,09 % soit un score avoisinant la première thématique, économique, de 26,42 %. L'informant 21 propose à l'informant 2 de l'emmener à Arras « je peux t'emmener si tu veux », l'informant 10 explique « elle n'avait pas de voiture et ici, les transports, tu connais, tu as vu, donc, euh, elle venait à la maison et je l'emmenais le matin... maintenant elle a des collègues qui la transportent ».

## 2. Comportement informationnel

Les traits de comportement décrits par E. Chatman émanant de la pauvreté informationnelle, notamment la non confiance dans les passeurs d'information et le secret n'ont jamais été perceptibles durant les 6 mois passés au près de ces personnes. Bien au contraire, une confiance accrue envers les médiateurs de l'information professionnels comme les non professionnels est palpable. Le sujet 28 indique « c'est la mission locale qui a fait la demande [coup de pouce du Conseil Général] sur Internet », « j'ai été logée chez un ami d'une éducatrice du FIAC » dit l'informant 27. « Je viens de la part du CIAO, ils m'ont dit de venir ici » indique l'informant 22. Les visiteurs de l'espace café partagent leurs inquiétudes comme leurs bons plans, une information solidaire flottante qui participent à la résolution de leurs problèmes comme à leur bien-être psychologique. L'informant 13 répétait sans cesse « je suis bien ici, j'aime bien venir ici ». « Ça me fait du bien de vous parler » dit l'informant 2. Pour la résolution de difficultés,

l'illustration la plus probante est celle des informants 9 : « [est-ce que quelqu'un connaît un hôtel pas cher qui accepte les animaux...?] » « oui, il y a le Concorde, je sais que... » répond l'un visiteur présent. Il est visible ici que ce qui fait la proposition n°01 d'E. Chatman, à savoir le fait que chaque groupe social établit des frontières qui limitent la circulation et l'intégration de l'information extérieure au groupe, ne se vérifie pas dans cette situation. Dans la même lignée, l'informant 4 partage avec les autres une information qu'elle a lue dans le journal, une information extérieure qui l'a interpellé : « je lisais un truc dans le journal hier, j'en revenais pas. Ils disaient... »..

La proposition n° 02 qui voudrait que les normes sociales déterminent les règles de comportements informationnels adaptés au groupe n'a pas été perçue. Ce qui a été observé, ce sont des expériences informationnelles très hétéroclites au sein du groupe qui obéissent aux objectifs de l'individu. Ainsi, pour l'informant 26, son expérience informationnelle est basée sur le contact humain qui lui a permis d'échafauder un réseau de connaissances utilisables pour répondre à ses besoins : « j'ai mes contacts un peu partout... Quand j'ai besoin d'un truc, je téléphone, j'envoie un texto, c'est comme ça que je règle les choses ». Pour l'informant 14, l'expérience informationnelle repose sur l'écrit : « je file aux Archives pour faire mes recherches ». Elle peut être multiforme comme l'indique l'informant 11 : « je téléphone plutôt ou j'y vais ». De même, l'expérience informationnelle peut être très axée sur l'information numérique, c'est le cas de l'informant 20 « Moi, sur Internet, je fais tout... » ou complètement exempte des ressources numériques comme l'indique les informants 13 « j'en ai pas besoin moi d'Internet » ou 12 « [en ligne], on connaît pas nous, on a pas d'ordinateur ni rien... », voire hybride comme le dit l'informant 16 : « je ne m'en sers pas tous les jours mais pour communiquer, c'est vrai que j'aime bien ».

S'agissant de la proposition n° 03 suggérant que les comportements informationnels et les normes sont façonnés en fonction de la représentation du monde du groupe, il apparaît que l'expérience informationnelle est davantage marquée par la représentation du monde que se fait l'individu et plus précisément la représentation du monde virtuel. L'informant 2 évoque sa représentation du monde « c'est le FIAC... je suis dans un logement qui dépend d'eux... Mais ils contrôlent tout sans arrêt, sans arrêt ». « J'étais sur la route tout le temps, je ne connaissais pas tous ces papiers » indique l'informant 1. L'informant 3 explique « je suis à l'hôpital de jour d'Etaples mais aujourd'hui, j'ai décidé de ne pas y aller, j'veux plus y aller. Ils vous écrasent en fait ».

Le contenu de la proposition n° 04 évoque le fait que les info-pauvres sont convaincus d'être dépourvus d'accès à toutes les sources d'information extérieures à leur monde. Il est clair que les sources d'information inaccessibles, même si nous n'avons pas perçu de frontière délimitant un monde informationnel donné, sont rendues accessibles par le biais de l'entraide et du capital social constitué par la fréquentation de ce groupe. Ainsi l'informant 21 propose à l'informant 2 de

l'emmener à Arras « je peux t'emmener si tu veux ». De même, l'informant 24 indique « je squatte chez mes parents pour me connecter ». L'informant 2 suggère clairement à l'informant 26 « ça m'aiderait de connaître des gens comme ça ! ». Ce dernier n'hésite pas à lui en faire profiter « lui, il doit connaître des gens à la Caisse de retraites ». La jeune fille dont parle l'informant 10 est conviée chez elle pour accéder à Internet, imprimer : « elle a cherché puis surtout elle a imprimé ». Elle sera soutenue aussi pour se déplacer : « elle venait à la maison et je l'emmenais le matin... ». Il n'a pas fait état de censure ou de rétention de l'information mais d'un manque d'informations : l'informant 2 indique « pour ma retraite, il ne se passe rien. Ça fait presque un an qu'ils s'occupent de moi... et toujours rien ».

La proposition n° 05 précise que les membres d'un groupe ne cherchent pas à franchir les frontières imposées par leur monde pour chercher de l'information. Par le simple fait que les personnes que nous avons rencontrées viennent chaque semaine au sein de l'espace café du Secours Catholique, elles trouvent en ce lieu, une source d'information. Cette démarche de sociabilisation et d'information est tout à fait volontaire.

Enfin, s'agissant de la proposition n° 06 mentionnant que les membres d'un groupe ne franchissent ces frontières que si l'information extérieure est critiquable ou si la vie dans le groupe ne fonctionne plus, nous n'avons pas observé de frontières comme nous l'avons écrit précédemment. Cependant, les informants 9, qui vivent en dehors ou isolés du système, comme le sont les publics étudiés par E. Chatman, ne sont pas sortis de l'ombre parce que la vie dans le groupe, si groupe il y avait, ne fonctionne plus ou parce que l'information extérieure donne matière à critique mais pour trouver de l'aide et se loger. « on cherche quelque chose pour dormir ».

### 3. Besoins informationnels

T. Childers a spécifié les types de besoins informationnels constitutifs de l'Information Poverty : information sur la santé, le foyer et la famille, la consommation, l'emploi, les lois, la politique, le transport, l'éducation, les loisirs, le logement, le bien-être ou confort. Ces besoins correspondants aux besoins de tout un chacun vivant en société, nous avons voulu connaître leur priorisation. Le tableau 2 synoptique intitulé « besoins informationnels » montre que le besoin informationnel n° 01 réside dans l'information sociale (aides sociales). La communication est le deuxième besoin exprimé, l'information juridique le troisième. L'information sociale, vitale en situation de pauvreté relative comme absolue, constitue, de manière aisément compréhensible, l'information « de valeur ». Les personnes que nous avons rencontrées, non seulement la reconnaissent, contrairement à ce que Chatman indique, mais savent tous parfaitement où la trouver. En cas de difficulté insolvable financièrement, ils ne cherchent pas et s'adressent directement soit à l'assistante sociale de l'Hôtel de ville, soit au CCAS, centre communal d'action sociale comme le précisent les informants 26 « si j'ai besoin d'une info, je cherche pas moi, je vais au CCAS, à la Mairie... », 24 « je suis allée voir l'assistante sociale », 11 « c'est l'assistante sociale qui m'envoie ». En ce sens, le réseau et les services constituent les deux premières sources d'information, suivis des structures d'assistance et du numérique (cf tableau 2 synoptique intitulé « sources informationnelles »). Les TIC arrivent d'ailleurs en 3ème place des trois premières thématiques évoquées par chaque sujet avec 53,57 %.

En clair, le concept de pauvreté informationnelle fait référence à deux choses qui ont été liées alors qu'il s'agit de deux aspects différents :

- la pauvreté informationnelle correspond pour E. Chatman à une privation d'informations inhérente au contexte clos
- la pauvreté informationnelle correspond aussi à un comportement informationnel caractéristique, dit d'auto-protection, lui aussi généré par un contexte fermé

Il y a donc une forme de pauvreté dite informationnelle, pas forcément en rapport avec le capital économique, ce qui est un non-sens et puis il y a un comportement des « info-pauvres » imputable au contexte mais qui caractérisent les individus d'un groupe.

Or, nous venons de voir que la pauvreté informationnelle en tant que privation d'informations au sein d'un monde informationnel fermé, n'existe pas car les individus savent exactement où trouver l'information vitale à leurs yeux et le monde informationnel qui les entoure n'est pas

fermé, il s'est ouvert grâce à Internet et du fait de l'éloignement des structures d'information. Nous allons voir que la pauvreté informationnelle vs inégalités informationnelles en terme de comportement informationnel spécifique d'un individu dans un groupe, du fait du contexte, n'existe pas davantage.

Ce qui est réel, en revanche, c'est le fait que :

- les inégalités informationnelles vs pauvreté informationnelle entre les personnes aisées et les personnes modestes existent et elles naissent des inégalités sociales et économiques. Il s'agit d'une forme de pauvreté que nous avons nommé pauvreté cachée, en matière d'information. Elles sont imputables, à la fois à la dimension contextuelle du point de vue des disparités régionales ou de la restructuration de la carte des services publics et à la dimension vécu personnel à laquelle nous allons venir. Le capital économique restreint la possibilité de mobilité (information traditionnelle) et d'équipement numérique en terme d'achat et de maintenance,
- le comportement informationnel vs expérience informationnelle, par définition subjective, des personnes relativement pauvres n'est pas déterminée ou façonnée par le contexte,
- Les pratiques informationnelles, soit la façon de s'informer sont parties intégrantes du comportement informationnel, comme la façon de se nourrir s'intègre dans le comportement alimentaire.

Ainsi, les personnes modestes ne vivent elles pas dans un univers informationnel clos, contrairement aux écrits de T. Childers « their information universe is a closed system » ou d'E. Chatman (« small world), pas plus qu'elles n'arborent une inconscience ou qu'elles sont mal informées. Elles font, en outre, pleine confiance aux intervenants sociaux, dans les institutions publiques comme dans les structures d'assistance ou les associations dans la mesure où ce sont eux qu'elles consultent en premier. Ce sont ces intervenants qui organisent un circuit informationnel en travaillant en réseau au sein de cet écosystème informationnel que constitue le contexte.



## Partie II - Dimension vécu personnel (personal background)

Elle apparaît au travers des théories phares de l'IP de manière nette chez T. Childers où elle est assimilée à l'inconscience, à une sous-culture et de manière plus équivoque chez E. Chatman par la mise en avant d'une attitude, d'un comportement laconique vis-à-vis de l'information, caractéristique des personnes défavorisées. Dans les deux cas, c'est le contexte, élément dominant, qui influe sur le comportement informationnel. Selon le tableau 1, ce n'est pas la dimension contextuelle qui agit en premier lieu mais la dimension vécu personnel avec 58,20 %, bien loin devant la dimension sociale, 26,08 % et contextuelle, 15,72 %. Il s'agit de la dimension la plus influente. Elle figure, en outre, dans les 3 premières thématiques évoquées par chaque sujet pour 13 personnes sur 28, soit 46,43 %. La dimension vécu personnel recouvre le capital économique (et même si on en fait abstraction car il paraît logique que ce soit le sujet 1er de préoccupation, cette dimension reste majoritaire avec 31,77 %), la mémoire du corps, les TIC et le contact information (problème informationnel synonyme de manque ou de problème persistant après contact avec l'information). L'impact de ce spectre est majeur s'agissant du comportement informationnel, des pratiques informationnelles qu'il sous-tend et des problèmes informationnels.

### 1. Expérience informationnelle

L'expérience informationnelle est fonction d'abord du vécu passé et/ou présent, ce que V. de Gaulejac<sup>33</sup> a pensé comme la « trajectoire sociale » et le « roman familial » ou histoire familiale . Notre interprétation de la trajectoire sociale est la suivante : il s'agit du parcours professionnel qu'il soit rémunéré ou bénévole, de l'éducation et de la formation. Nous nous plaçons dans l'espace temporel passé et présent. Le roman familial fait, pour nous, référence à l'exposition à l'information de l'individu en termes d'ascendance : intervient ici l'influence de la position sociale des parents ou grand-parents, de leur éducation et de leurs habitus, autrement dit ce que P. Bourdieu<sup>34</sup> a scindé en capital économique, culturel et social sous le prisme générationnel. La dimension temporelle correspond au passé. Ce vécu unique impacte le contact avec l'information à la source.

Le contact à l'information laisse dans la mémoire du corps une empreinte émotionnelle à laquelle une valeur émotionnelle est attribuée. En fonction de cette valeur (positive ou négative) et de son

---

<sup>33</sup> Ibid, p. 11

<sup>34</sup> Ibid, p. 10

degré, l'individu opère des choix et retient le procédé et la source d'information qui lui permettent de répondre de manière satisfaisante à son besoin informationnel. Ces choix définissent l'individu. Ainsi, si la valeur émotionnelle post contact est positive, la pratique informationnelle sera sélectionnée. Si elle réitérée toujours avec une valeur positive, elle deviendra une habitude d'information et/ou de communication pour un besoin défini. Elle conditionnera à son tour l'expérience informationnelle au présent car l'individu, par la mémoire du corps, aura toujours tendance à procéder de la même façon. Si la valeur émotionnelle est négative, la pratique informationnelle sera abandonnée ou déléguée, comme nous le verrons ultérieurement.

La mémoire du corps peut être définie comme la mémorisation mentale et corporelle des manières de faire pour répondre à un besoin informationnel et/ou communicationnel donné. Les habitudes d'information communication correspondent à l'inscription plus ou moins marquée dans le corps, via la mémoire du corps, du procédé et de la source choisis par l'individu, pour un besoin précis, selon la valeur émotionnelle de l'expérimentation du contact à l'information, ; le degré d'ancrage varie selon le facteur temps (répétition dans une période de temps +/- longue) et selon la valeur émotionnelle plus ou moins élevée. De fait, le facteur temps induit :

- un sentiment de maîtrise
- une confiance en soi, dans le procédé et dans la source informationnelle selon le besoin (ex : besoin = actualité, manière de procéder = lecture de la presse, source = « La voix du Nord » ou « journal TV », ou besoin = divertissement, procédé = radio, source = « Radio France ou « You Tube », ou besoin = information professionnelle, procédé = Internet, source = « monster », « pôle emploi », etc.

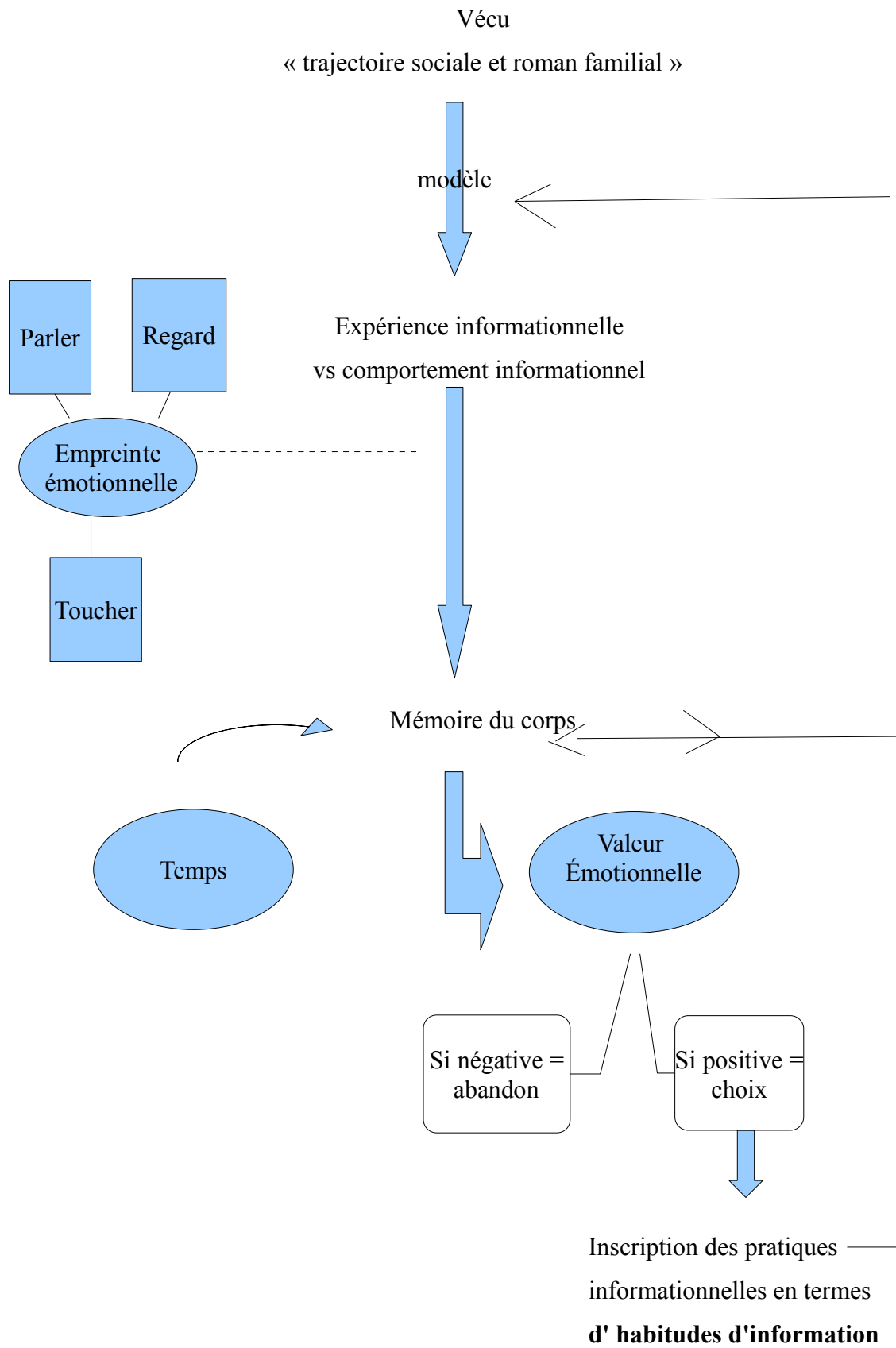
L'expérience informationnelle (contact passé et présent avec l'information) laisse en mémoire une empreinte émotionnelle par le biais des récepteurs que sont le regard, la parole et le toucher, sachant que ce dernier sens est considéré, en neurosciences, comme le plus important. Il n'est donc pas surprenant que les artefacts actuels type téléphone portable, Ipad ou liseuse soient tactiles... Les récits des informants 11, 14, 17, 25 illustrent pleinement ces résultats. L'informant 11 dit « j'ai un ordinateur, j'ai Internet comme tout le monde mais je n'y pense pas. Je téléphone plutôt ou j'y vais ». Pour s'informer, cette personne a l'habitude de téléphoner ou de se déplacer. Ces deux façons de procéder et les sources (l'humain) lui ont permis, dans le passé, de répondre à ses besoins informationnels et lui ont donné satisfaction (valeur émotionnelle positive). Par conséquent, elle les a choisis et adoptés. Ce sont désormais des habitudes d'information, si marquées dans la mémoire du corps (facteur temps) qu'elle ne pense pas à procéder autrement.

L'informant 14 explique « moi, je procède à l'ancienne, je téléphone beaucoup, je me déplace, j'ai

mon vélo, j'aime bien. Depuis le temps, je maîtrise, ça me va. J'ai pas besoin de plus ». Il est éloquent, dans ce récit, que l'expérimentation du contact avec l'information dit « à l'ancienne » est positive et satisfait l'informant dans la mesure où il répond à ses besoins informationnels. Les procédés évoqués sont des habitudes d'information, qui ont été répétées durant une période importante « depuis le temps » et sont donc profondément marquées dans la mémoire du corps. Le facteur temps ancre les habitudes d'information et génère un sentiment de maîtrise et de confiance. Dans le cas de cet informant, les habitudes d'information limitent le renouvellement des pratiques. Pareillement, l'informant 17 explique « [Résiliation Internet] du coup, c'est chiant quand tu cherches un truc et puis bon, quand t'es habitué, ça manque, tu sais plus faire sans ». On retrouve ici l'idée d'habitude et du manque qu'elle produit. Là encore, l'habitude agit sur le contact à l'information présent puisque l'informant précise qu'il ne sait plus procéder autrement. Dans la même veine, l'informant 25 indique : « j'ai appelé et ils ne prennent plus de rendez-vous par téléphone... C'est tellement plus rapide pour moi de passer un coup de fil ! ». Dans cette situation précise, l'informant est obligé d'oublier son habitude d'information, ce qui le perturbe, profondément, dans son corps, à un point tel qu'il éprouve le besoin d'en parler. Il perd, à la fois, sa liberté de choix émotionnel et, de facto, le procédé et la source qui lui procuraient les sentiments de maîtrise et de confiance. De même, l'informant 1 explique « ... j'étais sur la route tout le temps, je ne connaissais pas tous ces papiers ». Ici, on a une illustration de l'influence du vécu et plus précisément de la trajectoire sociale sur l'expérience informationnelle.

Il est possible de modéliser ce processus ainsi :

# L'expérience informationnelle : modèle proposé



En chiffres, les résultats du tableau 1 placent, pour le groupe, la mémoire du corps en 4<sup>ème</sup> position sur 8. Au regard de l'analyse des récits de vie et des résultats obtenus (cf tableau « facteurs d'altération de l'accès à l'information), il apparaît que les facteurs affichant les scores les plus élevés sont le vécu présent (11 occurrences) et le vécu passé (10 occurrences), les habitudes d'information (10 occurrences), le capital économique (9 occurrences), l'accès / maintenance aux équipements numériques + périphériques (9 occurrences). Ces résultats reflètent la scission que nous avons opérée en amont : d'un côté, les inégalités informationnelles vs pauvreté informationnelle relevant du capital économique et de l'accès/ maintenance aux équipements numériques et de l'autre, le vécu personnel reflet du comportement informationnel. Ce dernier, passé et présent représente ainsi la part du lion avec 21 occurrences au total. Si l'on ajoute le résultat des habitudes d'information, on obtient 31 occurrences au total. Le vécu est donc bien la source première de l'expérience informationnelle (contact passé et présent avec l'information) ou comportement informationnel. La seconde source réside dans les habitudes d'information. En ce sens, ce n'est ni le cognitif ( info-compétence vs culture informationnelle), ni l'appartenance à un groupe social, ni le contexte (E. Chatman), ni les deux mélangés (T. Childers) qui conditionnent le plus l'expérience informationnelle mais le vécu de chacun(e) et ses habitudes d'information, via la mémoire du corps. En effet, le corps constitue le vecteur d'accès à l'information. Il est caractérisé par des forces et des limites, propres à chaque individu. Si toutes les autres contraintes peuvent être atténuées, celles du corps le sont plus difficilement. Par exemple, 11 personnes sur 28, dans notre étude, étaient porteuses d'un handicap. Celui-ci a de multiples visages et recouvrait pour les personnes que nous avons rencontrées, le handicap visuel et physique, partiel ou complet. L'accès à l'information traditionnelle est obstrué par des difficultés de mobilité et/ou d'équipements adaptés insuffisants ou inopérants tels que les rampes d'accès, les ascenseurs ou les portes automatiques. De même, en dépit de la loi sur l'accessibilité numérique de 2005 destinée à rendre le web accessible aux personnes en situation de handicap, les obstacles sont vertigineux, de la difficulté d'utiliser l'artefact à celle d'accéder au contenu informationnel. Les chiffres sont éloquentes : sur 602 sites publics devant mettre en place le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA 3, 2015), seulement 4 % ont rempli cette obligation<sup>35</sup>.

L'informant 4 parle de l'artefact : « sur mon ordi, j'ai mis un autre clavier et un écran plus grand parce que sinon, je n'y voyais rien ».

Enfin, les deux derniers facteurs influents qui altèrent, dans une moindre mesure toutefois que les trois précédents, le contact avec l'information sont respectivement le capital économique, à

---

35 Être, handicap information, septembre-octobre 2015, n° 139, p. 48

égalité avec l'accès / maintenance aux équipements numériques et périphériques (9 occurrences). Enfin, le procédé d'information numérique, à égalité avec la manipulation des outils, la culture administrative et la mobilité constitue un avant dernier facteur d'altération (5 occurrences) et la dématérialisation de l'information est le dernier (3 occurrences).

S'agissant de l'information traditionnelle, l'accès est lié au fait que les personnes se déplacent, sur place, dans leur ville et téléphonent pour la grande majorité, de l'ordre de 24 personnes sur 28. L'impact de l'économie apparaît au niveau de la mobilité en regard de la possession ou non d'un véhicule, de l'essence, de son entretien et de la couverture assurance. C'est ce que mentionne l'informant 2 : « tous les assureurs que je suis allée voir, personne n'a voulu m'assurer. Le RSA, ils veulent pas » ; « la voiture, elle bouge pas ». L'informant 4 indique « j'y vais et c'est pas à côté, faut mettre du carburant » et « j'ai appelé Arras et je vais être reçue là-bas directement. C'est super loin mais bon... » L'informant 26 mentionne « pour les démarches par contre, les choses importantes, je me déplace toujours mais je limite mes déplacements ». De fait, cette opportunité de déplacement physique local pour accéder à l'information s'amenuise de jour en jour, compte tenu de la disparition progressive des services publics de proximité imputable à la dématérialisation de l'information. Cette cure d'austérité oblige les personnes à se déplacer plus loin, soit avec leur véhicule, soit avec les transports en commun, ce qui, dans tous les cas, occasionne des dépenses supplémentaires et des contraintes temporelles comme le souligne l'informant 27 : « « je viens ici avec le car... C'est difficile parce que avec l'école pour les enfants et le trajet. Il faut courir des fois. Il n'y a pas beaucoup de bus ».

## 2. Les problèmes informationnels liés aux TIC

Nous venons de voir que les deux facteurs restants, ayant un impact moindre, sont le capital économique à égalité avec l'accès / maintenance aux équipements numériques et périphériques (9 occurrences). Cet impact est encore amenuisé par l'Internet mobile et le wi-fi gratuit dont l'informant 27 se contente : « quand j'ai besoin de regarder mes mails, je vais au MacDo , ce qui évite l'investissement financier plus conséquent dans une connexion fixe. En effet, les personnes aux ressources les plus faibles, 570 euros par mois maximum, ont davantage de difficultés à investir dans un équipement fixe, même d'occasion. Pour les autres, c'est davantage l'impression qui pose souci du fait de la disparition des supports papiers liée à la dématérialisation de l'information et le renouvellement des équipements connectés fixes ou mobiles. Les contraintes liées au capital économique peuvent être scindées comme suit :

- le renouvellement de l'équipement fixe ou mobile suite à vol, détérioration (1)

- l'achat de l'équipement fixe connecté et des périphériques (2)
- la maintenance des équipements fixes connectés comme les mises à jour de navigateur, de logiciel ou de système d'exploitation (3)
- le couplage de l'internet fixe et mobile (4)

(1) L'informant 28 possédait des équipements connectés mais n'est pas en mesure de les remplacer : « elle était en couple, il n'y a pas si longtemps. Il lui a tout piqué. L'ordinateur qu'on avait financé avec un prêt CAF, le téléphone portable, tout » ; « j'ai pas de sous pour en racheter un. Et puis avec le forfait, tout ça, non, je ne peux pas mettre de l'argent ».

(2) L'informant 24 indique « Mehdi, il lui faudrait un ordinateur mais moi, je n'ai pas les moyens de lui en acheter un. ..D'ailleurs, moi-même, je n'ai pas d'ordinateur, je n'ai rien. Je squatte chez mes parents pour me connecter ». Pour l'informant 27, ce sont les périphériques qui posent souci « Moi, je n'ai pas d'imprimante, j'ai Internet sur mon téléphone et sur l'ordi mais je ne peux pas imprimer », « les consommables, ça coûte une blinde, c'est pour ça que je n'en ai pas ». On retrouve ces éléments chez l'informant 10 : « L'Anpe lui a reproché de ne pas avoir Internet pour trouver du travail. A Montreuil, il n'y a rien... Ça aussi, c'est un problème, il faut pouvoir les imprimer les CV. Pour beaucoup de gens, l'imprimante fait défaut ».

(3) L'informant 16 « ah, je suis embêté ; il faut que je me rachète un ordinateur parce que je ne reçois plus les comment... [mises à jour] », « c'était pas prévu, ça arrive comme ça, faut pouvoir. Moi, ça va mais je vais échelonner quand même, histoire d'amortir le coup. Après, il faut encore que la version de Skype que j'ai fonctionne sur le nouveau ! »

(4) Le sujet 4 explique « moi, Internet, je ne l'ai pas sur le portable. Je l'ai fait enlever parce que je n'avais des notes de téléphone pas possible avec des connexions, soi-disant, alors que je ne m'en servais pas. Maintenant, ils me l'ont retiré et je suis tranquille, je l'ai à la maison ». Pour les personnes qui n'ont pas du tout de ressources financières - comme c'est le cas pour les informants 9, 22, 27 et 28 - comme pour celles qui ont les revenus les plus bas - les informants 2, 5, 6, 13, 24 - et qui sont seules, c'est la valeur du capital économique qui constitue une barrière. Pour les autres, c'est la régularité des ressources financières qui empêche de pérenniser l'accès à l'information numérique. C'est notamment le cas des informants 1, 11, 17.

Au niveau des pratiques numériques, 15/28 soit 53,57 % des informants utilisent Internet et ses services. La thématique des TIC, pour le groupe, est apparue dans l'ensemble des récits de vie à hauteur de 15,38 %, en 3ème position sur 8. Elle fait également partie des 3 premières thématiques évoquées par chaque sujet, pour 16 personnes/28 soit 57,14 %. Autant dire que les TIC sont bien au cœur des pratiques informationnelles des personnes relativement pauvres. En

outre, la communication, par mail, Skype ou simple appel téléphonique, constitue le deuxième besoin informationnel pour chaque informant avec 12 occurrences, la première place étant occupée par l'information sociale avec 14 occurrences. (cf tableau « besoins informationnels suivant tableaux 2 synoptiques sujet/sujet).

L'utilisation d'Internet et de ses services est très hétéroclite et variable en intensité donc en dépendance : pour l'informant 1, il s'agit du web « je vous ai trouvé par Internet » de même que pour l'informant 4 « j'ai cherché sur Internet » ou l'informant 7 « je l'utilise pour chercher les mots en anglais que je ne connais pas ». Pour l'informant 8, c'est le mail « sur tous les mails que j'ai envoyés pour obtenir des aides... » comme pour l'informant 15 « mais pour Internet, c'est chiant. Mon frère, il m'a appelé,... tu réponds plus à tes mails ? » ou l'informant 27 « quand j'ai besoin de regarder les mails, je vais au Mac Do ». L'informant 16 parle de l'interface de visio-dialogue Skype « je ne m'en sers pas tous les jours mais pour communiquer, c'est vrai que j'aime bien », « par mail oui, mais aussi par Skype ». Les informants 20 et 21 se connectent sur les réseaux sociaux et jouent en ligne. L'informant 20 dit : « j'ai mis les bons résultats de mon fils sur Internet, sur Facebook » et l'informant 21 lui répond « oui, j'ai vu ça, j'ai liké, tu as vu ? ». L'informant 21 demande « et au niveau du jeu, t'es à quel niveau toi maintenant ? » « J'sais pas, 2 ou 3, je crois » réplique l'informant 20. L'informant 24 évoque l'utilisation des plate-formes de rencontres « moi, c'est surtout pour dialoguer sur un site de rencontres... c'est bien aussi d'avoir quelqu'un à qui parler comme ça ». Enfin, l'informant 20 est la seule à évoquer le recours aux services d'e-gouvernement : « moi, sur Internet, je fais tout, toutes les démarches administratives... ». A l'heure où la dématérialisation de l'information se fait en force, trois témoignages soulignent des difficultés : l'informant 6 précise « ce n'est pas la première fois que quelqu'un est en difficulté pour faire des papiers sur Internet ». L'informant 13 souligne que le fait de procéder en ligne stoppe automatiquement l'envoi de support papier, une information dont les usagers ne disposent pas en amont : « oui, si tu le fais en ligne, il n'y a plus de papier. Après, faut faire tout le temps en ligne. Faut pas commencer, que papier ». L'informant 17 explique qu'il n'a pas eu accès à l'information que Pôle emploi lui a transmise car celle-ci a été communiquée via la messagerie de ce portail et non par courrier ou sms : « il paraît qu'ils ont prévenu, ma messagerie dans mon espace demandeur d'emploi... Je sais même pas où ça se trouve leur messagerie en ligne sur leur site. J'utilise jamais ce truc ». Les obstacles inhérents au TIC et à l'information numérique peuvent être déclinés comme suit :

- l'accès / maintenance des équipements numériques + périphériques
- la dématérialisation de l'information, soit le téléchargement et impression des dossiers administratifs par l'utilisateur. Le sujet 17 évoque cette problématique : « ils m'ont dit qu'il



fallait le télécharger en ligne, l'imprimer et l'envoyer à Arras » ou « le souci, c'est que le gaz, ils envoient plus les contrats. Il faut les télécharger encore et puis les imprimer aussi ».

- le procédé de l'information numérique, c'est-à-dire savoir comment procéder pour utiliser le service Internet convoité. Deux contraintes essentielles ressortent des récits de vie : le temps nécessaire et la mouvance des dispositifs et procédés qui entravent l'appropriation et l'émergence des sentiments que nous avons évoqués, maîtrise et confiance. L'informant 25 indique « il faut prendre rendez-vous en ligne... je ne sais pas trop comment il faut faire... quand je commence un truc là-dessus, ça me prend tellement de temps... ». L'informant 16 explique qu'il a abandonné l'idée de maîtriser ce procédé : « il n'y a rien d'établi avec l'informatique. Ça change tellement vite, il faut suivre tout le temps : Heureusement, moi, je m'en sors pour communiquer, c'est à peu près tout... ». L'informant 14 dit : « j'y comprends pas grand chose à ces trucs là »
- la manipulation des outils d'information communication : on se situe ici au niveau de l'utilisation matérielle. L'informant 7 explique ne pas savoir comment envoyer un mail avec son téléphone portable « je ne sais pas faire ». L'informant 13 change de numéro de téléphone du fait de l'utilisation de cartes prépayées ; elle sollicite de l'aide pour obtenir son numéro de téléphone « je connais pas mon numéro de téléphone... C'est un nouveau numéro avec les cartes prépayées, tu peux regarder comment on fait pour avoir le numéro de téléphone... ». Le sujet 16 indique « oui, j'ai un portable... Mais les textos, je ne sais pas regarder ces trucs là... Tiens, d'ailleurs, j'ai un appel manqué... Ah, je ne sais pas comment on fait pour voir ».

Il est perceptible qu'une familiarisation à l'utilisation matérielle des dispositifs serait bénéfique. Il est vrai que la démonstration des fonctionnalités, et de leur accès, d'un téléphone portable, d'un ordinateur ou d'une tablette ne fait pas partie du kit de vente, ce qui est dommage et préjudiciable. Ces informations manquent à l'individu tout simplement parce qu'elle ne lui sont pas communiquées. Par ailleurs, la familiarisation au procédé de l'e-information s'est faite « sur le tas », par tâtonnements, que ce soit en terme de contenant (matériel) ou de contenu. Le caractère mouvant matériel et cognitif de l'e-information déstabilise les individus, en quête de maîtrise. Le fait que l'apparence (version ou applications mobiles), comme les fonctionnalités changent, (possibilité de dématérialiser entièrement les dossiers), que les espaces de communication numérique se multiplient selon les « fournisseurs » d'information (ENT, messagerie Pôle Emploi, messagerie CAF, etc.) requière une adaptabilité incessante que les personnes, passées 50 ans, n'ont plus envie de fournir. Enfin, certains informants ont fait état d'un

recul critique, d'une conscience des dangers d'Internet : « faire comme tous ces gens qui étalent toute leur vie... » dit l'informant 21 ou encore « faut faire gaffe avec Internet, avec les trucs de fesse partout », mentionne l'informant 20. En effet, le niveau d'éducation

Si l'on synthétise, les inégalités informationnelles vs pauvreté informationnelle, naissant des inégalités sociales, altèrent l'accès à l'information traditionnelle du point de vue mobilité et du point de vue matériel s'agissant de l'e-information, de manière faible pour l'équipement premier mais de manière importante pour son maintien, sa maintenance dans le temps et le cas échéant, son renouvellement. En effet, les effets de compatibilité (mises à jour et versions) obligent l'individu à réinvestir dans un équipement plus récent donc plus cher. Par ailleurs, les accidents de la vie ou l'imprévu (perte d'emploi, séparation, divorce) métamorphosent les conditions d'accès à l'information dans la mesure où ils s'accompagnent d'une baisse du capital économique. La mobilité ou l'équipement technologique se trouvent dès lors impactés. Il s'agit d'une forme de pauvreté, une pauvreté cachée de la pauvreté relative, en matière d'information. Les inégalités informationnelles sont nourries, à la fois par la dimension contextuelle, fonction des disparités régionales ou de la restructuration de la carte des services publics, et par la dimension vécu personnel pour le pouvoir économique.

L'expérience informationnelle vs comportement informationnel est conditionnée majoritairement, à la source, par le vécu singulier de chacun, entendu comme son histoire familiale et sa trajectoire sociale. Ensuite, l'expérimentation du contact à l'information génère une empreinte émotionnelle, à laquelle une valeur émotionnelle est attribuée, qui est enregistrée dans le mémoire du corps ; C'est la valeur positive ou négative et son degré qui déterminera les choix de l'individu quant à la manière de s'informer et à la source utilisée. Cette habitude d'information viendra elle aussi modeler le contact à l'information présent, autrement dit l'expérience informationnelle. Plus ou moins marquées du fait du facteur temps, les habitudes d'information, étant donné que les individus en ont rarement une seule, ne sont pas, pour autant, figées dans le marbre. Elles peuvent évoluer sous l'influence du capital social.

En somme, si l'on récapitule les facteurs principaux d'influence de l'expérience informationnelle, nous avons le vécu passé, le vécu présent, les habitudes d'information (qui se rapportent à la catégorie « mémoire du corps » du tableau 1 puisqu'elles sont gardées en mémoire), le capital économique (même catégorie) et l'accès / maintenance aux équipements technologiques. (catégorie TIC). Autrement dit, nous retrouvons intégralement la dimension vécu personnel du tableau 1. In fine, c'est bien la dimension vécu personnel qui modèle le comportement

informationnel et la mémoire du corps est l'élément qui définit le comportement informationnel ou expérience informationnelle.

### **Partie III - Dimension sociale (connections background)**

Par dimension sociale ou capital social, nous entendons les relations à l'intérieur de la famille et à l'extérieur de la famille. A défaut, ce sont les associations qui prennent le relais.

S'agissant de l'aspect capital économique, nous allons voir que le capital social joue un rôle déterminant dans l'atténuation de ce facteur d'altération. L'informant 11 explique qu'elle a eu recours à son réseau, en premier lieu, pour résoudre des difficultés financières : « j'y arrive pas, j'ai été obligée d'emprunter à des personnes que je connais ». De même, l'informant 13 évoque le soutien financier de ses parents dans l'attente du versement de ses indemnités : « Enfin bref, ils m'ont aidé quand même mes parents comme ils pouvaient ». L'informant 27 est hébergé par une connaissance, ce qui lui évite de régler un loyer et des charges : « [cette personne vous héberge gratuitement ? ] », « Oui, je ne paye pas de loyer ». [« Pareil pour les charges, les taxes ? »], « non, c'est gratuit. Elle me demande rien ». Lorsque les personnes relativement pauvres ont, soit « épuisé » leur capital social ou lorsqu'elles n'en ont pas ou pas suffisamment, ce sont les structures d'assistance qui se substituent au capital social manquant ou défaillant. L'informant 1 se présente au Secours Catholique pour être aidé dans l'attente du versement des indemnités chômage : « je vais avoir droit au chômage mais le temps que ça arrive, je n'ai rien quoi ». L'informant 2 explique : « je suis dans un logement qui dépend d'eux. Je verse 130 euros par mois, je paierais bien plus dans le privé, ça c'est sûr ». Il évoque un prêt qui lui a été accordé : « Alors une fois que j'ai enlevé les 130 euros par mois et 50 euros de sous qu'ils m'avaient prêté la première année que je dois rembourser, il ne reste plus grand chose ». L'informant 21, au sein de l'espace café, fait appel alors à sa mémoire du corps pour lui fournir des informations susceptibles d'accélérer le processus du versement de sa retraite : « Tu sais, il y a des permanences juridiques au Château, là-bas, derrière le phare. Il y a des avocats, tout ce qu'il faut... En plus, au FIAC, tu devrais avoir un référent, c'est à lui de gérer tout ça. Et puis, il y a psychologue aussi si ça ne va pas, je sais, j'y ai travaillé ». Elle va plus loin en palliant l'insuffisance de moyens financiers de l'informant 2 pour se déplacer sur Arras (90 kms), précisant qu'elle doit s'y rendre pour son frère : « [Caisse de retraites] Elle est à Arras. Je dois y aller pour mon frère. Il m'a téléphoné, il est dans l'embarras avec tous ces papiers alors je vais y

aller pour lui avec tout le dossier. Je peux t'emmener si tu veux y aller ? Régler cette histoire ? ». L'informant 21 essaie ensuite, dans ce même registre de la mobilité, et toujours en faisant appel à sa mémoire du corps, de résoudre les difficultés financières liées à l'assurance du véhicule de l'informant 2 : « pour ta voiture, t'as pas essayé le truc en ligne qu'on voit à la télé ? Assur... je sais pas quoi ? ». jusqu'à l'indication d'un point Internet : « à bibliothèque, tu l'as je crois, il me semble que c'est gratuit ». De même, l'informant 10 rapporte : « elle n'avait pas de voiture et ici, les transports, tu connais, tu as vu, donc euh, elle venait à la maison et je l'emmenais le matin et puis je retournais la chercher le soir. Maintenant, c'est bon, elle a des collègues qui la transportent ». L'informant 5 profite des relations de l'espace café pour trouver de nouveaux « clients » : « je récupère la ferraille, je répare les voitures aussi, les machines à laver, gazinières. Si t'as besoin, tu me dis, OK ? ». Dans de nombreux cas, les structures d'assistance pallient l'insuffisance de capital économique. L'informant 28, trop jeune ne peut prétendre au RSA et n'a pas assez travaillé pour percevoir le chômage. Elle sollicite, par le biais de sa mère, une aide pour supporter les frais de transport liés aux déplacements pour suivre une formation : « [sa mère] « ce serait bien que le Secours l'aide pour le transport pour sa formation à la rentrée. Pour le train ». Elle précise, par ailleurs, avoir obtenu le financement de son permis de conduire via la mission locale qui s'est occupée des démarches en ligne : « J'ai eu le coup de pouce du Conseil Général. En fait, c'est la mission locale qui a fait la demande sur Internet. Ça a marché mais c'est avec les auto-écoles que j'ai des problèmes. Le chéquier ne leur suffit pas, ils veulent à chaque fois que j'avance quelques heures ». L'informant 27 dit : « Mais l'argent, je n'en ai pas. J'aurai besoin d'un micro-ondes et d'une machine à laver ». De même, l'informant 26 indique : « c'est comme ça que je m'habille depuis peu [boutique solidaire du Secours]... J'ai une petite retraite vous savez, moins de 1200 euros par mois, j'attends la complémentaire santé depuis un an ». Est le cas également des informants 8, 9, 18, 22.

### 1. Accès / maintenance TIC

S'agissant de l'aspect accès / maintenance aux TIC et périphériques, on observe là aussi que le capital social rime avec solidarité et permet à l'individu de contourner le facteur d'altération de l'accès à l'information. L'informant 1 explique, ainsi, qu'il s'est rendu chez un voisin pour combler le manque d'information via le web : « je vous ai trouvé par Internet... Le petit voisin, il m'a laissé aller sur son ordinateur, c'est comme ça que je vous ai trouvé ». L'informant 10 évoque, de la même façon, la situation d'une jeune à qui elle est venue prêter main forte : « [Internet] A Montreuil, il n'y a rien. Donc, elle est venue à la maison. Elle a cherché et puis

surtout elle a imprimé... Pour beaucoup de gens, l'imprimante fait défaut ». L'informant 13 demande à l'informant 6 de lui expliquer comment il faut procéder pour obtenir son numéro de téléphone avec l'utilisation de cartes prépayées : « c'est un nouveau numéro avec les cartes prépayées, tu peux regarder comment on fait pour avoir le numéro de téléphone et puis tu me le donnes ». L'informant 17 récupère par le biais d'un ami qu'il a aidé à déménager un équipement informatique : « je le vois qui dépose sur le trottoir ce qui est pour les encombrants. Je regarde et je vois une imprimante et un ordinateur portable... Alors je lui fais : ça t'ennuie si je les récupère ? ». L'informant 24 précise lui : « je squatte chez mes parents pour me connecter ». Enfin, l'informant 28 est aidé par sa mère qui précise : « elle utilise mon téléphone maintenant ». S'agissant de l'expérience informationnelle numérique et des pratiques qu'elle comprend, le capital social constitue une source d'influence puissante, susceptible d'impacter à la fois l'équipement matériel et de renouveler l'expérience informationnelle. Par exemple, l'informant 14 explique que c'est son fils qui l'a incité à investir dans un ordinateur « Je n'ai pas d'ordinateur pour l'instant, j'en aurai un cet été. C'est mon fils qui a insisté pour que j'en prenne un ». L'informant 21 explique qu'elle joue en ligne pour soutenir son neveu : « C'est pas pour moi que je joue. En fait, je donne des vies à mon neveu... ». De même, l'informant 21 mentionne que pour élargir son capital social, elle apprécie le recours aux sites de rencontres en ligne : « [mes parents] Non, ils sont gentils. Moi, c'est surtout pour dialoguer sur un site de rencontres. J'y ai fait la connaissance de X il y a 4 ans... C'est bien aussi d'avoir quelqu'un à qui parler comme ça ». On voit bien, dans ce dernier exemple, que le web 2.0 participe à l'éclatement du « small world » pensé par E. Chatman. Dans la même veine, l'informant 20 souhaite partager avec le plus grand nombre les bons résultats de son fils sur les réseaux sociaux : « J'ai mis les bons résultats de mon fils sur Internet, sur Facebook » »Oui, j'ai vu ça. J'ai liké, tu as vu ? » lui répond l'informant 21.

## 2. Solidarité pour les pratiques numériques

Par ailleurs, toujours dans le registre de l'expérience informationnelle numérique, deux composantes coexistent, constitutives d'une solidarité intergénérationnelle inversée. La première relève des processus d'apprentissage, qui, avec les TIC, s'inversent dans la mesure où ce ne sont plus les seniors qui enseignent mais les plus jeunes du cercle familial qui transmettent. Cela vaut pour l'utilisation du ou des outils, leur maintenance, comme pour le procédé d'information numérique ou l'e-gouvernement. L'informant 14 ajoute « [mon fils] il va tout installer, il va me montrer et tout » et l'informant 16 évoque en ces termes l'influence de sa petite fille : « Ma petite

filles, elle a essayé oui... Elle, en deux temps trois mouvements, elle te fait les trucs... Du coup, je suis allé voir le magasin D. J'en ai repéré un [ordinateur]... et comme ma petite fille vient pour l'été, elle va s'occuper de ça ». Plus loin, il indique «... ma petite fille, elle, elle est calée ! C'est elle qui m'installe tout, qui résout les problèmes. Elle adore ça. Heureusement... » . De même, l'informant 15 rapporte qu'elle avait prévenu sa mère de ne pas souscrire à un produit proposé : « [box Internet] C'est vraiment de l'arnaque ces trucs ; je l'avais dit à maman, ne prends pas ça, j'ai entendu des gens en parler, y a des problèmes ».

La deuxième composante de la solidarité intergénérationnelle inversée réside dans la possibilité pour l'individu, dont le vécu et les habitudes d'information sont trop ancrées dans la mémoire du corps, de déléguer les pratiques numériques à ses proches. Le facteur temps renforce cette réticence au renouvellement de l'expérience informationnelle et de ses pratiques. Ainsi, pour les personnes que nous avons rencontrées de 50 ans et plus, et notamment les femmes, la solidarité intergénérationnelle inversée fait qu'elles sont à même de confier ces pratiques à leurs enfants : l'informant 7 indique : [les mails] Ouais, mais moi, je laisse ça à ma fille, je ne sais pas faire ». On retrouve le même cas de figure pour l'informant 6 : « [les propriétaires, ils ont droit [allocation logement], faut faire une simulation en ligne] «Tu crois ? Bon, ma fille va le faire en ligne alors ».

Pour l'informant 25, nous ne sommes pas dans le cadre de l'intergénérationnel mais dans celui du couple : «[Internet] Mon mari, lui, il s'y est mis, ça ne le dérange pas. Je crois que je vais le laisser faire ».

D'une manière générale, l'individu peut, s'il possède un capital social actif et s'il veut se nourrir des pratiques de l'Autre, faire évoluer son expérience informationnelle numérique.

Nous ajoutons ici cette précision : le capital social actif ou vivant parce que nous avons constaté que, même si une personne a une famille, elle n'entretient pas forcément de relations avec celle-ci. C'est la même chose pour les relations hors famille.

En revanche, si l'individu est relativement seul – capital social inactif – celui-ci n'exerce, dès lors, aucune influence. Vécu et habitudes d'information se maintiennent, s'ancrent dans le temps en se focalisant sur le contact humain qui manque à l'épanouissement et qui est, par conséquent, recherché. Ainsi, l'informant 2 repousse fermement l'usage d'Internet : [t'as pas essayé le truc en ligne...] « Peut-être oui. Mais je n'ai pas Internet....[à la bibliothèque, tu l'as je crois...] Peut-être, oui, mais je ne saurais pas le faire ça. Et puis, je n'ai pas assez pour l'instant ». Plus loin, elle répète à l'informant 21 qui lui suggère à nouveau de procéder en ligne : « Non, je ne peux pas. Je l'ai déjà dit, j'en ai pas moi d'ordinateur et Internet, je ne l'ai pas non plus. Et puis, je me méfie, je préfère les choses avec quelqu'un, face à face, vous voyez. J'ai pas confiance ». La situation est

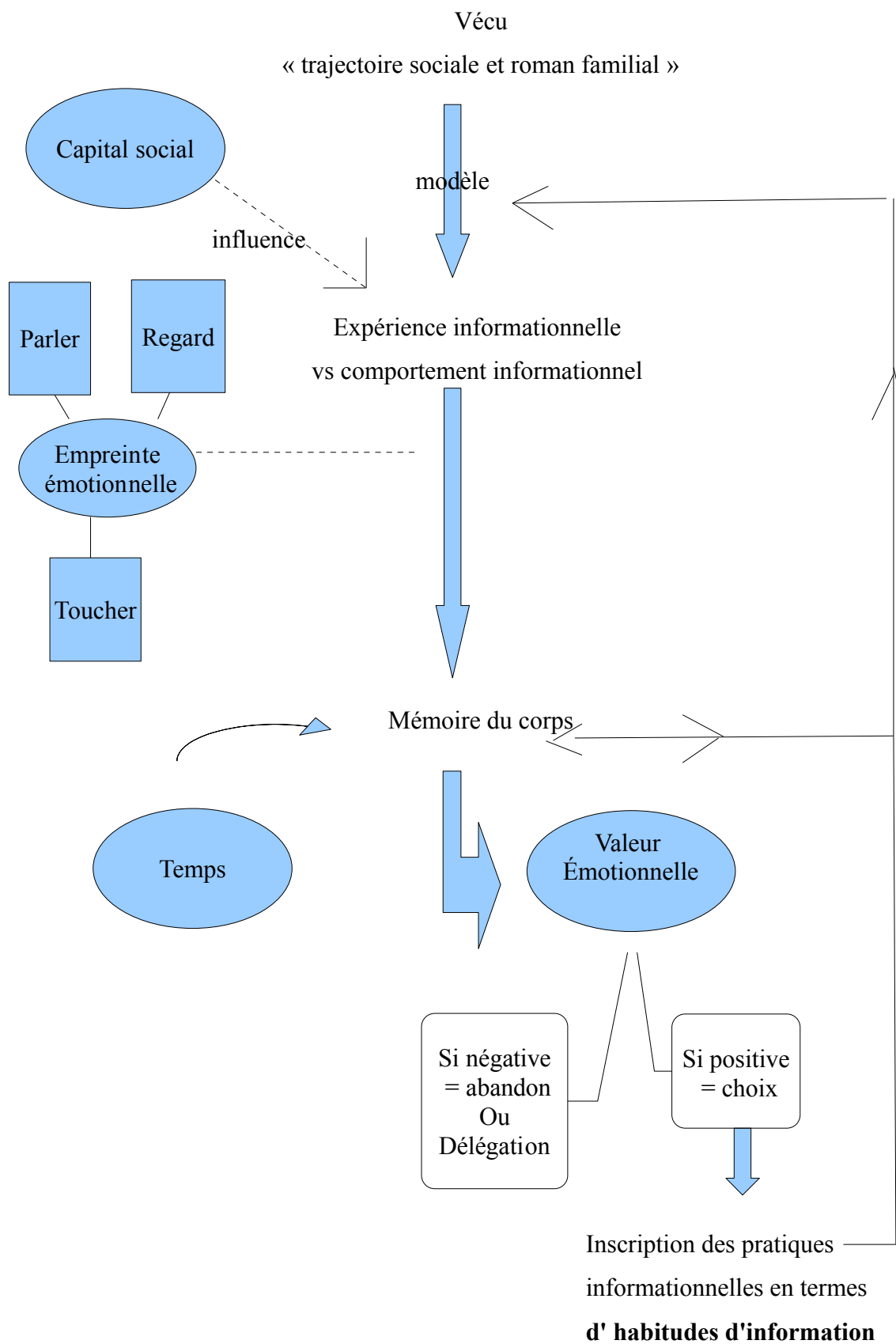
analogue pour l'informant 11 qui semble isolée même si elle a des frères et sœurs. Lorsque l'informant 4 parle des produits en ligne de type assurance ou banque : «J'ai un ordinateur, j'ai Internet... Mais je préfère voir les gens pour parler ».

Du côté des chiffres, les résultats du tableau 1 montrent que, pour le groupe, la dimension sociale est évoquée à hauteur de 26,08 %, devant la dimension contextuelle, 15,72 %, et après la dimension vécu personnel, 58,20 %. Les relations inter-famille occupent la deuxième position (sur 8), derrière le capital économique, avec 15,72 %. Les relations hors famille arrivent en 4ème place (sur 8) avec 10,37 %.

Sujet par sujet, les relations (famille et hors famille) figurent dans les 3 thématiques les plus importantes pour 22 informants sur 28, soit 78, 57 %. Les relations famille figurent dans ces premières thématiques pour 18 informants sur 28, soit 64,28 %, là où les relations hors famille apparaissent dans le trio de tête pour 14 informants sur 28, soit 50 %. Il apparaît clairement que la dimension sociale est la seconde dimension, après la dimension vécu personnel, la plus importante pour les personnes en situation de pauvreté relative car elle permet d'amenuiser les contraintes liées à la dimension vécu personnel. En ce sens, on retrouve le réseau en première source d'information, les services publics en seconde, les structures d'assistance en troisième et le numérique en quatrième source d'information et de communication. Cette dimension sociale, vitale, s'illustre au travers des mots. Les informants parlent de « face à face », de « voir les gens », de « parler à des gens. Ils évoquent les sens que sont le regard, le toucher (lorsqu'on se serre la main), la parole qui ne sont pas sans rappeler les récepteurs qui façonnent l'empreinte émotionnelle, nourrissent la valeur émotionnelle post contact à l'information et qui s'imprègnent dans la mémoire du corps. Cette mémoire associe « les gens », donc le contact humain. Celui-ci est source de confiance parce qu'il est possible de prendre le nom de la personne, de la retrouver le cas échéant, par conséquent, d'être capable d'authentifier la source d'information. En outre, le contact humain est apprécié parce qu'il intègre la prise en compte de la situation personnelle de l'individu.

Si on reprend le schéma d'analyse de l'expérience informationnelle en incorporant le capital social, nous obtenons la modélisation suivante :

# L'expérience informationnelle : modèle proposé





En définitive, la relation humaine constitue le socle de la dimension sociale pour les personnes en situation de pauvreté relative. Les relations inter-famille sont à la fois le palliatif de la dimension vécu personnel, en termes de capital économique et d'accès /maintenance à l'équipement numérique + périphériques et la source de renouvellement de l'expérience informationnelle. Les relations hors famille sont synonymes également d'entraide mais ne participent pas à l'enrichissement de l'expérience informationnelle. De ce fait, la dimension sociale, absente de la pensée d' E. Chatman ou de T. Childers, est essentielle dans la résolution des problèmes informationnels, comme dans le développement de l'expérience informationnelle et l'incorporation de nouvelles pratiques, qu'elles soient numériques ou non. C'est pourquoi, les personnes isolées socialement apparaissent comme les plus vulnérables et de plus en plus fragilisées s'agissant de l'e-information, compte tenu de l'évolution rapide des TIC, tant au niveau manipulation des outils que procédé d'information numérique, et de l'obligation maquillée ou affichée de procéder en ligne de la part des entités publiques comme privées. Il appartient, dès lors, aux services publics et structures d'assistance de tenir compte de cet état de fait : pour les services publics, il s'agit de ne pas précipiter la dématérialisation de l'information et de la conduire avec des moyens humains. Rien ne sert de mettre à disposition quelques postes connectés dans une bibliothèque, une mairie ou un EPN (établissement public numérique) si l'accompagnement humain fait défaut et s'il n'est pas adapté à la dimension personnelle de l'individu. Il est inutile également de transformer les bureaux de poste en centres de permis de conduire, et aujourd'hui, en Maison des Services au public<sup>36</sup>. Le gouvernement prévoit d'en exploiter 700 supplémentaires d'ici fin 2016. La Poste devient Maison des Services au public, les guichetiers deviennent formateurs, l'objectif étant de permettre à chacun, vu qu'il ne reste plus ou peu de services publics, d'effectuer toutes ses démarches en ligne. Ce système, là encore, se focalise sur le matériel mais fait l'impasse sur l'humain. Pour les structures d'assistance, il est urgent d'accompagner, humainement, les personnes seules, sans capital social ou au capital social passif, dans l'expérience informationnelle numérique et ce, dans le respect de ce que l'individu est.

---

36 Journal régional 12/13, France 3, 31 août 2016

### III – BILAN

#### 1. Récapitulatif de la démarche de recherche

Sujet de recherche :

- Analyse des pratiques et de la culture informationnelle des personnes en situation de pauvreté relative sur lesquelles l'attention est rarement portée en sciences de l'information communication.
- Exploration de la relation entre catégories sociologiques et culture informationnelle faisant l'objet de peu de travaux en France.

Objectifs :

Montrer que, contrairement à la théorie de l'Information Poverty développée par E. Chatman, les modes d'information des personnes défavorisées ne constituent pas une culture en soi que l'info-pauvre /info-riche n'existe pas puisque l'appartenance à un groupe social ne détermine ni les pratiques, ni la culture informationnelle.

Terrain :

L'étude empirique a été menée au sein du Secours Catholique de Berck sur Mer, dans l'espace café bibliothèque. L'entité est localisée dans le département du Nord-Pas-de-Calais, région des Hauts de France. Elle accueille un public constitué de personnes aux revenus modestes. Il est constitué de travailleurs pauvres, de retraités, de chômeurs, de bénéficiaires du RSA, de familles mono-parentales, de personnes handicapées ou de cultures étrangères. En effet, le Secours Catholique travaille en partenariat avec le CADA de Berck/Mer (centre d'accueil des demandeurs d'asile).

Méthodologie d'investigation :

- Observation participante
- Approche biographique : recueil de récits de vie croisés en groupe selon la méthode développée par V. De Gaulejac, par l'écoute, prônée comme source de compréhension et de confiance. Le dispositif méthodologique vise à travailler sur les histoires de vie de manière à comprendre à la fois l'interaction des différents déterminants (sociaux, familiaux, inconscients) et le travail du sujet, comment chacun cherche à devenir soi. Que fait l'individu de ce qu'on a fait de lui ? Chaque membre du groupe est sujet et objet de la recherche.

## 2. Résultats obtenus au regard de la démonstration de l'hypothèse

### *Comportement ou expérience informationnelle :*

La dimension vécu personnel = mémoire du corps + capital économique + TIC

où la mémoire du corps = vécu + habitudes d'information

où le vécu = trajectoire sociale + roman familial

où la trajectoire sociale = trajectoire professionnelle + éducation dans l'espace temps passé/présent

où le roman familial = exposition à l'information en termes d'ascendance dans l'espace temps passé

où les habitudes d'information = empreinte émotionnelle via récepteurs + valeur émotionnelle post contact à l'information = choix mode opératoire informationnel (procédé + source) = inscription dans le corps via la mémoire du corps

où les récepteurs = parler + regard + toucher

La dimension vécu personnel est la dimension dominante. Elle détermine l'expérience informationnelle, la dimension sociale l'influence et la dimension contextuelle, mineure, étoffe ou compense la dimension sociale. C'est la raison pour laquelle la présence des services de proximité est fondamentale. Si le capital social existe, s'il est actif, les services proposés à l'individu dans son environnement de vie constitueront un plus relationnel. On pourrait d'ailleurs imaginer qu'ils soient mobiles et qu'ils desservent les zones géographiques isolées. Si, en revanche, le capital social n'existe pas ou s'il est inactif, les services disponibles, publics comme privés, contre-balancent la solitude et l'isolement en créant du lien social. En d'autres termes, en matière d'inégalités informationnelles comme d'expérience informationnelle, il s'agit d'agir sur l'humain par l'humain.

### *Inégalités informationnelles :*

Directement liées au capital économique, elles ne relèvent pas de la privation d'informations ou de la privation technologique. La pauvreté relative induit des conditions d'accès (à) et d'usage de l'information différentes, en dessous de ce que la société considère comme normales et acquises. Ainsi, en matière d'information traditionnelle, le faible capital économique réduit les déplacements. En matière d'information numérique, il menace le maintien d'un équipement fixe et/ou mobile connecté, la maintenance des systèmes, le renouvellement vers des dispositifs compatibles, compte tenu des évolutions des OS, logiciels et navigateurs. En matière de

communication, l'accès au Smartphone est compromis et la souscription des forfaits téléphoniques avec accès Internet participe à l'endettement.

Les inégalités informationnelles ne se traduisent pas en termes de privations mais d'inégalités. In fine, les inégalités informationnelles et numériques constituent une pauvreté cachée de la pauvreté économique.

Les « info-poor » ou info-pauvres n'existent pas dans la mesure où de grandes disparités ont été observées quant aux comportements et pratiques au sein du groupe constitué de personnes en situation de pauvreté relative. En effet, le comportement informationnel n'est pas applicable à un groupe. Il est façonné à la source par le vécu individuel, singulier et unique. Celui-ci, inscrit dans la mémoire du corps, détermine le comportement ou expérience informationnelle, entendue comme le contact passé et présent à l'information. L'empreinte et la valeur émotionnelle laissée par ce contact à l'information s'inscrivent dans la mémoire du corps et se traduisent en termes d'habitudes d'information. Celles-ci, à leur tour, interagissent sur l'expérience informationnelle.

En d'autres termes, la théorie de l'Information Poverty n'est pas applicable aux personnes en situation de pauvreté relative que nous avons rencontrées, ni du point de vue privation d'informations, ni du point de vue expérience informationnelle vs comportement informationnel. D'un point de vue pauvreté en information, le contexte constitue, certes, une composante à double face, qui facilite l'accès à l'information ou le complique mais son impact est mineur. La dimension sociale, qui n'est appréhendée dans la théorie de référence que sous le prisme du groupe social d'appartenance, permet pourtant de contourner les contraintes contextuelles. Par ailleurs, même en l'absence de capital social actif et même au sein d'un contexte pauvre en information d'un point de vue services et structures, les associations et les liens sociaux qu'il tissent, participent à l'édifice d'un patrimoine social de substitution et à la satisfaction des besoins informationnels.

D'un point de vue expérience informationnelle, le contexte et les normes sociales ne la déterminent pas car elle s'apparente à un processus cyclique individuel, par définition unique. Ce sont les murs à l'intérieur de soi, les mécanismes d'auto-information (Vécu /satisfaction (Habitudes d'information) qui constituent des freins à l'accès à l'information, notamment numérique. Exception faite de quelques autodidactes – des individus qui découvrent et se nourrissent tout seuls — l'accès à l'information, de même que l'initiation à l'e-information, se fait par système de relais, d'individu à individu, quel que soit l'environnement. Par conséquent, ce bilan rompt avec l'idée selon laquelle l'information, traditionnelle comme numérique, présente un caractère

universel. En cette ère de dématérialisation de l'information, propice à la disparition des entités de proximité, l'information est une marchandise pour laquelle il faut aujourd'hui payer le prix, sans que le capital économique et social de chacun ne soient pris en considération. Ainsi, comme le souligne D. Bertaux<sup>37</sup> : « chaque vie est surdéterminée par sa position sociale d'origine » et l'analyse des récits de vie met à jour des pratiques informationnelles d'acteurs fortement imprégnées de leur vécu et de leurs rapports sociaux ».

---

37 Bertaux, D. (1976). Histoires de vie ou récits de pratiques ? Rapport Cordès

### 3.

## CONCLUSION

Notre objectif en initiant cette thèse consistait à mieux comprendre le comportement informationnel des personnes en difficulté sociale (pauvreté relative) au sein de la société de l'information française contemporaine, caractérisée par la généralisation du numérique. Pour ce faire, nous nous sommes basés sur la théorie de la pauvreté informationnelle, proposée par l'américaine E. Chatman que nous avons dès lors confronté à la réalité du terrain.

Nos travaux ont montré que l'élément macro que constitue le contexte et ses normes sociales n'exerce pas une influence notable sur le comportement et les pratiques informationnelles des personnes modestes. C'est l'élément micro qui modèle l'expérience de l'individu en matière d'information. En outre, l'articulation des variables macro et microsociologique apparaît, s'agissant du comportement vis-à-vis de l'information, sous forme d'histoire individuelle passée et présente marquée de déterminismes sociaux, de mémorisation émotionnelle et de relations sociales. A travers les données de l'étude, nous avons constaté que trois dimensions sont à considérer dans l'approche de l'expérience informationnelle : la dimension contextuelle qui ne joue qu'un rôle de facilitation ou de complication, la dimension vécu personnel qui détermine le comportement et la dimension sociale qui l'influence.

Nous avons observé que la théorie de la pauvreté informationnelle proposée par E. Chatman a surestimé l'influence du contexte et des normes sociales au détriment de la dimension vécu personnel, élément dominant d'explication de l'expérience informationnelle. Elle a, en outre, occulté une part de la dimension sociale (capital social), pourtant capable d'influencer le comportement en matière d'information, notamment numérique. En ce sens, les concepts clés développés (petits mondes, normes sociales, types sociaux et représentation du monde) font davantage écho aux effets d'une restriction des relations humaines extérieures au sein de l'entité étudiée, (femmes prisonnières, femmes pensionnaires de maisons de retraite) et à la considération exclusive du groupe en lieu et place de l'individu.

Nous suggérons que l'expérience informationnelle peut être traduite de la manière suivante :

$E.I. = f_x (V. + H.I. + C.S.)$  E.I. = expérience informationnelle, V. = vécu, H.I. = habitudes d'information, C.S. = capital social.

De même, nous proposons la terminologie d'inégalités informationnelles en lieu et place de la pauvreté en information qui serait définie ainsi : des conditions d'accès (à) et d'usage (de) l'information directement liées au capital économique, en deçà de la normalité, en termes d'équipement (nombre – matériel d'occasion ou reconditionné - renouvellement), de fiabilité (protection des données – maintenance) et de maintien dans le temps s'agissant de l'information numérique et en termes de mobilité s'agissant de l'information traditionnelle.

Nos contributions à la compréhension du thème étudié en termes de recherche et d'actions peuvent être déclinées comme suit :

- le comportement informationnel n' est pas façonné par le contexte mais par le vécu de l'individu, constitué du « roman familial » et de la « trajectoire sociale », à l'intérieur de la dimension vécu personnel ou personal background. Il peut être actualisé par la dimension sociale (relations famille + relations hors famille),
- La dimension sociale influence le comportement informationnel et étoffe ou compense la dimension contextuelle.
- La dimension contextuelle participe à l'enrichissement ou à la compensation de la dimension sociale défaillante
- les info-pauvres ou personnes pauvres en information du fait de leur environnement n'existent pas. Les conditions d'accès à l'information et de son usage sont une pauvreté cachée de la pauvreté économique. Ces conditions sont impactées par la dictature du tout numérique pour les individus et ses pendants : dématérialisation massive de l'information, désertification des territoires au regard des structures d'information
- l'appartenance à un groupe social ne présume pas des pratiques informationnelles, hétéroclites s'agissant de notre population d'étude
- l'expérience informationnelle, définie comme le contact passé et présent à l'information, constitue un ensemble qui sous-tend l'info-savoir (Information Literacy) comme les pratiques informationnelles (IP). Le terme d'expérience informationnelle est préféré à celui de comportement car l'expérience est par définition subjective, unique et singulière. Elle a trait au vécu de la personne et à ce qu'elle est.

Le concept de pauvreté informationnelle développé par E. Chatman fait référence à deux choses qui ont été liées alors qu'il s'agit de deux aspects différents :

- la pauvreté informationnelle correspond pour E. Chatman à une privation d'informations inhérente au contexte clos
- la pauvreté informationnelle correspond aussi à un comportement informationnel caractéristique, dit d'auto-protection, lui aussi généré par un contexte fermé

Il y a donc une forme de pauvreté dite informationnelle, pas forcément en rapport avec le capital économique, ce qui est un non-sens et puis il y a un comportement des « info-pauvres » imputable au contexte mais qui caractérisent les individus d'un groupe.

Or, la pauvreté informationnelle ou privation d'informations au sein d'un monde informationnel fermé, n'existe pas car les individus savent exactement où trouver l'information vitale à leurs yeux et le monde informationnel qui les entoure n'est pas fermé. Il s'est ouvert grâce à Internet et du fait de l'éloignement des structures d'information.

La pauvreté informationnelle vs inégalités informationnelles en terme de comportement informationnel spécifique d'un individu dans un groupe, du fait du contexte et de ses normes, n'existe pas davantage.

Ce qui a été observé, à l'inverse de la théorie étudiée, c'est le fait que :

- les inégalités informationnelles vs pauvreté informationnelle entre les personnes aisées et les personnes modestes existent et elles naissent des inégalités sociales et économiques. Il s'agit d'une pauvreté cachée supplémentaire de la pauvreté économique, en matière d'information. Elles sont impactées par la dimension contextuelle du point de vue des disparités régionales ou de la restructuration de la carte des services publics et partie intégrante de la dimension vécu personnel du point de vue pouvoir économique. Le capital économique restreint la possibilité de mobilité (information traditionnelle) et d'équipement numérique en terme de maintien et de maintenance,
- le comportement informationnel vs expérience informationnelle, par définition subjective, des personnes relativement pauvres n'est pas déterminée ou façonnée par le contexte ni les normes sociales,
- les pratiques informationnelles, soit la façon de s'informer s'intègrent au comportement informationnel, comme la façon de se nourrir s'intègre au comportement alimentaire,
- les personnes modestes ne vivent pas dans un univers informationnel clos, contrairement aux écrits de T. Childers « their information universe is a closed system » ou d'E. Chatman (« small world »), pas plus qu'elles n'arborent une inconscience ou qu'elles sont mal informées. Elles font, en outre, pleine confiance aux intervenants sociaux, dans les



institutions publiques comme dans les structures d'assistance ou les associations dans la mesure où ce sont eux qu'elles consultent en premier. Ce sont ces intervenants qui organisent un circuit informationnel en travaillant en réseau au sein de cet écosystème informationnel que constitue le contexte,

- la représentation du monde des personnes rencontrées varie d'un individu à un autre et n'est pas commune au groupe,
- le comportement d'auto-protection fait place à un désir d'être perçu et reconnu comme identique à son voisin,
- les personnes défavorisées aspirent à rencontrer l'Autre, à partager, à échanger,
- la circulation et l'intégration de l'information extérieure au groupe est fluide et bienvenue. Elle participe à la dynamique d'échanges à l'intérieur du groupe.

La théorie de la pauvreté informationnelle proposée par l'américaine E. Chatman a surestimé l'influence du contexte et des normes sociales au détriment de la dimension vécu personnel, élément dominant d'explication de l'expérience informationnelle. Elle a, en outre, occulté la seconde dimension essentielle, la dimension sociale. En ce sens, les concepts clés développés (petits mondes, normes sociales, types sociaux et représentation du monde) font davantage écho aux effets d'une restriction des relations humaines extérieures au groupe étudié, (femmes prisonnières, femmes pensionnaires de maisons de retraite), autrement dit à l'impact d'une dimension sociale régulée.

En termes d'actions, s'agissant de l'expérience informationnelle, la relation humaine est à privilégier pour insuffler une expérience informationnelle orientée vers le numérique, notamment pour les besoins informationnels liés à l'e-gouvernement et à l'information sociale. Celle-ci recouvre tous les « postes » de la vie quotidienne tels que les aides financières, le logement, l'emploi, l'alimentation, l'habillement, les TIC ou les soins médicaux. Ce type d'information peut, idéalement, être acheminé vers l'individu et non l'inverse. Dans le contraire, sur le modèle des « Snapchat School », il s'agit d'initier par l'humain et notamment par les jeunes et de pratiquer. La mémoire du corps est un élément phare de l'expérience informationnelle. Pour que l'expérience informationnelle numérique soit positive émotionnellement et ce, de manière répétée dans le temps, il est nécessaire de travailler sur les deux leviers que sont la dimension vécu personnel et la dimension sociale.

En ce qui concerne les inégalités informationnelles, il est nécessaire et urgent de considérer l'accès et l'usage de l'information numérique comme un poste de dépenses courant, nécessitant le soutien des personnes relativement pauvres sous forme d'une aide mensuelle pour le paiement de la facturation des fournisseurs d'accès Internet et d'une participation annuelle au renouvellement de l'équipement fixe connecté et du périphérique minimum associé, l'imprimante.

Nos travaux présentent toutefois quelques limites. Dans un premier temps, on peut citer l'échantillon naturel qui n'a pas fait l'objet d'une sélection de la part du chercheur de même que l'on peut considérer la fréquence d'observation espacée dans le temps (une fois par semaine).

Dans un second temps, la méthodologie du biographique « roman familial et trajectoire sociale » présente des zones d'ombre. On peut citer la difficulté à saisir tous les récits de vie en lien avec l'information sachant que la thématique n'était pas proposée. Enfin une étude plus longue dans le temps serait susceptible d'affiner la recherche en fonction de la dimension vécu personnel ou de la dimension sociale.

Nous avançons deux perspectives de recherches qui nous semblent fécondes. La première est celle de l'expérience informationnelle, la seconde est celle des inégalités informationnelles.

Peut-on « déprogrammer » l'expérience informationnelle ? Si oui, comment, à quel niveau et dans quelle mesure ? Sur le plan du vécu et/ou sur le plan des habitudes d'information ? Dans quel espace temps ? Jusqu'où le capital social participe-t-il à l'actualisation de l'e—expérience informationnelle ?

Nous avons évoqué la solidarité intergénérationnelle inversée, des plus jeunes vers les plus âgés dans l'utilisation du web sémantique et de ses dispositifs. Il serait intéressant de mener une étude sur l'étendue de cette solidarité, son impact sur le vécu, la valeur émotionnelle laissée par le contact à l'e-information, les habitudes d'information, l'enrichissement de l'e-expérience informationnelle ? Quelles sont les limites de cette solidarité ? Les freins individuels disparaissent-ils ou sont-ils réactivés dans le temps ?

Dans ce registre, deux instruments de mesure seraient envisageables : sur le modèle de l'échelle de distance à l'emploi, concevoir une échelle de distance à l'information numérique pour accompagner le plus ceux qui le souhaitent et qui en ont le plus besoin. Un index d'élasticité de la mémoire du corps constituerait un autre outil pour investir le champ de l'expérience

informationnelle numérique notamment. Nous avons vu que les habitudes d'information pouvaient être fortement ancrées dans la mémoire du corps. Comment se manifestent-elles dans l'expérience informationnelle ? Jusqu'à quel point ? Le toucher est-il le récepteur le plus influent pour tous les individus ? Quelle est dans le processus de l'expérience informationnelle la proportion la plus importante entre les habitudes d'information et le vécu ? Quoi dans le vécu ? Le roman familial, la trajectoire sociale, les deux combinés ?

En termes d'inégalités informationnelles, le capital social participe, par le biais de la solidarité inter ou extra-familiale, à la réduction de ces inégalités. Dans quelle mesure ? Est-ce suffisant ? L'information solidaire flottante opère-t-elle partout et pour tous ? Pour quels besoins informationnels ? Le diktat de l'e-information renforce les inégalités informationnelles dans la mesure où il introduit des artefacts de plus en plus nombreux et de plus en plus coûteux (Smartphones). Quels sont les choix opérés par les personnes modestes pour suivre le mouvement ? Quel impact sur les autres postes de dépense et la satisfaction des besoins vitaux ? Quelle est la proportion de l'endettement numérique ? Pourquoi un programme tel que le « Link Up America Program » destiné à soutenir les personnes modestes en matière d'information numérique n'existe-t-il pas en France ?

## BIBLIOGRAPHIE

### Étude théorique : Introduction & Étude empirique : 1. Méthodologie

[BOU, (80) 06] Bourdieu, P. « Le capital social. Notes provisoires ». In : *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°31, janvier 1980, p.2-3- Republié dans *Le Capital social- Performance, équité et réciprocité*, sous la direction de Bevort A. et Lallement M. Paris : La Découverte-MAUSS, collection Recherches, 2006 p.31-34).

[BOU, 79] Bourdieu, P. (1979). *La Distinction*, Paris, Minuit

[BUR, 08] Burnett, G., Jaeger, P., & Thompson, K. (2008). Normative Behavior and Information: The Social Aspects of Information Access. *Library & Information Science Research*, 30(1), 56–66

[BUR, 01] Burnett, G. Besant, M. Chatman, E.A. (2001). Small worlds:l normative behavior in virtual communities and feminist bookselling, *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 52, no. 7, 536-547

[CAS, 02] Case, D, (2002). *Looking for Information : A Survey of Research on Information Seeking, Needs and Behaviour*, Academic Press

[CHA, 91] Chatman, E.A (1991). «Life in a small world: applicability of gratification theory to information-seeking behavior». *Journal of the American Society for Information Science*, 42, 438-449

[CHA, 92] Chatman, E.A. (1992). *The information world of aging women*. Westport, CT: Greenwood press

[CHA, 96] Chatman, E.A. (1996). «The impoverished life-world of outsiders». *Journal of the American Society for information Science*, 47, 193- 206

[CHA, 99] Chatman, E.A. (1999). «A theory of life in the round». *Journal of the American Society for Information science*, 50, 207-217

[CHA, 10] Chaudiron S ., Ihadjadene M , (2010) « de la recherche d'information aux pratiques informationnelles» *Étude de Communications* (35), 13-29

[CLA, 13] Clayton, J. Macdonald, S.J. (2013). « The limits of technology : social class, occupation digital inclusion in the city of Sunderland, England », *Information, Communication and Society*, vol. 16, no. 6, 945-966

[DAG, 14] Dagnaud M (2014). Comment la jeunesse en difficulté utilise le numérique. Sur Apprentis d’Auteuil et rapport au numérique.

Disponible sur <http://www.slate.fr/story/94367/jeunesse-en-difficulte-utilise-numerique>)

[DON, 13] Donnison, D. (2013). « Listening to the voices of the poor », *Scottish Review*, vol. 18 disponible sur : <http://www.scottishreview.net/davidDonnison78.shtml>

[DUF, 14] Duff, A.S. (2014). Needing NoDI ? The Problem of Information Poverty in post-industrial Society in *Information, Communication and Society*, 18(1), 63-77

[FIS, 04] Fisher, K., Marcoux, E., Miller, L., Sánchez, A., & Cunningham, E. (2004). Information Behaviour of Migrant Hispanic Farm Workers and their Families in the Pacific Northwest. *Information Research*, 10(1). Retrieved from <http://informationr.net/ir/10-1/paper199.html>

[GAU, 99] Gaulejac, V. de (1999). *L'Histoire en héritage, roman familial et trajectoire sociale*, Paris, Desclée de Brouwer

[HAY, 06] Hayter, S. (2006). Exploring information worlds in a disadvantaged community: a UK perspective, *The Canadian Journal of Information and Library Science*, 30, 22-35

[HER, 02] Hersberger, J.A. (2002). «Are the economically poor information poor? Does the digital divide affect the homeless and access to information? », *The Canadian Journal of Information and Library Science*, 27(3), 44-63

[IHA, 09] Ihadjadene M., Favier L (2009) : « Pratiques informationnelles et fracture numérique » In A. Kiyindou (sous la dir.de), « *Fractures, mutations, fragmentations. De la diversité des cultures numériques* » Paris, Hermès Science, 11-23

[IHA, 15] Ihadjadene M, A.Saemmer, C.Baltz (2015) ( Sous la dir.) . *Culturelle informationnelle*. Herman

[LIE, 03] Lievrouw, L. A., & Farb, S. E., (2003). «Information and equity». *Annual Review of Information Science & Technology*, 37, 499-540

[LIN, 13] Lingel, J. & Boyd, D. (2013). « Keep it secret, keep it safe : Information Poverty, Information Norms and Stigma », *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 54, no. 5, 981-991

[LIQ, 14] Liquette, V. (2014). *Cultures de l'information*, Paris, C.N.R.S, essentiels d'Hermès

[LLO, 12] Lloyd, A. (2012). Information Literacy as a socially enacted practice: Sensitising themes for an emerging perspective of people-in-practice, *Journal of Documentation*, 68(6), 772-773

[MAA, 03] Maatta, S. L. (2003). *Adult Literacy programs in community information resource centers in Florida: Comparative case studies*.

[NOR, 01] Norris, P. (2001). *Digital Divide : civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide*, Cambridge, Cambridge University Press

[PHA, 06] Phang et al. (2006). «Senior Citizens' Acceptance of Information Systems : A Study in the Context of e-Government Services», IEEE Transactions on engineering Management, vol.53, n°4, 555-569

[PAU, 13] Paugam, S. Giorgetti, C. (2013). Des pauvres à la bibliothèque : enquête au Centre Pompidou, Paris, Presses universitaires de France (Le lien social)

[POL, 02] Pollock N. (2002). *Conceptualizing the information poor* [en ligne]  
Disponible sur : [http://www.users.bigpond.net.au/neilpollock/info\\_science/chatman.html](http://www.users.bigpond.net.au/neilpollock/info_science/chatman.html)

[QIU, 09] Qiu, J.L. (2009). Working-class Network Society : Communication Technology and the Information Have-Less in Urban China, Cambridge, MA, The MIT Press

[SEN, 00] Senett, R. (2000). Le Travail sans qualités : les conséquences humaines de la flexibilité, Paris, Albin Michel

[THO, 07] Thompson, K. M. (2007). Furthering understanding of Information Literacy through the social study of information poverty. *Canadian journal of information and library science*, 31(1), 87-115

[TOW, 79] Townsend, P. (1979). Poverty in the United Kingdom : A Survey of Household Resources and Standards of Living, Penguin Books

## **Partie I – Le modèle classique : la théorie de la pauvreté informationnelle sous l'égide du contexte et du groupe social pour comprendre le comportement et les pratiques des personnes défavorisées en matière d'information**

1. DIVERSITÉ DU PATRIMOINE INFORMATIONNEL : PAUVRETÉ ET RICHESSE INFORMATIONNELLE

[AKH, 03] Akhter, S.H. (2003). Digital Divide and Purchase Intention : Why Demographic Psychology Matters, *Journal of Economic Psychology*, 24 (3), 321-327

[AGA, 99] Agada, J. (1999). Inner-City Gatekeepers : An Exploratory Survey of the Information Use Environment, *Journal of the American Society for Information Science*, 50 (1), 74-85

[BER, 03] Bertot, J.C. (2003). The Multiple Dimensions of the Digital Divide : More than the Technology « Haves » and « Haves Nots », *Government Information Quarterly*, 20 (2), 185-191

[BIR, 97] Birdsall, W.F (1997). New Deal for Libraries in the Digital Age ? *Library Trends*, 46 (1), 52-67

[BIR, 00] Birdsall, W.F. (2000). The Digital Divide in the Liberal State : A Canadian Perspective, *First Monday*, 5 (12)

Disponible sur [http://firstmonday.org/issues/issue5\\_12/birdsall/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue5_12/birdsall/index.html)

[BIS, 01] Bishop, A.P. Bazzell, I. Mehra, B. et al. (2001). Social and Digital Technologies that reach across the Digital Divide, *First Monday*, 6 (4)

Disponible sur [http://firstmonday.org/issues/issue6\\_4/bishop/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue6_4/bishop/index.html)

[BOU, 80] Bourdieu, P. (1980). Le capital social, notes provisoires, *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 31, 2-3

[BRI, 98] Britz, J.J. (1998). Information Poor – Information Rich : Critical Evaluation, Description and Proposed Solution

Disponible sur <http://exlibris.memphis.edu/ethics21/archives/98eei/98abs.htm>

[BRI, 01] Britz, J.J. Blignaut, J.N.(2001). Information Poverty and Social Justice, *South African Journal of Library and Information Science*, 67 (2), 63-69

[BRI, 04] Britz, J.J. (2004). To Know or not to Know : A moral Reflection on Information Poverty, *Journal of Information Science*, 30 (3), 192-204

[BUC, 99] Buchanan, E.A. (1999). An Overview of Information Ethics Issues in a World-wide Context, *Ethics and Information Technology*, 1 (4), 193-201

[BUC, 00] Bucy, E.P. (2000). Social Access to the Internet, *Harvard International Journal of Press/Politics*, 5 (1), 50-61

[BUR, 00] Burkett, I. (2000). Beyond the « Information Rich and Poor » : Futures Understandings of Inequality in Globalising Informational Economies, *Futures*, 32 (7), 679-694

- [CAM, 01] Campbell, D. (2001). Can the Digital Divide be contained ? *International Labour Review (Switzerland)*, 140 (2), 119-141
- [CAW, 01] Cawkell, T. (2001). Sociotechnology : The Digital Divide, *Journal of Information Science*, 27 (1), 55-60
- [CHA, 95] Chatman, E.A. Pendleton, V.E. (1995). Knowledge Gap, Information-Seeking and the Poor, *The Reference Librarian*, 23 (49/50), 135-145
- [CHA, 96] Chatman, E.A. (1996). The Impoverished Life-World of Outsiders, *Journal of the American Society for Information Science*, 47 (3), 193-206
- [CHA, 05] Chaudhuri, A. Flamm, K.S. Horrigan, J. (2005). An Analysis of the Determinants of Internet Access, *Telecommunications Policy*, 29 (9/10), 731-755
- [CHI, 75] Childers, T. (1975). *The information Poor in America*, Lanham, MD, Scarecrow
- [CHO, 02] Chowdary, T.H. (2002). Diminishing the Digital Divide in India, *Info : The Journal of Policy, Regulation and Strategy for Telecommunications*, 4 (6), 4-8
- [CLA, 01] Clark, C. Gorski, P. (2001). Multicultural Education and the Digital Divide : Focus on Race, Language, Socioeconomic Class, Sex, and Disability, *Multicultural Perspectives*, 3 (3), 39-44
- [CLA, 04] Clark, L.S. Demont-Heinrich, C. Webber, S.A. (2004). Ethnographic Interviews on the Digital Divide, *New Media and Society*, 6 (4), 529-547
- [CLA, 02] Clark, C. Gorski, P. (2002). Multicultural Education and the Digital Divide : Focus on socio-economic Class Background, *Multicultural Perspectives*, 4 (3), 25-36
- [COL, 01] Colby, D. (2001). Conceptualizing the Digital Divide : Closing the « Gap » by creating a Postmodern Network that distributes the Productive Power of Speech, *Communication Law and Policy*, 6 (1), 123-173
- [COM, 01] Compaine, B.M. (2001). *The Digital Divide : Facing a Crisis or creating a Myth ?* Cambridge, MA, MIT Press
- [COO, 01] Cooper, M. Kimmelman, G. (2001). The Digital Divide confronts the Telecommunications Act of 1996 : Economic Reality versus Public Policy in Benjamin M. Compaine (ed.) *The Digital Divide : Facing a Crisis or Creating a Myth ?* Cambridge, MA, MIT Press, 199-222
- [COR, 02] Corrocher, N. Ordanini, A. (2002). Measuring the Digital Divide : A Framework for the Analysis of Cross-Country Differences, *Journal of Information Technology*, 17 (1), 9-19
- [COU, 03] Couldry, N. (2003). Digital Divide or discursive Design ? On the Emerging Ethics of Information Space, *Ethics and Information Technology*, 5 (2), 89-97
- [DAS, 05] Dasgupta, S. Lall, S. Wheeler, D. (2005). Policy Reform, Economic Growth and the Digital Divide, *Oxford Development Studies*, 33 (2), 229-243



- [DAV, 03] Davison, E. Cotten, S.R. (2003). Connection Discrepancies : Unmasking Further Layers of the Digital Divide, *First Monday*, 8 (3)  
Disponible sur [http://firstmonday.org/issues/issue8\\_3/davison/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue8_3/davison/index.html)
- [DEM, 06] Demoussis, M. Giannakopoulos, N. (2006). The Dynamics of Home Computer Ownership in Greece, *Information Economics and Policy*, 18 (1), 73-86
- [DOC, 91] Doctor, R.D. (1991). Information Technologies and Social Equity : Confronting the Revolution, *Journal of the American Society for Information Science*, 42 (3), 216-228
- [DOC, 94] (1994). Seeking Equity in the National Information Infrastructure, *Internet Research*, 4 (3), 9-22
- [EAM, 04] Eamon, M.K. (2004). Digital Divide in Computer Access and Use between Poor and Non-Poor Youth, *Journal of Sociology and Social Welfare*, 31 (2), 91-112
- [EVE, 00] Eveland, W.P. Scheufele, D.A. (2000). Connecting News Media Use with Gaps in Knowledge and Participation, *Political Communication*, 17 (3), 215-237
- [EVE, 03] Eveland, W.P. Shah, D.V. Kwak, N. (2003). Assessing Causality in the Cognitive Mediation Model : A Panel Study of Motivations, Information Processing, and Learning during Campaign 2000, *Communication Research*, 30 (4), 359-386
- [FLI, 04] Flichy, P. (2004). L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société, nouvelles réflexions sur l'Internet, *Réseaux*, Cachan, Lavoisier, vol. 22, n° 124, 17-51
- [FOS, 00] Foster, S.P. (2000). The Digital Divide : Some Reflections, *the International Information and Library Review*, 32 (¾), 437-451
- [GAZ, 97] Gaziano, C. (1997). Forecast 2000 : Widening Knowledge Gaps, *Journalism and Mass Communication Quarterly*, 74 (2), 237-264
- [GAZ, 98] Gaziano, C. O'Leary, J. (1998). Childbirth and Infant Development Knowledge Gaps in Interpersonal Settings, *Journal of Health Communication*, 3 (1), 29-51
- [GEN, 05] Genus, A. Nor, M.A.M. (2005). Socialising the Digital Divide : Implications for ITC and e-Business Development, *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 3 (2), 82-94
- [GEO, 04] Georges, E. (2004). La « fracture numérique » en question, *Mesures de l'Internet*, Paris, les Canadiens en Europe, vol. VI, 152-165
- [GIB, 03] Gibson, C. (2003). Digital Divides in New South Wales : A Research Note on Socio-spatial Inequality Using 2001 Census Data on Computer and Internet Technology, *Australian Geographer*, 34 (2), 239-257
- [GLE, 02] Gleave, T. Al-Hawamdeh, S. (2002). Knowledge Economy and the Digital Divide in Asia, *Journal of Information and Knowledge Management*, 1 (1), 7-15
- [GOL, 93] Golding, P. (1993). The Communication Paradox : Inequality at National and

International Level and the Communications Media, paper presented at the International Conference on Communication and Development in a Postmodern area : Re-Evaluating the Freirean Legacy, at University Sains Malaysia, Penang, 6-10 Decembre 1993

[GOL, 00] Golding, P. (2000). Forthcoming Features : Information and Communications Technologies and the Sociology of the Future, *Sociology*, 34 (1), 165-184

[GOL, 01] Golding, P. Murdock, G. (2001). Digital Divide Communications Policy and its Contradictions, *New Economy*, 8 (2), 110-115

[GOU, 01] Goulding, A. (2001). Information Poverty or Overload ? *Journal of Librarianship and Information Science*, 33 (3), 109-111

[GRA, 00] Grabe, M.E. Lang, A. Zhou, S. et al. (2000). Cognitive Access to Negatively Arousing News : An Experimental Investigation of the Knowledge Gap, *Communication Research*, 27 (1), 3-26

[GRA, 05] Granjon, F. (2005). Pour une sociologie critique de la fracture numérique : de quelques éléments programmatiques, actes du colloque Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels, Bordeaux, Université Michel de Montaigne Bordeaux 3, 59-68

[GUN, 03] Gunkel, D.J. (2003). Second Thoughts : Toward a Critique of the Digital Divide, *New Media and Society*, 5 (4), 499-522

[HAC, 02] Hacker, K.L. Steiner, R. (2002). The Digital Divide for Hispanic Americans, *Howard Journal of Communication*, 13 (4), 267-283

[HAC, 03] Hacker, K.L. Mason, S.M. (2003). Ethical Gaps in Studies of the Digital Divide, *Ethics and Information Technology*, 5 (2), 99-115

[HAR, 98] Harris, M. Hannah, S.A. and Harris, P.C. (1998). Into the Future : The Foundation of Library and Information Services in the Post-Industrial Era, Greenwich, CT, Ablex

[HAR, 02] Hargittai, E. (2002). Second-Level Digital Divide : Differences in People's Online Skills, *First Monday*, 7 (4)

Disponible sur [http://firstmonday.org/issues/issue7\\_4/hargittai/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue7_4/hargittai/index.html)

[HER, 02] Hersberger, J. (2002). Are the Economically Poor Information Poor ? Does the Digital Divide affect the Homeless and Access to Information ? *The Canadian Journal of Information and Library Science*, 27 (3), 45-63

[HOU, 02] Houston, R.D. Erdelez, S. (2002). The Digital Divide : Who really benefits from the proposed solutions for closing the Gap, *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 39 (1), 99-106

[JAE, 04] Jaeger, P.T. Thompson, K.M. (2004). Social Information Behavior and the Democratic Process : Information Poverty, Normative Behavior, and Electronic Government in the United States, *Library and Information Science Research*, 26 (1), 94-107

[JOU, 93] Jouet, J. (1993). Pratiques de communication, figures de la médiation, *Réseaux*,

Cachan, Lavoisier, n° 120, 99-120

[KAH, 04] Kahlor, L. Dunwoody, S. Griffin, R.J. (2004). Predicting Knowledge Complexity in the Wake of an Environmental Risk, *Science Communication*, 26 (1), 5-30

[KIM, 01] Kim, M.C. Kim, J.K. (2001). Digital Divide : Conceptual Discussions and Prospect, *Human Society and the Internet, Proceedings*, 2105, 78-91

[LAM, 06] Lamarche, T. Rallet, A. Zimmermann, J.B. (2006). Les technologies de l'information communication comme réductrices ou amplificatrices des inégalités ? *Terminal*, l'Harmattan, n° 95-96, 7-13

[LAR, 02] Larrison, C. Nackerud, L. Risler, E. et al. (2002). Welfare Recipients and the Digital Divide left out of the new Economy ? *Journal of Technology in Human Services*, 19 (4), 1-12

[LEB, 99a] Le Breton, D. (1999). *L'adieu au corps*, Paris, Métailié

[LEN, 00] Lentz, R.G. (2000). The E-evolution of the Digital Divide in the US : A Mayhem of Competing Metrics, *Info : The Journal of Policy, Regulation and Strategy for Telecommunications*, 2 (4), 355-377

[LEN, 01] Lentz, R.G. Oden, M.D. (2001). Digital Divide or Digital Opportunity in the Mississippi Delta Region of the US, *Telecommunications Policy*, 25 (5), 291-313

[LIA, 06] Liangzhi, Y. (2006). Understanding information inequality : making sense of the literature of the information and digital divides, *Journal of Librarian and Information Science*, 38 (4), 229-252

[LIE, 03] Lievrow, L.A. Farb, S.E. (2003). Information and Equity, *Annual Review of Information Science and Technology*, 37 (1), 499-540

[LUY, 04] Luyt, B. (2004). Who benefits from the digital divide ? *First Monday*, 9 (8)  
Disponible sur [http://firstmonday.org/issues/issue9\\_8/luyt/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue9_8/luyt/index.html)

[McP, 00] McPherson, T. (2000). I'll take my Stand in Dixie-Net : White Guys, the South and Cyberspace, in Beth E. Kolko, Lisa Nakamura and Gilbert B. Rodman (eds) *Race in Cyberspace*, New York, Routledge, 117-132

[McS, 03] McSorley, K. (2003). The Secular Salvation Story of the Digital Divide, *Ethics and Information Technology*, 5 (2), 75-87

[MIL, 03] Mills, B. Whitacre, B. (2003). Understanding the non-metropolitan-metropolitan Digital Divide, *Growth and Change*, 34 (2), 219-243

[MIT, 02] Mitchell, M.M. (2002). Exploring the Future of the Digital Divide through Ethnographic Futures Research, *First Monday*, 7 (11)  
Disponible sur [http://firstmonday.org/issues/issue7\\_11/mitchell/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue7_11/mitchell/index.html)

[MOS, 03] Mossberger, K. Tolbert, C. Stansbury, M. (2003). *Virtual Inequality : Beyond the Digital Divide*, Washington, DC, Georgetown University Press

- [MUE, 01] Mueller, M.L. (2001). Universal Service Policies as Wealth Redistribution, in Benjamin M. Compaine (ed.) *The Digital Divide : Facing a Crisis or Creating a Myth ?* Cambridge, MA, MIT Press, 179-187
- [MUR, 99] Murdock, G. and Golding, P. (1999). Common Markets : Corporate Ambitions and Communication Trends in the UK and Europe, *Journal of Media Economics*, 12 (2), 117-132
- [NIC, 03] Nicholas, K. (2003). Geo-Policy Barriers and Rural Internet Access : The Regulatory Role in Constructing the Digital Divide, *The Information Society*, 19 (4), 287-295
- [NOR, 01] Norris, P. (2001). *Digital Divide : Civic Engagement, Information Poverty and the Interned Worldwide*, New York, Cambridge University Press
- [PAR, 05] Parayil, G. (2005). The Digital Divide and increasing Returns : Contradictions of informational Capitalism, *The Information Society*, 21 (1), 41-51
- [POW, 01] Powell, A.C. (2001). Falling for the Gap : Whatever happened to the Digital Divide ? In Benjamin M. Compaine (ed.) *The Digital Divide : Facing a Crisis or Creating a Myth ?* Cambridge, MA, MIT Press, 309-314
- [PRO, 05] Proulx, S. (2005). Penser les usages des TIC aujourd'hui. Enjeux, modèles, tendances, actes du colloque Enjeux et usages TIC : aspects sociaux et culturels, Bordeaux, Université Michel de Montaigne Bordeaux 3, 7-20
- [RIC, 03] Rice, R.E. Katz, J.E. (2003). Comparing Internet and Mobile Phone Usage : Digital Divides of Usage, Adoption and Dropouts, *Telecommunications Policy*, 27 (8), 597-623
- [SCH, 95] Schiller, D. (1995). Ambush on the I-way : Information Commoditization on the Electronic Frontier, paper presented at the BCLA Information Policy Conference, Vancouver, 27-28 Oct. 1995
- [SCH, 01] Schiller, D. (2001). World Communications in Today's Age of Capital, *Emergences : Journal for the Study of Media and Composite Cultures*, 11 (1), 51-68
- [SCH, 96] Schiller, H. (1996). *Information Inequality : The Deepening Social Crisis in America*, New York, Routledge
- [SCH, 98] Schiller, H. (1998). Living in the Number 1 Society, *Gazette : The international Journal of Communication Studies*, 60 (2), 181-196
- [SCI, 05] Sciadas, G. (2005). Infostates across Countries and over Time : Conceptualization, Modeling, and Measurements of the Digital Divide, *Information Technology for Development*, 11 (3), 299-304
- [SEH, 04] Sehart, A.M (2004). Digital Divide into Digital Opportunities, *UN Chronicle*, 40 (4), 45-46
- [SEL, 04] Selwyn, N. (2004). Reconsidering pOLITICAL AND Popular Understandings of the Digital Divide, *New Media and Society*, 6 (3), 341-362

- [SER, 01] Servon, L.J. Nelson, M.K. (2001). Community Technology Centers : Narrowing the Digital Gap in low-Income urban Communities, *Journal of Urban Affairs*, 23 (3/4), 279-290
- [SLI, 00] Sligo, F.X. Jamenson, A.M. (2000). The Knowledge-Behavior Gap in Use of Health Information, *Journal of the American Society for Information Science*, 51 (9), 858-869
- [SPI, 01] Spink, A. Cole, C. (2001). Information and Poverty : Information Seeking Channel Used by Low Income African American Households, *Library and Information Science Research*, 23 (1), 45-65
- [SWE, 93] Sweetland, J.H. (1993). Information Poverty – Let me Count the Way's, *Database*, 16 (4), 8-10
- [THI, 00] Thierer, A.D. (2000). Is the « Digital Divide » a virtual Reality ? *Consumers' Research Magazine*, 83 (7), 16-20
- [VAN, 97] Van Dijk, J. (1997). Universal Service from the Perspective of Consumers and Citizens : Report to the Information Society Forum, Brussels, European Commisison/ISPO
- [VAN, 00] Van Dijk, J. (2000). Widening Information Gaps and Policies of Prevention, in K. Hacker and J. Van Dijk (eds), *Digital Democracy, Issues of Theory and Practice*, Thousand Oaks, CA, Sage, 166-183
- [VAN, 03] Van Dijk, J. Hacker, K. (2003). The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon, *The Information Society*, 19 (4), 315-326
- [VEN, 06] Vendramin, P. Valenduc, G. (2006). Fractures numériques, inégalités sociales et processus d'appropriation des innovations, *Terminal*, L'Harmattan, n° 95-96, 137-154
- [VED, 03] Vedel, T. (2003). L'idée de démocratie électronique, origines, visions, questions in P. Perrineau (dir.) *Le désenchantement démocratique*, édition de l'Aube (La Tour d'Aigues), 243-266
- [WAR, 02] Warschauer, M. (2002). Reconceptualizing the Digital Divide, *First Monday*, 7 (7) Disponible sur [http://firstmonday.org/issues/issue7\\_7/warschauer/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue7_7/warschauer/index.html)
- [WAR, 03a] Warschauer, M. (2003). Dissecting the Digital Divide : A Case Study in Egypt, *The Information Society*, 19 (4), 297-304
- [WAR, 03b] Warschauer, M. (2003). *Technology and Social Inclusion : Rethinking the Digital Divide*, London, MIT Press
- [WEB, 97] Webster, F. (1997). *Theories of the Information Society*, London, Routledge
- [WEB, 99] Webster, F. (1999). Knowledgeability and Democracy in an Information Age, *Library Review*, 48 (8), 373-383
- [WEB, 01] Webster, F. (2001). Re-inventing Place : Birmingham as an Information City ? *City :Analysis of Urban Trends, Culture, Theory, Policy, Action*, 5 (1), 27-46

[WIL, 01] Wilhelm, A.G. (2001). They threw me a Computer... But What I really needed was a Life Preserver, *First Monday*, 6 (4)  
Disponible sur [http://firstmonday.org/issues/issue6\\_4/wilhelm/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue6_4/wilhelm/index.html)

[WIL, 03] Wilson, K.R. Wallin, J.S. Reiser, C. (2003). Social Stratification and the Digital Divide, *Social Science Computer Review*, 21 (2), 133-143

[YUN, 01] Yunus, M. (2001). Microcredit and IT for the Poor, *NPQ : New Perspectives Quarterly*, 18 (1), 25-26

[ZHA, 04] Zhang, M.L. Wolff, R.S. (2004). Crossing the Digital Divide : Cost-effective Broadband Wireless Access for Rural and Remote Areas, *IEEE Communications Magazine*, 42 (2), 99-105

## 2 . PRATIQUE(S) INFORMATIONNELLE(S)

[ABR, 93] Abric, J.C. (1993). L'étude expérimentale des représentations sociales in Jodelet, D. (dir.) *Les représentations sociales*, Paris, Presses universitaires de France (Sociologie d'aujourd'hui)

[BEL, 99] Belisle, C. Bianchi, J. Jourdan, R. (1999). Pratiques médiatiques : 50 mots clés, Paris, CNRS éditions, (CNRS Communication)

[BIS, 03] Bishop, A. Van House, N.A. Battenfield, B.P. (2003). Digital library use : social practice in design and evaluation, MIT PRESS

[BOU, 79] Bourdieu, P. (1979). Les trois états du capital culturel, actes de la recherche en sciences sociales, vol. 30, 3-6

[BOU, 05] Bouzidi, L. & Thivant, E. (2005). Les pratiques d'accès à l'information professionnelle : le cas des concepteurs de placements financiers, *Ressi*, n° 01

[BOU, 11] Boudokhane, L. (2011). 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*, 2-18

[BUR, 08] Burnett, G. Jaeger, P. Thomposon, K. (2008). Normative behavior and information : The social aspects of information access, *Library and Information Science Research*, 30(1), 56-66

[CAI, 05] Caidi, N. & Allard, D. (2005). Social inclusion of newcomers to Canada : an information problem ? *Library and Information Science Research*, 27 (3), 302-324

[CAS, 07] Case, D. (2007). Looking for information : A survey of research on information seeking, needs and behavior, 2<sup>nd</sup> edition, Amsterdam, Academic Press

[CAS, 12] Case, D. (2012). Looking for information : A survey of research on information seeking, needs and behavior, 3<sup>rd</sup> edition, Amsterdam, Academic Press

- [CHA, 10] Chaudiron, S. Ihadjadene, M. (2010). De la recherche d'information aux pratiques informationnelles, *Etude de Communication*, n° 35  
Disponible sur <http://edc.revue.org/index2257.html>
- [CHO, 98] Choo, C.W. (1998). The knowing organization : how organizations use information to construct meaning, create knowledge and make decisions, New York, NY, Oxford university press, XVIII-298 p.
- [COU, 07] Courtright, C. (2007). Context in information behavior research, *Annual Review of Information Science and Technology*, 41(1), 273-306
- [DAV, 10] Davenport, E. (2010). Confessional methods and everyday life information seeking in *Annual Review of Information Science and Technology*, vol. 44, 533-562
- [DER, 83a] Dervin, B. (1983). An overview of sense-making research : concepts, methods, and results, paper presented at the Annual Meeting of the International Communication Association, Dallas, Texas, May 1983
- [DER, 83b] Dervin, B. (1983). Information as a user construct : the relevance of perceived information needs to synthesis and interpretation in Ward S.A. Et Reed L.J. (eds.) *Knowledge structure and use : implications for synthesis and interpretation*, Philadelphia, PA, Temple university press, 153-183
- [DER, 86] Dervin, B. Nilan, M. (1986). Information needs and uses, *Annual Review of Information Science and Technology*, 21, 3-33
- [DER, 92] Dervin, B. (1992). From the mind's eye of the user : the sense-making qualitative-quantitative methodology in Glazier, J.D. Powell, R.R. (eds.) *Qualitative research in information management*, Englewood, CO, Libraries unlimited, 61-84
- [DER, 03] Dervin, B. Frenette, M. (2003). Sense-making methodology : communicating communicatively with campaign audiences in Dervin, B. Foreman Wernet, L. (eds.) *Sense-making methodology reader : selected writings of Brenda Dervin*, Cresskill, NJ, Hampton Press, 233-249
- [ELL, 97] Ellis, D. Haugan, M. (1997). Modelling the information seeking patterns of engineers and research scientists in an industrial environment, *Journal of Documentation*, 53 (4), 384-403
- [FOR, 04] Ford, N. (2004). Modeling cognitive processes in information seeking : From Popper to Pask, *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55 (9), 769-782
- [GAR, 10] Gardiès, C. et al. (2010). Re-questionner les pratiques informationnelles, *Etude de la communication*, n° 35  
Disponible sur <http://edc.revue.org/index2241.html>
- [HEP, 07] Hepworth, M. (2007). Knowledge of information behaviour and its relevance to the design of people-centred information products and services, *Journal of Documentation*, 63(1), 33-56

- [IHA, 09] Ihadjadene, M. et al. (2009). Pratique informationnelle et pauvreté, in *Congrès de la SFIC* (16 ; 2008 ; Compiègne), Hermès, 245-63
- [ILL, 04] Illich, Y. (2004). Oeuvres complètes, Paris, Seuil
- [JEA, 08] Jeanneret, Y. (2008). La relation entre médiation et usage dans les recherches en information communication in *Actes du 1er colloque médiations et usages des savoirs de l'information : un dialogue France-Brésil (Réseau MUSSI)*, Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde, Rio de Janeiro, 4-7 novembre 2008, 37-59
- [LIE, 03] Lievrouw, L.A. Farb, S.E. (2003). Information and equity, *Annual Review of Information Science and Technology*, 37(1), 499-540
- [LIN, 13] Lingel, J. Boyd, D. (2013). Keep it secret, keep it safe : information poverty, information norm, and stigma, *Journal of the American Society for Information Science and Technology*  
 Disponible sur <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.22800/abstract>
- [MAH, 06] (2006). Médiation des savoirs et complexité : le cas des hypermédias archéologiques et culturels, Paris, l'Harmattan
- [MES, 09] Mesguisch, V. Thomas, A. (2009). Net recherche 2009 : le guide pratique pour mieux trouver l'information utile et surveiller le Web, Paris, ADBS éditions (Sciences et techniques de l'information)
- [MIE, 08] Miège, B. (2008). Médias, médiations et médiateurs, continuités et mutations, *Réseaux*, n° 148-149
- [MUT, 07] Mutshewa, A. (2007). A theoretical explanation of information behaviour : A power perspective, *Aslib Proceedings*, 59 (3), 249-263
- [PER, 89] Perriault, J. (1989). La logique de l'usage : essai sur les machines à communiquer, Paris, Flammarion
- [PET, 01] Pettigrew, K.E. Fidel, R. Bruce, H. (2001). Conceptual frameworks in information behaviour, in M.E. Williams (ed.) *Annual review of information science and technology*, Medford, NJ, Information today, vol. 35, 43-76
- [RAN, 09] Ranjard, S. (2009). Un usager, des usagers... : quelle typologie pour les utilisateurs des services d'information ? *Documentaliste, Sciences de l'information*, vol.46, n° 02
- [TAL, 05] Talja, S. et al. (2005). « Isms » in information science : constructivism, collectivism and constructionism in *Journal of Documentation*, vol. 61, n° 01, 79-101
- [TAL, 07] Talja, S. Hartel, J. (2007). Revisiting the user-centred turn in information science research : An intellectual history perspective, *Information Research*, 12 (4)
- [TID, 05] Tidline, T.J. (2005). Dervin's sense-making in Fisher, K.E. Erdelez, S. McKechnie, L.E.F. (eds.) *Theories of information behaviour*, Medford, NJ, Information today, 113-117



[THO, 11] Thompson, K.M. Waseem, A. (2011). A look at information access through physical, intellectual and socio-cultural lenses in *The journal of multicultural society*, vol. 2, n° 2, 22-42

[VIN, 09] Vinson, T. (2009). Social inclusion : the origins, meaning, definitions and economic implications of the concept of inclusion/exclusion, Canberra, paper prepared for the Australian Department of Education, Employment and Workplace Relations (DEEWR)

[WIL, 94] Wilson, T.D. (1994). Information needs and uses : 50 years of progress, in B.C. Vickery (ed.) *Fifty years of information progress : A journal of documentation review*, London, Aslib, 15-51

[WIL, 98] Williamson, K. (1998). Discovered by chance : The rôle of incidental information acquisition in an ecological model of information use, *Library and Information Science Research*, 20 (1), 23-40

[WIL, 99] Wilson, T.D. (1999). Models in information behaviour research, *Journal of Documentation*, 55 (3), 249-270

[WYA, 10] Wyatt, S. (2010). Les non usagers de l'internet, axes de recherche passés et futurs, *Questions de communication*, n° 18, 21-36

### 3. CULTURE INFORMATIONNELLE

[ALL, 07] ALLARD, L. (dir.) et BLONDEAU, O. (2007). 2.0 ? Culture numérique, cultures expressives in *Métamorphoses*, vol. 21, Paris, Armand Colin/INA

[BAL, 98] BALTZ, C. (1998). Une culture pour la société de l'information ? Position théorique, définition, enjeux in *Documentaliste – Sciences de l'information*, vol. 35, n° 2

[BAS, 04] BASILI, C. (2004). Le réseau européen pour la culture de l'information (ENIL) : vers une approche commune dans l'Union Européenne pour promouvoir l'usage de l'information in *La formation à la maîtrise de l'information à l'heure européenne : problèmes et perspectives*, Lyon, presses de l'ENSSIB, 40

[BAT, 06] BATES, M.J. (2006). Fundamental Forms of Information, *Journal of the American Society of Information Science and Technology*, vol. 57, n° 8, 1033-1045

[BAW, 01] BAWDEN, D. (2001). Information and digital literacies : a review of concepts, *Journal of Documentation*, vol. 57, n° 2, 218-259

[BOU, 12] BOURDELOIE, H. (2012). L'appropriation des dispositifs d'écriture numérique : translittératie et capitaux culturel et social in L'éducation à l'information, aux TIC et aux médias : le temps de la convergence ? *Etudes de communication*, vol. 38, Lille : presses de l'université de Charles-de-Gaulle-Lille 3, 23-34

[BOU, 79] BOURDIEU, P. (1979). Les trois états du capital culturel, *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 30, 3-6

- [BRU, 97] BRUCE, C.S. (1997). The seven faces of information literacy, Adelaïde, Auslib Press
- [BUC, 09] BUCKINGHAM, D. (2009). The future of media literacy in digital age : some challenges for policy and practice in Patrick Vernier (dir.), Proceedings of Euromeduc: Media literacy in Europe : controverses, challenges and perspectives, Bruxelles, Media Animation, 13-24
- [BUC, 91] BUCKLAND, M. (1991). Information as Thing, *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 42, n° 5, 351-360
- [BUL, 02] BULINGE, F. (2002). Pour une culture de l'information dans les petites et moyennes organisations : un modèle incrémental d'intelligence économique, thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, université de Toulon et du Var. Disponible sur [http://bulinge.univ-tln.fr/franck\\_bulinge/these/these.pdf](http://bulinge.univ-tln.fr/franck_bulinge/these/these.pdf)
- [CAP, 03] CAPURRO, R., HJORLAND, B. (2003). The concept of information, Annual Review of Information Science and Technology, vol. 37, n° 8, 343-411
- [CAR, 11] CARDON, D. (2011). Réseaux sociaux de l'internet in *Communications*, vol. 88, 141-148
- [CAS, 91] CASTEL, R. (1991). De l'indigence à l'exclusion, la désaffiliation in Face à l'exclusion, le modèle français, Paris, Esprit, 137-168
- [CHA, 91] CHATMAN, E.A. (1991). Life in a small world : applicability of gratification theory to information-seeking behavior, *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 42, 438-449
- [CHA, 96] CHATMAN, E.A. (1996). The impoverished life-world of outsiders, *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 47, 193-206
- [CHA,99] CHATMAN, E.A. (1999). A theory of life in the round, *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 50, 207-217
- [CHAU 10] CHAUDIRON, S., IHADJADENE, M. (2010). De la recherche d'information aux pratiques informationnelles, *Etudes de Communications*, vol. 35, 13-29
- [CIL, 05] CILIP. CILIP's definition of information literacy. Disponible sur <http://www.cilip.org.uk/get-involved/advocacy/information-literacy/Pages/skills.aspx>
- [DAG, 14] DAGNAUD, M. (2014). Comment la jeunesse en difficulté utilise le numérique in *Apprentis d'Auteuil et rapport au numérique* (disponible sur <http://www.slate.fr/story/94367/jeunesse-en-difficulté-utilise-numérique>). Consulté le 16/11/2014
- [DEL, 10] DELAMOTTE E. (2010). Dynamique du développement de la culture informationnelle : facteurs et étapes in F. Chapron et E. Delamotte (dir.), l'éducation à la culture informationnelle, *Etudes de communication*, n° 35

[DRO, 12] DROT-DELANGE B., BRUILLARD E. (2012). Education aux TIC, cultures informatique et du numérique : quelques repères historiques in L'éducation à l'information, aux TIC et aux médias : le temps de la convergence ?, *Etudes de communication*, vol. 38, Lille, Presses universitaires de l'université Charles-de-Gaulle Lille 3, 69-80

[DUR, 06] DURPAIRE, J.L. (2006). Culture de l'information et disciplines d'enseignement, Toulouse, SCEREN-CRDP Midi-Pyrénées

[FAB, 08] FABDEN (2008). Manifeste 2008 : formation à une culture de l'information, 15 octobre 2008. Disponible sur [www.fabden.asso.fr/spip.php?article46](http://www.fabden.asso.fr/spip.php?article46)

[FUL, 05] FULLSACK, J.L. KIYINDOU, A. MATHIEN M. (2005). La fracture numérique, la société de l'information : glossaire critique, Paris, la Documentation française, Commission nationale française pour l'UNESCO, 75-77

[GIL, 97] GILSTER, P. (1997). Digital literacy, New York, John Wiley & Sons

[GON, 97] GONNET J. (2009). Education et médias, Paris, PUF (Que sais-je), 1997

[HEP, 09] HEPWORTH, M., WALTON, G. Teaching information literacy for inquiry based learning. Oxford, Chandus publishing

[HJO, 09] HJORLAND, B. (2009). The Controversy over the Concept of « Information » : A Rejoinder to Professor Bates, *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 60, n° 3, 643

[HOR, 07] HORTON, F.W. (2007). Understanding information literacy : a primer, Paris, United Nations Educational Scientific and Cultural Organisation. Disponible sur <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/00157020e.pdf>

[IHA 09] IHADJADENE, M., FAVIER, L. (2009). Pratiques informationnelles et fracture numérique in A. Kiyindou (dir.), *Fractures, mutations, fragmentations. De la diversité des cultures numériques*, Paris, Hermès science publication, 11-23

[JOU, 02] Journal officiel des Communautés Européennes, C163, 27 juin 2002

[JUA, 03] JUANALS, B. (2003). La culture de l'information, du livre au numérique, Paris, Hermès Lavoisier, 24-25

[KAR, 39] KARDINER, A. (1939). The individual and his society, the psychodynamics of the social Organization, Columbia, University Press (L'individu dans sa société, trad. T. Prigent, Paris, Gallimard, 1969)

[KUH, 87] KUHLTHAU, C. (1987). Information skills for an information society : A review of research, Syracuse University, ERIC Clearinghouse on Information Resources

[LED, 12] LE DEUFF, O. (2012). Littératies informationnelles, médiatiques et numériques: l de la concurrence à la convergence ? In L'éducation à l'information, aux TIC et aux Médias : le temps de la convergence ? *Etudes de communication*, vol. 38, Lille, Presses universitaires de l'université Charles-de-Gaulle Lille-3, 131-147

- [LEL, 08] LELEU-MERVIEL, S., USEILLE, P. (2008). Quelques révisions du concept d'information in F. Papy (dir.), *Problématiques émergentes dans les sciences de l'information*, Paris, Hermès-Lavoisier, 25-56
- [LIQ 14] LIQUETTE, V. (2014). Cultures de l'information, Paris, C.N.R.S. (Essentiels d'Hermès)
- [LLO, 12] LLOYD, A. (2012). Information literacy as a socially enacted practice : sensitising themes for an emerging perspective of people-in-practice, *Journal of Documentation*, 68(6), 772-773
- [MAA, 03] MAATTA, S.L. (2003). Adult literacy programs in community information resource centers in Florida : comparative case studies. Electronic Theses, Treatises and Dissertations, paper 2816
- [MIL, 99] MILLERAND, F. (1999). L'appropriation du courrier électronique en tant que technologie cognitive chez les enseignants chercheurs universitaires, vers l'émergence d'une culture numérique ? Université de Montréal, Thèse de doctorat en communication
- [MIR, 91] MIRABAIL, M. (1991). La culture informatique, ASTER, *Informatique, regards didactiques*, INRP Editions, n° 11, 11-28
- [SAV, 02] SAVOLAINEN, R. (2002). Network competence and information seeking on the Internet : From definitions towards a social cognitive mode, *Journal of Documentation*, 58(2), 211-226
- [SCA, 92] SCARDIGLI, V. (1992). Les sens de la technique, Paris, Presses universitaires de France
- [SER, 07] SERRES, A.(2007). Tentative de comparaison des trois cultures : culture des médias, culture de l'information, culture des TIC, séminaire du GRCDI, Rennes, 14 septembre 2007. Disponible sur : [www.sites.univrennes2.fr/urfist/system/files/seminaireGRCDI\\_2007\\_a.serres\\_territoirescultinfo\\_tableaucomparaison.doc](http://www.sites.univrennes2.fr/urfist/system/files/seminaireGRCDI_2007_a.serres_territoirescultinfo_tableaucomparaison.doc)
- [STI, 08] STIEGLER, B. (2008). Prendre soin, tome 1, de la jeunesse et des générations, Paris, Flammarion
- [TAR, 11] TAVARES R., HEPWORTH M., DECOSTA S. (2011). Investigating citizen's information need through participative research : a pilot study in Candangolandia, Brazil, *Information Development*, 27(2), 125-138
- [THO, 07] THOMPSON, K.M. (2007). Furthering understanding of information literacy through the social study of information poverty in *Canadian journal of information and library science*, 31(1), 87-115
- [VIR, 03] VIRKUS, S. (2003). Information literacy in Europe : a literature review, *Information Research*, 8(4). Disponible sur <http://informationr.net/ir/8-4/paper159.html>
- [WAL, 09] WALTON, G. (2009). Developing a new blended approach to fostering information

literacy, unpublished doctoral thesis, Loughborough University

[WOL, 09] WOLTON, D. (2009). *Informer n'est pas communiquer*, Paris, C.N.R.S.

[ZUR, 74] ZURKOWSKI, P. (1974). *The information service environment : relationships and priorities*, Washington D.C., National Commission on Libraries and Information Science, Government Printing Office (Report, ED 100391)

#### 4. PRATIQUES ET CULTURE INFORMATIONNELLES

[ACR, 00] ACRL (2000). *Association of College & Research Libraries (ACRL) : a division of the American Library Association (ALA), Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, Chicago, American Library Association, disponible sur : <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/standards.pdf>

[AGO, 02] Agosto, D.E. (2002). *A Model of young People's Decision-Making in using the Web*, *Library and Information Science Research*, 24, 211-341

[BIL, 00] Bilal, D. (2000). *Children's use of the Yahoo! search engine : I. cognitive, physical and affective Behaviours on fact-based Search Tasks*, *Journal of the American Society for Information Science*, 51, 646-665

[BIL, 12] Bilal, D. (2012). *Ranking, Relevance Judgment and Precision of Information Retrieval on Children's Queries : Evaluation of Google, Yahoo, Bing, Yahoo Kids and Ask Kids*, *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 63, 1879-1896

[BOR, 95] Borgman, C. Hirsh, S. Walter, V. & Gallagher, A.L. (1995). *Children's Searching Behaviour on Browsing and Keyword online Catalogs : The Science Library Catalog Project*, *Journal of the American Society for Information Science*, 46, 663-684

[BOW, 04] Bowler, L. Nasset, V. Large, A. & Beheshti, J. (2004). *Using the Web for Canadian History Projects : What will Children find ?* *Canadian Journal of Information and Library Science*, 28(3), 3-24

[BRU, 99] Bruce, D. (1999). *Filtering the Internet for young People : Products and Problems*, *Teacher Librarian*, 26(5), 13-17

[BRU, 00] Bruce, D. (2000). *Information Literacy Programs and Research : An international Review*, *Australian Library Journal*, 49(3), 209-218

[BRU, 13] Bruce, C.S. Somerville, M. Stoodley, I.D. et al. (2013). *Diversifying Information Literacy Research : An informed Learning Perspective*, in *M. Hepworth & G. Walton (eds), Developing people's Information Capabilities : Fostering Information Literacy in educational, workplace and Community Contexts*, Bingley, Emerald, 223-240

[CAS, 12] Case, D.O. (2012). *Looking for Information : A survey of Research on Information-Seeking, Needs and Behaviours*, 3<sup>rd</sup> edition, Bingley, UK, Emerald Group Publishing

- [CRA, 09] Crawford, J. Irving, C. (2009). Information Literacy in the workplace : A qualitative exploratory Study, *Journal of Librarianship and Information Science*, 41(1), 29-38
- [DER, 83] Dervin, B. (1983). An overview of sense-making research : concepts, methods and results to date, paper presented at the International Communication Association Annual Meeting, Dallas, Texas  
disponible sur :  
<http://communication.sbs.ohio-state.edu/sensemaking/art/artabsdervin83smoverview.html>
- [DEV, 15] Devauchelle, B. (2015). Un modèle scolaire à réinventer, *Revue-Projet.com*, 1-7
- [EIS, 90] Eisenberg, M.B. Berkowitz, R. (1990). Information Problem Solving : the Big Six Skills Approach to Library and Information Skills Instruction, Norwood, NJ, Ablex
- [ERD, 11] Erdelez, S. Basic, J. & Levitov, D. (2011). Potential for inclusion of information encountering within information literacy models, *Information Research*, 16 (3)
- [FIS, 05] Fisher, K.E. Erdelez, S. MacKechnie, I. (eds) (2005). Theories of Information Behaviour, Medford, NJ, Information Today
- [FOR, 04] Ford, N. (2004). Towards a model of learning for educational informatics, *Journal of Documentation*, 60 (2), 183-225
- [GIB, 98] Gibbs, G. (1998). Demonstrating, H851 Teaching in Higher Education : Practice Guide 3, Milton Keynes, Open University
- [HEP, 04] Hepworth, M. (2004). A framework for understanding user requirements for an information service : Defining the needs of informal carers, *Journal of the American Society of Information Science and Technology*, 55 (8), 695-708
- [HEP, 09] Hepworth, M. Smith, M. (2008). Workplace Information Literature for administrative Staff in Higher Education, *The Australian Library Journal*, 57(3), 212-236
- [HEP, 14] Hepworth, M. Almeahadi, F. Maynard, S. (2014). A Reflection on the Relationship between the Study of People's Information Behaviour and Information Literacy : Changes in Epistemology and Focus, *Library and Information Science*, 9, 51-65
- [HER, 96] Herring, J. (1996). Teaching Information Skills in School, London, UK, Library Association Publishing
- [HER, 09] Herring, J. (2009). A grounded Analysis of Year 8 Student's Reflections on Information Literacy Skills and Techniques, *School Libraries Worldwide*, 15(1), 1-13
- [HIR, 96] Hirsh, S.G. (1996). The Effect of domain Knowledge on elementary School Children's information retrieval Behaviour on an automated Library Catalog, unpublished doctoral Dissertation, University of California, Los Angeles
- [HIR, 97] Hirsh, S.G. (1997). How do Children find Information on different Types of Tasks ? Children's use of the Science Library Catalog, *Library Trends*, 45, 725-745

- [JUL, 10] Julien, H. Williamson, K. (2010). Discourse and Practice in Information Literacy and Information-Seeking : Gaps and Opportunities, *Information Research*, 16(1)
- [KIR, 04] Kirk, J. (2004). Information and Work : Extending the Roles of Information Professionals, paper presented at ALIA : Challenging Ideas  
Disponible sur <http://conferences.alia.org.au/alia2004/pdfs/kirk.j.paper.pdf>
- [KUH, 88] Kuhlthau, C.C. (1988). Developing a Model of the Library Search Process : Cognitive and affective Aspects, *RQ*, 232-242
- [KUH, 91] Kuhlthau, C.C. (1991). Inside the search process : information seeking from the user's perspective, *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5), 361-371
- [KUH, 04] Kuhlthau, C.C. (2004). Seeking Meaning, 2<sup>nd</sup> edition, Westport, CT, Libraries Unlimited
- [LAN, 08] Lankshear, C. Knobel, M. (2008). « Introduction : Digital Literacies – Concepts, Policies and Practices », New York, Peter Lang, 1-16
- [LAV, 02] Laverty, C. (2002). The Challenge of Information Seeking : How Children engage in Library Work in *L.C. Howarth, C. Cronin, A.T. Slawek (eds), Advancing Knowledge : Expanding Horizons for Information Science : Proceedings of the Canadian Association for Information Science*. Disponible sur :  
[http://www.caais-acsi.ca/proceedings/2002/laverty\\_2002.pdf](http://www.caais-acsi.ca/proceedings/2002/laverty_2002.pdf)
- [LAW, 02] Lawless, K.A. Mills, R. & Brown, S.W. (2002). Children's hypertext navigation strategies, *Journal of Research on Technology in Education*, 35(3), 274-284
- [LIM, 06] Limberg, L. Sundin, O. (2006). Teaching Information-Seeking : Relating Information Literacy Education to Theories of Information Behaviour, *Information Research*, 12(1)  
Disponible sur <http://informationr.net/ir/12-1/paper280.html>
- [LIM, 08] Limberg, L. Alexandersson, M. Lantz-Andersson, A. et al. (2008). What matters ? Shaping meaningful Learning through Teaching Information Literacy, *Libri*, 58(2), 82-91
- [LLO, 06] Llyod, A. (2006). Information Literacy Landscapes : An emerging Picture, *Journal of Documentation*, 62(5), 570-583
- [MAR, 95] Marchionini, G. (1995). Information Seeking in electronic Environments, New York, NY, Cambridge University Press
- [MAR, 00] Marton, F. Trigwell, K. (2000). « Variatio Est Mater Studiorum », *Higher Education Research and Development*, 19.3, 381-395
- [MOO, 95] Moore, P. (1995). Information Problem Solving : A wider View of Library Skills, *Contemporary Educational Psychology*, 20, 1-31
- [RAC, 01] Race, P. (2001). The lecturer's Tool Kit : A Ressource for developing Learning, Teaching and Assessment, 2<sup>nd</sup> edition, London, Kogan Page

- [SAL, 00] Säljö, R. (2000). *Learning in Practice : A sociocultural Perspective*, Stockholm, Prisma
- [SHE, 03a] Shenton, A.K. & Dixon, P. (2003). Sequential or selective Access ? Young People's Strategies for finding Information in non-fiction Books, *the new Review of Children's Literature and Librarianship*, 57-69
- [SHE, 03b] Shenton, A.K. & Dixon, P. (2003). Models of young People's Information-Seeking, *Journal of Librarianship and Information Science*, 35(1), 5-22
- [SHE, 10] Shenton, A.K. & Fitzgibbons, M. (2010)/ Making Information Literacy relevant, *Library Review*, 59(3), 165-174
- [SHE, 11] Shenton, A.K. Hay-Gibson, N.V. (2011). Modelling the Information-Seeking Behaviour of Children and young People, *ASLIB Proceedings, New Information Perspectives*, 63(1), 57-75
- [SLO, 03] Slone, D. (2003). Internet Search Approaches : The Influence of Age, Search Goals and Experience, *Library and Information Science Research*, 25, 403-418
- [SMI, 12] Smith, M. Hepworth, M. (2012). Young People : A phenomenographic Investigation into the ways they experience Information, *Libri*, 62 (June), 157-173
- [SQU, 94] Squires, G. (1994). *A new Model of Teaching and Training*, Hull, University of Hull
- [TAL, 06] Talja, S. (2006). From teaching Information Literacy to teaching Information management ? An Information Practice Model for teaching and learning Information Competences, Position paper submission for Information Literacy Research Seminar
- [TAV, 11] Tavares, R. Hepworth, M. DeCosta, S. (2011). Investigating Citizen's Information needs through participative Research : A pilot Study in Candangolandia, Brazil, *Information Development*, 27(2), 125-138
- [URQ, 10] Urquhart, C. (2010). Systematic Reviewing, meta-Analysis and meta-Synthesis for evidence-based Library and Information Science, *Information Research*, 15(3)  
Disponible sur <http://informationr.net/ir/15-3/colis7/colis708.html>
- [WAL, 00] Wallace, R.W. Kupperman, J. Krajcik, J. & Soloway, E. (2000). Science on the Web : Students online in a sixth-grade classroom, *The Journal of the Learning Sciences*, 9(1), 75-104
- [WAL, 09] Walton, G. (2009). *Developing a new blended Approach to fostering Information Literacy*, unpublished PhD Thesis : Loughborough University
- [WIL, 99] Wilson, T.D. (1999). Models in Information Behaviour Research, *Journal of Documentation*, 55 (3), 249-270
- [WIL, 00] Wilson, T.D. (2000). Human Information Behaviour, *Informing Science*, 3(2), 49-55
- [WIL, 10] Williamson, K. McGregor, J. Archibald, A. (2010). Assisting Students to avoid



Plagiarism, Part 2, The Inquiry Learning Approach, *ACCESS (Australian School Library Association)*, 24(2), 21-25

[WOL, 01] Wolinsky, A. (2001). Mandating the wrong Filters, *Teacher Librarian*, 29(1), 26-27

## **Partie II – Au-delà du modèle classique : les capacités d'agir des personnes modestes dans la société de l'information**

### 1. L'INFORMATION DISPONIBLE, STRUCTURE ET SYSTÈME

[ASP, 07] Aspinall, P. (2007). Language ability: a neglected dimension in the profiling of populations and health service users, *Health Education Journal*, 66(1), 90-106

[ANT, 89] Antwi, A. I. (1989). « The Development of public Libraries in Nigeria : The Case of Bauchi State Library Service. *Aslib Proceedings*, 41(10), 285-293

[AUD, 11] Audunson, R. Essmat, S. Aabo, S. (2011). « Public Libraries : A Meeting Place for Immigrant Women ? » *Library & Information Science Research*, 33(3), 220-227

[BIG, 10] Bigelow, M. (2010). Researching and educating Somali immigrant and refugee youth language learning, *A journal of research in Language Studies*, 60, 147-156

[BRA, 12] Branciforte, R. (2012). « Koontz receives IMLS national Leadership grant to serve diverse Library Population »  
<http://news.cci.fsu.edu/slisnews/koontz-receives-impls-national-leadership-grant-to-serve-diverse-library-opulations/>.

[BRE, 09] Brenner, N. Elden (2009). S. Henri Lefebvre on State, Space, Territory, *International Political Sociology*, 3, 353-377

[BUR, 08] Burke, S. « Public Library Resources used by Immigrants Households ». *Public Libraries*, 47(4), 32-41

[CAI, 03] Caidi, N. (2003). Cooperation in Context : Library Developments in Central and Eastern Europe, *Libri*, 53(2), 103-117

[CAI, 05] Caidi, N. Allard, D. (2005). Social inclusion of newcomers to Canada : An information problem ? *Library and Information Science Research*, 27(3), 302-324

[CAI, 06] Caidi, N. (2006). Building civilisational Competence : A new Role for Libraries ? *Journal of Documentation*, 62(2), 194-212

[CAS, 89] Castells, M. (1989). *The informational City*, Oxford, UK : Blackwell

[CAS, 12] Case, D.O. (2012). « Looking for Information : a Survey of Research on Information

Seeking, Needs, and Behaviour », 3<sup>rd</sup> ed. Bingley : Emerald Group Publishing Limited

[CHA, 92] Chatman, E.A. (1992). *The Information World of retired Women*, Wesport, CT : Greenwood Publishing Group

[CHA, 99] Chatman, E.A. (1999). A Theory of Life in the Round, *Journal of the American Society for Information Science*, 50, 207-217

[COL, 05] Colic-Peisker, V. (2005). At least you are the right colour : Identity and social inclusion of Bosnian refugees in Australia, *Journal of Ethnic & Migration Studies*, 31(4), 615-638

[COU, 07] Courtright, C. (2007). Context in Information Behavior Research, *Annual Review of Information Science and Technology*, 41, 273-306

[COU, 10] Counts, S. Fisher, K. (2010). « Mobile social Networking as Information Ground : a Case Study, *Library & Information Science Research*, 32(2), 98-115

[CUN, 04] Cunningham, A. (2004). « Global and local Support Dimensions for emerging Community Languages. *Australian public Libraries and Information Services*, 17(3), 113-124

[DU, 14] Du, J.T. (2014). « The Information Journey of Marketing Professionals : incorporating Work Task-Driven Information Seekin, Information Judgments, Information Use, and Information Sharing, *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 65(9), 1850-1869

[DUF, 12] Duff, A.S. (2012). *A normative Theory of the Information Society*. New York, NY: Routledge

[EWE, 08] Ewenstein, B. (2008). Space in R. Thorpe & R. Holt (Eds.), *The Sage Dictionary of qualitative Management Research*, Thousand Oaks, CA : Sage

[FIS, 04] Fisher, K. Durrance, J. Hinton, M. (2004). Information Grounds and the Use of need-based Services by Immigrants in Queens, New Yorkl : A Context-based, Outcome Evaluation Approach, *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55, 754

[FIS, 07] Fisher, K. Landry, C. Naumer, C. (2007). « Social Spaces, casual Interactions, meaningful Exchanges : « Information Ground » Characteristics based on the College Student Experience », *Information Research*, 12(2).

Disponible sur : <http://www.informationr.net/ir/12-2/paper291.html>

[GEO, 09] George, U. & Chaze, F. (2009). « Tell me what I need to know »: South Asian Women, social capital and settlement, *International Migration and Integration*, (10), 265-282

[HAR, 08] Hargittai, E. Hinnant, A. (2008). Digital Inequality : Differences in young Adults' Use of the Internet, *Communication Research*, 35, 602-621

[HSI, 08] Hsieh, J. Po-An, J. Rai, A. et al. (2008). Understanding digital Inequality : Comparing continued Use behavioural Models of the socio-economically advantaged and disadvantaged, *MIS Quarterly*, 32, 97-126

- [JOH, 09] Johnson, D.J. (2009). An impressionistic mapping of Information Behaviour with special Attention to Contexts, Rationality, and Ignorance, *Information Processing & Management*, 45(5), 593-604
- [JOH, 06] Johnson, J.D.E. Case, D.O. Andrews, J. et al. (2006). Fields and pathways : Contrasting or complementary views of Information Seeking, *Information Processing & Management*, 42(2), 569-582
- [KAR, 07] Kari, J. Savolainen, R. (2007). Relationships between Information Seeking and Context : a qualitative Study of Internet Searching and the Goals of personal Development, *Library & Information Science Research*, 29, 47-69
- [KAK, 02] Kakihara, M. Sorensen, C. (2002). Mobility : An extended Perspective. Doi:10.1109/HICSS.2002.994088
- [KEN, 11] Kennan, M.A. Lloyd, A. Qayyum, A. et al. (2011). « Settling in : the Relationship between Information and social Inclusion, *Australian Academic & Research Libraries*, 42(3), 191-210
- [KHA, 13] Khati, P. (2013). « The Role of public Libraries in bridging the digital Divide : A Cape Town Case Study <http://etd.uwc.ac.za/xmlui/handle/11394/3653>
- [KUH, 99] Kuhlthau, C.C. Vakkari, P. (1999). Information Seeking in Context (ISIC), *Information Processing & Management*, 35(6), 723-725
- [LLO, 10] Lloyd, A. Lipu, S. Kennan, M.A. (2010). On becoming citizens : Examining social inclusion from an information perspective, *Australian academic and research Libraries*, 41(1), 42-53
- [LOW, 00] Low, S. (2000). *On the Plaza : The Politics of public Space and Culture*, Austin, TX : University of Texas Press
- [MOO, 02] Moore, N. (2002). Neo-liberal or dirigiste ? Policies for an Information Society, *The political Quarterly*, 68, 276-283
- [PET, 99] Pettigrew, K. (1999). « Waiting for Chiropody : contextual Results from an Ethnographic Study of the Information Behaviour among Attendees at Community Clinics », *Information Processing & Management*, 35(6), 801-817
- [PET, 01] Pettigrew, K. Fidel, R. Bruce, H. (2001). « Conceptual Frameworks in Information Behavior », *Annual Review of Information Science and Technology*, 35, 43-78
- [ROS, 07] Rose, J. Grünlund, A. Andersen, K. (2007). Introduction in A.H.K. Avdic, J. Rose, A. Grünlund (Eds.), *Understanding eparticipation, contemporary PhD eparticipation studies in Europe*, Örebro University Library
- [SAV, 06] Savolainen, R. (2006). Time as Context of Information Seeking, *Library & Information Science Research*, 28, 110-127

- [SAV, 09] Savolainen, R. (2009). Small world and Information Grounds as Contexts of Information Seeking and Sharing, *Library & Information Science Research*, 31, 38-45
- [SHO, 08] Shoham, S. Rabinovich, R. (2008). « Public Library Services to new Immigrants in Israel : The Case of Immigrants from the former Soviet Union and Ethiopia. *International Information & Library Review*, 40(1), 21-42
- [SIM, 02] Simon, A. Allen, D.K. (2002). Living in an Information Society : Women's perceptions of social and technological Change in F. Sudweeks & C. Ess (Eds.), *International Conference on Cultural Attitudes towards Technology and Communication, The Net(s) of Power : Language, Culture and Technology*. Montréal, Canada, Murdoch University
- [SIM, 05] Simon, A. (2005). Perceptions of Access and Exclusion in the Information Society in M. Consalvo & K. O'Riordan (Eds.), *Internet Research Annual*, New York, NY : Peter Lang Publishing
- [SIM, 06] Simon, A. (2006). Women's perceptions of technological Change in the Information Society, *New Information Perspectives*, 58, 476-487
- [SMI, 12] Smith, H. (2012). Information as Exclusion : Towards a critical Understanding of everyday Life. ASIST 2012, October 28-31, Baltimore, MD, USA
- [SON, 01] Sonnenwald, D.H. Wildemuth, B.M. Harmon, G.L. (2001). A Research Method to investigate Information Seeking using the Concept of Information Horizons : An Example from a Study of lower socio-economic student's Information Seeking Behaviour, *The New Review of Information Behaviour Research*, 2, 65-86
- [STE, 11] Steed, S. Acevedo, O. Hilder, et al. (2011). « Public Libraries serving multicultural Communities across Australia : best Practice Examples ». Auslib press party Ltd.  
<http://search.informit.com.au/fullText;dn=358363231632847;res=IELHSS>
- [STA, 06] Stalder, F. (2006). Manuel castells : The Theory of the Network Society, Cambridge, UK : Polity Press
- [THO, 14] Thompson, K.M. Jaeger, P.T. Greene Taylor, N. et al. (2014). Digital Literacy and digital Inclusion : Information Policy and the public Library, Lanham, MAR : Rowman & Littlefield
- [VIN, 09] Vinson, T. (2009). Social Inclusion : the Origins, Meaning, Definitions and economic Implications of the Concept of Inclusion/Exclusion, Canberra : Australian Department of Education, Employment and Workplace Relations (DEEWR)
- [YU, 11] Yu, L. (2011). « The divided Views of the Information and digital Divides : a Call for Integrative Theories of Information Inequality, *Journal of Information Science*, 37(6), 660-679

- [AND, 23] Anderson, N. (1923). *The Hobo : The Sociology of the Homeless Man*, Chicago, University of Chicago Press
- [BAR, 87] Barthe, M.A. (1987). Les formes de la pauvreté dans la société française, *Revue française des Affaires Sociales*, 2, 113-125
- [BOL, 99] Boltanski, L. Chiapello, E. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard
- [BOU, 79] Bourdieu, P. (1979). *La Distinction*, Paris, Minuit
- [BOU, 93] Bourdieu, P. (éd.) (1993). *La misère du monde*, Paris, Le Seuil
- [BRE, 15] Bresson, M. (2015). *Sociologie de la précarité*, Paris, Armand Colin (128 tout le savoir)
- [CAS, 95] Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale, une chronique du salariat*, Paris, Fayard
- [CAS, 03] Castel, R. (2003). *L'insécurité sociale, qu'est-ce qu'être protégé ?* Paris, Seuil
- [CAS, 09] Castel, R. (2009). *La montée des incertitudes. Travail, protection, statut de l'individu*, Paris, Seuil
- [CHA, 06] Chauvel, L. (2006). *Les classes moyennes à la dérive*, Paris, Seuil
- [CIN, 05] Cingolani, P. (2005). *La précarité*, Paris, Presses universitaires de France
- [COS, 96] Costa Lascoux, F. (1996). Immigration, de l'exil à l'exclusion, in Serge Pugaum, (dir.) *L'exclusion, l'état des savoirs*, Paris, La Découverte (Textes à l'appui)
- [DRA, 92] Drancourt, N. (1992). L'idée de précarité revisitée, *Travail et emploi*, n° 52
- [DUB, 92] Dubet, F. Lapeyronie, D. (1992). *Les quartiers de l'exil*, Paris, Seuil
- [DUR, (1893) 86] Durkheim, E. (1986). *De la division du travail social*, (1893), Paris, Presses universitaires de France
- [GAU, 83] Gauchet, M. (1983). *Le désenchantement du monde*, Paris, Gallimard
- [GAU, 05] Gaulejac, V. de. (2005). *La société malade de la gestion*, Paris, Seuil
- [GAZ, 03] Gazier, B. (2003). *Tous sublimes, vers un nouveau plein emploi*, Paris, Flammarion
- [GOR, 04] Gortz, A. (2004). *Métamorphoses du travail, critique de la raison économique*, Paris, Gallimard
- [HAR, (1964) 67] Harrington, M. Trad. Marchand, A. (1967). *L'autre Amérique. La pauvreté*

aux Etats-Unis, Paris, Gallimard

[HOG, 57] Hoggart, R. (1957). *The Uses of Literacy : Aspects of Working Class Life*, [s.l.], Chatto and Windus

[INS, 07] INSEE (2007). *Données sociales, chapitre 10 « Pauvreté précarité »*

[KLE,13] Klein, T. Long, K. (2013). *Conditions de travail, organisation du travail et usages des TIC selon les métiers*, Centre d'analyse stratégique

[LEN, 74] Lenoir, R. (1974). *Les Exclus, un Français sur dix*, Paris, le Seuil

[LEW, 63] Lewis, O. (1963). *Les enfants de Sanchez, autobiographie d'une famille mexicaine*, Paris, Gallimard

[MAR, (1848) 94] Marx, K. (1994). *Le manifeste du parti communiste, (1848)*, Paris, Mille et une nuits

[MAR, (1867)] Marx, K. (1867) *Le capital*, Paris, Maurice Lachâtre

[MAU, 09] Maurin, E. (Entretien avec) (2009). *Les inégalités entre diplômés et non-diplômés n'ont jamais été aussi grandes, les Inrockuptibles, n° 723*

[MIL, 92] Milano, S. (1992). *La pauvreté dans les pays riches, du constat à l'analyse*, Paris, Nathan

[MUR, 97] Murard, N. (1997). *Assurance et sécurité sociale : un éclatement des solidarités* in Beatrice Appay, Annie Thébaud Mony, *Précarisation sociale, travail et santé*, Paris, IRESCO/CNRS

[OGI, 83] Ogien, R. (1983). *Théories ordinaires de la pauvreté*, Paris, Presses universitaires de France

[PAU, 91] Paugam, S. (1991). *La disqualification sociale, essais sur la nouvelle pauvreté*, Paris, Presses universitaires de France (Sociologies)

[PAU, 05] Paugam, S. (2005). *Les formes élémentaires de la pauvreté*, Paris, Presses universitaires de France

[PAU, 96] Paugam, S. (dir.) (1996). *L'exclusion, l'état des savoirs*, Paris, La Découverte (Textes à l'appui)

[PEU, 09] Peugny, C. (2009). *Le déclassement*, Paris, Grasset

[POL, (1944) 83] Polanyi, K. (1983). *La grande transformation, aux origines politiques et économiques de notre temps*, Paris, Gallimard

[PRO, 26-59] Proudhon, P.J. (1959) *Oeuvres complètes*, C. Bouglé, H. Moysse (éd.), Paris

[SCH, 81] Schnapper, D. (1981). *L'épreuve du chômage*, Paris, Gallimard

[SCH, 96] Schultheis, F. (1996). L'Etat et la société civile face à la pauvreté en Allemagne in S. Paugam (dir.) *L'exclusion, l'état des savoirs*, Paris, La Découverte (Textes à l'appui)

[SEN, 00] Senett, R. (2000). *Le travail sans qualités : les conséquences humaines de la flexibilité*, Paris, Albin Michel

[SIM, 98] Simmel, G. (1998). *Les pauvres*, Paris, Presses universitaires de France, 98 (Quadrige)

[SIN, 03] Singly, F. de. (2003). *Les uns et les autres, quand l'individualisme crée du lien*, Paris, Armand Colin, (Individus et Sociétés)

[SUP, 99] Supiot, A. (dir.) (1999). *Au-delà de l'emploi, transformation du travail et devenir du droit du travail en Europe*, Paris, Flammarion

[TOC, (1835) 83] Tocqueville, A. de. (1983). *Mémoire sur le paupérisme*, *Mémoire de l'Académie de Cherbourg* (1835), reproduit in *Commentaire*, 23, p. 630-636, 24, p. 880-888

[VER, 78] Verdès-Leroux, J. (1978). *Le travail social*, Paris, Editions de Minuit

### 3. INFORMATION ET PAUVRETÉ

[ALE, 93] Alejandro, R. (1993). *Hermeneutics, Citizenship, and the public Sphere*, New York, State University of New York Press

[BAT, 10] Battistella, E. (2010). *What a Library Closure taught me*, *Library Journal*. Disponible sur : <http://www.libraryjournal.com>

[BER, 03] Bertot, J.C. (2003). *The multiple Dimensions of the digital Divide : more than Technology « haves » and « have-nots »*, *Governement Information Quarterly*, 20, 185-191

[BER, 08] Bertot, J.C. McClure, C.R. Jaeger, P.T. (2008). *The Impacts of free public Internet Access on public Library Patrons and Communities*, *Library Quarterly*, 78, 285-301

[BER, 06a] Bertot, J.C. Jaeger, P.T. Langa, L.A. McClure, C.R. (2006). *Public Access computing and Internet Access in public Libraries : the Role of public Libraries in e-government and emergency Situations*, *First Monday*, 11(9) Disponible sur : [http://www.firstmonday.org/issues/issue11\\_9/bertot/index.html](http://www.firstmonday.org/issues/issue11_9/bertot/index.html)

[BER, 06b] Bertot, J.C. Jaeger, P.T. Langa, L.A. McClure, C.R. (2006). *Drafted : I want you to deliver e-government*, *Library Journal*, 131(13), 34-39

[BER, 12] Bertot, J.C. Jaeger, P.T. (2012). *Implementing and managing public Library Networks, Connectivity, and Partnerships to promote e-government Access and Education* in S. Aikings (ed.) *Managing e-government projects : concepts, Issues and best Practices*, Hershey, PA, IGI Global, 183-199

[BRA, 90] Brand, A. (1990). *The Force of Reason : an Introduction to Habermas' Theory of*

communicative Action, New York, Allen & Unwin

[BUR, 01] Burnett, G. Besant, M. Chatman, E.A. (2001). Small worlds : normative behavior in virtual communities and feminist bookselling, *Journal of the American Society of Information Science and Technology*, 52, 536-547

[BUR, 08] Burnett, G. Jaeger, P.T. (2008). Small worlds, lifeworlds, and information : the ramifications of the information behaviors of social groups in public policy and the public sphere, *Information Research*, 13(2), paper 346, disponible sur : <http://informationR.net/ir/13-2/paper346.html>

[BUS, 03] Buschman, J.E. (2003). Dismantling the public sphere : situating and sustaining librarianship in the age of the new public philosophy, Westport, CT, Libraries unlimited

[CAS, 03] Castel, R. (2003). L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ? Paris, Seuil

[CHA, 87] Chatman, E.A. (1987). The information world of low-skilled workers, *Library and Information Science Research*, 9, 265-283

[CHA, 91a] Chatman, E.A. (1991). Channels to a larger social world : older women staying in contact with the great society, *Library and Information Science Research*, 9, 281-300

[CHA, 92] Chatman, E.A. (1992). The information world of retired women, Westport, CT : Greenwood

[CHA, 99] Chatman, E.A. (1999). A theory of life in the round, *Journal of the American Society for Information Science*, 50, 207-217

[CHA, 00] Chatman, E.A. (2000). Framing social life in theory and research, *The new Review of Information Behaviour Research*, 1, 3-17

[CHI, 75] Childers, T. Post, J.A. (1975). Information Poor in America, Metuchen, N.J., Scarecrow Press

[COL, 72] Coleman, J.S. (1972). The Children have outgrown the schools, *Psychology Today*, 5, 72-75, 82

[COR, 95] Corner, J. (1995). Television form and public address, London, Edward Arnold

[DEI, 08] Deibert, R. Rohozinski, R. (2008). Good for liberty, bad for security ? Global civil society and the securitization of the Internet in R. Deibert, J. Palfrey, R. Roshozinski & J. Zittrain (eds), *Access denied : the practice and policy of global Internet filtering*, Cambridge, MA, Massachusetts Institute of Technology Press, 123-150

[DIM, 97] DiMaggio, P. (1997). Culture and Cognition, *Annual Review of Sociology*, 23, 263-287

[EWE, 96] Ewen, S. (1996). PR ! : the social History of Spin, New York, Basic

[GIL, 01] Gill, P. (ed.) (2001). The public Library Service : the IFLA/UNESCO Guidelines for



Development, Munchen, K.G. Saur

[GOL, 09] Goldberg, B. (2009). Board President denounces Closing of Colton Libraries, *American Libraries*, 17/11/2009. Disponible sur : <http://www.americanlibrariesmagazine.org>

[GRE, 70a] Greenberg, B.S. Dervin, B.L. (1970)/ Mass communication among the urban poor, *Public Opinion Quarterly*, 34, 224-235

[GRE, 70b] Greenberg, B.S. Dervin, B.L. (1970). Use of the mass media by the urban poor : findings of three research projects with an annotated bibliography, New York, Praeger

[HAB, 81] Habermas, J. (1981). *Théorie de l'agir communicationnel*, Paris, Fayard

[HAB, 84] Habermas, J. (1984). *The Theory of communicative Action*, vol. 1, Reason and Rationalization of Society, Cambridge, MA, Polity

[HAB, 89] Habermas, J. (1989). *The structural transformations of the public sphere : an Inquiry into a category of bourgeois society*, Cambridge, MA, Massachusetts Institute of Technology Press

[HAB, 92] Habermas, J. (1992). Further Reflections on the public Sphere in J. Calhoun (ed.) *Critical social Theory : Culture, Theory and the Challenge of Difference*, Oxford, Blackwell, 421-462

[HER, 07] Heres, J. & Thomas, F. (2007). Civic participation and ICTs in B. Anderson, M. Brynin, J. Gershung & Y. Raban (eds), *Information and communication technologies in society : e-living in a digital Europe*, London, Routledge, 175-188

[HIE, 03] Hiebert, R.E. (2003). Public Relations and Propaganda in framing the Iraq war : a preliminary Review, *Public Relations Review*, 29, 243-255

[HIE, 05] Hiebert, R.E. (2005). Commentary : new Technologies, public Relations, and Democracy, *Public Relations Review*, 31, 1-9

[JAE, 05] Jaeger, P.T. (2005). Deliberative Democracy and the conceptual foundations of electronic government, *Government Information Quarterly*, 22(4), 702-719

[JAE, 07] Jaeger, P.T. (2007). Information policy, information access, and democratic participation : the national and international implications of the Bush Administration's Information Politics, *Government Information Quarterly*, 24, 840-859

[JAE, 10] Jaeger, P.T. Burnett, G. (2010). *Information Worlds : social Context, Technology, and Information Behavior in the Age of the Internet*, New York, Routledge

[JAE, 12] Jaeger, P.T. Bertot, J.C. Thompson, K.M. Katz, S.M. DeCoster, E.J. (2012). Digital Divides, digital Literacy, digital Inclusion, and public Libraries : the Intersection of public Policy and public Access, *Public Library Quarterly*, 31(1), 1-20

[KEL, 12] Kelly, M. (2012). The new normal, *Library Journal*. Disponible sur :

<http://www.libraryjournal.com>

[LAH, 07] Lahire, B. (2007). « Fabriquer un type d'homme « autonome » : analyse des dispositifs scolaires », in *L'esprit sociologique*, nlle éd., Paris, La Découverte

[LAR, 09] LaRue, J. (2009). Tough times and eight ways to deal with them, *American Libraries*. Disponible sur :

<http://www.americanlibrariesmagazine.org>

[MAT, 01] Mattelard, A. (2001). Histoire de la société de l'information, Paris, La Découverte, (Repères)

[NER, 94] Nerone, J. (1994). Violence against the Press : policing the Public Sphere in U.S. History, New York, Oxford University Press

[NTI, 00] (2000). National Telecommunications and Information Administration, Falling through the net : toward digital Inclusion, Wahsington, DC

[PAU, 13] Paugam, S. Giorgetti, C. (2013). Des pauvres à la bibliothèque : enquête au Centre Pompidou, Paris, Presses universitaires de France (Le lien social)

[POW, 91] Powell, W.W. DiMaggio, P. (1991). The new Institutionalism in organizational Analysis, Chicago, University of Chicago Press

[PRO, 07] Proux, S. (2007). Interroger la métaphore d'une société de l'information : horizon et limites d'une utopie in *Communication et Langages*, n° 152, 107-124

[SEL, 04] Selwyn, N. (2004). Reconsidering political and popular understandings of the digital Divide, *New Media & Society*, 6, 341-362

[SIG, 12] Sigler, K.I. Jaeger, P.T. Bertot, J.C. Et al. (2012). Public Libraries, the Internet, and economic Uncertainty in A. Woodsworth (ed.) *Advances in librarianship, vol. 34 : Librarianship in times of Crisis*, London, Emerald, 19-35

[SIN, s.d.] Singly, F. de (s.d.). « Les disparitions de l'individu singulier en sociologie » in P. Corcuff, J. Ion et F. de Singly, *Politiques de l'individualisme*

[STA, 04] Starr, P. (2004). The creation of the media : political Origins of modern Communication, New York, Basic Books

[TRU, 71] Truman, D. (1971). The governmental process : political interests and public opinion, 2<sup>nd</sup> ed., New York, Knopf

[WIE, 05] Wiegand, W.A. (2005). Critiquing the curriculum, *American Libraries*, 36(1), 58-61

[WRE, 96] Wresch, W. (1996). Disconnected : have and have-nots in the Information Age, New Brunswick, N.J., Rutgers University Press

[ZAR, 00] Zaret, D. (2000). Origins of democratic culture : printing, petitions, and the public Sphere in early-modern England, Princeton, NJ, Princeton University Press

## ANNEXES

### Indicateurs recherchés – grille d'observation

	Sujet 1	Sujet 2	Sujet 3, etc.
Problème informationnel ?	O/N	O/N	O/N
Type de problème ?			
Modes d'information			
Sources utilisées			
Pratiques numériques	O/N	O/N	O/N
Comportement informationnel (confiance, méfiance, repli, ouverture)			
Comportement/représentation information numérique	Positif/Négatif Si négatif alors pourquoi ?		
Expérience informationnelle vs trajectoire sociale			

## TRAITEMENT DES DONNEES

### RECITS DE VIE

a) *Témoignages issus de l'observation participante au sein de l'espace café librairie*

**3 - Monsieur (unique visite), la quarantaine, un enfant, logeant en hôpital à Etaples à 6 kms, handicapé visuel (très fortes lunettes)**

Jeudi 18 février 2016

(11) « Ça faisait plusieurs années que je n'étais pas venu ici. Je suis à l'hôpital de jour  
(12) d'Etaples mais aujourd'hui, j'ai décidé de ne pas y aller, j'veux plus y aller. Ils vous  
(13) écrasent en fait. **Déjà, j'ai eu une enfance... 26 familles d'accueil**, j'ai fait 7 TS  
(14) (tentative de suicide)... C'est difficile après... J'ai un fils, il a été vu à l'hôpital à  
(15) Paris, il a besoin d'une sonde épileptique, il en veut pas, il veut pas d'un truc  
(16) étranger dans son corps. **Les autres disent que c'est ma faute s'il ne veut pas**, que  
(17) je lui ai pas expliqué les choses quoi. Ils me chargent... **J'en sais rien moi**, s'il  
(18) faut, ils ont qu'à lui mettre... Bon, il faut que j'y aille, ça m'a fait du bien d'en  
(19) parler ».

**4 - Annie, environ 45 ans, domiciliée à Montreuil sur Mer (20 kms), ex-entrepreneur, activité de taxi, mariée, 3 enfants adultes, n'exerce plus d'activité, vient toujours avec sa sœur, maman d'une petite fille de 3 ans**

Jeudi 18 février 2016

(11)« Être chef d'entreprise, ça ne vaut pas le coup. Moi, je faisais ça avec mon mari,  
(12) on était taxi sur la région. Il continue lui, moi j'ai arrêté. **Là, ils nous réclament de**  
(13) **l'argent gagné avant, jusqu'à 5 ans en arrière**. Non, mais... Ça va pas bien. En plus,  
(14) il y a pas ou peu de retraite. Vraiment, mieux vaut être employé par un patron, là  
(15) au moins, y a pas de problème.

(16) « Tiens, je vais vous raconter un truc : je suis allée l'autre fois au supermarché  
(17) pour acheter la coque de protection pour mon portable. « Pour celui là », j'ai  
(18) demandé, « pas un autre ». « On ne l'a pas », ils m'ont dit. « Vous pouvez peut-être  
(19) le commander » que je leur dis. « Oui, on vas vous contacter lorsqu'elle arrivera ».  
(110) « OK, ils m'appellent, j'y vais et **c'est pas à côté, faut mettre du carburant**. Bref,  
(111) j'y vais, ils me donnent une housse universelle soi-disant. « Je ne vous ai pas  
(112) demandé une coque universelle » je leur ai dit. Une fois que t'as payé, ils s'en  
(113) foutent, ils te refilent n'importe quoi. Je repars, j'ai cherché sur Internet et j'ai  
(114) trouvé, à 14 euros. Regardez, **ça c'est le téléphone, je l'ai acheté au Cash express**  
(115) **à 40 euros**, il fonctionne. Ils sont super là-bas, franchement, c'est vraiment bien.  
(116) On va peut être y aller maintenant après deux cafés ! Allez, à bientôt, au revoir. »

Jeudi 25 février 2016

(117) « Cette semaine, j'ai fait un dépôt en espèces à la banque de 350 euros. Il y a  
(118) deux jours, j'y vais pour retirer. Ça marche pas. Ils me disent qu'ils n'ont pas le  
(119) dépôt, n'ont pas l'argent ; moi, j'ai la preuve du dépôt, du coup ils m'ont dit qu'ils  
(120) allaient chercher tu vois. **On peut plus faire confiance à personne, tous des**  
(121) **guignols maintenant** ».

Jeudi 17 mars 2016

(122) « Il faut que je me fasse mes lunettes, ça m'agace. **J'ai vu avec ma mutuelle**, ils  
(123) remboursent 6 euros, tu parles ! Tu te rends compte 6 euros ! **Alors, je suis allée**  
(124) **à la permanence de la Sécu pour la complémentaire santé** puisque tant qu'à pas  
(125) être remboursée, autant que je ne paye pas. J'ai été reçue par une dame hyper  
(126) désagréable, elle m'a dit : non, vous n'avez pas droit, et puis c'est tout. C'est pas  
(127) comme ça qu'on reçoit les gens ! Si elle est pas contente de son boulot, elle n'a  
(128) qu'à laisser sa place à quelqu'un d'autre. Enfin, je me suis pas démontée, **j'ai**  
(129) **appelé Arras et je vais être reçue là-bas directement**. **C'est super loin mais bon**, il  
(130) n'y a pas de raison, **je vois pas pourquoi j'y aurais pas droit**. Ma mutuelle, je vais (  
(131) l'arrêter, c'est bon, **payer pour rien**, c'est pas la peine. Mon mari, il me dit :  
(132) « mais si tu es hospitalisée, tu vas faire comment ? » Comment je lui ai dit et  
(133) ben, urgences, voilà. Comment ils font les autres ? Ils sont soignés et puis c'est  
(134) tout. **Si je mettais l'argent de côté, je pourrais les payer mes lunettes**, pis des  
(135) biens, pis c'est ce que je vais faire d'ailleurs ! Franchement, **on paye, on paye, on**  
(136) **a rien** ; ça m'énerve. J'en avais une paire en plus et je les ai perdues quelque part  
(137) à la maison, pas moyen de remettre la main dessus. »

Jeudi 21 avril 2016

(138) En écho à la discussion d'Aline et d'Adelle du même jour :  
(139) Annie : « Moi, Internet, je ne l'ai pas sur le portable. **Je l'ai fait enlever parce que**  
(140) **j'avais des notes de téléphone pas possible avec des connexions, soi-disant, alors**  
(141) **que je ne m'en servais pas**. Maintenant, ils me l'ont retiré et je suis tranquille, je  
(142) l'ai à la maison ».  
(143) Adelle : « En fait, moi, mon ordi, il est un peu fatigué tu vois ! Le clavier  
(144) surtout ! Il manque des lettres, comme la lettre « G » ! Du coup, lorsque je m'en  
(145) sers, j'évite les mots avec la lettre « G », ce n'est pas simple ! » Rires.  
(146) Annie : « Pourquoi tu rachètes pas un clavier ? Moi, j'ai fait ça à la maison. Sur mon (147)  
ordi, j'ai mis un autre clavier et un écran plus grand parce que sinon, je n'y  
(148) voyais rien. **J'ai acheté ça au Cash, tu sais, dans la zone commerciale, les deux,**  
(149) **j'en ai eu pour 15 euros !** »  
(150) Adelle : « Ouais, donc un clavier, c'est quoi, 5 euros ? »  
(151) Annie : « Oui, c'est ça. Au moins, t'es tranquille, que de galérer avec un clavier  
(152) cassé ! » Rires.

Jeudi 9 juin 2016

(153) « Tiens, **je lisais un truc dans le journal hier**, j'en revenais pas. Ils disaient **qu'il y**  
(154) **avait de plus en plus de dossiers déposés à la Banque de France pour des**  
(155) **équipements numériques. Les personnes, elles contractent des abonnements**  
(156) **Internet, téléphone, conséquents, très chers, qui, cumulés pour plusieurs**  
(157) **membres de la famille, conduisent à l'endettement**. Non, mais attends. C'est cool,  
(158) t'as les trucs dernier cri, super stylés et puis tu déposes un dossier à la Banque de  
(159) France ! Il suffirait qu'il revoient leurs trucs à la baisse, qui prennent des forfaits

- (160) premier prix genre Free à 2 euros et puis voilà ! C'est quand même dingue cette  
 (161) histoire ! »  
 (162) Aline : « Beh ouais, mais maintenant, t'es quand même obligé d'être équipé et pis  
 (163) les gamins, tu peux pas leur dire, c'est bon, on a un téléphone, on a un ordi à la  
 (164) maison, ça ira ! Rires  
 (165) « OK, je ne dis pas qu'il faut priver les enfants. **Ce que je dis, c'est qui y a pas**  
 (166) **besoin de prendre des trucs hors de prix**, faut un minimum de jugeote quand  
 (167) même !  
 (168) Aline : « Moi, je comprends. Prendre toujours les trucs premier prix, tout le  
 (169) temps, y a des fois, t'as envie de te faire plaisir quoi ! Mais c'est vrai, que toute  
 (170) la famille n'a pas besoin des mêmes trucs, donc tu peux moduler. »

***5 - Hervé, environ 70 ans, domicilié à Berck, 3 enfants adultes, un handicap au bras suite à un accident de jeunesse en moto***

Jeudi 18 février 2016

- (1) Vous ici, vous êtes bénévole ? Toujours bénévole. Comment on s'en sort ? **Moi, je**  
 (2) **me débrouille depuis toujours**. Vous savez, je récupère la ferraille, je répare les  
 (13) voitures aussi, les machines à laver, gazinières. Des fois, je les prends ici et puis  
 (14) je les décape, je les retape, je les revends. Tu vois, Serge, je lui ai bricolé la  
 (15) bagniole, il m'a amené l'huile, les pièces, je fais et moins cher qu'au garage !  
 (16) L'autre fois, j'ai récupéré une machine à laver, des heures à la frotter pis je l'ai  
 (17) retapé, marchait nickel, tu vois. Bah oui, **il faut se débrouiller, tu vois, y'a pas le**  
 (18) **choix**. Si t'a besoin, tu me dis, OK ?

Jeudi 30 juin 2016

- (19) « J'ai pensé à vous et à votre étude de thèse, c'est ça ? **Hier, j'ai aidé une dame**  
 (110) **âgée au distributeur automatique de billet et aux machines à affranchir**. Il s'agit  
 (111) **pas d'Internet mais même la carte bleue, même les automates, c'est pas une**  
 (112) **évidence pour les personnes âgées. Personne n'est là pour leur montrer, ce n'est**  
 (113) **pas normal**. Et pis, ce qu'il y a de grave, c'est que ce n'est pas une possibilité  
 (114) supplémentaire qui est donnée avec ces automates ou même avec Internet, ça  
 (115) remplace. Si tu peux tant mieux, tu gagnes du temps, tout ça. Non, on les oblige  
 (116) à faire comme ça, c'est une obligation ! Faudrait quand même prendre  
 (117) conscience de ça ! Faut y aller, faut dénoncer, faire prendre conscience des  
 (118) difficultés de ces obligations pour les personnes fragiles.

***6 - Eleonor, 91 ans, domiciliée à Berck, veuve, 3 enfants adultes, retraitée commerçante bar tabac***

Jeudi 25 février 2016

- (11) « Mes petits enfants sont venus à la maison. Ils étaient sans arrêt comme ça  
 (12) (simulation gestuelle d'une personne face à un objet qui active ses doigts), même  
 (13) au repas. **Les discussions de famille, c'est fini maintenant, c'est terminé**. Mon mari  
 (14) lui avait déjà dit à ma fille « faut que tu fasses quelque chose ». Et moi, je lui ai  
 (15) dit : **tu me parles de difficultés financières pour bien se nourrir, avec tout ça, tu**  
 (16) **pourrais aller chez le boucher, tu pourrais t'acheter de la bonne viande, tu vois** ».

Jeudi 14 avril 2016

- (17) "C'est dur quand même, hein. J'ai eu la visite d'une dame du Conseil Général hier  
(18) à la maison. 1h et demi, elle est restée. Ma fille les avait appelés pour que j'ai une  
(19) aide, tu vois. Comme mon mari m'a pas déclaré au commerce, voulait pas payer  
(110) les charges, eh ben, maintenant, 500 euros de retraite que j'ai intervenant Qu'est-ce que tu  
(111) veux faire avec 500 euros ? Alors, voilà et donc, au bout de tout ce temps, elle  
(112) me dit, vous n'avez pas droit Madame".  
(113) Annie : "mais l'allocation logement, vous y avez pas droit ?  
(114) Eleonor : "ma fille, elle avait pensé, elle m'a dit que non parce que je suis  
(115) propriétaire de la maison."  
(116) Annie : "bah si, même les propriétaires ils ont droit. Faut faire une simulation en  
(117) ligne.  
(118) Eleonor : "tu crois ? Bon... Ma fille, elle va le faire pour voir.

Jeudi 26 mai 2016

- (119) « Je viens de discuter dehors avec un monsieur qui s'est vu privé du versement  
(120) de son RSA parce qu'à priori, il n'a pas déclaré en ligne à temps ».  
(121) Alexandra : « Oui, si tu le fais en ligne, il n'y a plus de papier. Après, faut le faire  
(122) tout le temps en ligne. Faut pas commencer, que papier ».  
(123) « Ce monsieur me disait qu'avant, il faisait comme ça mais comme il n'a plus  
(124) d'Internet, est-ce qu'il y a un endroit où il peut le faire ? »  
(125) Emma : « A la bibliothèque, il peut ou chez un ami, le voisin... On en parlait  
(126) l'autre fois. Ce serait bien qu'il y ait un accès ici ».  
(127) « Ce n'est pas la première fois que quelqu'un est en difficulté pour faire des  
(128) papiers sur Internet. Mais en dehors de la bibliothèque, il n'y a pas un autre  
(129) endroit qui propose d'accéder ? »  
(130) Emma : « Ici, à Berck, non. »

***7 - Adelle, environ 60 ans, domiciliée à Berck, en incapacité de travail, employée au Centre communal d'action sociale, mariée, 2 enfants adulte***

Jeudi 25 février 2016

- (11) « On n'avait pas besoin de tout ça avant, c'est vrai [en regardant quelqu'un  
(12) pianoter sur son téléphone]. Maintenant... Moi, je m'en souviens, j'adorais lire, j'y  
(13) passais quasi tout mon temps, les Tout l'Univers, j'adorais. Ma mère trouvait que  
(14) c'était trop cher, j'allais chez ma copine pour les regarder. Dès que tu voyais une  
(15) page, tu parlais avec ces illustrations colorées, et tout le livre y passait ».

Jeudi 7 avril 2016

- (16) « Il m'arrive un drôle de truc en ce moment. En fait, tu sais, j'ai bossé au CCAS,  
(17) trente cinq ans, tu vois et puis mon dos m'a fait terriblement souffrir donc j'ai été  
(18) mise en invalidité. Et puis, au mois de janvier dernier, le directeur des ressources  
(19) humaines m'a convoqué, pas le directeur, hein, lui, il ne veut pas me voir. Il m'a  
(110) dit, Mme X, on va être obligé de vous licencier parce qu'on a pas de poste à vous  
(111) proposer pour seulement 3 trois heures/jour sachant que vous ne pouvez faire  
(112) plus. Bon, moi, ça m'est égal tu vois, je savais bien que ça finirait par arriver. Il  
(113) me dit, ça se fera au mois d'avril. On y est et rien. J'y retourne, je lui demande ce  
(114) qu'il en est. Et là, il me dit, finalement, ça sera pour le mois de juin mais ne

(115) soyez pas inquiète, qu'il me dit. Alors moi, je sais pas quoi faire, est-ce que  
(116) j'attends tranquillement, est-ce que je dois les activer ? Le problème que j'ai, c'est  
(117) qu'ils me payent la part que la Sécu ne finance pas et que, du coup, je suis  
(118) bloquée ici, je ne peux pas quitter Berck sur Mer dans le cas où ils  
(119) m'appelleraient. »  
(120) Aline : « Tu as le droit de partir si tu les préviens de ton absence, tu pourrais  
(121) aller faire une cure pour ton dos par exemple. »

(122) Adelle : « Tu crois ? »

(123) Aline : « Oui, tu n'es pas assignée à résidence. Va voir ton médecin et puis il te  
(124) fera un papier ».

(125) Adelle : « Tu as sûrement raison, je vais voir avec mon médecin ce qu'elle en  
(126) pense et je vais faire ça parce que moi, j'aimerais bien aller mes petits enfants ».

Jeudi 21 avril 2016

(127) Adelle : « Aline, je voulais te dire, j'ai eu mon cousin au téléphone. Il m'a pris la  
(128) tête. Il est dans la fonction publique aussi, assistant des ressources humaines. Il  
(129) me disait qu'il faut absolument des écrits pour mon licenciement, que je devrais  
(130) les relancer pour savoir exactement quand ça va se passer et tout ».  
(131) Aline : « Il n'a pas tort. Plutôt que de te déplacer et discuter, tu pourrais envoyer  
(132) des mails, comme ça, tu aurais des preuves ».  
(133) Adelle : « Ouais, mais moi, je laisse ça à ma fille, je ne sais pas faire. »  
(134) Aline : « C'est tout simple, il n'y a rien de sorcier. Je peux te montrer si tu  
(135) veux ».  
(136) Adelle : « Ouais, tiens, Internet, je l'ai sur mon portable aussi. Mais je ne sais pas (137) si je  
vais pouvoir capter ici ».  
(138) Aline : « Si tu as contracté un forfait avec Internet, ça fonctionne partout, plus ou  
(139) moins bien évidemment ».  
(140) Adelle : « Ah, d'accord. En fait, moi, Internet, je l'utilise pour chercher les mots  
(141) en anglais que je ne connais pas, c'est tout. J'apprends petit à petit comme ça. »  
(142) Aline : « Tiens, regarde. Tu vois, ça, c'est un lien, c'est en couleur et c'est  
(143) souligné en général. Tu cliques dessus, tu choisis ta messagerie »  
(144) Adelle : « Outlook, moi, c'est Outlook ».  
(145) Aline : « Voilà, Outlook, et hop, te voilà sur ton mail avec l'adresse du  
(146) destinataire déjà marquée, tu vois, et tu écris ton message, pis t'envoies. »  
(147) Adelle : « Ah, ouais... C'est génial ! C'est vrai que c'est facile en fait. Merci, c'est  
(148) bien, à chaque fois que je viens, j'apprends des trucs ! »

***8 - Couple reconstitué, vivant séparément : Mme, environ 50 ans, domiciliée à Montreuil sur Mer, divorcée, 2 enfants, titulaire du RSA, propriétaire d'une maison – Mr, environ 40 ans, domicilié à Montreuil sur Mer, 2 enfants, au chômage, ancien employé du textile***

Jeudi 3 mars 2016

(11) Mme : « On est venu aujourd'hui pour monter un dossier « coup de pouce » (aide  
(12) financière du Secours Catholique accordée 1 fois/an) pour vivre et monter un  
(13) projet professionnel. L'idée, c'est que lui se lance en premier. Après, une fois que  
(14) j'aurais vendu la maison, ce sera à moi. Le problème, c'est que les gens sont



(15) intéressés mais les crédits bloquent, ils ne sont pas accordés. On a déjà baissé le  
(16) prix de la maison mais là on peut plus. Et puis, il y a ma mère. Elle vient me voir  
(17) tous les jours ! La vente de la maison l'inquiète, ça veut dire que je vais  
(18) m'éloigner...

(19) M. : « Ce projet, ce serait le moyen de s'en sortir. Moi, je suis originaire de la  
(110) Réunion. Mes parents étaient commerçants. Mon père est parti, ça fait 15 ans.  
(111) Maintenant, ma mère, elle continue. J'ai été élevé dans le domaine et puis tu  
(112) dépends plus des autres ; par exemple, moi, j'ai deux filles. Je pourrai jouer mon  
(113) rôle de père ; la plus grande, elle a des vrais capacités, elle veut faire une école  
(114) de commerce, l'année c'est 10 000 euros et puis il y a le logement. Pour l'instant,  
(115) j'peux pas, j'peux pas jouer mon rôle ».

(116) Mme : « pour l'instant, le RSA, ça suffit pas. D'ailleurs, je vais être obligé de  
(117) vous demander pour faire des courses parce que là, j'ai payé une facture pour la  
(118) maison, 160 euros, voilà, donc... J'ai les tickets de l'autre fois, ils sont là. Il  
(119) faudra aussi qu'on rachète un ordinateur parce que celui là, il n'est pas assez  
(120) puissant avec les programmes de caisse à installer. Un ordi, c'est 500 euros à peu  
(121) près, ça vient encore en plus. Si seulement je pouvais réussir à vendre la maison,  
(122) là, tout de suite. J'ai eu une visite d'ailleurs, un jeune couple avec les parents. Ah,  
(123) ce serait génial. Ah oui, je vous ai pas dit ; vous savez j'ai réussi à travailler un  
(124) peu, des ménages pour un hôtel, et ben le RSA, ils m'ont défalqué les heures de  
(125) travail. Du coup, encore moins, moi qui pensais que ça nous arrangerait un peu !  
(126) Enfin bon. C'est bien ce que vous faites le bénévolat, moi aussi je le ferai. Il faut (127) être  
bien dans sa tête pour faire ça. Je le ferai au Secours Catholique parce que  
(128) sur tous les mails que j'ai envoyé pour obtenir des aides, il n'y a que le Secours  
(129) qui m'ait répondu.

### 9 - Jeune couple, environ 25 ans avec un chien

Jeudi 3 mars 2016

(11) Mlle : « Bonjour, je viens voir P. C'est de la part d'A.M. Elle m'a dit de venir voir  
(12) P., qu'elle pourrait nous aider. En fait, on vient d'arriver, on dort dehors aux  
(13) Blockhaus, on cherche quelque chose pour dormir. On vient de Marcq en Bareul,  
(14) on est venu à pied.  
(15) Responsable de l'antenne : « Vous ne connaissez pas quelqu'un qui pourrait vous  
(16) accueillir, de la famille, des amis ? Nous n'avons pas de structure d'hébergement  
(17) ici, il n'y a que le FIAC vers lequel je peux vous orienter »  
(18) Mlle : « Non, on a personne. En fait, je suis enceinte, mes parents, ils étaient pas  
(19) d'accord pour que j'ai un enfant avec lui, alors... Le FIAC, on connaît, on y est  
(110) allés mais ils ne prennent pas le chien.  
(111) Responsable de l'antenne : « Le chien ne doit pas être un problème pour vous. Je  
(112) vais appeler le FIAC pour voir s'ils ont de la place.  
(113) Quelques minutes plus tard...  
(114) Responsable de l'antenne : « Alors, vous avez un hébergement mais vous serez  
(115) séparés, les hommes d'un côté, les femmes de l'autre. De toute les manières, ils  
(116) ont insisté sur le fait qu'à la fin du mois, c'est terminé, ils ferment parce que c'est  
(117) a fin de la trêve hivernale.  
(118) M. : « on peut pas être séparé, elle, quand elle est toute seule, elle fait des crises

- (119) d'angoisse, ça se transforme en crise d'épilepsie, je suis obligée de lui mettre le  
 (120) téléphone dans la bouche.  
 (121) Mlle : « En fait, il nous faut juste un endroit pour ce soir, pour une nuit,  
 (122) récupérer. Demain, il est payé, le 4. Il perçoit l'A.A.H. (allocation adulte  
 (123) handicapé), il n'est pas handicapé, il ne sait pas lire, c'est tout.  
 (124) Responsable de l'antenne : « Pour un hôtel » ?  
 (125) Mlle : « Oui ».  
 (126) Responsable de l'antenne : « Est-ce que quelqu'un connaît un hôtel pas cher qui  
 (127) accepte les animaux à Berck » ?  
 (128) Un monsieur, environ 40 ans, présent à l'espace café : « Oui, il y a le Concorde,  
 (129) je sais qu'ils prennent les personnes en difficulté et les chiens ».  
 (130) Responsable de l'antenne : « Écoutez, allez au FIAC pour ce soir, ils vous  
 (131) attendent et demain, lorsque vous serez payé, du RSA c'est ça, vous pourrez (   
 (132) allez tranquillement à l'hôtel ».  
 (133) Mlle : Silence.  
 (134) M. : Laisse tomber, on s'en va maintenant. Merci pour les vêtements et le café ».

***10 - Femme, environ 65 ans, domiciliée à Montreuil sur Mer, (10 kms de Berck), retraitée enseignante***

Jeudi 3 mars 2016

- (11) « Tu vois, j'ai eu le cas d'une fille aussi, comme celle-ci. L'Anpe lui a reproché de  
 (12) ne pas avoir Internet pour trouver du travail. A Montreuil, il n'y a rien. Donc, elle  
 (13) est venue à la maison. Elle a cherché et puis surtout elle a imprimé. Ça aussi, c'est  
 (14) un problème, il faut pouvoir les imprimer les CV. Pour beaucoup de gens,  
 (15) l'imprimante fait défaut. Il faut bien se présenter avec ton truc à l'entretien même si  
 (16) tu as envoyé par Internet. Elle a fini par trouver quelque chose mais le souci  
 (17) ensuite, c'était la voiture. Elle n'avait pas de voiture et ici, les transports, tu  
 (18) connais, tu as vu, donc euh, elle venait à la maison et je l'emmenais le matin  
 (19) puis je retournais la chercher le soir. Maintenant, c'est bon, elle a des collègues  
 (110) qui la transportent, il n'y a pas le choix avec des horaires décalés ».

***11 - Femme, environ 50 ans, vivant seule à Etaples (5 kms de Berck), salariée ponctuelle pour une société de ménages***

Jeudi 17 mars 2016

- (11) F; : « C'est l'assistante sociale d'Etaples qui m'envoie ici. C'est pour avoir une  
 (112) aide pour régler une facture. J'habite à Etaples, dans la maison que j'ai hérité de mes  
 (13) parents, une grande maison mais moi, je n'occupe que le rez-de-chaussée.  
 (14) Avec mes frères et sœurs, on s'est arrangé, je reste dans la maison et je ne paie pas de  
 (15) loyer mais en contrepartie, je paye les charges, les taxes. Le problème, c'est qu'elle  
 (16) est grande la maison. Pour l'instant, j'ai rien, le chômage, sinon je travaille pour  
 (17) une société de ménages, ils m'appellent quand ils ont besoin de moi. Faudrait qu'il (18) y ait  
 une peau de banane pour quelqu'un la-bas, comme ça j'aurai la place ! J'y  
 (19) arrive pas, j'ai été obligé d'emprunter à des personnes que je connais. J'ai ramené  
 (110) tous les papiers, tout ce qui rentre, la maison, elle a 7 pièces. C'est pour la note  
 (111) de gaz que je viens et puis il y a l'assurance aussi. Je n'ai pas de loyer mais les

- (112) taxes... »  
 (113) Annie : « Vous avez essayé les produits en ligne, l'assurance, la banque, c'est  
 (114) moins cher en général. ».  
 (115) F. : « J'ai un ordinateur, j'ai Internet comme tout le monde mais je n'y pense pas.  
 (116) Je téléphone plutôt ou j'y vais. J'ai la box B., 35 euros par mois, il y a tout  
 (117) dedans, le téléphone et le reste. Mais je préfère voir les gens pour parler ».

**12 - Couple, environ 40 ans, lui, petit, frêle, elle, souriante, viennent chaque semaine à l'espace café**

Jeudi 17 mars 2016

- (11) Emma : Bonjour, vous allez bien ? Vous avez fait des affaires ?  
 (12) M. : « Oui, toujours ».  
 (13) Mme : « Si on vient, c'est pour les enfants, trouver des choses pour les enfants. Ils  
 (14) sont placés. C'est pas pour nous, nous ça va ».  
 (15) Emma : En ligne, on trouve beaucoup de choses aussi pour les enfants.  
 (16) M. : « Peut-être, je sais pas. On connaît pas nous, on a pas d'ordinateur ni rien et  
 (17) les magasins on y va pas non plus. On vient ici c'est tout ».

**13 - Alexandra, environ 40 ans, 2 enfants placés, divorcée, ex-mari détenu, logée dans une maison appartenant au CCAS (centre communal d'action social), vient régulièrement le jeudi**

Jeudi 17 mars 2016

- (11) Eleonor : Bonjour, vous êtes radieuse aujourd'hui  
 (12) A. : « Oui, ça va très bien en ce moment. Tous les jours de la semaine, j'ai quelque  
 (13) chose à faire. Là, je prépare les œufs pour les fêtes de Pâques, on va faire une  
 (14) fête. Et puis, j'ai vu deux fois les enfants cette semaine. Tiens, regardez, je vais te  
 (15) montrer les enfants, je le ai en photo sur le téléphone.  
 (16) Eleonor: ils sont magnifiques, mais pourquoi dite vous que vous les avez vus 2  
 (17) fois cette semaine ?  
 (18) A. « parce qu'ils sont placés. Mon garçon a été placé à la naissance, ma fille, à 3  
 (19) ans, à cause des violences conjugales, tu vois ».  
 (110) Eleonor : je comprends.  
 (111) A. : « ah oui, je connais pas mon numéro de téléphone, il faut que je te le donne,  
 (112) des fois. C'est un nouveau numéro avec les cartes prépayées, tu peux regarder  
 (113) comment on fait pour avoir le numéro de téléphone et puis tu me le donnes.  
 (114) Attends, c'est mieux si je t'appelle, comme ça tu l'auras et moi aussi  
 (115) Eleonor : tiens, ton numéro.  
 (116) A. : « merci, comme ça tu as mon numéro ».  
 (117) Eleonor. : Oui. Est-ce que tu as Internet toi sur ton téléphone ou à la maison, il y (118) avait  
 quelqu'un tout à l'heure qui avait besoin de regarder quelque chose ? »  
 (119) A. : « Non, il n'y a pas, c'est juste un téléphone tu vois et puis, j'en ai pas besoin  
 (120) moi d'Internet ».

Jeudi 19 mai 2016

- (121) « Je voulais appeler la Responsable parce que je n'ai pas de nouvelles pour le  
 (122) transport pour aller au rassemblement du 4 juin ».

- (123) Eleonor : « bah, il fallait l'appeler ».
- (124) « Bah, non, je n'ai plus de crédit sur mon téléphone, faudrait que je la vois ».
- (125) Eleonor : « Oui, le PCV, c'est fini ! Rires. Vous allez au rassemblement du 4 juin
- (126) c'est ça ? »
- (127) « Oui, c'est ça. Arras, moi, je ne peux pas y aller toute seule, j'ai pas de voiture et
- (128) puis le train, c'est cher. On m'avait dit qu'on pouvait m'emmener ».
- (129) Eleonor : « Oui, il y a un transport de prévu. C'est l'animatrice du territoire qui
- (130) s'en occupe, faut voir avec elle plutôt ».
- (131) « Elle ne vient pas tout le temps. Il vaut mieux que je vois ça avec la
- (132) Responsable. Je vais attendre qu'elle sorte du bureau ».

***14 - Marco, environ 70 ans, domicilié à Berck, marié, deux fils adultes, retraité éducateur spécialisé, chevalier des Arts et des Lettres, publie des ouvrages sur l'histoire de Berck pendant les deux guerres mondiales***

Jeudi 17 mars 2016

- (11) M. : « il est très bon ce café. Comment ça va ma puce ? Demande-t-il en
- (12) s'adressant à une jeune femme d'environ 20 ans, handicapée, marchant avec une
- (13) canne, que nous appellerons Emma.
- (14) Emma : « Ça va bien. Il s'est occupé de moi les deux dernières années précédant
- (15) sa retraite ».
- (16) M. : « Oui, c'est moi qui m'en suis occupé de la petite Emma, à la fondation
- (17) franco-américaine, là sur la digue ». Bon, maintenant je file aux Archives pour
- (18) faire mes recherches. J'ai reçu un coup de fil cette semaine, il faut que je vous
- (19) raconte avant : des gens, en Belgique, qui ont été aidés pendant la deuxième
- (110) guerre par un certain H. Ils veulent le retrouver alors ils m'ont contacté. J'ai fait
- (111) un certain nombre de recherches, à l'ancienne, avec le bottin, passé quelques
- (112) coups de fils. Et j'ai trouvé ! J'ai un ami qui s'appelle H., je l'ai interrogé et il s'est
- (113) trouvé que c'était quelqu'un de sa famille, le grand-père et la grand-mère. Ah, les
- (114) belges, ils n'en revenaient pas, ils étaient ravis. Ils vont venir d'ailleurs. J'ai dit à
- (115) Monsieur le Maire que ce serait l'occasion d'organiser quelque chose, tu vois
- (115) mais non, il ne veut pas. Pourtant, ça mettrait la ville en valeur, c'est certain !
- (116) Non, ils ne comprennent rien !
- (117) Annie : « Vous auriez pu rechercher sur Internet aussi ».
- (118) M. : « ouais, mais non. Ces trucs là, je ne maîtrise pas ».
- (119) Annie : il suffit de le faire une fois...
- (120) M. : « Oui, ce n'est pas inintéressant. Je n'ai pas d'ordinateur pour l'instant, j'en
- (121) aurai un cet été. C'est mon fils qui a insisté pour que j'en prenne un. Vous me
- (122) montrerez à l'occasion. Je dois y aller maintenant, déjà que ça ferme tôt. »

Jeudi 12 mai 2016

- (123) « Ah, j'aime bien venir là moi ! Je vois plein de gens que je connais depuis
- (124) longtemps, hein Emma, ma puce. Je reviens toujours avec de bons bouquins,
- (125) pas cher, en plus. »
- (126) Emma : « Lui, c'est pareil, il va jamais à la médiathèque ! »
- (127) « Ah non, très peu pour moi. Lorsqu'on rentre là-dans, on a l'impression d'entrer (128) dans
- un... »
- (129) Ray : « un sanctuaire ? »
- (130) « Ouais, c'est ça, une église quoi. Il faut pas parler, pas faire de bruit, pourquoi ? (131)

L'église, c'est pareil, les gens que j'emmène en visite, ils me disent toujours :

(132) chut, doucement ! Mais, pourquoi ? Le Christ, ça ne le dérange pas lui, il s'en  
(133) fout ! La bibliothèque, c'est pareil ! C'est triste, il n'y a pas de vie, c'est ce que je  
(134) viens chercher ici moi »

(135) Ray : «clair. Moi, c'est pareil, j'y vais jamais, les enfants non plus, même pas la  
(136) peine de les traîner là-bas ! »

(137) Emma : « Et votre ordi, ça y est, vous l'avez ? »

(138) Victor : « Non, pas encore, cet été. D'ailleurs, j'ai des trucs à faire taper pour  
(139) mon bouquin, il faut que je trouve quelqu'un. C'est mon fils qui m'a poussé à en  
(140) acheter un, il va tout installer, il va me montrer et tout. Mais bon, j'y comprends  
(141) pas grand chose à ces trucs là. »

(142) Emma : « Il va vous montrer ».

(143) Victor : « Ouais, je sais. Mais, c'est la manière de faire qui change tu vois. Moi,  
(144) je procède à l'ancienne, je téléphone beaucoup, je me déplace, j'ai mon vélo,  
(145) j'aime bien. Depuis le temps, je maîtrise, ça me va. J'ai pas besoin de plus."

### ***15 - Emma, environ 20 ans, handicapée, vit avec sa mère à Berck, n'exerce pas d'activité***

Jeudi 17 mars 2016

(11) « Marco, c'est la référence de Berck ! Il connaît tout le monde et tout le monde le  
(12) connaît. Quand je cherche quelque chose sur la ville, c'est à lui que je m'adresse. Il  
(13) a toujours une réponse ! C'est mieux qu'Internet ! »

Jeudi 31 mars 2016

(14) « Personne n'a de souci de connexion en ce moment ? Parce que nous, c'est la  
(15) galère. Ça fait deux semaines que c'est en panne là. Les dépanneurs sont venus, de  
(16) France Télécom, de S., sont tous venus mais ça fonctionne toujours pas ! Du  
(17) coup, pas de téléphone, pas d'Internet, pas de télé ! Enfin, la télé, moi, ça m'est  
(18) égal, je lis, ça me suffit. Heureusement, mon forfait téléphone, il est pas chez eux.  
(19) Du coup, on est pas trop bloqué ! Mais pour Internet, c'est chiant. Mon frère, il  
(110) m'a appelé, qu'est-ce qui se passe il m'dit ? Tu réponds plus aux mails ? C'est  
(111) vraiment de l'arnaque ces trucs ; je l'avais dit à maman, ne prends pas ça, j'ai  
(112) entendu des gens en parler, y a des problèmes ! Elle a rien voulu savoir, et ben  
(113) voilà, on y est ! Même pas dit qu'ils nous remboursent en plus ! »

### ***16 - Michel, 71 ans, domicilié à Berck, marié, trois enfants adultes, retraité France Télécom***

Jeudi 17 mars 2016

(11) H. : je vous enverrai un texto.  
(12) M. : « Oui, j'ai un portable, on peut faire ça. Mais les textos, je ne sais pas  
(13) regarder ces trucs là. Non, rappelez-le moi simplement. Tiens, d'ailleurs j'ai un  
(14) appel manqué. C'est quoi ? Ah, je ne sais pas comment on fait pour voir. Bon, ce  
(15) n'est pas grave ! ».

Jeudi 2 juin 2016

(16) « Ah, je suis embêté ; il faut que je me rachète un ordinateur parce que je ne  
(17) reçois plus les comment...»

- (18) Annie : « Les mises à jour ? »
- (19) M. : « Oui, j'ai un message qui s'affiche. D'ici la semaine prochaine, je ne pourrais  
(110) plus rien faire. »
- (111) Annie : « Faut les installer c'est tout. Encore que des fois, t'as le message et puis  
(112) ça continue à fonctionner quand même ! »
- (113) M. : « Ma petite fille, elle a essayé oui, elle est plus douée en informatique que  
(114) moi. Elle, en deux temps trois mouvements, elle te fait les trucs mais là, rien à  
(115) faire ! Du coup, je suis allé voir le magasin D. J'en ai repéré un à 400 euros, pas  
(116) mal et comme ma petite fille vient pour l'été, elle va s'occuper de ça. C'est  
(117) embêtant parce que je ne m'en sers pas tous les jours mais pour communiquer,  
(118) c'est vrai que j'aime bien. »
- (19) Annie : « J'allais vous le dire, tout dépend de ce que vous faites avec. Mais pour  
(120) communiquer avec des gens loin, le mail c'est quand même top ».
- (121) M. : « Par mail oui mais aussi par Skype. J'ai d'anciens collègues qui ont quitté la  
(122) région, ils sont loin, dans le sud, en Bretagne. Du coup, on peut discuter, prendre  
(123) des nouvelles, ils sont devenus des amis, avec le temps. Ça m'embête quand je  
(124) peux plus les voir ! Mais bon, ça va s'arranger. Ce qui est dommage, c'est qu'il  
(125) fonctionne encore bien le mien. Mais ils obligent comme ça, à racheter du neuf  
(126) quoi ! »
- (127) Annie : « C'est un nouvel investissement à chaque fois ».
- (128) M. : « Oui, et puis, bon, c'était pas prévu, ça arrive comme ça, faut pouvoir. Moi,  
(129) ça va, mais je vais échelonner quand même, histoire d'amortir le coup. Après, il  
(130) faut encore que la version de Skype que j'ai fonctionne sur le nouveau ! Il n'y a  
(131) rien d'établi avec l'informatique. Ça change tellement vite, il faut suivre tout le  
(132) temps ! Heureusement, moi, je m'en sors pour communiquer, c'est à peu près  
(133) tout, un petit courrier de temps en temps. Le reste, je ne m'en occupe pas. Je suis  
(134) pas très doué avec ça mais ma petite fille, elle, elle est calée ! C'est elle qui  
(135) m'installe tout, qui résout les problèmes. Elle adore ça. Heureusement...

**17 - Ray, 36 ans, domicilié à Berck, travailleur saisonnier en restauration, en couple, deux enfants, conducteur d'engins de profession**

Jeudi 11 février 2016

- (11) R. : « Je suis embêté là. J'ai demandé le dossier CMU pour les frais de santé. Je  
(12) suis allé à la permanence Sécu mais ils ne peuvent pas me donner le dossier à  
(13) remplir. Ils m'ont dit qu'il fallait le télécharger en ligne, l'imprimer et l'envoyer à  
(14) Arras. Moi, je n'ai pas d'imprimante, j'ai Internet sur mon téléphone et sur l'ordi  
(15) mais je ne peux pas imprimer. »
- (16) Emma : « vous ne pouvez aller chez un voisin ou un ami qui a une imprimante »?
- (17) R. : « Je vois personne que je connais qui a ça, les consommables, ça coûte une  
(18) blinde, c'est pour ça que je n'en ai pas. J'aurai besoin de CV aussi ; chez Popol  
(19) (Pôle Emploi), tu peux imprimer que de leur logiciel rédactv, sinon tu peux pas,  
(110) c'est pareil. En plus, ils n'ouvrent que le matin maintenant ».

Jeudi 25 février 2016

- (111) R. : « ça y est, on a trouvé à changer de logement. Là où on est, il y avait des  
(112) infiltrations d'eau, ça moisissait. Et avec les p'tits, les moisissures, ça va pas. J'ai  
(113) fait venir les services de la mairie, ils ont constaté, c'est une situation

(114) d'insalubrité ils ont dit. Du coup, on peut partir quand on veut, ils nous ont  
(115) inscrit sur les listes pour avoir un logement social mais bon, l'attente est longue.  
(116) Alors, j'ai cherché sur le Bon Coin, j'ai trouvé en plein centre à 650 euros. On est  
(117) allés le visiter avec les enfants, ça leur plaît, c'est bien tout neuf. Le seul truc,  
(118) c'est qu'il n'y a pas d'extérieur, ça va nous changer quand même. J'ai appelé pour  
(119) les fermetures et ouvertures de compteur, le souci, c'est que le gaz, ils envoient  
(120) plus les contrats. Il faut les télécharger encore et puis les imprimer aussi.  
(121) J'ai reçu ça sur ma messagerie, celle de la Poste là. Faudra déjà que je retrouve la  
(122) bonne, je reconnaitrai à l'écran la bonne page. Donc, il faut que je trouve  
(123) quelqu'un qui a une imprimante, y a urgence là ».

#### Jeudi 3 mars 2016

(124) R. : « faut que je vous raconte. Le week-end  
(125) pote à Boulogne sur Mer. On charge et tout et puis je le vois qui dépose sur le  
(126) trottoir ce qui est pour les encombrants. Je regarde et je vois une imprimante et  
(127) un ordinateur portable. Je lui dis : tu charges pas ça ? « Non », il m' dit, « l'ordi,  
(128) je ne m'en sers plus, j'en ai un nouveau et l'imprimante, je l'ai jamais utilisé. Je  
(129) l'avais acheté d'occas mais je ne sais même pas si elle fonctionne. ». Alors je lui  
(130) fais : «ça t'ennuie si je les récupère ? » «Non, au contraire », qui m'dit. Le truc  
(131) dingue, tu vois. Je ramène ça à la maison, je branche et tout, ça fonctionne  
(132) nickel. Mon fils il a récupéré l'ordi pour jouer et moi j'ai branché l'imprimante  
(133) sur l'ordi dans le salon. Maintenant, ça y est, j'ai une imprimante ! ».

#### Jeudi 10 mars 2016

(134) R. : « je suis vachement inquiet, j'ai rien sur le compte là pour le chômage. Je  
(135) suis allé chez Popol ce matin. Ils m'ont dit que c'était fini, que je suis arrivé en  
(136) fin de droits. Alors je leur ai dit : mais vous ne prévenez pas les gens, vous  
(137) stoppez comme ça sans rien, pas de courrier rien du tout. Moi, j'ai deux enfants à  
(138) la maison. Je fais comment là ? Alors, il paraît qu'ils ont prévenu, ma messagerie  
(139) dans mon espace demandeur d'emploi. Moi, je n'ai rien, ni courrier, ni message  
(140) sur le téléphone, rien du tout. Je sais même pas où ça se trouve leur messagerie  
(141) en ligne sur leur site. J'utilise jamais ce truc, j'ai ma messagerie à la poste moi.  
(142) Du coup, je sais pas comment je vais faire, on a le RSA de Léna mais ça ne fera  
(143) pas le tour. J'ai mis des trucs à vendre aussi sur le Bon Coin, ça fera un peu  
(144) d'argent. ».

(145) Adelle : « faudrait que t'aïlles voir au FIAC, il y a sûrement des aides, quelque  
(146) chose ».

(147) R. : « le FIAC ? C'est quoi ce truc, c'est où ? »

(148) Adelle : « à Berck, c'est indiqué toute façon mais c'est en direction de l'hôpital tu  
(149) vois ? Ils viennent en aide aux personnes en difficulté et puis t'as le CCAS aussi  
(150) (centre communal d'action social) ».

(151) R. : « OK, je vais aller les voir, on ne sait jamais ... Je vais aller taper aux  
(152) portes, je m'en fous, du moment que mes enfants ne manquent de rien, c'est tout,  
(153) c'est l'essentiel ».

#### Jeudi 17 mars 2016

(154) R. : « J'ai appelé le FIAC au fait. J'ai eu un rendez-vous, ils m'ont reçu. Il paraît  
(155) que je peux peut-être avoir l'aide du Conseil Général vu que je ne l'ai pas eue  
(156) cette année. On a fait le dossier, on attend maintenant. Ce qui faudrait, c'est du  
(157) boulot, ça, ce serait la solution. J'ai distribué plein de CV, la saison va  
(158) commencer... » Mon nouveau proprio, il a déjà appelé pour son loyer. Comme je  
(159) lui ait dit, le dossier FSL (fonds social logement) est fait, il faut un peu de temps  
(160) quand même, ça va arriver. Je te jure, ils ne pensent qu'à encaisser leur fric mais  
(161) à côté de ça, pas de lumière dans le couloir, pas d'antenne télé, même pas une clé  
(162) de boîtes aux lettres ! »

Jeudi 24 mars 2016

(163) R. : « je suis venu prendre quelques bricoles pour la maison. J'ai résilié mon  
(164) abonnement chez Numéricable, 50 euros par mois, ça faisait trop. J'ai vu la pub  
(165) pour SFR, la box à 30 euros par mois, 20 la première année, je vais prendre ça.  
(166) J'y suis allé mais là ils sont en rupture de stock, faut attendre. Du coup, c'est  
(167) chiant quand tu cherches un truc et puis bon, quand t'es habitué, ça manque, tu  
(168) sais plus faire sans. Heureusement, je l'ai sur le téléphone, donc je me débrouille  
(169) avec ça mais bon, c'est pas pratique pour les démarches, pas évident. »  
(170) Emma : « Tu l'as Internet à la bibliothèque mais il faut s'inscrire ».  
(171) R. : « Là-dedans, j'y vais jamais. J'aime pas. »

### ***18 - Deux hommes, environ 40 ans, viennent pour la première fois***

Jeudi 25 mars 2016

L'un des deux hommes s'assoit à la table, prend un café, (M. 1), l'autre reste en retrait.

(11) M. 1 : « Bonjour. On voudrait être reçus. On vient du CCAS pour une aide, ils nous  
(12) ont dit de venir ici ».  
(13) Emma : « c'est le bureau ici. Vous n'avez qu'à frapper à la porte, quelqu'un va vous  
(14) ouvrir et vous recevoir ».  
(15) M. 1 : « OK, on va attendre. On a un peu faim, on peut se servir en gâteaux ? Merci  
(16) c'est sympa ».

### ***19 - Homme, environ 30 ans, domicilié à Berck***

Jeudi 25 mars 2016

(11) H. : « J'espère que les p'tits jeunes de l'autre fois, ils ont trouvé refuge au Concorde.  
(12) C'est dur hein maintenant. Moi, je suis super content, j'ai trouvé du travail, ça y est.  
(13) Au Touquet, un boulot de cuisinier et pas en saisonnier. Pour l'instant c'est que le  
(14) samedi et le dimanche. Après, c'est à plein temps et en CDI. Bon, le salaire c'est le  
(15) SMIC hôtelier mais ce qu'il y a de bien, c'est les pourboires. En fait, tous les serveurs  
(16) mettent leurs pourboires dans un pot commun et après, ils partagent avec toute  
(17) l'équipe, même les cuistos ! Les pourboires, ça fait toujours du bien, surtout au  
(18) Touquet !



(19) Du coup, je vais déménager. J'ai regardé les petites annonces dans le journal parce (110) que de Berck, ça fait du chemin. J'ai un scooter mais je me vois pas faire le trajet (111) tout le temps. J'ai trouvé à Etaples, déjà plus prêt. Ici, j'ai un studio à 430 euros, là- (112) bas, pour le même prix, j'ai un deux pièces, c'est mieux. Pour ma fille, qui est (113) grande, c'est mieux. Elle vit chez sa mère à Saint-Denis, j'habitais là-bas avant. Un (114) jour, j'en ai eu marre, je suis venu ici, je suis bien là, la tranquillité. De toute façon (115) ici, c'est la restauration, les hôpitaux et le social, c'est à peu près tout pour bosser, il (116) n'y a rien d'autre. Pour me faire aider pour le CV et compagnie, je suis allé à l'Adie, (117) une association en face de la médiathèque. C'est marqué sur les vitres. Ils aident à (118) faire les CV, les lettres pour trouver un emploi. Ils sont bien. »

*20 - Myriam, la trentaine, domiciliée à Berck, mariée, deux enfants et*

*21 - Aline, environ 65 ans, retraitée, domiciliée à Berck, 3 enfants qu'elle a élevés seule, à nouveau en couple, ex-salariée du FIAC*

Jeudi 30 mars 2016

- (11) M. : « J'ai mis les bons résultats de mon fils sur Internet, sur Facebook ».
- (12) Aline : « Oui, j'ai vu ça. J'ai liké, tu as vu ? »
- (13) M. : « Ouais, j'ai vu. Je suis tellement fière ! »
- (14) Aline : « Et au niveau du jeu, t'es à quel niveau toi maintenant ? »
- (15) M. : « J'sais pas, 2 ou 3, je crois. »
- (16) Aline : « C'est pas pour moi que je joue. En fait, je donne des vies à mon neveu, »
- (17) comme ça, de toute façon, je te battraï jamais ! »
- (18) M. : « Faut jamais dire jamais ! Moi Facebook, je m'en sers que pour ça, mettre les »
- (19) bonnes notes de mon fils ! »
- (110) Aline : « C'est clair. Faire comme tous ces gens qui étalent toute leur vie... Moi, »
- (111) Internet, c'est pour la déco que je m'en sers. Je regarde des sites, ça me donne des »
- (112) idées, tu vois, de couleur, de peinture, comment transformer un truc... »
- (113) M. : « Hum... Faut faire gaffe avec Internet, avec les trucs de fesse partout ». Rires
- (114) Aline : « Ah oui, ! Ça me fait penser, il faut que je réinstalle le contrôle parental là- »
- (115) dessus. Une fois, j'avais mes petit-fils à la maison. J'avais regardé un truc sur »
- (116) Internet et j'avais laissé l'ordi allumé. Dès que j'ai eu le dos tourné, ils ont voulu »
- (117) regarder ce que Mamie regardait sur Internet. Je reviens dans le salon et leur »
- (118) demande, tout va bien les enfants ? Oui, oui, qu'ils me répondent avec un grand »
- (119) sourire, je regarde l'écran et il y avait un truc de cul en plein écran. Tu m'étonnes »
- (120) que ça allait bien ! J'tai fermé tout ça vite fait pis je suis allée voir mon compagnon. (121) Je »
- (122) lui ai demandé si cela lui disait quelque chose, t'es quand même pas tombé si bas, (122) je lui ai »
- (123) dit. Mais non, ce n'était pas lui, ça t'arrive comme ça sans prévenir, tu peux »
- (124) plus le fermer, c'est une horreur quoi ! »
- (124) C'est pour ça, moi, mes enfants, lorsqu'ils étaient jeunes, il n'y avait pas d'écrans à la (125) »
- (125) maison, ni télé, ni rien, ils s'occupaient autrement. Mes petits fils, lorsqu'ils viennent (126) me »
- (126) voir, ils savent, pas de tablettes, pas de console, et compagnie. Leur mère le »
- (127) tolère, c'est son problème, mais moi je n'en veux pas à la maison ».
- (128) M. : « Oui, pour apprendre, faut autre chose, les livres, les sorties et puis on est au »
- (129) bord de la mer quand même ! »

Jeudi 21 avril 2016

En écho à l'intervention d'Annie du même jour

- (130) M. : « Moi, sur Internet, je fais tout, toutes les démarches administratives, les trucs »
- (131) pour les enfants : animation, sports, loisirs et tout. »
- (132) Ray : « Tant qu'à payer 40 balles par mois, c'est sûr qu'il faut essayer de l'utiliser au »
- (133) maximum, quoi »
- (134) M. : « 46 euros, moi, je paye 46 euros. Mais, je n'ai jamais de problèmes, pas de »
- (135) soucis ! »
- (136) Ray : « T'as les portables dans ce prix ? »
- (137) M. : « Non, je les ai pris à part ».
- (138) Ray : « Et ça revient pas trop cher du coup ? »
- (139) M. : « Tout est cher, toute façon. Regarde les courses, moi, je les fais à la semaine. »

- (140) Avant, j'en avais pour 50 euros max, maintenant, c'est 70, 80 et sans trucs de  
 (141) marques ! **Moi, je vois, mon mari, il travaille depuis 25 ans dans sa boîte**, moi, je  
 (142) m'occupe **des enfants**, je travaille pas. Et ben, **on a droit à rien** ! Nada ! Non,  
 (143) franchement, la **vie est chère, trop chère**. Alors quoi, faut s'arrêter de vivre quoi ? »  
 (144) Ray : « Au moins, tu peux te faire plaisir ici ! » Rires  
 (145) M. : « Ouais, c'est pour ça que je viens régulièrement. Des fois, je trouve des trucs  
 (146) vachement bien. Mais ça ne suffit pas. Tu ne trouves pas toujours ce dont tu as  
 (147) besoin mais c'est vrai que c'est pas cher ».

## **22 - Jeune homme, environ 25 ans, hébergé à Berck sur Mer**

Jeudi 7 avril 2016

- (11) H. : « Bonjour. **Je viens de la part** du CIAO (Centre d'insertion, d'accueil et  
 (12) **d'orientation**), ils m'ont dit de venir ici **pour avoir des vêtements, des chaussures**, j'ai  
 (13) l'attestation ».  
 (14) Emma : « C'est la porte là. Pour l'instant, c'est fermé, il doit y avoir quelqu'un déjà.  
 (15) Vous pouvez prendre un café en attendant si vous voulez ».  
 (16) H. : « Oui, je ne dis pas non. Le CIAO, ça fait partie du FIAC en fait. Ils m'ont dit  
 (17) qu'il fallait présenter l'attestation. Le souci, c'est qu'ils ont fermé l'hébergement alors  
 (18) ils m'ont envoyé ici et puis après, je pars à Boulogne sur Mer (40 kms) **chez Emmaüs**.  
 (19) Là-bas, ça reste ouvert, alors j'y vais ».  
 (110) Emma : « Vous êtes sûr qu'il y aura de la place ? »  
 (111) H. : « Oui, **le CIAO, ils s'occupent de tout, ils ont téléphoné** ».  
 (112) Emma : « Par contre, il n'y a que l'hébergement là-bas ».  
 (113) H. : « En fait, je vais bosser pour eux et en échange, j'ai le toit et le couvert. J'espère (114)  
 que ça va marcher ».  
 (115) Emma : « Si on t'envoie là-bas, c'est que ça doit être faisable ».  
 (116) H. : « Ouais, j'espère... »

## **23 - Femme, environ 70 ans, domiciliée à Berck sur Mer, première venue à l'occasion d'un don**

Jeudi 7 avril 2016

- (11) F. : « Je suis venue il y a quelques temps pour donner un lit médicalisé, vous savez,  
 (12) mais ils n'ont pas voulu le prendre au magasin. Manque de place. Alors, j'ai dû le  
 (13) jeter. Ça m'a fait mal au cœur, **ça coûte très cher ces équipements** ».  
 (14) Aline : « Vous auriez peut-être pu mettre une annonce sur Internet? »  
 (15) F. : « **Internet ? Je n'ai pas Internet**. Non, il est parti maintenant mais quand on sait  
 (16) combien ça coûte. Je n'ai pas pu le garder, **je m'occupe de ma sœur** à la maison qui  
 (17) est grabataire. J'habite 45 m2 maintenant alors vous voyez entre les fauteuils roulants  
 (18) et le lit, je ne pouvais pas. Dites, est-ce que j'ai le droit de regarder la boutique ? »  
 (19) Aline : « évidemment, c'est fait pour. C'est ouvert à tous. En plus, vous venez de faire (110)  
 un don.  
 Elle revient quelques instants plus tard.  
 (111) F. : « Je n'ai pas pris mes lunettes, vous pourriez me dire quelle taille c'est ?

(112) Aline : « Oui, c'est la taille X. ».

(113) F. : « C'est vraiment pas cher, dites. Vous croyez que ça a été porté, ça a l'air neuf ?

(114) C'est pas grave, toute façon, l'essentiel est de réussir à s'habiller. C'est tellement cher (115) partout. »

**24 - Femme, environ 40 ans, première venue, domiciliée à Lille, en vacances à Merlimont (3 kms), mère seule, deux enfants dont un recueilli**

Jeudi 14 avril 2016

(11) F. : « Bonjour, je suis Nathalie et voilà Mehdi. C'est la première fois que l'on vient

(12) ici. En fait, on est sur Merlimont en vacances et une amie m'a parlé de la

(13) vestiboutique. J'irai y faire un tour après un café. Mehdi, il vient de Calais. Ça fait

(14) déjà quelques temps que je m'occupe de lui maintenant. On a réussi à le scolariser

(15) cette année donc je suis très contente. Oui, parce que je suis en invalidité du travail,

(16) vous savez, j'ai donc du temps. Je bossais dans un centre pour personnes handicapées

(17) avant. Le fait de porter, pousser les fauteuils, j'ai eu de sérieux problèmes de dos.

(18) D'ailleurs, je ne peux plus marcher très longtemps ou rester debout. »

(19) Annie : « Ça doit faire très mal ».

(110) F. : « Oui, là, ça me fait du bien le grand air, je souffle. Mais, par contre, j'ai été très

(111) embêtée côté finances au départ : 6 mois sans revenus aucun. Bah oui, la Sécu, le

(112) temps des dossiers, tout ça, la galère, vraiment. Je suis allée voir l'assistante sociale. (113)

J'habite à Lille hein et la seule question qu'elle m'a posée, c'était : mais vous ne

(114) pouvez pas être aidée par vos parents ou des amis ? Parce que le temps que l'aide

(115) vous soit accordée, il se passera bien 6 mois donc autant attendre votre pension

(116) d'invalidité. Donc, je lui ai dit : oui, mes parents sont pharmaciens mais ce n'est pas

(117) une raison. Ils sont âgés et ils ont leurs charges aussi. Enfin bref, ils m'ont

(118) aidé quand même mes parents, comme ils pouvaient. Par contre, j'ai fait une lettre à

(119) mon bailleur, je suis en HLM, pour leur dire que, faute de ressources, je ne serai pas

(120) en mesure de payer le loyer. Bah oui, je préfère manger et puis j'ai mon fils aussi et

(121) puis Mehdi maintenant. »

(122) Eleonor : « Oui, c'est pas facile. Et puis il y en a tellement des frais ! »

(123) F. : « Bah oui, Mehdi, il lui faudrait un ordinateur mais moi, je n'ai pas les

(124) moyens de lui en acheter un »/

(125) Emma : « D'occasion, vous pourriez peut-être lui en trouver un ».

(126) F. « Non, même pas. D'ailleurs, moi-même, je n'ai pas d'ordinateur, je n'ai rien.

(127) Je squatte chez mes parents pour me connecter. Non, ils sont gentils. Moi, c'est

(128) surtout pour dialoguer sur un site de rencontres. J'y ai fait la connaissance de X, il y (129) a

4 ans. C'est drôle, 4 ans qu'on s'écrit mais on ne s'est jamais rencontrés. Il habite

(130) dans le sud, alors c'est compliqué quand même. »

(131) Emma : « Peut-être un jour ? »

(132) F. : « Je sais pas. C'est bien aussi d'avoir quelqu'un à qui parler comme ça. Mon fils,

(133) son père s'est barré, il avait 3 mois ! Il y a bien mes parents mais bon, quelque fois,

(134) c'est dur quand même, toute seule, le soir surtout ».

(135) Emma : « Il faut venir plus souvent nous voir ».

(136) F. : « Oui, mais je suis loin. Lille, ce n'est pas à côté. Merlimont, j'emmène les

(137) enfants en vacances à la mer. On est dans le studio de mes parents. Ils avaient acheté (138)

ça il y a longtemps mais comme mon père a des soucis de santé maintenant, ils n'y

(139) viennent jamais. Bon, je vais aller voir si je peux rhabiller mon grand pour l'été. Il a (140)

10 ans et plus rien ne va déjà ».

**25 - Femme, environ 50 ans, domiciliée à Lens (50 kms), de passage, en vacances à Berck/Mer**

Jeudi 14 avril 2016

- (11) Annie : « Votre fille a de très jolies lunettes ».  
(12) F. : « Ah oui, ce n'est pas ma fille, je suis sa tata. En fait, on est famille d'accueil mon  
(13) mari et moi. Il faut que je la ramène d'ailleurs chez l'ophtalmo. Mais bon, j'ai appelé  
(14) et ils ne prennent plus de rendez-vous par téléphone ».  
(15) Annie : « Comment ça ? »  
(16) Annie : « Oui, maintenant, il faut prendre rendez-vous en ligne. Dans ce cas, à quoi  
(17) vous servez-vous les hôtesse d'accueil ? J'ai demandé à la demoiselle au téléphone.  
(18) Donc, je ne sais pas trop comment il faut faire, ça m'agace ! C'est tellement plus  
(19) rapide pour moi de passer un coup de fil ! »  
(110) Annie : « Pourquoi vous n'avez pas Internet ? »  
(111) F. : « Non, nous l'avons. Mais moi, je n'aime pas. En fait, ça ne m'intéresse pas. Je  
(112) préfère aller dans le jardin, m'occuper des fleurs, me balader. Quand je commence  
(113) un truc la-dessus, ça me prend tellement de temps alors qu'un coup de fil, c'est  
(114) rapide, hop, c'est fait, basta. Mon mari, lui, il s'y est mis, ça ne le dérange pas. Je  
(115) crois que je vais le laisser faire. Moi, franchement, je trouve ça dommage qu'il n'y  
(116) ait plus de contacts avec personne. On ne peut pas trouver une solution avec une  
(117) machine ! J'aime bien parler à des gens et puis quelquefois, pendant la conversation, (118)  
(119) je pense à des choses à dire. Non, moi, Internet ne m'intéresse pas le moins du  
(119) monde ! »

**26 - Victor, environ 60 ans, retraité, radiesthésiste, ex- chauffeur de personnalités**

Jeudi 28 avril 2016

- (11) Victor : « Monsieur X, vous connaissez ? C'est Monsieur le Préfet. Et lui ? (montre  
(12) son téléphone portable), Monsieur le Maire d'Arras. »  
(13) Myriam : « Ah, bas dites donc ! Je les connais même pas de nom ! En s'adressant à  
(14) Salomé : "Pt'être qu'il connaît quelqu'un à la Caisse de retraites ?"  
(15) Victor : « Moi, je les connais ».  
(16) Salomé : « Ça m'aiderait moi de connaître des gens comme ça ! »  
(17) Victor : « Ça peut aider. Tiens, M. le député Maire de Rang-du-Fliers. Lui, il doit  
(18) connaître des gens à la Caisse de retraites. Attends, sa secrétaire, comment elle  
(19) s'appelle déjà ? Stéphanie, attends, Stéphanie, je l'ai sur mon téléphone portable. Je  
(110) vais lui envoyer un texto. Appelez la de votre côté, de ma part. Attendez, je vous  
(111) écris mon nom. Voilà. Vous pouvez l'appeler, je lui ai envoyé un message. Elle  
(112) attend votre appel. »  
(113) Salomé : « Merci, merci, Monsieur, c'est gentil. On va bien voir. »  
(114) Victor : « Ça va s'arranger, vous allez voir ».  
(115) Salomé : « J'espère ».  
(116) Victor : « Vous pouvez aller à la permanence du Député Maire de Rang-du-Fliers  
(117) il fait des permanence à la Mairie ».  
(118) Salomé : « Oui, oui, je vais y aller. C'est une bonne idée. Peut-être que ça aidera. Il

- (119) faut positiver, hein ? »  
 (120) Victor : « Absolument ».  
 (121) Salomé : « Il faut, il faut, sinon, c'est trop dur tout ça. Vous voyez, j'arrive pas à  
 (122) parler à ma référente, je n'y arrive pas. Ici, je trouve une oreille, quelqu'un qui  
 (123) m'écoute et surtout qui me comprend. »  
 (124) Aline : « La voiture, au fait, au pire tu pourrais t'en séparer pour l'instant et pis en  
 (125) racheter une plus tard ? »  
 (126) Salomé : « Jamais ! La voiture, ici, c'est indispensable, c'est tout ce qui me  
 (127) raccroche aux gens normaux ».  
 (128) Aline : « Oui, l'indépendance quoi ».  
 (129) Salomé : « L'indépendance, oui, la seule que j'ai. Non, ma voiture, c'est  
 (130) mon existence. Je m'y réfugie si j'en ai besoin, c'est ma vie pour l'instant ».

#### Jeudi 12 mai 2016

- (131) Myriam : « C'est bizarre qu'un radiesthésiste vienne... Vous aimez bien le café ? » Rires  
 (132) Victor : « Ouais, il est super bon. Non, je viens pour les vêtements. C'est très  
 (133) intéressant, 1 euro, 3 euros. C'est comme ça que je m'habille depuis peu. Et puis, j'ai (134)  
 découvert l'espace café et puis, on me trouve toujours un truc que j'aime bien à lire.  
 (135) C'est super agréable, j'arrive, on m'a préparé des trucs ! C'est attentionné, du coup je (136)  
 me sens bien !  
 (137) Emma : « On fait ça pour tout le monde vous savez ».  
 (138) Victor : « Peut-être, mais moi, j'aime bien. »  
 (139) Emma : « il faut l'excuser mais ici on voit surtout des gens modestes ».  
 (140) Victor : « Mais c'est le cas. J'ai une petite retraite vous savez, moins de 1200 euros  
 (141) par mois, j'attends la complémentaire depuis un an. Non, je ne suis pas à l'aise  
 (142) financièrement ».  
 (143) Emma : « à la médiathèque, il y a beaucoup plus de choix que chez nous ».  
 (144) Victor : « Non, je n'y mets pas les pieds. Lorsque tu demandes quelque chose, tu as  
 (145) l'impression de déranger ! Et puis, c'est glauque, non j'aime pas et puis, il n'y a pas  
 (146) de café ! »  
 (147) Emma : « C'est vrai. Moi, non plus, j'y vais pas, je viens toujours ici. Par contre, il  
 (148) n'y a pas la presse ici."  
 (149) Victor : « Pour m'informer, j'utilise tout moi : la presse, la télé, la radio, Internet, je  
 (150) bouge, je me déplace. Pour les démarches par contre, les choses importantes, je me  
 (151) déplace toujours mais je limite mes déplacements. Pour le reste, si j'ai besoin d'une  
 (152) info., je cherche pas moi, je vais au CCAS (Centre communal d'action sociale), à la  
 (153) Mairie.... J'ai mes contacts, un peu partout, puisque j'ai été chauffeur. Quand j'ai  
 (154) besoin d'un truc, je téléphone, j'envoie un texto, c'est comme ça que je règle les  
 (155) choses. »  
 (156) Emma : « Il n'y a pas Internet non plus ici ».  
 (157) Myriam : « Ça serait bien qu'il y ait un ordinateur avec Internet ici ».  
 (158) Victor : « Tout le monde l'a maintenant. Vous savez, les gens, ils se débrouillent.  
 (159) Ils demandent un prêt CAF pour une machine à laver et ils ont leur ordi.  
 (160) Le magasin, il met machine à laver sur la facture et voilà. »  
 (161) Emma : « Je connais oui mais c'est quand même un prêt, il faut rembourser ».  
 (162) Victor : « Oui, bien sûr mais c'est quand même plus facile comme ça. Parce qu'il y a  
 (163) encore les forfaits à ajouter ! »

b) Témoignages issus d'entrevues individuelles auxquelles j'ai assisté pour des personnes venant pour la première fois au Secours Catholique. Nous avons désigné par la lettre I, l'intervenant bénévole, chargé d'établir un dossier de demande d'aide financière.

**28 - Aurélie, 22 ans, domiciliée à Berck sur Mer, accompagnée de sa mère, chez qui elle vit.**

Jeudi 5 mai 2016

- (11) Intervenant : « J'ai parcouru votre courrier, toutes ces lettres, c'est impressionnant... »  
(12) Aurélie : « Oui, j'ai pris l'annuaire et j'ai écrit à tous les cafés, commerces, campings.  
(13) Ça m'a mangé tout ce qui me restait à cause des timbres, des photocopies, des  
(14) enveloppes. Mais, j'ai eu des réponses, mais très peu. Que du négatif en plus."  
(15) Intervenant : « Les deux établissements dont je vous ai parlé au téléphone recrutent  
(16) en ce moment. C'était peut-être trop tôt pour la saison ? »  
(17) Aurélie : « Je ne sais pas. De toute façon, je préférerais travailler dans mon domaine  
(18) quand même ».  
(19) Intervenant : « Je comprends ».  
(110) Aurélie : « De toute façon, je ne peux travailler qu'en juillet et août, en avril et mai,  
(111) je fais des stages pour augmenter mes chances d'être prise en formation ».  
(112) Intervenant. : « Et pourquoi ne pas adresser vos candidatures par mail ? Ce serait  
(113) moins fastidieux et moins coûteux »  
(114) Aurélie : « Je peux pas ».  
(115) Sa mère : « Non, en fait. C'est douloureux pour elle d'en parler ».  
(116) Intervenant. : Bien, dans ce cas, passons.  
(117) Sa mère : « Non, mais... Silence. Elle était en couple, il n'y a pas si longtemps. Il lui  
(118) a tout piqué : l'ordinateur qu'on avait financé avec un prêt CAF, le téléphone  
(119) portable, tout. C'est pour ça, elle n'a plus rien maintenant, ni ordinateur, ni Internet,  
(120) elle utilise mon téléphone maintenant ».  
(121) Aurélie : « De toute façon, j'ai pas de sous pour en racheter un et puis avec le  
(122) forfait, tout ça, non, je ne peux pas mettre de l'argent. Pleure. Mon copain, c'était un  
(123) militaire. J'ai contacté le Ministère et tout, ils m'ont répondu d'ailleurs. Il aura un  
(124) blâme ou je ne sais pas quoi  
(125) Sa mère : « Ce serait bien que le Secours l'aide pour le transport pour sa formation à  
(126) la rentrée. Pour le train ».  
(127) Intervenant : Il faudrait connaître le montant de l'abonnement et dans ce cas, le  
(128) Secours verse directement au fournisseur. Pour Internet, vous avez la bibliothèque,  
(129) mais il faut s'inscrire.  
(130) Aurélie : « Je vais me renseigner à la gare, il faut y aller en bus, c'est loin. En plus,  
(131) je suis en train de passer mon permis de conduire, c'est beaucoup plus simple pour  
(132) se déplacer. J'ai eu le coup de pouce du Conseil Général. En fait, c'est la mission  
(133) locale qui a fait la demande sur Internet. Ça a marché mais c'est avec les auto-écoles  
(134) que j'ai des problèmes. Le chéquier ne leur suffit pas, ils veulent à chaque fois que  
(134) j'avance quelques heures. Et là, moi, je peux pas. C'est la cinquième auto-école que  
(135) je fais. Quand à la bibliothèque, c'est pas gratuit non plus. Je sais, j'y suis allée, j'ai  
(136) demandé. C'est 15 euros pour s'inscrire et puis c'est contraignant aussi pour moi d'y  
(137) aller.  
(138) Intervenant : « Moi, j'y suis inscrite et je n'ai réglé aucune adhésion. Par contre, si  
(139) vous n'êtes pas domiciliée ici, là, effectivement, c'est payant. Dans votre cas, ce  
(140) devrait être gratuit. Enfin, vous savez que vous pouvez y aller. Renseignez-vous sur

(141) le montant de l'abonnement de train et revenez voir la Responsable du Secours avec  
(142) cette information. Pour ce qui est des écoles, elles n'ont pas le droit de vous  
(143) demander d'avancer de l'argent. Vous devez contacter le Conseil Général, le service  
(144) en charge de cette aide coup de pouce au permis et leur communiquer les  
(145) coordonnées des auto-écoles en question pour qu'ils puissent les contacter et  
(146) remettre les choses en ordre.  
(147) Aurélie : « Oui, d'accord. C'est vrai, je sais qu'ils n'ont pas le droit mais si on refuse,  
(148) ils ne vous inscrivent pas. Je ne savais pas quoi faire vraiment. Je vous remercie,  
(149) merci beaucoup. »

Jeudi 23 juin 2016

(150) « Bonjour. J'ai ramené les éléments dont on n'avait parlés. J'ai un autre problème  
(151) aussi. Vous vous souvenez, je vous avais dis que le téléphone, c'était celui de ma  
(152) mère. Eh ben, là, elle a reçu sa facture. Elle est très élevée. On ne va pas pouvoir la  
(153) payer. Du coup, je voudrais savoir si la responsable est là. On va demander une aide  
(154) financière ; peut-être que ce sera à la place du train, je sais pas ».  
(155) Intervenant : « Oui, le Secours ne verse qu'une aide financière annuellement et son  
(156) montant n'est pas extensible. Il est étudié au cas par cas et comme je vous l'ai  
(157) indiqué, cette aide est versée directement au fournisseur. Il va falloir faire des choix.  
(158) Si vous le souhaitez, la Responsable va arriver, on va aller la voir ensemble ».  
(159) « OK, on voit pour le téléphone maman ? Je pense que vu la note, ce serait mieux.  
(160) Je vais me débrouiller pour le transport si la formation marche. On y est pas  
(161) encore ...»



Tableau 1 : Thématiques péri-informatives

Corpus : Ensemble des données

Sujets	Dimension contextuelle			Dimension vécu personnel				Dimension sociale	
	Transport	Services Publics	Structures d'assistance	Capital économique	Mémoire du corps	TIC	Contact d'info.	Relations hors famille	Relations famille
Sujet 1		lg 6	lg 14	lg 5, 6, 7	lg 8, 9, 15	lg 12	lg 7, 14	lg 12	
<b>Sous-total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
Sujet 2		lg 2	lg 19, 24	lg 30, 31, 42, 67, 68, 72, 76, 93	lg 5, 80, 81	lg 164, 167, 179	lg 5, 11, 21, 23, 28, 41, 44, 56	lg 22	
<b>Sous-total</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	
Sujet 3							lg 7	lg 6	lg 3
<b>Sous-total</b>							<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Sujet 4		lg 29		lg 14, 31, 34, 35, 39, 48, 54, 55, 65			lg 2	lg 20	
<b>Sous-total</b>		<b>1</b>		<b>9</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	
Sujet 5		lg 11, 12		lg 1, 7				lg 9	
<b>Sous-total</b>		<b>2</b>		<b>2</b>				<b>1</b>	
Sujet 6		lg 17		lg 5, 9, 10	lg 19	lg 27			lg 3, 8, 14, 18
<b>Sous-total</b>		<b>1</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>4</b>
Sujet 7				lg 3, 16	lg 2, 4	lg 33	lg 13, 15	lg 4, 34	lg 27, 33
<b>Sous-total</b>				<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Sujet 8			lg 1	lg 2, 3, 13, 14, 16		lg 20	lg 23		lg 6, 10, 11, 12
<b>Sous-total</b>			<b>1</b>	<b>5</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
Sujet 9			lg 9	lg 2, 4, 22				lg 1, 8, 28	lg 6, 7
<b>Sous-total</b>			<b>1</b>	<b>3</b>				<b>3</b>	<b>2</b>
Sujet 10	lg 7	lg 1, 2				lg 2, 3, 4		lg 2, 8, 9	
<b>Sous-total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>				<b>3</b>		<b>3</b>	

Sujets	Dimension contextuelle			Dimension vécu personnel				Dimension sociale	
	Transport	Services Publics	Structures d'assistance	Capital économique	Mémoire du corps	TIC	Contact information	Relations hors famille	Relations famille
Sujet 11		lg 1	lg 1	lg 1, 5, 6, 8	lg 15, 17			lg 9	lg 2, 4
<b>Sous-total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>			<b>1</b>	<b>2</b>
Sujet 12			lg 7		lg 6	lg 6			
<b>Sous-total</b>			<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>			
Sujet 13	lg 21, 27			lg 24, 28		lg 11			lg 8
<b>Sous-total</b>	<b>2</b>			<b>2</b>		<b>1</b>			<b>1</b>
Sujet 14		lg 22		lg 25	lg 11, 18, 38, 43, 45	lg 20, 40, 41		lg 12, 23	lg 21, 39
<b>Sous-total</b>		<b>1</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
Sujet 15				lg 13	lg 12			lg 1	lg 9
<b>Sous-total</b>				<b>1</b>	<b>1</b>			<b>1</b>	<b>1</b>
Sujet 16				lg 28, 29		lg 2, 4, 6, 13, 31, 33, 34		lg 21, 23	lg 13, 16, 34, 35
<b>Sous-total</b>				<b>2</b>		<b>7</b>		<b>2</b>	<b>4</b>
Sujet 17		lg 2, 3, 8, 10, 19	lg 47	lg 1, 7, 35, 42, 43, 55, 56, 64	lg 12, 21, 64, 66, 71	lg 3, 4, 20, 38, 40, 63, 68	lg 36, 47	lg 7, 22, 30	lg 42
<b>Sous-total</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
Sujet 18		lg 1		lg 1					
<b>Sous-total</b>		<b>1</b>		<b>1</b>					
Sujet 19			lg 16, 17	lg 2	lg 17				lg 12, 13
<b>Sous-total</b>			<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>				<b>2</b>
Sujet 20				lg 34, 39, 42, 43	lg 28				lg 41
<b>Sous-total</b>				<b>4</b>	<b>1</b>				<b>1</b>

Sujets	Dimension contextuelle			Dimension vécu personnel				Dimension sociale	
	Transport	Services Publics	Structures d'assistance	Capital économique	Mémoire du corps	TIC	Contact information	Relations hors famille	Relations famille
Sujet 21					lg 24				lg 6, 20, 25, 26,
<b>Sous-total</b>					<b>1</b>				<b>4</b>
Sujet 22			lg 1, 8, 11	lg 2					
<b>Sous-total</b>			<b>3</b>	<b>1</b>					
Sujet 23				lg 3, 13, 14		lg 5			lg 6
<b>Sous-total</b>				<b>3</b>		<b>1</b>			<b>1</b>
Sujet 24		lg 11, 12		lg 10, 14, 19		lg 23, 26		lg 28, 32	lg 3, 16, 17, 20, 27, 32, 33, 37, 38
<b>Sous-total</b>		<b>2</b>		<b>3</b>		<b>2</b>		<b>2</b>	<b>9</b>
Sujet 25					lg 8, 13, 16, 17	lg 8, 11, 12, 16, 18			lg 12, 13
<b>Sous-total</b>					<b>4</b>	<b>5</b>			<b>2</b>
Sujet 26		lg 16, 52		lg 33, 40, 41	lg 44	lg 58, 59, 62		lg 5, 7, 8, 10, 53	
<b>Sous-total</b>		<b>2</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		<b>5</b>	
Sujet 27	lg 30, 31, 51	lg 11, 35	lg 6, 8, 27	lg 12, 14, 22, 35, 56		lg 43		lg 10, 17	lg 4, 27
<b>Sous-total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>		<b>1</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
Sujet 28	lg 30, 31	lg 32		lg 3, 21, 32, 34, 52		lg 18, 19, 33, 52, 59	lg 48		lg 20, 51
<b>Sous-total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>5</b>		<b>5</b>	<b>1</b>		<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>79</b>	<b>31</b>	<b>46</b>	<b>18</b>	<b>31</b>	<b>47</b>

TABLEAUX (2) SYNOPTIQUES SUJET/SUJET : Études de cas

Sujet 4 : Annie

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
<b>Cas 1</b> 18/02/16	<p>② « Vous pouvez peut-être le commander ? »</p>	<p>③ [oui, on va vous contacter]</p> <p>④ « ils me donnent une housse universelle soi-disant »</p>	<p>① « J'y vais et c'est pas à côté, faut mettre du carburant »</p> <p>⑤ « J'ai cherché sur Internet... »</p>
	Information pratique		Autres entités Numérique
<b>Cas 2</b> 25/02/16	<p>① « j'ai fait un dépôt en espèces... »</p> <p>② « ... qu'ils n'ont pas le dépôt, n'ont pas l'argent...j'ai la preuve... »</p>	<p>② « Ils me disent... »</p> <p>③ « ils m'ont dit qu'ils allaient chercher... »</p> <p>④ « On peut plus faire confiance à personne maintenant... »</p>	
	Information juridique	Capital social	Services publics
<b>Cas 3</b> 17/03/16	<p>① « Il faut que je me fasse des lunettes »</p>	<p>② « J'ai vu avec ma mutuelle »</p> <p>④ « Non, vous n'avez pas droit... »</p>	<p>③ « Je suis allée à la permanence de la Sécu »</p> <p>④ « J'ai appelé Arras et je vais être reçue là-bas... »</p>
	Information santé	Capital social	Services publics
<b>Cas 4</b> 09/06/26			<p>① « Tiens, je lisais un truc dans le journal hier »</p>
	Information culturelle	Mémoire du corps	Médias de masse
<b>Facteurs</b>	Mobilité		

<b>Analyse</b>	Même si Annie est véhiculée, l'éloignement est source de difficultés supplémentaires en matière d'information : « j'y vais et c'est pas à côté », « c'est super loin mais bon ». comme de moyens économiques : « faut mettre du carburant ». La représentation de l'information numérique est positive « j'ai cherché sur Internet et j'ai trouvé à 14 euros».
----------------	--

Sujet 5 : Hervé

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
		<p>❶ « Hier, j'ai aidé une dame âgée au distributeur automatique de billet... C'est pas une évidence pour les personnes âgées »</p> <p>❷ « Faut se débrouiller, tu vois, y'a pas le choix . Si t'as besoin, tu me dis, OK ?»</p>	
	Information professionnelle		Réseau
<b>Facteurs</b>	Vécu passé Capital économique Habitudes d'information		
<b>Analyse</b>	Hervé a des habitudes d'information orientées réseau qu'il sollicite beaucoup. Il avait apporté son journal lors de sa première venue. Sa perception de l'information numérique est inconnue.		

Sujet 6: Eleonor

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
	<p>❶ « Pour que j'ai une aide »</p> <p>❷ « J'ai eu la visite d'une dame du Conseil Général,... elle me dit vous n'avez pas droit »</p>	<p>❶ « ma fille... »</p> <p>❸ [mais l'allocation logement, vous y avez pas droit?]</p> <p>❹ « ma fille m'a dit que non »</p> <p>❺ [« bah si, il faut faire une</p>	<p>❶ « ...les avait appelés »</p>

		simulation en ligne »]	
		⑥ « ma fille...	⑥ ... va le faire en ligne alors »
	Information sociale	Capital relationnel	Réseau Services publics
<b>Facteurs</b>	Vécu passé Capital économiques Habitudes d'information		
<b>Analyse</b>	Le grand âge d'Eleonor allié au fait que son mari était en charge de l'aspect administratif du foyer comme du commerce fait qu'elle ne s'intéresse pas à ces éléments. Par conséquent, elle délègue les démarches à sa fille, en ligne ou traditionnelles. Davantage orientée vers l'humain, l'information numérique ne l'intéresse pas : « tu me parles de difficultés financières pour bien se nourrir. Avec tout ça, tu pourrais aller chez le boucher... ».		

#### Sujet 7 : Adelle

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
<b>Cas 1</b> 25/02/16		<p>① « J'adorais lire, je m'en souviens »</p> <p>② « Les Tout l'Univers, j'adorais » »</p> <p>③ « Ma mère trouvait que c'était trop cher »</p> <p>④ « J'allais chez ma copine pour les regarder »</p>	
	Information culturelle	Mémoire du corps / Capital social	Médias de masse Réseau
<b>Cas 2</b> 07/04/16		<p>① « On va être obligé de vous licencier... Ça se fera au mois d'avril. On y est et rien »</p> <p>③ « Alors moi, e ne sais pas quoi faire ... »</p>	<p>② « J'y retourne. Je lui demande ce qu'il en est »</p>
	Information juridique		
<b>Cas 3</b> 21/04/16		<p>① « J'ai eu mon cousin... Il me disait qu'il faut des écrits »</p> <p>② [« Tu pourrais envoyer</p>	<p>① « ... au téléphone,</p>

	des mails »]		
	<p>③ [« Je peux te montrer si tu veux »]</p> <p>④ « Je laisse ça...</p> <p>④ ... à ma fille »</p> <p>⑤ « Je ne sais pas faire »</p> <p>⑥ « Moi, Internet, je l'utilise pour chercher les mots en anglais que je connais pas »</p>		
	Communication information juridique	Capital relationnel	Réseau Numérique
<b>Facteurs</b>	Accès/maintenance équipement connecté + périphérique Procédé information numérique Manipulation outils TIC Habitudes d'information Culture administrative		
<b>Analyse</b>	Les difficultés informationnelles font suite à un changement de situation socioprofessionnelle pour des raisons de santé. La représentation de l'information numérique est ambivalente, ni positive, ni négative: « ... Internet, je l'utilise pour chercher les mots en anglais... », « Je laisse ça à ma fille », « Je ne sais pas faire »		

## Sujet 8

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
	③ «... vivre et monter un projet professionnel »	<p>② « ... monter un dossier coup de pouce »</p> <p>④ « ... ma mère, elle vient me voir tous les jours »</p> <p>⑤ « mes parents étaient commerçants... ma mère, elle continue. »</p> <p>⑥ « ... j'ai deux filles ».</p>	<p>① « on est venu aujourd'hui... »</p> <p>« Sur tous les mails que j'ai envoyé pour obtenir des aides... »</p>
	Information sociale	Capital social	Services publics Structures d'assistance Numérique
<b>Facteurs</b>	Vécu présent		

<b>Analyse</b>	Ce couple est à l'aise dans la recherche d'informations. Le dossier complet de création d'entreprise a été monté avec le soutien de partenaires publics tels que la Chambre de Commerce et d'Industrie. Leurs besoins présents sont économiques. La perception de l'information numérique est positive « sur tous les mails que j'ai envoyé... ».
----------------	---

### Sujet 9

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
	<p>③ « On vient d'arriver, on dort dehors... »</p>	<p>② « C'est de la part d'A.M. »</p> <p>④ [« Vous ne connaissez pas quelqu'un qui pourrait vous accueillir, de la famille, des amis ? »]</p> <p>⑤ « Non, on a personne »</p> <p>⑥ « Mes parents, ils étaient pas d'accord pour que... alors, ... »</p> <p>⑦ « Le FIAC, on connaît »</p> <p>⑨ [Il y a le Concorde, je sais qu'ils prennent les personnes en difficulté et les chiens »</p>	<p>① « Je viens voir P. »</p> <p>⑧ « On y est allés »</p>
	Information sociale	Capital social / Mémoire du corps	Services publics Réseau Structures d'assistance
<b>Facteurs</b>	Vécu présent Accès / maintenance équipement + périphériques		
<b>Analyse</b>	Le jeune couple s'est rendu au Centre Communal d'Action social, au FIAC puis au Secours Catholique. Ce sont des entités connues pour eux. Ils recherchaient un logement pour s'établir dans cette ville. Les personnes présentes à l'espace café ont toutes passé des coups de fils pour essayer de trouver une location. La perception de l'information numérique est inconnue.		

Sujet 10 :

Source	Processus	Pratiques informationnelles
<p>❶ « pour trouver du travail »</p> <p>❺ « le souci ensuite, c'était la voiture »</p>	<p>❷ « elle est venue à la maison »'</p> <p>❻ « elle venait à la maison et je l'emmenais... puis je retournais...</p> <p>❼ « elle a des collègues qui la transportent »</p>	<p>❸ « elle a cherché et puis surtout elle a imprimé »</p> <p>❹ « elle a fini par trouver »</p>
Information professionnelle	Capital social	Numérique Réseau
<b>Facteurs</b>	<p>Vécu présent</p> <p>Capital économiques</p> <p>Accès / maintenance équipement + périphériques</p> <p>Mobilité</p>	
<b>Analyse</b>	<p>Les problèmes informationnels sont liés à la situation de chômage, situation socioprofessionnelle qui réduit les capacités de mobilité et d'équipement numérique. La perception de l'information numérique est positive à la fois pour l'aidante : « elle a fini par trouver » et pour la jeune fille.</p>	

Sujet 11 :

Source	Processus	Pratiques informationnelles
<p>❶ « régler une facture »</p> <p>❹ « elle est grande la maison »</p> <p>❻ « C'est pour la note de gaz... et puis l'assurance »</p> <p>❸ « J'ai un ordinateur, j'ai Internet...</p>	<p>❷ « C »est l'assistante sociale...</p> <p>❺ « j'ai été obligée d'emprunter à des personnes que je connais »</p> <p>❼ [« Vous avez essayé les produits en ligne »]</p> <p>❾ ... mais je n'y pense pas »</p> <p>❿ « Je préfère voir les gens pour parler »</p>	<p>❸ Qui m'envoie ici »</p> <p>❿ « Je téléphone plutôt ou j'y vais »</p>

	Information sociale	Capital social / Mémoire du corps	Services publics Structures assistance Réseau
<b>Facteurs</b>	Vécu passé Vécu présent Habitudes d'information		
<b>Analyse</b>	Cette personne ne rencontre pas de difficultés d'accès à l'information. Ses habitudes d'information, inscrites dans la mémoire du corps, limitent l'usage de l'information numérique qu'elle finance par ailleurs. La perception de ce type d'information et de cette manière de s'informer est plutôt négative « je préfère voir les gens pour parler ».		

### Sujet 12

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
	❶ « [En ligne, on trouve beaucoup de choses aussi pour les enfants »]	❷ « Peut-être, je sais pas. On connaît pas nous. On a pas d'ordinateur, ni rien... »	❸ « On vient ici et puis c'est tout ».
		Mémoire du corps	Structures assistance
<b>Facteurs</b>	Habitudes d'information		
<b>Analyse</b>	Le couple trouve ce qu'il recherche en matière d'information comme de besoins matériels au sein de la structure d'assistance. La perception de l'information numérique est neutre, ni positive, ni négative, elle ne répond à aucun besoin.		

### Sujet 13 : Alexandra

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
	❶ « Tu peux regarder comment on fait pour avoir le numéro de téléphone... »	❷ « je connais pas mon numéro de téléphone. C'est un nouveau numéro avec les cartes prépayées »	❸ « C'est juste un téléphone »  ❹ « J'en ai pas besoin moi d'Internet »
<b>Facteurs</b>	Vécu passé Capital économiques Manipulation outils TIC Mobilité		



**Analyse**

Alexandra sait où s'adresser pour trouver l'information dont elle a besoin. Elle manifeste un profond désir de communication. La perception de l'information numérique est neutre. Celle-ci ne correspond pas à un besoin.

## Sujet 14 : Marco

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
<b>Cas 1</b> 17/03/16	<p>❶ « Pour faire mes recherches... »</p> <p>❸ « J'ai fait un certain nombre de recherches... »</p> <p>❸ « Je n'ai pas d'ordinateur pour l'instant, j'en aurai un cet été »</p>	<p>❷ ... à l'ancienne...</p> <p>❹ [« Vous auriez pu rechercher sur Internet aussi »</p> <p>❺ « Ces trucs là, je ne maîtrise pas »</p> <p>❻ « C'est mon fils qui a insisté... »</p> <p>❼ « Vous me montrerez à l'occasion »</p>	<p>❶ ...Je file faux Archives »</p> <p>❷ ... avec le bottin, passé quelques coups de fils »</p>
	Information culturelle	Mémoire du corps / Capital social	Archives Réseau
<b>Cas 2</b> 12/05/16		<p>❶ « J'ai des trucs à faire taper... il faut que je trouve quelqu'un »</p> <p>❷ « C'est mon fils, il va tout installer, il va me montrer... »</p> <p>❸ « J'y comprends pas grand chose à ces trucs là »</p> <p>❹ « C'est la manière de faire qui change »</p> <p>❺ « Moi, je procède à l'ancienne... »</p>	<p>❶ ... je téléphone beaucoup, je me déplace.... »</p>

		⑦ « depuis le temps, je maîtrise, ça me va, j'ai pas besoin de plus »	
	Information culturelle	Mémoire du corps / Capital social	Réseau Médias de masse
<b>Facteurs</b>	Vécu passé Procédé information numérique Manipulation outils TIC Habitudes d'information		
<b>Analyse</b>	Marco ne rencontre pas de problèmes d'accès à l'information. Ses habitudes d'information, très marquées dans le temps, le satisfont et lui suffisent. Elles lui apportent un sentiment de maîtrise qu'il a besoin d'éprouver. C'est sous l'influence de son fils que ses pratiques informationnelles vont se renouveler. Sa perception de l'information numérique est ambivalente : « Ce n'est pas inintéressant », « j'ai pas besoin de plus ».		

Sujet 15 : Emma

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
<b>Cas 1</b> 17/03/16	① « Quand je cherche quelque chose sur la ville... »	② ... c'est à lui...	③ ... que je m'adresse »
	Information culturelle	Capital social	Réseau
<b>Cas 2</b> 31/03/16	① « Ça fait 2 semaines que c'est en panne là »  ② « pas de téléphone, pas d'Internet, pas de télé »	④ « mon frère m'a appelé »  ⑥ « j'ai entendu des gens parler... y a des problèmes »	⑤ « Je lis, ça me suffit »  ⑤ « Tu réponds plus aux mails ? »
		Capital social	Numérique Médias de masse

<b>Facteurs</b>	Habitudes d'information
<b>Analyse</b>	Emma est davantage gênée par l'impossibilité de communiquer numériquement. Elle n'évoque pas de problèmes informationnels. Sa perception de l'information numérique est positive, celle-ci est partie prenante de ses habitudes d'information : « ... mais pour Internet, c'est chiant ».

Sujet 16 : Michel

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
<b>Cas 1</b> 17/03/16	<p>❶ « J'ai un portable... »</p> <p>❸ « J'ai un appel manqué »</p>	<p>❷ « Mais les textos, je ne sais pas regarder ces trucs là »</p> <p>❹ « ... je ne sais pas comment on fait pour voir »</p>	
	Communication	Mémoire du corps	Médias de masse
<b>Cas 2</b> 02/06/16	<p>❶ « il faut que je me rachète un ordinateur parce que je ne reçois plus les comment.... [mises à jour]</p> <p>❾ «... ils obligent comme ça à racheter du neuf quoi »</p> <p>« Il n'y a rien d'établi avec l'informatique »</p> <p>« Ça change tellement vite, il faut suivre tout le</p>	<p>❷ « Ma petite fille, elle a essayé oui, elle est plus douée en informatique que moi »</p> <p>❺ « ma petite fille, elle va s'occuper de ça »</p> <p>❻ « Ça m'embête quand je peux plus les voir »</p>	<p>❸ « ... je suis allé voir le magasin... »</p> <p>❽ « C'est embêtant parce que je ne m'en sers pas tous les jours mais pour communiquer, c'est vrai que j'aime bien »</p> <p>❻ « Par mail oui mais aussi par Skype »</p> <p>❼ « On peut discuter, prendre des nouvelles d'anciens collègues »</p> <p>❿ « ... moi, je m'en sors pour »</p>

	temps »		communiquer, c'est à peu près tout, un petit courrier de temps en temps »
	Communication	Capital social	Numérique Réseau
<b>Facteurs</b>	Vécu passé Accès / maintenance équipement + périphériques Procédé information numérique Manipulation outils TIC Habitudes d'information		
<b>Analyse</b>	Michel a modifié ses habitudes d'information pour continuer à communiquer avec ses anciens collègues, par l'image et le son. Il délègue les problèmes techniques à sa petite fille. Sa perception de l'information numérique est ambivalente. Il en apprécie les avantages mais là encore, le fait de ne pas pouvoir maîtriser dans le temps pose souci. Il reporte la faute sur lui-même : « C'est vrai que j'aime bien », « il faut suivre tout le temps », « je suis pas très doué en informatique ».		

Source	Processus	Pratiques informationnelles	
<p><b>Cas 1</b> 11/02/16</p>	<p>❶ « J'ai demandé le dossier CMU pour les frais de santé »</p> <p>❸ « mais ils ne peuvent pas me donner le dossier »</p> <p>❺ « je n'ai pas d'imprimante, j'ai Internet sur mon téléphone et sur l'ordi mais je ne peux pas imprimer »</p> <p>❽ « les consommables, ça coûte une blinde, c'est pour ça que je n'en ai pas »</p>	<p>❷ « Je suis allé à la permanence Sécu »</p> <p>❹ « Ils m'ont dit qu'il fallait le télécharger, l'imprimer et l'envoyer à Arras »</p> <p>❻ « Je vois personne que je connais qui a ça »</p>	
	<p>Information juridique Information sociale</p>	<p>Capital social</p>	<p>Services publics</p>
<p><b>Cas 2</b> 25/02/16</p>	<p>❶ « il y avait des infiltrations d'eau... »</p> <p>❺ « ils envoient plus les contrats »</p> <p>❻ « Il faut les télécharger encore et puis les imprimer aussi »</p>	<p>❷ « J'ai fait venir les services de la mairie, ils ont constaté... »</p> <p>❽ « Faudra que je retrouve la bonne [messagerie], je reconnaîtrai à l'écran la bonne page »</p> <p>❾ « il faut que je trouve quelqu'un qui a une imprimante... »</p>	<p>❸ « j'ai cherché sur le Bon Coin... »</p> <p>❹ « J'ai appelé pour les fermetures et ouvertures de compteur... »</p>
	<p>Information juridique</p>	<p>Mémoire du corps / Capital social</p>	<p>Services publics Numérique</p>
<p><b>Cas 3</b> 10/03/16</p>	<p>❶ « je suis arrivé en fin de droits... Il paraît qu'ils ont prévenu, ma messagerie dans mon espace demandeur d'emploi »</p>	<p>❷ « Je sais même pas où ça se trouve leur messagerie en ligne sur leur site »</p> <p>❸ « J'utilise jamais ce truc »</p>	<p>❹ « J'ai mis des trucs à vendre aussi sur le »</p>

	<p>⑥ « Le FIAC, c'est quoi ce truc, c'est où ? »</p>	<p>⑤ [« Faudrait que t'aïlles voir au FIAC »]</p>	<p>Bon Coin... »</p> <p>⑦ « ... je vais aller voir... »</p>
	Information juridique Information sociale	Mémoire du corps	Numérique Services publics
<b>Cas 4</b> 17/03/16			<p>① « J'ai appelé le FIAC... »</p> <p>② « J'ai eu un rendez-vous, ils m'ont reçu »</p>
	Information sociale		Médias de masse Structures assistance
<b>Cas 5</b> 24/03/16		<p>① « J'ai vu la pub pour... »</p> <p>③ « C'est chiant quand tu cherches un truc et puis bon, quand t'es habitué, ça manque, tu sais plus faire sans »</p> <p>⑤ [« Tu l'as Internet à la bibliothèque... »]</p>	<p>② « J'y suis allé mais ils sont en rupture de stock »</p> <p>④ «... je l'ai sur mon téléphone, donc je me débrouille... c'est pas pratique pour les démarches... »</p> <p>⑥ « j'y vais jamais. Jamais mis les pieds... »</p>
	Communication	Mémoire du corps	Autres entités
<b>Facteurs</b>	<p>Vécu passé</p> <p>Capital économique</p> <p>Accès / maintenance équipement + périphériques</p> <p>Dématérialisation de l'information</p> <p>Procédé information numérique</p> <p>Culture administrative</p>		
<b>Analyse</b>	<p>L'arrivée en fin de droits impulse pour Ray des problèmes informationnels quant aux aides sociales existantes. Les informations lui sont fournies par un tiers. Sa perception de l'information numérique est positive : « j'ai mis des trucs à vendre aussi sur le Bon Coin... » Il semble que les pratiques informationnelles soient orientées en majorité vers le numérique, générant une sensation de manque : « quand t'es habitué, ... tu peux plus faire sans ». La perception de l'information</p>		

numérique est positive.

Sujet 18

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
	❶ « pour une aide... »	❸ « ils nous ont dit de venir ici »	❷ « On vient du CCAS » (centre communal d'action sociale)
	Information sociale		Services publics Structures assistance
<b>Facteurs</b>	Pour l'information sociale, à savoir les aides financières existantes, ces deux personnes ne rencontrent pas de difficultés informationnelles.		
<b>Analyse</b>	Les personnes savent où se rendre. Elles sont allées au CCAS, à même de les informer, qui les a dirigés vers le Secours Catholique pour compléter le dispositif. Aucun élément relatif à la perception de l'information numérique.		

Sujet 19

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
	❶ « Pour me faire aider... »  ❺ « J'ai trouvé du travail... »	❸ « une association en face de la médiathèque. C'est marqué sur les vitres »  ❹ « Ils aident à faire les CV, les lettres pour trouver un emploi »	❷ « Je suis allé à l'Adie... »  ❻ « je vais déménager. J'ai regardé les petites annonces dans le journal... »
	Information professionnelle	Mémoire du corps / Capital social	Structures assistance Médias de masse
<b>Facteurs</b>	Vécu présent		

<b>Analyse</b>	Monsieur a repéré une association susceptible de lui venir en aide pour rédiger des candidatures à un emploi. Par ce biais, il a résolu son problème informationnel de savoir comment procéder « pour me faire aider... ». La perception de l'information numérique est inconnue.
----------------	---

Sujet 20 : Myriam

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
<b>Cas 1</b> 30/03/16	❶ « Je suis tellement fière »	❷ « Faut faire gaffe avec Internet, avec les trucs de fesse partout »  ❸ « Pour apprendre, il faut autre chose... »	❹ « J'ai mis les bons résultats de mon fils sur Internet, sur Facebook »  [« j'ai vu »]  ❺ « Moi, Facebook, je m'en sers que pour ça... »  ❻ « c'est de la distraction Internet »
	Communication	Mémoire du corps	Numérique
<b>Cas 2</b> 21/04/16			« Moi, sur Internet, je fais tout, toutes les démarches administratives, les trucs pour les enfants... »
			Numérique
<b>Facteurs</b>	Aucun problème d'accès à l'information n'est mentionné.		
<b>Analyse</b>	Les pratiques informationnelles sont clairement orientées numérique mais avec un recul critique certain : « faut faire gaffe... », « pour apprendre, il faut autre chose... » <sup>2</sup> . La perception de l'information numérique est ambivalente, à la fois porteuse de sens et de danger.		



Sujet 21 : Aline

Source	Processus	Pratiques informationnelles
<p><b>Cas 1</b> 28/04/16</p>	<p>❶ « il y a des permanences juridiques au Château, là-bas, derrière le phare.... Tu prends pas de rendez-vous sinon, dans 6 mois, t'y es encore. Tu te pointes là-bas... si on te dit quelque chose, tu réponds je resterai ici jusqu'à ce que je sois reçue. Et puis il y a un psychologue... je sais, j'y ai travaillé »</p> <p>❷ [la Caisse de Retraites], elle est à Arras</p> <p>❸ « pour mon frère »</p> <p>❹ « il est dans l'embarras avec tous ces papiers »</p> <p>❺ « j'ai l'habitude moi des dossiers »</p> <p>❻ « t'as pas essayé le truc en ligne qu'on voit à la télé ? »</p>	<p>❶ « Je dois y aller... »</p> <p>❷ « je vais y aller pour lui... »</p>
<p>Information juridique</p>	<p>Mémoire du corps / Capital social</p>	<p>Services publics Réseau</p>
<p><b>Cas 2</b> 21/04/16</p>	<p>❶ « C'est tout simple. Il n'y a rien de sorcier. Je peux te montrer si tu veux ».</p> <p>❷ « Tu vois, ça, c'est un lien, c'est en couleur et c'est souligné en général »</p> <p>❸ « Te voilà sur ton mail avec l'adresse du destinataire déjà marquée »</p>	<p>❶ « tu pourrais envoyer des mails comme ça tu aurais des preuves »</p>

	Communication	Mémoire du corps	Numérique
<b>Cas 3</b> 30/03/16		<p>③ « je donne des vies à mon neveu »</p> <p>⑤ « mes enfants... ils n'y avait pas d'écrans à la maison, ni télé, ni rien... »</p> <p>⑥ « mes petits fils, ils savent... pas de tablettes, pas de console et compagnie »</p>	<p>① « Oui, j'ai liké, tu as vu ? »</p> <p>② « c'est pas pour moi que je joue »</p> <p>④ « Moi, Internet, c'est pour la déco que je m'en sers, je regarde des sites, ça me donne des idées...»</p> <p>⑦ « leur mère le tolère... moi, je n'en veux pas à la maison »</p>
	Communication	Capital social	Numérique Réseau
<b>Facteurs</b>	Aucun problème informationnel n'est mentionné.		
<b>Analyse</b>	Aline vient en aide aux personnes qu'elle rencontre et de son entourage pour résoudre leurs difficultés informationnelles : « pour mon frère », « je vais y aller pour lui ». Deux de ses enfants résidant à l'étranger, elle est très familière des pratiques numériques tout en adoptant un usage éclairé et raisonné. Elle protège ses petits enfants : « je n'en veux pas à la maison ». Sa perception de l'information numérique est ambivalente : « c'est pas pour moi que je joue », « faire comme tous ces gens qui étalent toute leur vie », « ça t'arrive comme ça sans prévenir, tu peux plus fermer...»		

## Sujet 22

Source	Processus	Pratiques informationnelles
	<p>② «de la part du CIO »</p> <p>③ « ils m'ont envoyé ici »</p> <p>④ « ils s'occupent de tout »</p>	<p>① « je viens... »</p>

	Information sociale	Capital social	Structures assistance
<b>Facteurs</b>	Il n'y a pas de problème d'accès à l'information.		
<b>Analyse</b>	L'information nécessaire est fournie par la structure d'assistance qui prend en charge la personne : « ils s'occupent de tout ». La perception de l'information numérique est inconnue.		

### Sujet 23

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
	❶ « je suis venue... pour donner un lit médicalisé ... j'ai dû le jeter. Ça m'a fait mal au cœur, ça coûte très cher ces équipements»	❷ [«vous auriez pu mettre une annonce en ligne »]	❸ « Internet ? Je n'ai pas Internet »
	Information sociale		Structures assistance
<b>Facteurs</b>	Vécu présent		
<b>Analyse</b>	Le fait que cette personne vive désormais dans un espace plus petit : « j'habite 45 m2 maintenant... » l'a contrainte à se séparer d'un lit médicalisé qu'elle souhaitait faire reprendre. Pour s'épargner des visites, elle a opté pour le don. Celui-ci est refusé sans qu'une solution ne lui soit proposée. La perception de l'information numérique est neutre « Internet ? Je n'ai pas Internet ».		

### Sujet 24

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
	❷ « Mehdi, il lui faudrait un ordinateur mais moi, je n'ai pas les moyens de lui en acheter un »  ❸ « Moi même, je n'ai pas d'ordinateur, je n'ai rien »	❹ « Je squatte chez mes parents...  ❺ « C'est bien aussi d'avoir	❶ « Je suis allée voir l'assistante sociale... »  ❷ « pour me connecter »  ❸ « ... c'est surtout

		quelqu'un à qui parler comme ça »	pour dialoguer sur un site de rencontres »
	Communication	Capital social	Numérique Services publics Réseau
<b>Facteurs</b>	Vécu présent Capital économique Accès / maintenance équipement + périphériques		
<b>Analyse</b>	Les difficultés informationnelles présentes émanent du changement de situation professionnelle pour raisons de santé. Celui-ci a provoqué une perte de capital économique qui s'est accentué avec le temps des dossiers : « parce que le temps que l'aide vous soit accordée, il se passera bien 6 mois donc autant attendre votre pension d'invalidité ». La perception de l'information numérique est positive : « c'est bien aussi d'avoir quelqu'un à qui parler comme ça ».		

## Sujet 25

Source	Processus	Pratiques informationnelles
<p>❶ « Il faut que je la ramène d'ailleurs chez l'ophtalmo »</p> <p>❸ « ils ne prennent plus de rendez-vous par téléphone »</p>	<p>❻ « je n'aime pas »</p> <p>❼ « [Internet] En fait, ça ne m'intéresse pas »</p> <p>❽ « Mon mari »</p> <p>❿ « Je crois que je vais le laisser faire »</p> <p>⓫ « J'aime bien parler à des gens... »</p>	<p>❷ « j'ai appelé... »</p> <p>❹ « je ne sais pas trop comment faire... »</p> <p>❺ « C'est tellement plus rapide pour moi de passer un coup de fil »</p> <p>❸ « Quand je commence là-dessus, ça me prend tellement de temps alors qu'un coup de fil, c'est rapide »</p> <p>❾ .... il s'y est mis, ça ne le dérange pas »</p>

	Information santé	Capital social / Mémoire du corps	Autres entités Médias de masse
<b>Facteurs</b>	Dématérialisation de l'information Procédé information numériquement Manipulation outils TIC Habitudes d'information		
<b>Analyse</b>	Les difficultés informationnelles sont d'abord liées à l'obligation de procéder en ligne. Pour cette personne, la barrière informationnelle se situe au niveau de la dimension émotionnelle, absente pour elle avec le numérique mais présente dans le contact humain « j'aime bien parler à des gens ». Elle délègue la démarche à son mari « je crois que je vais le laisser faire ». La perception de l'information numérique est négative « ... je n'aime pas », « ça ne m'intéresse pas », « .... ça me prend tellement de temps ».		

Sujet 26 : Victor

Source	Processus	Pratiques informationnelles
	<p>② « Appelez la de ma part »</p>	<p>① « Je vais lui envoyer un texto »</p> <p>③ « [à la médiathèque] Non, je n'y mets pas les pieds. Lorsque tu demandes quelque chose, tu as l'impression de déranger... »</p> <p>④ « pour m'informer, j'utilise tout moi : la presse, la télé, la radio, Internet, je bouge... »</p> <p>⑤ « pour les choses importantes, je me déplace toujours... »</p>
<p>⑥ « pour le reste, si j'ai besoin d'une info »</p>	<p>⑧ « j'ai mes contacts un peu partout puisque j'ai été chauffeur »</p>	<p>⑦ « je cherche pas moi, je vais au CCAS, à la Mairie »</p>

	⑨ « Quand j'ai besoin d'un truc... »		⑩ « je téléphone, j'envoie un texto... »
	Communication Information sociale	Capital social	Réseau Services publics Médias de masse Numérique
<b>Facteurs</b>	Victor ne rencontre aucune difficulté pour accéder à l'information dont il a besoin. Sa source première d'information est son réseau. Sa perception de l'information numérique est neutre.		

Sujet 27 : Isabella

	Source	Processus	Pratiques informationnelles
	① « je vis dans une maison que possède Mme X...  ③ « mais la maison est en vente »  ⑥ « mais avec le téléphone, le petit écran, les dossiers, c'est difficile »	② « c'est l'éducatrice »	④ « j'ai vu l'assistante sociale... »  ⑤ « quand j'ai besoin de regarder les mails, je vais au M... le wifi est gratuit »
	Information sociale Communication	Capital social	Services publics Structures assistance Réseau
<b>Facteurs</b>	Vécu présent Capital économique Accès / maintenance équipement + périphérique Dématérialisation de l'information Mobilité		
<b>Analyse</b>	Isabella se débrouille pour communiquer. Elle recherche d'autres informations qu'elle trouve au sein des services publics, des structures d'assistance et de la personne qui l'héberge. Sa perception de l'information numérique est positive même si elle n'accède pas à l'information numérique : «... avec le... petit écran, les dossiers, c'est difficile ».		

Sujet 28 : Aurélie

Source	Processus	Pratiques informationnelles
<p><b>Cas 1</b> 05/05/16</p> <p>③ « ... je n'ai pas de sous pour en racheter un et puis avec le forfait... »</p> <p>⑤ « c'est avec les... que j'ai des problèmes. Le chéquier ne leur suffit pas... »</p>	<p>② [la mère] « elle utilise mon téléphone maintenant »</p> <p>④ « J'ai eu le coup de pouce du Conseil Général... c'est la mission locale qui a fait la demande sur Internet »</p> <p>⑤ ...auto-écoles »</p>	<p>① « j'ai pris l'annuaire et j'ai écrit à tous les commerces, cafés, campings »</p> <p>⑥ « Je ne savais pas quoi faire vraiment »</p>
Information professionnelle	Capital social	Autres entités Réseau Services publics
<p><b>Cas 2</b> 23/06/16</p> <p>② « Je pense que vu la note, ce serait mieux »</p>	<p>① « on voit pour le téléphone maman ? »</p>	
Information sociale	Capital social	Structures assistance
<b>Facteurs</b>	<p>Vécu présent</p> <p>Capital économique</p> <p>Accès / maintenance équipement + périphériques</p> <p>Culture administrative</p> <p>Mobilité</p>	
<b>Analyse</b>	<p>Des difficultés d'accès à l'information qui sont en grande partie liées au capital économique, inexistant. Aurélie ne peut prétendre au RSA avant l'âge de 25 ans. Elle n'a pas suffisamment travaillé pour avoir droit à des indemnités chômage. Sa perception de l'information numérique est neutre. Elle procède autrement sans qu'une sensation de gêne ou de manque ne soit exprimée.</p>	

## EXPLOITATION DES DONNEES

### Résultats du Tableau 1 : « Thématiques récurrentes péri-informationnelles »

Considération de l'ensemble des données émanant de l'échantillon comme un tout. A l'intérieur de ce corpus d'informations sont recherchés pour chaque unité, la présence et le poids d'un indicateur à travers le nombre d'occurrences.

#### 1) Résultats pour le corpus de données classés par ordre d'importance

– thématique n° 01 = Capital économique = 79 sur un total de 299 occurrences	26,42 %
– thématique n° 02 = Relations inter-famille = 47 sur un total de 299 occurrences	15,72 %
– thématique n° 03 = TIC = 46 sur un total de 299 occurrences	15,38 %
– thématique n° 04 = Mémoire du corps } à égalité = 31/299 occurrences	10,37 %
– thématique n° 04 = Relations hors famille }	10,37 %
– thématique n° 05 = Services publics = 23 sur un total de 299 occurrences	7,70 %
– thématique n° 06 = Contact information = 18 sur un total de 299 occurrences	6,02 %
– thématique n° 07 = Structures assistance = 16 sur un total de 299 occurrences	5,35 %
– thématique n° 08 = Transport = 8 sur un total de 299 occurrences	<u>2,67 %</u>
	100,00 %

La dimension contextuelle = 47 occurrences sur un total de 299 soit	15,72 %
La dimension vécu personnel = 174 occurrences sur un total de 299 soit	58,20 %
La dimension sociale = 78 occurrences sur un total de 299 soit	<u>26,08 %</u>
	100,00 %

#### 2) Résultats pour chaque unité classés par ordre d'importance (3 premiers résultats)

##### Sujet 1 :

– thématique n° 01 = Capital économique	} à égalité
– thématique n° 01 = Mémoire du corps	}
– thématique n° 02 = Contact information	
– thématique n° 03 = Services publics	}
– thématique n° 03 = Structures assistance	} à égalité
– thématique n° 03 = TIC	}
– thématique n° 03 = Relations hors famille	}

##### Sujet 2 :

– thématique n° 01 = Capital économique	} à égalité
– thématique n° 01 = Contact information	}
– thématique n° 02 = Mémoire du corps	} à égalité
– thématique n° 02 = TIC	}
– thématique n° 03 = Structures assistance	



**Sujet 3 :**

- thématique n° 01 = Contact information }
- thématique n° 01 = Relations hors famille } à égalité
- thématique n° 01 = Relations famille }

**Sujet 4 : Annie**

- thématique n° 01 = Capital économique
- thématique n° 02 = Services publics }
- thématique n° 02 = Contact information } à égalité
- thématique n° 02 = Relations hors famille }

**Sujet 5 :**

- thématique n° 01 = Capital économique } à égalité
- thématique n° 01 = Services publics }
- thématique n° 02 = Relations hors famille

**Sujet 6 :**

- thématique n° 01 = Relations famille
- thématique n° 02 = Capital économique
- thématique n° 03 = Services publics }
- thématique n° 03 = TIC } à égalité
- thématique n° 03 = Mémoire du corps }

**Sujet 7 : Adelle**

- thématique n° 01 = Capital économique }
- thématique n° 01 = Mémoire du corps }
- thématique n° 01 = Contact information } à égalité
- thématique n° 01 = Relations hors famille }
- thématique n° 01 = Relations famille }
- thématique n° 02 = TIC

**Sujet 8 :**

- thématique n° 01 = Capital économique
- thématique n° 02 = Relations famille
- thématique n° 03 = Structures assistance }
- thématique n° 03 = TIC } à égalité
- thématique n° 03 = Contact information }

**Sujet 9 :**

- thématique n° 01 = Capital économique } à égalité

- thématique n° 01 = Relations hors famille }
- thématique n° 02 = Relations famille }
- thématique n° 03 = Structures assistance }

**Sujet 10 :**

- thématique n° 01 = TIC } à égalité
- thématique n° 01 = Relations hors famille }
- thématique n° 02 = Services publics }
- thématique n° 03 = Transport }

**Sujet 11 :**

- thématique n° 01 = Capital économique }
- thématique n° 02 = Mémoire du corps } à égalité
- thématique n° 02 = Relations famille }
- thématique n° 03 = Services publics }
- thématique n° 03 = Structures assistance } à égalité
- thématique n° 03 = Relations hors famille }

**Sujet 12 :**

- thématique n° 01 = Structures assistance }
- thématique n° 01 = Mémoire du corps } à égalité
- thématique n° 01 = TIC }

**Sujet 13 :**

- thématique n° 01 = Transport } à égalité
- thématique n° 01 = Capital économique }
- thématique n° 02 = TIC } à égalité
- thématique n° 02 = Relations famille }

**Sujet 14 : Marco**

- thématique n° 01 = Mémoire du corps }
- thématique n° 02 = TIC }
- thématique n° 03 = Relations hors famille } à égalité
- thématique n° 03 = Relations famille }

**Sujet 15 : Emma**

- thématique n° 01 = Mémoire du corps }
- thématique n° 01 = Capital économique } à égalité
- thématique n° 01 = Relations hors famille }
- thématique n° 01 = Relations famille }

### **Sujet 16 : Michel**

- thématique n° 01 = TIC
- thématique n° 02 = Relations famille
- thématique n° 03 = Capital économique } à égalité
- thématique n° 03 = Relations hors famille }

### **Sujet 17 : Ray**

- thématique n° 01 = Capital économique
- thématique n° 02 = TIC
- thématique n° 03 = Services publics } à égalité
- thématique n° 03 = Mémoire du corps }

### **Sujet 18 :**

- thématique n° 01 = Services publics } à égalité
- thématique n° 01 = Capital économique }

### **Sujet 19 :**

- thématique n° 01 = Relations famille } à égalité
- thématique n° 01 = Structures assistance }
- thématique n° 02 = Capital économique } à égalité
- thématique n° 02 = Mémoire du corps }

### **Sujet 20 : Myriam**

- thématique n° 01 = Capital économique
- thématique n° 02 = Mémoire du corps } à égalité
- thématique n° 02 = Relations famille }

### **Sujet 21 : Aline**

- thématique n° 01 = Relations famille
- thématique n° 02 = Mémoire du corps

### **Sujet 22 :**

- thématique n° 01 = Structures assistance
- thématique n° 02 = Capital économique

### **Sujet 23 :**

- thématique n° 01 = Capital économique
- thématique n° 02 = TIC } à égalité
- thématique n° 02 = Relations famille }

### **Sujet 24 :**

- thématique n° 01 = Relations famille
- thématique n° 02 = Capital économique
- thématique n° 03 = Services publics }  
 } à égalité
- thématique n° 03 = TIC }  
 } à égalité
- thématique n° 03 = Relations hors famille }

**Sujet 25 :**

- thématique n° 01 = TIC
- thématique n° 02 = Mémoire du corps
- thématique n° 03 = Relations famille

**Sujet 26 : Victor**

- thématique n° 01 = Relations hors famille
- thématique n° 02 = TIC } à égalité
- thématique n° 02 = Capital économique }  
 }
- thématique n° 03 = Services publics

**Sujet 27 : Isabella**

- thématique n° 01 = Capital économique
- thématique n° 02 = Structures assistance } à égalité
- thématique n° 02 = Transport }  
 }
- thématique n° 03 = Services publics }  
 }
- thématique n° 03 = Relations hors famille } à égalité
- thématique n° 03 = Relations famille }

**Sujet 28 : Aurélie**

- thématique n° 01 = TIC } à égalité
- thématique n° 01 = Capital économique }  
 }
- thématique n° 02 = Transport } à égalité
- thématique n° 02 = Relations famille }  
 }
- thématique n° 03 = Services publics } à égalité
- thématique n° 03 = Contact information }

Dans les 3 premières thématiques :

- figurent les TIC	pour 15 personnes / 28 =	53,57 %
- figure le capital économique	pour 22 personnes / 28 =	78,57 %
- figurent les relations famille	pour 17 personnes / 28 =	60,71 %
- figurent les relations hors famille	pour 14 personnes / 28 =	50,00 %
- figure la mémoire du corps	pour 13 personnes / 28 =	46,43 %
- figurent les services publics	pour 12 personnes / 28 =	42,85 %
- figurent les structures assistance	pour 9 personnes / 28 =	32,14 %
- figure le contact information	pour 5 personnes / 28 =	17,85 %
- figure le transport	pour 4 personnes / 28 =	14,28 %

**Tableaux (2) synoptiques Résultats pour chaque unité – 1 point par occurrence**

Besoins informationnels  
suivant tableaux (2) synoptiques sujet/sujet

	Info. pratique	Info. Sociale	Info. Culture	Comm.	Info. juridique	Info. civique	Info. santé	Info. prof.	Info. famille
Sujet 1	1	1							
Salomé	1				3	1			
Sujet 3							1		
Annie	1				1		1		
Hervé								1	
Sujet 6		1							
Adelle			1	1	1				
Sujet 8		1							
Sujet 9		1							
Sujet 10								1	
Sujet 11		1							
Sujet 12	Pas de besoin exprimé								
Alexandra				1					
Marco			2						
Emma			1	1					
Michel				2					
Ray		3		1	3				
Sujet 18		1							
Sujet 19								1	
Myriam				1					1
Aline				2	1				
Sujet 22		1							
Sujet 23		1							
Sujet 24				1					
Sujet 25							1		
Sujet 26		1		1					
Sujet 27		1		1					
Aurélie		1						1	
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

L'information sociale et la communication sont les deux premiers besoins informationnels exprimés. Le troisième réside dans l'information juridique.

Sources informationnelles - suivant tableaux synoptiques (2)

	Réseau	Numérique	Médias de masse	Archives	Services publics	Structures assistance	Autres entités
Sujet 1	1	1			1	1	
Salomé					3	2	1
Sujet 3						1	
Annie		1	1		2		1
Hervé	1						
Sujet 6	1				1		
Adelle	4		1				
Sujet 8		1			1	1	
Sujet 9	1				1	1	
Sujet 10	1	1					
Sujet 11	1				1	1	
Sujet 12						1	
Alexandra						1	
Marco	2		1	1			
Emma	1	1	1				
Michel	1	1	1				
Ray		2	1		3	1	1
Sujet 18					1	1	
Sujet 19			1			1	
Myriam		2					
Aline	2	2			1		
Sujet 22						1	
Sujet 23						1	
Sujet 24	1	1			1		
Sujet 25			1				1
Sujet 26	1	1	1		1		
Sujet 27	1				1		1
Aurélie	1				1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>6</b>

Les deux sources premières d'information sont le réseau et les services publics, suivis des structures d'assistance et du numérique. Le réseau constitue la première source d'information, les services publics la seconde, les structures d'assistance la troisième et le numérique la quatrième source d'information.

Facteurs d'altération de l'accès à l'information  
suivant tableaux synoptiques (2)

	Vécu passé	Vécu présent	Eco.	Accès / maint. Équipements + péri.	Dématérialisation de l'info.	Procédé info. numér.	Manip outils numér.	Habitudes d'info.	Culture admin.	Mobilité
Sujet 1	1			1					1	
Salomé	1	1	1					1	1	
Sujet 3	1	1								
Annie										1
Hervé	1		1					1		
Eleonor	1		1					1		
Adelle				1		1	1	1	1	
Sujet 8		1								
Sujet 9		1		1						
Sujet 10		1	1	1						1
Sujet 11	1	1						1		
Sujet 12								1		
Alexandra	1		1				1			1
Marco	1					1	1	1		
Emma								1		
Michel	1			1		1	1	1		
Ray	1		1	1	1	1			1	
Sujet 18 pas de difficul.										
Sujet 19		1								
Myriam pas de difficul.										
Aline pas de difficul.										
Sujet 22 pas de difficul.										
Sujet 23		1								



Sujet 24		1	1	1						
Sujet 25					1	1	1	1		
	Vécu passé	Vécu présent	Eco.	Accès / maint. Équipements + péri.	Dématérialisation de l'info.	Procédé info. numér.	Manip. outils numér.	Habitudes des d'info.	Culture admin.	Mobilité
Sujet 26 pas de difficul.										
Sujet 27		1	1	1	1					1
Sujet 28		1	1	1					1	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

### TIC

Les facteurs d'altération de l'accès à l'information sont multiples. Pour les 3 premiers, il s'agit du :

- 1) Vécu présent
- 2) Vécu passé à égalité avec les habitudes d'information
- 3) Capital économique à égalité avec l'accès / maintenance aux équipements informatique + périphériques

Pour les suivants,

- 4) Procédé information numérique à égalité avec manipulation des outils, culture administrative et mobilité
- 5) Dématérialisation de l'information

### III – Éléments de comparaison

- 1) Aline – Salomé – Adelle

Contexte identique : Berck

Tranche d'âge identique : 60-65 ans

Sexe identique : Féminin

() nombre d'occurrences

	Besoins informationnels	Sources	Vécu passé	Capital social	Pratiques numériques
Salomé (Sujet 2)	Information juridique (3) Information civique (1)	Services publics (3) Structures assistance (2)	Employée CAF (n'aurait en réalité jamais exercé)	Célibataire sans enfants Relations exclues à domicile	Non
Adelle (Sujet 7)	Information culturelle (1) Communication (1) Information juridique (1)	Réseau (4) Médias de masse (1)	Employée CCAS	Mariée, 2 enfants adultes	Oui, limitées (navigation dictionnaire)
Aline (Sujet 21)	Communication (2) Information juridique (1)	Réseau (2) Numérique (2) Services publics (1)	Intervenante sociale	En couple, 3 enfants adultes	Oui

*Facteurs d'influence des pratiques informationnelles :*

A vécu et capital social similaire, les pratiques numériques existent même si elles diffèrent en intensité. (Adelle et Aline). Pour Adelle, cet écart s'explique par son attitude de délégation : « je laisse ça à ma fille ». Pour Salomé, le manque de vécu professionnel (contact information + relations professionnelles) ajouté au capital social actuel fait qu'elle est restée ancrée sur ses habitudes d'information, aucune influence humaine ne venant perturber cet état de fait. L'élément économique aggrave cette situation. Les services publics et les structures d'assistance se substituent alors au capital social manquant et constituent l'espace de communication privilégié. Ainsi, Salomé vient très régulièrement au sein de l'espace café pour confier son histoire.

2) Michel – Marco

Contexte identique : Berck

Tranche d'âge identique : 70 ans

Sexe identique : Masculin

() Nombre d'occurrences

	Besoins informationnels	Sources	Vécu passé	Capital social	Pratiques numériques
Marco (Sujet 14)	Information culturelle (2)	Réseau (2) Médias de masse (1) Archives (1)	Educateur spécialisé	Marié, 2 enfants adultes	Non
Michel (Sujet 16)	Communication (2)	Réseau (1) Numérique (1) Médias de masse (1)	Agent Fr. Télécom	Marié, 3 enfants adulte	Oui, limitée (Skype / Mails)

*Facteurs d'influence des pratiques informationnelles :*

A vécu et capital social similaire, les pratiques numériques sont radicalement différentes. Si l'influence du fils de Marco est notable, elle est toutefois tardive. Si l'on compare les conjoints des deux hommes, il apparaît que l'épouse de Marco était mère au foyer, que celle de Michel était enseignante. L'épouse de Marco n'a jamais eu recours à Internet, celle de Michel l'utilise quotidiennement dans ses activités de bénévolat. Le facteur d'influence ici est le conjoint. En outre, Marco n'a pas de petits enfants. Michel évoque souvent sa petite fille : « ma petite fille... elle va s'occuper de ça » qui l'assiste en informatique.

S'agissant du vécu professionnel, Michel fut davantage exposé à l'information et « baigné » dans les nouveautés technologiques en tant qu'agent France Télécom. Son vécu est, par ailleurs, orienté travail d'équipe, à la différence de celui de Marco. Par conséquent, Michel ressent aujourd'hui un besoin plus grand de communiquer avec ses anciens collègues.

3) Annie – Alexandra

Contexte identique : Berck

Tranche d'âge identique : 40-45 ans

Sexe identique : Féminin

() Nombre d'occurrences

	Besoins informationnels	Sources	Vécu passé	Capital social	Pratiques numériques
Annie (Sujet 4)	Information pratique (1) Information juridique (1) Information santé (1)	Numérique (1) Autres entités (1) Services publics (2)	Comptable au sein de la société de taxi du conjoint	Mariée, 3 enfants adultes	Oui
Alexandra (Sujet 13)	Communication (1)	Structures assistance (1)	Sans activité	Divorcée, 2 enfants placés	Non

#### Facteurs d'influence des pratiques informationnelles :

En regard de la situation d'Annie, Alexandra est isolée socialement. Le capital social est plus restreint. Son refuge est le Secours Catholique pour les relations qu'elle peut développer, les échanges qu'elle vit. Elle disait toujours « je me sens bien ici, mieux qu'à la maison ». L'absence de vécu professionnel renforce cet isolement. Alexandra n'éprouve pas de besoin informationnels réels puisqu'elle trouve auprès du CCAS, qui la suit, les informations dont elle peut avoir besoin sur le plan social. La ville est un environnement bien connu pour elle puisqu'elle y a grandi.

#### 4) Emma – Aurélie

Contexte identique : Berck

Tranche d'âge identique : 20-22 ans

Sexe identique : Féminin

	Besoins informationnels	Sources	Vécu passé	Capital social	Pratiques numériques
Emma (Sujet 15)	Information culturelle (1) Communication (1)	Réseau (1) Numérique (1) Médias de masse (1)	Sans activité	Vit avec sa mère	Oui
Aurélie (Sujet 28)	Information sociale (1) Information	Réseau (1) Services publics (1)	Employée restauration	Vit avec sa mère	Non (au présent)

	professionnelle (1)	Structures assistance (1)			
--	------------------------	------------------------------	--	--	--

*Facteurs d'influence des pratiques informationnelles*

La situation économique d'Aurélie fait qu'elle n'est pas en mesure de ré-investir dans un équipement téléphonique et informatique. Toutefois, elle modifie ses pratiques informationnelles pour revenir à des méthodes traditionnelles sans utiliser les services publics fournissant un accès à l'information numérique. Son capital social semble moins étendu que celui d'Emma, très orienté vers sa famille. Emma bénéficie d'un réseau plus étendu qu'elle a construit au sein du Secours Catholique où sa mère et elles sont bénévoles.

# TABLE DES MATIERES

Remerciements	4
INTRODUCTION	5
ETUDE THEORIQUE	8
<b>Partie I – Le modèle classique : la théorie de la pauvreté informationnelle sous l'égide du contexte et du groupe social pour comprendre le comportement et les pratiques des personnes défavorisées en matière d'information</b>	9
<b>DIMENSION CONTEXTUELLE</b>	9
<small>1. DIVERSITÉ DU PATRIMOINE INFORMATIONNEL : PAUVRETÉ ET RICHESSE INFORMATIONNELLE</small>	
I – Inégalité et pauvreté informationnelle	10
1. Définir pour interpréter	10
2. Histoire de la pauvreté informationnelle	12
3. Les axes de recherches autour de la pauvreté informationnelle	14
4. Réflexion sur la notion d'inégalité et de pauvreté informationnelle	16
II – Le concept de fracture numérique	20
1. Comprendre la fracture numérique sociale (social digital divide)	20
2. Des interprétations différentes	21
3. L'aspect matériel	24
4. Le capital culturel	26
5. Le capital social	27
6. La fracture numérique, une approche qui divise	28
7. Les solutions proposées	30
III – La théorie des exclus de la société de l'information, approche contemporaine	31
1. Des pratiques informationnelles déterminées par le contexte et les normes sociales	31
2. Un modèle groupal de pratiques informationnelles	31
	334

3. Comprendre l'expérience informationnelle	32
4. Des pratiques informationnelles liées aux inégalités socio-économiques	33
5. Pratique(s) et/ou usage(s) ?	34
6. Une approche holistique pour sonder l'expérience informationnelle et les pratiques qu'elle induit	35

## DIMENSION SOCIALE

2. PRATIQUES INFORMATIONNELLES	45
--------------------------------	----

I – Revue de la littérature scientifique	47
--	----

1. Le concept	47
2. Orientation de la recherche	49
3. Une nouvelle approche	51

II – Les délaissés : information digitale et paupérisation	54
--	----

1. Les inégalités sociales sources d'e-inégalités	54
2. Le bénéfice du réseau	54
3. L'information numérique, un accès coûteux	55
4. Des disparités géographiques	55
5. Les possibilités d'agir des personnes modestes, quelles contraintes ?	56

3. CULTURE INFORMATIONNELLE	58
-----------------------------	----

I – La notion de culture informationnelle en théorie	59
--	----

1. Emergence de l'e-Europe	59
2. Le concept de culture informationnelle	60
3. Historique du concept	64
4. Regard sur l'international	65
5. Définir l'Information Literacy	67
6. Piliers théoriques	68

II – La culture informationnelle à l'épreuve du réel	70
--	----

1. Théorie et application	70
2. Vitesse d'évolution des dispositifs numériques	71
3. Une norme sociale	73
4. Vers une culture informationnelle auto-didacte	75
5. Une évaluation quantitative plus que qualitative	76
6. Un savoir-faire informationnel	77
7. Les facteurs d'altération de l'info-compétence	78
4. PRATIQUES ET CULTURE INFORMATIONNELLES	82
I – Etude comparative	83
1. Les points communs	83
2. Les points de divergence	84
3. Les interactions : IB et IL, outils d'analyse du contact de l'individu avec l'information	87
4. IB et IL ne feraient-ils qu'un ?	88
II – Un changement de paradigme : l'information fournie à l'utilisateur	90
1. L'information : process, connaissance et outils	90
2. La nébuleuse de l'information numérique	91
3. Expérience informationnelle sociale et personnelle	91
4. L'expérience informationnelle personnelle en proie au marketing	93
<b>Partie II – Au-delà du modèle classique : les capacités d'agir des personnes modestes dans la société de l'information</b>	95
<b>DIMENSION CONTEXTUELLE</b>	
1. L'INFORMATION DISPONIBLE, STRUCTURE ET SYSTÈME	95
I – Individu, information et affiliation à la collectivité	96
1. Objet information	97
2. Objet soi-social : le soi	99



3. Objet soi-social : le social	100
II – La cage de l'info-structure	102
1. E-gouvernement	102
2. L'information dépendante du lieu de résidence	103
3. Des temples de l'information souffrant d'indigence	105
4. Environnement informationnel	107
III – Pour une humanité numérique	108
1. L'info-structure métamorphosée par le numérique	108
2. Interdépendance de l'individu et de l'info-structure	109
3. La transmission humaine, vecteur de l'information entre l'individu et l'info-structure	110
2. SOCIOLOGIE DE LA PAUVRETÉ	112
I – L'absence de consensus pour lutter contre la pauvreté	113
1. Définitions et paradigmes	113
2. Modèles théoriques	115
3. La responsabilité de la pauvreté	121
II- La nouvelle pauvreté	123
1. La pauvreté des salariés	123
2. La pauvreté des sans-emploi	124
3. L'impact sur la famille	125
4. Une sphère professionnelle métamorphosée	127
5. Le spectre du déclassement	128
III – Le nœud travail-pauvreté et le lien déshumanisation-souffrance	131
1. La faiblesse des rémunérations	131
2. Assistance et déshumanisation	132
	337

3. Un impact sur toutes les générations	135
4. Les solutions et modèles économiques	136
5. Agir via l'information	138
3. INFORMATION ET PAUVRETÉ	140
I – La discrimination par l'information	140
1. Le règne de l'information	140
2. L'éthos de la pauvreté économique	142
3. S'informer lorsqu'on est pauvre, une gageure ?	147
4. Conscience et valeur de l'information	152
II – Société et politiques de l'information	155
1. Rôle de l'information au sein de la société	155
2. Les concepts habermassiens	156
3. Politiques de l'information	158
III – Une théorie du/des monde(s) informationnel(s) revue et amendée	160
1. La théorie de l' « Information World »	160
2. Inégalités informationnelles, société et formes sociales	162
3. Les idéaux et l'information	164
<b>Partie III – Etude empirique- Résultats et analyse</b>	167
1. METHODOLOGIE	168
I - Introduction: hypothèse et problématique	168
II – Méthodologie : l'approche biographique	173
III – L'enquête de terrain	173
IV – Traitement des données	186
1. Déroulement	186
2. Techniques d'exploitation des données	188
	338

3. Illustrations	193
2. RESULTATS & ANALYSE	202
I – Résultats	202
1. Données objectives	202
2. Présentation synthétique des résultats	204
II – Analyse	211
<b>Dimension contextuelle (Regional characteristics)</b>	211
4. 1. Influence du contexte	211
5. 2. Comportement informationnel	212
6. 3. Besoins informationnels	215
7.	
<b>8. Dimension vécu personnel (personal background)</b>	217
9. 1. Expérience informationnelle	217
10. 2. Les problèmes informationnels liés aux TIC	222
11.	
<b>12. Dimension sociale (connections background)</b>	227
13. 1. Accès/maintenance TIC	228
14. 2. Solidarité pour les pratiques numériques	229
15.	
16. III – Bilan	234
1. Récapitulatif de la démarche de recherche	234
2. Résultats obtenus au regard de la démonstration de l'hypothèse	235
3. CONCLUSION GENERALE	238
BIBLIOGRAPHIE	244
ANNEXES	275