

INÉGALITÉS NUMÉRIQUES ET RECONNAISSANCE SOCIALE

Des usages populaires de l'informatique connectée

Fabien Granjon

Lavoisier | « Les Cahiers du numérique »

2009/1 Vol. 5 | pages 19 à 44

ISSN 1622-1494

ISBN 9782746223592

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-19.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour Lavoisier.

© Lavoisier. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

INÉGALITÉS NUMÉRIQUES ET RECONNAISSANCE SOCIALE

Des usages populaires de l'informatique connectée

FABIEN GRANJON

DOI:10.3166/LCN.5.1.19-44 © 2009 Lavoisier, Paris

Introduction

Force est de constater que la « religion du progrès technique » ne s'est jamais aussi bien portée. Ces dernières années ont vu les technologies de l'information et de la communication (TIC) devenir les nouveaux fétiches de la compétition économique, sociale et de l'idéologie de la communication. On nous assène ainsi que la diffusion exponentielle des TIC au sein de nos sociétés conduirait à davantage d'autonomie, de puissance cognitive, d'activités relationnelles, etc. Il va sans dire que notre « athéisme » en la matière nous pousse à réfuter d'emblée cette vision irénique liée aux usages des TIC. Des travaux de plus en plus nombreux montrent en effet qu'ils peuvent également prendre forme sur fond de domination, de dépendance, de surcharge cognitive ou d'incapacité effective à faire proliférer des liens (Granjon *et al.*, 2008). Les prélats de la société de l'information nous les présentent (et nous les vendent) comme les remparts essentiels des formes contemporaines de désaffiliation. Ils les considèrent comme les conditions matérielles impératives d'insertion dans la nouvelle société du savoir. Pourtant, les TIC en général et l'informatique connectée¹ en particulier ne conduisent pas mécaniquement à davantage de justice sociale.

Le thème de la « fracture numérique » se présente encore trop souvent comme l'évidente déclinaison de cette idéologie qui fait des usages des TIC le garant d'un changement social positif bénéficiant au plus grand nombre. Dans une perspective critique, nous souhaitons déconstruire ce cadrage normatif en rappelant que les phénomènes de « fracture numérique » sont d'abord la conséquence d'inégalités sociales.

Dans un second temps, une attention particulière portée aux usages que font les classes populaires de l'informatique connectée nous permet de montrer, à partir d'un questionnement centré sur la *reconnaissance sociale* (Honneth), que le comblement de la « fracture numérique » tel qu'il est habituellement envisagé ne satisfait pas à des exigences de justice sociale. Nous montrons que les usages développés par ces populations défavorisées, fussent-ils complexes, témoignent surtout de la persistance d'un ordre social qui préempte les gains d'autonomie susceptibles d'être tirés de l'utilisation de l'informatique connectée. Telles que nous les concevons, les inégalités numériques sont d'abord des privations de capacités à saisir les *prises* positives de l'informatique connectée, capacités entendues ici à la fois comme *compétences*, *dispositions* et *sens pratiques*. Celles-ci ne sont pas seulement liées à des défauts d'équipement ou de connexion qu'il suffirait de prendre en charge, mais bien à des incapacités solidement ancrées,

1. Par « informatique connectée » nous entendons désigner le dispositif technique constitué *a minima* du couplage d'un ordinateur et d'une connexion internet.

incorporées, qui sont l'expression d'inégalités sociales fondamentales et conduisent à certaines formes de dénis de reconnaissance.

La « fracture numérique » : un problème d'accès ?

De la même manière que la « fracture sociale » est un syntagme euphémisant pour désigner le large répertoire des inégalités sociales, l'expression « fracture numérique » entend décrire un ensemble très hétérogène de situations mettant en lumière des différences plus ou moins marquées quant à l'utilisation des dispositifs de communication les plus récents². Disposer d'un ordinateur, d'une connexion internet et les utiliser (*technical access*) sont les deux dimensions, généralement retenues, permettant de repérer et d'analyser les cas de « fracture numérique » (Granjon, 2004). Trop souvent, la diffusion des TIC est encore appréhendée comme un indicateur pertinent de son usage social effectif, ce qui, bien évidemment, relève d'un amalgame abusif qui a été soumis à de sévères critiques, notamment de la part des travaux appartenant au courant dit du *social access* et en particulier chez les auteurs s'intéressant à la « fracture numérique » dite « de second degré » (Hargittai, 2002 ; Vendramin et Valenduc, 2003).

À ce premier travers, il faut ajouter l'écueil que constituerait une lecture par trop rapide des données statistiques. Celles-ci semblent montrer, en première approximation, que les écarts tendent globalement à s'amenuiser. Les niveaux d'équipement et de consommation se sont en effet très fortement développés ces dernières années. Dans le budget des ménages français, la consommation des TIC (équipements et services) a augmenté de 12,6 % par an en volume sur les 45 dernières années. L'ordinateur n'était présent que dans 15 % des ménages au milieu des années 1990 tandis qu'il équipe, fin 2005, plus de la moitié d'entre eux. Quant aux internautes, ils étaient 150 000 en 1995 et 26 millions dix ans après (Arthault, 2006). Cette forte progression des taux d'équipement et des niveaux de consommation cache toutefois des degrés d'intensité dans l'usage assez nettement différenciés, liés à l'âge, au niveau de diplôme, à la profession et bien évidemment au milieu social. Ainsi, comme le rappelle Yves Frydel, toutes choses égales par ailleurs, le fait d'être jeune, diplômé de l'enseignement supérieur ou cadre constituent un ensemble de variables qui favorisent largement l'utilisation d'internet. En 2005, il y a par exemple quatre fois plus d'utilisateurs chez les individus possédant un niveau de certification scolaire supérieur au baccalauréat (89 %) que chez les non-diplômés (23 %). Régis Bigot note également que 75 % des cadres supérieurs disposent d'une connexion internet à domicile, contre

2. Nous n'évoquons ici que le cas des « fractures numériques » liées à l'informatique connectée.

seulement 24 % des ouvriers, 15 % des retraités et 13 % des non-diplômés. Tous les individus n'ont donc pas accès aux outils informatiques et leur diffusion reste très éclatée parmi les différents groupes sociaux.

Peut-être faut-il aussi relever l'absence du pluriel à l'appellation « fracture numérique », défaut qui tend à faire l'impasse sur l'hétérogénéité du phénomène et l'existence de plusieurs types de « fracture numérique ». Cette réduction est ici symptomatique de la difficulté, et parfois sans doute aussi du manque patent de volonté, à penser précisément la nature même des différences relevées par la mesure des taux d'équipement et des fréquences d'usage. La « fracture numérique » est ainsi parfois appréhendée comme une simple série de clivages technologiques qui, s'ils sont socialement différenciés, dépendent surtout d'une variabilité de déterminants au niveau des processus d'équipement ou d'adoption que le marché aura, pense-t-on, taux de pénétration à l'appui, tôt fait de réguler.

De nouvelles inégalités ?

Toute « différence » n'est pas nécessairement une « inégalité ». Pour qu'une différence (par exemple une concentration statistique différenciant plusieurs populations) puisse être considérée comme une inégalité, il est nécessaire de se référer à un cadre normatif au nom duquel la dissimilitude constatée est envisagée comme allant à l'encontre de principes de justice et au premier chef, de celui d'égalité. Une inégalité est donc une injustice, c'est-à-dire un fait perçu comme *illégitime*, en non-adéquation avec un système positif de valeurs qui pousse à en faire la critique.

Quand la « fracture numérique » est thématiquée comme une forme d'inégalité, c'est le plus souvent au nom des exigences et des valeurs dictées par l'évolution conjuguée des nouvelles structures du capitalisme et des États-Nations : mondialisation et financiarisation des économies, recul des logiques de *welfare*, dérégulation du marché du travail, marchandisation de la protection sociale, etc. Le « nouvel esprit du capitalisme » (Boltanski et Chiapello, 1999) introduit en effet la nécessité d'une informatisation et d'une connectivité accrue des marchés, des entreprises et des individus-consommateurs-citoyens. Ici, ce sont bien les technologies qui sont censées apporter en soi concorde et justice sociales dans la mesure où elles sont considérées comme des éléments centraux de la dynamique des marchés et de la consommation. Les politiques et initiatives de réparation de la « fracture numérique » servent alors à réduire des différences qui ne sont appréhendées comme des inégalités que sous l'effet d'un cadrage idéologique qui les présente comme de nouvelles divisions sociales typiques de la « modernité tardive », laquelle se caractérise par une individualisation des inégalités. À cette aune, la « fracture numérique » est donc

plutôt présentée comme un risque pouvant heurter les destins personnels (une entrave aux libertés et initiatives individuelles), mais peu comme le fruit d'inégalités sociales auxquelles sont soumises certaines personnes. Ce label de « nouvelles inégalités » tait le fait que la « fracture numérique » n'est en fait que « l'expression dans le champ des technologies de l'information et de la communication d'inégalités sociales, économiques, géographiques et culturelles largement préexistantes à l'expansion d'internet [et de l'informatique]. [...] Se focaliser sur la « fracture numérique » uniquement, c'est traiter un effet en négligeant ses causes » (Vendramin et Valenduc, 2002, 29).

Vers un « égalitarisme numérique » ?

On peut malgré tout se demander si exiger l'égalité dans un domaine important (quel qu'il soit) est ou non une nécessité (Sen, 2000, 37).

De fait, la résorption de la « fracture numérique » passe par des mesures qui ne disent pas tout à fait leur nom. Elles sont la plupart du temps des interventions dont l'objectif est de réduire des inégalités censées être inédites (*i.e.* de nature essentiellement « numérique »), alors qu'elles sont d'abord le produit d'autres formes d'inégalités, sociales, générées par les structures d'un système économique, politique et social particulier. Celui-ci n'est pourtant que trop rarement appréhendé comme porteur d'une quelconque responsabilité dans l'existence de cette « fracture numérique ». Les politiques en faveur des « publics éloignés », des *have-nots* (non-utilisateurs) ou des « e-exclus » sont des mesures considérées comme étant destinées à des « défavorisés numériques » alors que ceux-ci sont évidemment, la plupart du temps, d'abord des « défavorisés sociaux ». Leur but n'est ni de remédier aux causes des inégalités numériques en tant qu'elles sont un effet de discriminations situées en leur amont, ni d'étayer une réflexion sur leur formation. Il s'agit plutôt de considérer une forme émergente d'inégalités, subséquente à la société de l'information, et non d'examiner la dernière déclinaison en date d'inégalités sociales préexistantes. Dans cette perspective, les principales *variables focales* (Sen, 2000) de la « fracture numérique » sont essentiellement liées à l'accès aux ressources matérielles de l'informatique connectée (ordinateur et connexion), alors qu'elles devraient être identiques à celles permettant de mesurer les inégalités sociales.

Selon les cas, le comblement de la « fracture numérique » oscille ainsi entre le principe de *maximin*, c'est-à-dire de maximisation des bénéfices attendus, en l'occurrence des usages minimaux requis pour une « bonne » insertion dans la société de l'information (*i.e.* maximiser l'avantage du plus défavorisé selon un principe de justice comme équité – Rawls, 1987) et celui de l'utilitarisme (*i.e.* maximiser l'utilité attendue de l'informatique connectée). En ce cas, le

questionnement central se pose essentiellement sur un plan pratique (quelle est la manière la plus efficace pour combler cette « nouvelle fracture » ?) et évince du même coup l'interrogation sur la nécessité même de ces actions. On peut pourtant se demander si la résorption envisagée, quels que soient les moyens mis en œuvre, contribue réellement à l'amélioration des conditions de vie des plus défavorisés (*i.e.* à une égalisation même partielle des conditions de vie et donc à plus de justice sociale) ou bien si elle ne constitue qu'une manière de maxi(mini)miser l'utilité (notamment économique) d'un usage de l'informatique connectée qui serait le plus large possible ?

On peut penser que certaines des initiatives prises pour lutter contre la « fracture numérique » sont à l'image de celles qui visent aujourd'hui à « lutter » plus généralement contre les inégalités et les exclusions sociales. Elles ne sont pas vraiment élaborées pour profiter directement aux publics concernés, mais pour tenter d'assurer leur participation renouvelée à une société qui a généré la situation dans laquelle ils se trouvent. La logique est alors d'éviter l'exclusion, mais sans pour autant avoir comme horizon normatif l'égalitarisme social. Nous sommes en présence d'un processus intégrateur visant à laisser croire que les usagers de l'informatique connectée auraient une réelle chance d'améliorer leurs conditions d'existence du fait de leurs nouvelles pratiques, alors qu'ils sont surtout susceptibles de contribuer, d'une nouvelle manière, au maintien du monde tel qu'il va et qui est la cause de leur situation sociale défavorable.

Les mesures envisagées répondent finalement à une sorte de logique qui s'approche de celle de la satisfaction des « besoins fondamentaux » d'une société qui serait celle du savoir, de l'information et de la communication : donner à chacun les *moyens* technologiques leur permettant de s'inscrire dans de nouveaux espaces de pratiques (ceux du *capitalisme cognitif* et du cyberspace), en esquivant au passage une réflexion sur les utilités qui sont conférées à ces espaces qui ne sont ni naturelles, ni mobilisables par tous. L'arrière-plan moral est ici assez proche de celui de l'« égalité des chances », c'est-à-dire de la volonté d'une égalité d'accès aux TIC faisant l'impasse sur les possibilités concrètes de conversion des virtualités techniques. Il est nécessaire d'être équipé d'un ordinateur et connecté à internet si l'on veut avoir, au sein de cette société fortement technologisée, des chances équivalentes à d'autres « concurrents ». Or comme le rappelle Geneviève Koubi : « l'égalité des chances ne propose pas de remédier aux inégalités. [...] Au contraire, les inégalités sociales sont entérinées ; l'appréhension des inégalités à travers l'égalité des chances signale la qualité de l'effort attendu ou fourni par les individus pour ne pas être en situation de vulnérabilité... ». Et d'ajouter : « la chance [n']est [seulement

qu']une ouverture sur... *la possibilité d'obtenir...*³ » (2003, 125). S'équiper équivaut de fait à une promesse (notamment de reconnaissance sociale) qui ne donne pas un accès direct à des biens ou avantages concrets, mais seulement à la *possibilité* d'accéder à ces derniers, possibilité qui est indexée à la réalité des dispositions et sens pratiques de chacun. Aussi, pour ceux qui ne disposent pas des aptitudes, compétences et appétences nécessaires à l'exploitation de cette « *chance* qui leur est offerte », les potentiels de l'informatique connectée ne peuvent s'actualiser en de réels avantages.

Un usager actif, entrepreneur de son existence

L'informatique connectée est bien souvent présentée comme la condition de possibilité matérielle ou, dans une vision moins déterministe mais tout aussi biaisée, l'« aide » nécessaire à la conduite de projets personnels. Affublée de discours d'accompagnement porteurs d'une idéologie de l'*activité*, de l'autonomie et de la responsabilité individuelle, cette idée s'apparie aisément aux injonctions d'un individualisme contemporain qui demande performance et optimisation de soi (Ehrenberg, 1991 ; Beck, 2008). La représentation commune de l'usager de l'informatique connectée entre en résonance forte avec celle de l'individu *entrepreneur de sa propre vie*, référence hégémonique du contexte social global, valorisant le détachement des repères collectifs au profit de la performance individuelle et de l'autoréalisation. Pro-activité, « risquophilie », responsabilisation, management de son existence, travail de ses intérêts personnels, acceptation de la concurrence avec les autres, etc., tels sont les « savoir-être » censés imprégner l'usager des TIC. Ces caractéristiques sont évidemment très éloignées des situations individuelles de la plupart des « *have-nots* », mais aussi des membres des classes populaires qui, pour reprendre les mots de Robert Castel, épousent plutôt « des trajectoires tremblées faites de recherches inquiètes pour se débrouiller au jour le jour, [essayant ainsi] de conjurer l'*indétermination* de leur position [sociale] » (Castel, 1995, 760). Être en capacité de pouvoir faire l'expérience positive de ce supposé accomplissement apporté/renforcé par les TIC ne relève certainement pas de conditions de possibilité également distribuées.

La vive incitation à s'équiper et s'acculturer aux TIC les plus récentes peut être ainsi vu non pas comme une mesure conduisant à davantage de justice

3. Amartya Sen affirme pour sa part : « Si ces formules (« tous les hommes naissent égaux », par exemple) passent couramment pour les piliers de l'égalitarisme, ignorer les distinctions entre les individus peut en réalité se révéler très inégalitaire, en dissimulant qu'une considération égale pour tous implique peut-être un traitement très inégal des désavantagés » (Sen, 2000, 17).

sociale, mais plutôt comme l'une des manières de coller aux impératifs des théories du *capital humain* qui encensent la montée en compétence dans la mesure où le processus favorise d'abord les potentialités productives de chaque individu. La lutte contre la « fracture numérique » se présente, en ce sens, davantage comme une mise en capacité pratique à contribuer aux processus de production et de croissance économique que comme une aptitude à conduire ses propres projets (*i.e.* ce qu'Amartya Sen nomme la *capabilité*). Elle est donc pour le moins éloignée d'un principe de justice qui viserait plutôt l'amélioration des capacités d'action, la réalisation de soi ou encore l'enrichissement de l'existence des individus, soit directement, soit de manière détournée, *via* la valorisation de compétences, l'échange de biens ou encore la conversion de nouvelles formes de capital (Granjon, 2005).

Des inégalités numériques, reflets des inégalités sociales

Il est une autre manière de considérer la « fracture numérique » en la prenant comme un ensemble d'écarts de pratiques constitutifs d'inégalités sociales. Dans cette perspective, traiter de la « fracture numérique » ne revient pas seulement à porter attention aux conditions de possibilité d'accès et d'acculturation à l'informatique connectée, mais plutôt à s'intéresser aux logiques et aux régulations sociales qui structurent l'actualisation des usages. La notion de « fracture numérique » présuppose en effet des aptitudes d'appropriation partagées de tous et elle fait l'impasse sur les obstacles que rencontrent certains individus pour convertir les « chances » technologiques en avantages pratiques concrets. Se cache ici une rhétorique égalitariste (tous égaux devant l'usage des TIC) et techniciste qui suggère un passage naturel des ressources techniques aux bénéfices tirés de leur mobilisation. Que tout le monde dispose d'un ordinateur et d'une connexion n'assurerait en rien l'existence d'un régime d'avantages de type égalitaire. Le croire c'est faire l'impasse sur la disparité dans la distribution des *capabilités* sociales culturelles et techniques au sein des classes sociales. Il est donc essentiel de bien distinguer, d'une part, les conditions de possibilité matérielle d'accès à l'informatique connectée, d'autre part, les potentialités économiques, sociales et culturelles pouvant être offertes par un usage de l'informatique connectée et enfin les accomplissements effectifs de ces virtualités⁴. C'est plus précisément sur ce dernier volet que nous voulons attirer l'attention.

4. Il est généralement convenu d'établir une distinction entre « accomplissement » et « liberté d'accomplir » : « L'accomplissement, c'est ce que nous faisons en sorte de réaliser effectivement ; la liberté d'accomplir, c'est la possibilité réelle que nous avons

Ce que nous entendons alors désigner par « inégalités numériques » touche à des dissemblances effectives dans la conversion en accomplissement de « bien-être » des possibilités d'action offertes par l'informatique connectée (DiMaggio, Hargittai, 2002). Si les inégalités numériques s'expriment avec la force de l'évidence dans le non-usage ou dans une pratique « indigente », elles ne sauraient toutefois se résumer aux phénomènes d'« e-exclusion », qui ne sont que l'expression des formes les plus radicales d'inégalités numériques. En réalité, ces inégalités sont aussi présentes dans les usages les plus stabilisés et les plus élaborés sur le plan des manipulations. Les inégalités numériques relèvent de régimes d'usages qui sont des traductions pratiques de formes de rapports sociaux (*l'histoire-faite-chose*) fondés sur des injustices sociales. Elles sont des modalités différenciées d'appropriation produites par des déficits de capitaux ou de compétences, ou des *capacités* et des *sens pratiques* (manières d'être et de faire) qui sont les produits intériorisés (*l'histoire-faite-corps*) de formes de domination sociale.

Les usages de l'informatique connectée par les classes populaires

Afin d'évaluer l'heuristique de notre problématisation dans des limites empiriquement circonscrites, nous voudrions rendre compte d'une enquête qualitative⁵ menée sur les usages de l'informatique connectée au sein des classes populaires. Les matériaux que nous avons recueillis nous ont permis de restituer les usages de l'informatique connectée des classes populaires dans leur cohérence avec les conditions sociales de production des expériences sociales des enquêtés et les contraintes externes qui cadrent leurs investissements, car « les agents sociaux, et aussi les choses en tant qu'elles sont appropriées par eux, donc constituées comme *propriétés*, sont situés en un lieu de l'espace social, lieu distinct et distinctif qui peut être caractérisé par la position qu'il occupe par rapport à d'autres lieux » (Bourdieu, 1997, 161). Selon leur appartenance sociale, les utilisateurs ne saisissent pas les mêmes attributs décisifs de l'ordinateur et d'internet et ils n'en définissent ni d'identiques propriétés utiles, ni les mêmes usages effectifs. Les usages sociaux de l'informatique connectée sont ainsi très liés aux appréciations, envies, intérêts, goûts et *sens pratique* de ceux qui les mobilisent. Ils sont le résultat d'un ajustement complexe entre une histoire sociale incorporée (les schèmes de perception et d'action des usagers) et la mobilisation d'un artefact technique qui est lui-même constitué d'une

de faire ce que nous valorisons » (Sen, 2000, 55). Quand nous employons le terme accomplissement, nous lui octroyons un sens finalement très proche de celui de liberté d'accomplir (la capacité chez Sen) car il est *de facto* envisagé par le biais d'une approche dispositionnelle.

5. D'autres résultats tirés de ces matériaux d'enquête, ainsi que d'une étude quantitative, ont été publiés dans Granjon, 2008a.

combinatoire de mondes sociaux et culturels. Faire usage de l'informatique connectée, c'est manipuler un objet technique qui demande des compétences particulières, mais c'est aussi se confronter à des histoires, du social, du culturel, le tout objectivé dans des dispositifs, des interfaces, des services qui sont autant de mondes appréhendés *via* des schèmes qui ne permettent pas nécessairement d'en saisir l'intérêt, de leur imputer du sens, de s'y ajuster et d'en retirer d'éventuels bénéfices.

Méthodologie

Le recueil des données a été organisé pour examiner ce que les pratiques de l'informatique connectée doivent aux conduites individuelles et au caractère collectif de l'existence des utilisateurs. Il s'est construit autour d'une série d'entretiens semi-directifs qui nous ont permis de cerner au plus près les conditions matérielles de vie des individus recrutés et de considérer la manière dont leurs usages s'insèrent, font sens et participent des univers sociaux particuliers qui sont les leurs. Ils nous ont ainsi permis d'accéder à la pluralité des expériences et des représentations qui font et fondent la singularité autant que la banalité de la quotidienneté des enquêtés et cadrent l'ajustement de leurs usages à cette quotidienneté.

Notre corpus est constitué d'une quarantaine d'individus (hommes et femmes) ayant des profils pouvant apparaître, en première approximation, comme assez contrastés au regard de leur âge (de 15 à 55 ans), de leur situation professionnelle (chômeur indemnisé, bénéficiaire du RMI⁶, CDD⁷, temps partiel imposé, fonctionnaire d'État à temps complet), du métier qu'ils occupent ou entendent occuper (lycéenne, vendeuse, ouvrier boulanger, institutrice, etc.), de leur niveau de certification scolaire (sans diplôme, baccalauréat, diplômes de l'enseignement supérieur, etc.), de leur situation familiale (vivant encore chez leurs parents, célibataires avec ou sans enfant, marié(e)s avec ou sans enfant, etc.), de leur style de vie (hédonisme, rigorisme social, valorisation du réseau des amis ou du cercle familial, sorties extérieures fréquentes ou centration sur l'espace domestique), de leur niveau de conscience politique et de leurs engagements militants (membres d'un parti, d'un syndicat, ne possédant pas de carte d'électeur, etc.) ou encore de leur niveau de revenus. Toutefois, ils partagent des conditions sociales d'existence relativement identiques. Ils sont tous d'extraction populaire, avec des parents et/ou des grands-parents ouvriers ou salariés, attachés à la « valeur famille », ayant souvent vécu des situations de déqualification et de plus ou moins grande

6. Revenu minimum d'insertion.

7. Contrat à durée déterminée.

précarité (exil, chômage de longue durée, chômage des deux parents, métiers physiquement éprouvants, etc.). Majoritairement, nos enquêtés ont par ailleurs des situations professionnelles précaires (temps partiel imposé, CDD, minima sociaux, etc.) qui correspondent aux échelons les moins élevés de la nomenclature des PCS⁸ de l'INSEE⁹. Globalement de revenus assez modestes, ils ne disposent pas tous d'un capital scolaire très important, mais certains bénéficient néanmoins d'un diplôme de l'enseignement supérieur qu'ils n'ont pu, à quelques exceptions près, traduire en un débouché professionnel répondant pleinement à leurs attentes. En effet, peu d'entre eux ont bénéficié d'une évolution de carrière favorable et certains ont même eu à subir des trajectoires sociales descendantes. Au surplus, la plupart a été confrontée à des conditions de vie momentanément difficiles (échecs scolaires répétés, rejet familial, alcoolisme, toxicomanie, chômage, etc.) avec, pour certains d'entre eux, des ruptures biographiques importantes (divorce, violences conjugales, tentative de suicide, accident conduisant à un handicap physique, etc.) débouchant parfois sur une réelle invalidation sociale.

À partir de ce terrain qualitatif, nous voudrions montrer que les inégalités numériques sont bien une déclinaison des inégalités sociales. Pour ce faire, nous resserrerons notre problématique sur la question de la *non-reconnaissance sociale* (Honneth) que nous envisageons comme une forme d'inégalité. Contrairement à ce que nous assène l'idéologie de la société de l'information, nous voudrions montrer que l'usage des TIC ne conduit pas nécessairement, loin s'en faut, à des gratifications ouvrant vers davantage de confiance, de respect ou d'estime de soi, et ce d'une manière même indirecte.

Inégalités numériques et reconnaissance sociale

Les débats en sciences sociales et philosophie politique prenant pour objet la *reconnaissance* sont aujourd'hui pléthoriques (Ricœur, 2004 ; Illouz, 2006 ; Honneth, 2007, 2008a/b ; Caillé, 2007 ; Payet, Battegay, 2008, etc.). Bien qu'ils soient passionnants, nous n'y accorderons, faute de place, qu'une attention toute relative et nous nous contenterons de définir succinctement les phénomènes sociaux que l'on entend désigner par *reconnaissance*, ainsi que celui qui en est l'empreinte négative : le *mépris*. Pour Axel Honneth, la reconnaissance se présente comme un processus social indispensable à la réalisation de soi en tant que personne autonome. En d'autres termes, c'est (notamment) par la reconnaissance qu'il est possible de développer un rapport à soi visant

8. Professions et catégories socioprofessionnelles.

9. Institut national de la statistique et des études économiques.

l'autoréalisation. Il existe selon le philosophe allemand, différentes formes de reconnaissance qui relèvent de trois sphères normatives : l'amour, le droit et la solidarité. Nous ne nous intéresserons ici qu'à la troisième forme de reconnaissance, celle qui octroie de la valeur aux individus en tant qu'ils contribuent à la reproduction de la *praxis* commune et conduit théoriquement à l'*estime de soi*. Le mépris caractérise quant à lui « un comportement qui est injuste en ce que, avant même d'atteindre les sujets dans leur liberté d'action ou de leur porter un préjudice matériel, il les blesse dans l'idée positive qu'ils ont pu acquérir d'eux-mêmes dans l'échange intersubjectif » (Honneth, 2008a, 161). Le mépris est donc un déni de reconnaissance. Il se présente comme l'expérience morale d'un rabaissement et de l'impossibilité de se voir confirmer la valeur positive de soi, dans l'autre. Si cet « autre » est dans la plupart des cas un individu ou un collectif d'individus, nous défendons ici l'idée que la mise à l'épreuve de l'image normative que chacun a de soi-même pour ce qui concerne plus particulièrement l'estime de soi (*i.e.* l'estimation de la valeur sociale de chacun) peut aussi passer par une confrontation avec des dispositifs techniques dont les programmes d'action et les contenus dont ils sont les supports sont socialement et culturellement ancrés. La pratique de l'informatique connectée ne saurait se concevoir comme la simple manipulation d'un artefact technique. Elle est aussi une médiation dont le « passage par » conduit à effectuer une variété d'expériences socioculturelles et morales pouvant notamment déboucher sur une réassurance de soi ou, au contraire, une mésestime sociale.

Par ailleurs, il serait utile de justifier de manière plus conséquente le fait que le manque de reconnaissance sociale puisse se concevoir comme une forme d'inégalité. Permettons-nous de faire l'économie d'une trop longue mise en perspective et contentons-nous de préciser qu'il paraît possible de ne pas opposer théorie de la justice et théorie de la reconnaissance. La reconnaissance est appréhendable comme une demande de justice qui n'est pas éloignée des conflits d'ordre redistributif (redistribution de « biens » octroyant des libertés) et le manque de reconnaissance est comme une forme d'injustice qui a partie liée avec les inégalités sociales qui freinent ou empêchent la mise en œuvre de libertés. Inégalités matérielles et culturelles entretiennent des liens évidents. Les combats attentifs aux conditions matérielles de la justice sociale sont également toujours, comme l'a montré Pierre Bourdieu, des luttes symboliques et les inégalités culturelles sont par ailleurs très directement corrélées aux disparités économiques¹⁰. La reconnaissance peut être abordée selon un principe de justice sociale dont le non-respect crée des inégalités de « capacités » à se

10. Les travaux d'Alain Bihr et Roland Pfefferkorn (2008) montrent avec une grande clarté que les inégalités interfèrent entre elles, qu'elles se génèrent réciproquement, se renforcent et font système.

réaliser et être reconnu dans sa valeur sociale : « la réussite de la réalisation de soi, si l'on entend par là un processus de réalisation non contrainte d'objectifs librement choisis, n'est imaginable que subordonnée à une certaine dose de confiance en soi, d'autonomie garantie par le droit et de certitude quant à la valeur de ses propres capacités. Dans un tel contexte, la réalisation « *non contrainte* » ou la « *liberté* » ne peut pas être réduite à l'absence de contrainte ou d'influence externes, mais doit inclure en même temps l'absence de blocages intérieurs, d'inhibitions psychiques et d'angoisses. Cette deuxième forme de liberté, la liberté au sens positif, se comprend comme une sorte de confiance tournée vers l'intérieur donnant à l'individu assurance en soi tant dans l'expression de ses besoins que dans la mise en œuvre de ses capacités » (Honneth, 2008c, 53). Si pour Axel Honneth, le rapport à soi positif (et négatif) ne peut être le résultat que d'une liberté (niée) qui est le fruit de l'interaction avec autrui, il faut comprendre cette nécessité intersubjective (relationnelle) dans son caractère à la fois *incarné* (éprouvée dans des situations de communication), mais aussi *incorporé* (dispositionnel), lié à un passé-présent ayant trait à la socialisation et aux parcours biographiques des individus.

Des usages contrariés et dépréciatifs

Répetons-le, si les phénomènes de reconnaissance et de mépris dépendent de dynamiques intersubjectives, c'est-à-dire de la possibilité ou de l'impossibilité de se voir confirmer son *moi* par autrui, ces manifestations idiosyncrasiques peuvent également s'éprouver *via* des artefacts et des pratiques sociotechniques, par la confrontation des choses chargées d'histoire, de culture et donc de social et les personnes qui les mobilisent. Ce que nous voulons montrer ici, c'est que l'usage de l'informatique connectée par les individus issus de la fraction la moins cultivée des classes populaires¹¹ s'accompagne, dans la plupart des cas rencontrés, d'une incapacité à se rapporter positivement à leurs dispositions personnelles (goûts, intérêts, etc.), ce qui les conduit à une autodépréciation de

11. Les évolutions récentes concernant les conditions matérielles d'existence et de travail, ainsi que l'acquisition rendue plus facile de certains capitaux (notamment l'élévation du niveau de certification scolaire) initiée depuis quelques années un processus de fractionnement au sein des groupes socialement défavorisés. La frange la plus dominée des classes populaires se définit sans aucun doute négativement par un manque assez généralisé de capital et une dépossession étendue. Mais la fraction la moins dominée tend, elle, à se différencier notamment par le volume et surtout la structure de ses capitaux. Comme au sein des classes moyennes ou supérieures, il est ainsi possible de distinguer, à l'intérieur des classes populaires, une fraction à dominante « culturelle », caractérisée par l'appropriation plus élevée de capitaux culturels et scolaires.

leur estime sociale. L'usage « contrarié » de l'informatique connectée peut en effet déboucher sur des dénis de reconnaissance et se traduire par l'expérience de blessures individuelles écorchant une nouvelle fois et d'une nouvelle manière, le sentiment positif, parfois déjà bien tenu, que les utilisateurs ont d'eux-mêmes.

L'usage de l'informatique connectée produit des situations où sont expérimentées des situations de mépris. L'échec dans les manipulations ou, sans doute plus violent encore, le fait de ne pas savoir quels types d'utilisation faire du dispositif technique, se transforment en une variété de moments négatifs, allant de la perte de confiance au sentiment de relégation. Ne pas trouver d'utilité précise à une technologie dont on « sait » par ailleurs que beaucoup de personnes en développent des usages dont ils semblent être en capacité d'en tirer avantage, c'est éprouver une dissemblance radicale avec ceux « qui ont », « qui savent » et « qui profitent », ici comme en d'autres domaines. Cela confine parfois à la blessure morale : « Internet ? Bah... J'en fais pas beaucoup... enfin l'ordinateur, ça me sert pas, c'est pas pour moi. Pour s'en servir bien, faut pas être comme moi... [Mais vous avez pourtant acheté un ordinateur et vous avez bien un abonnement qui vous donne accès à internet ?] Oui oui, mais moi je m'en sers quasiment jamais parce que je vois pas ce que je peux en faire de bien... enfin pour moi, pour que ça me serve... [Ça vous déplaît ? Vous ne trouvez pas ça très utile ?] C'est que je sais pas très bien m'en servir et ça m'énerve vite. Quand ça marche pas c'est agaçant quoi. J'ai l'impression d'être complètement idiot des fois... C'est les enfants qui s'en servent surtout. C'est plus leur truc à eux » (chômeur, 42 ans). S'envisager dépourvu de « compétences » pratiques à considérer l'usage de l'informatique connectée comme un élément profitable, c'est autrement plus stigmatisant que de ne pas partager l'intérêt pour un loisir que d'autres affectionnent. Ce qui pourrait être envisagé à l'aune d'une anodine affaire de goûts se vit alors comme une situation dépréciative, car cela revient d'une certaine manière à s'appréhender soi-même comme n'étant pas membre de cette communauté imaginée de personnes insérées dans la modernité dont on nous dit qu'elle est la plus avancée. Le désœuvrement ressenti face à l'outil se transforme ainsi en manque de considération que l'utilisateur populaire peut se porter à lui-même.

Les domaines d'usage susceptibles de révéler ce type de rapports pratiques éloignés de l'autoréalisation promise sont assez variés. L'investissement des dispositifs de communication est par exemple propice aux situations de déni de reconnaissance, sur fond de pénurie de ressources relationnelles : « Mon carnet d'adresses... ah oui... Je n'y vais jamais. Il n'est pas à jour et puis il n'y a pas grand-chose à voir... Je suis dedans parce que j'ai peur d'oublier mon adresse, sinon, il y a une amie de ma fille, là une autre, sa *baby-sitter*, un copain et une copine qui d'ailleurs n'a plus internet. Autour de moi il n'y a pas grand monde à

avoir internet. Les gens que je côtoie sur Rennes n'ont pas d'ordinateur » (femme, agent de nettoyage, 32 ans). Nombre de nos enquêtés affirment ainsi n'utiliser qu'avec parcimonie le courrier électronique, non par manque d'intérêt ou de compétences, mais plus certainement par manque de correspondants (Lelong *et al.*, 2004). L'expérience de cette carence relationnelle électronique, qui n'est d'ailleurs pas nécessairement le reflet d'un déficit général en capital social, les amène à se penser comme n'étant pas « faits pour ça », c'est-à-dire n'ayant pas les habiletés nécessaires à leur inscription dans la société qui émerge. Les activités de recherche d'information en ligne sont également sujettes à ces formes de mésestime de soi. Certains de nos enquêtés développent des usages peu maîtrisés des moteurs de recherche et déclarent être quelque peu perdus, voire complètement dépassés par ces difficultés qui les empêchent de profiter des potentialités culturelles et informationnelles que leur offre l'ordinateur et internet. Lors d'un entretien, une jeune femme de 23 ans (caissière, sans diplôme) s'est par exemple trouvée dans l'incapacité de retrouver le blog dédié à sa fille que son conjoint a créé et tient à jour très régulièrement. Lui demandant d'aller visiter le site dont elle nous avait déclaré être très fière, elle tapera « enfant » une première fois dans Google, épluchera les premières pages de résultats, en vain, puis rajoutera le prénom de sa fille. Après avoir parcouru les premiers liens proposés, elle s'excusera de ne pas être en mesure de nous faire découvrir ces pages personnelles. L'invitant à renouveler l'expérience sur une autre thématique retenant son attention (combien coûte un cheval ?), elle rentrera cette fois les mots-clés « animaux » puis « chevaux ». Après une visite rapide des premiers sites référencés par le moteur de recherche (consultation accompagnée de nombreux soupirs), elle nous déclarera gênée : « Bah, j'ai rien trouvé là ! Je n'aime pas chercher. Je ne sais pas comment faire et j'abandonne facilement ». La non-persévérance de cette jeune femme, qui revêt ici les atours d'un manque de savoir-faire, se révèle être aussi, selon toute vraisemblance, une disposition acquise au cours d'expériences sociales itératives, au sein de sa famille, à l'école et au travail, où elle s'est toujours désengagée de pratiques qui la mettaient en situation d'échec, faute d'encouragement et de soutien moral ou pratique de son entourage : étude avortée d'un instrument de musique pourtant choisi par ses soins, formation scolaire non terminée, prises de responsabilités professionnelles qu'elle a refusées par crainte d'échouer, etc. Dans le cas particulier qui nous intéresse ici, le conjoint qui serait en mesure de la guider dans son appropriation de l'informatique connectée se montre peu enclin, voire même réticent, à l'aider dans sa découverte de l'outil informatique. Elle préfère donc abandonner l'idée de pouvoir s'investir dans la manipulation de l'ordinateur au-delà d'un certain niveau (celui qui lui permet d'assurer les tâches que son conjoint préfère lui laisser : faire les comptes, entretenir certaines relations familiales, etc.) et

contente par la même occasion l'image qu'elle se fait d'elle-même, débonnaire et peu courageuse. Pourtant, ce manque de patience qu'elle dit toujours avoir eu et qu'elle naturalise comme un trait de caractère général de sa personne est complètement absent des rapports qu'elle entretient avec d'autres savoir-faire pratiques plus valorisés au sein de ses proches (s'occuper des enfants, tenir le domicile, trouver des « affaires », etc.).

Dans ses aspects les plus aigus le déficit de capacités à trouver quelque intérêt à participer à cette « modernité technologique » provoque de la honte, de la colère ou de la culpabilité. Le souhait de s'équiper en informatique connectée relève souvent de motivations qui tournent autour de la question de l'accès à la connaissance et à la culture. Cette volonté de se donner les moyens matériels de pouvoir (enfin) fréquenter à moindre coût certaines sources du savoir, de la science et des humanités apparaît comme un leitmotiv, particulièrement au sein des discours des enquêtés-parents. Ils considèrent ainsi l'usage de l'ordinateur et d'internet comme un nouveau moyen pour accéder à la connaissance. C'est en ce cas l'accès à des contenus inédits ayant « une vraie valeur » (*i.e.* épousant les formes de la culture « cultivée ») qui est loué. Pourtant, force est de constater que leur volonté de fréquenter les *culturèmes* les plus « légitimes » n'est *in fine* qu'assez peu suivie par des pratiques effectives de mobilisation de contenus de ce type. Dans nombre de foyers populaires, le référent culturel qui donne le « la » reste la télévision. Celle-ci occupe une place importante au sein des temps de loisirs, même si les volumes d'écoute tendent parfois à s'amenuiser. Cet investissement dans la consommation télévisuelle a des répercussions assez notoires sur les principes organisateurs de la pratique de l'informatique connectée. Les univers culturels de ces foyers sont assez nettement polarisés par les univers télévisuels (émissions, presse magazine, etc.) qui leur fournissent une large frange de leurs repères culturels et des prises cognitives et appréciatives (goûts/dégoûts) par le biais desquelles ils vont entrer dans les contenus numériques. Les relevés des recherches effectuées en ligne montrent qu'une large part de leurs points d'entrée sur la Toile tourne *de facto* autour de pratiques qui sont fréquemment des déclinaisons d'appétences pour des acteurs, des artistes, des animateurs TV ou pour des contenus et des thématiques « vus à la télé » dont ils partagent le goût avec leurs cercles relationnels (famille, amis, collègues) : « La nouvelle Star, c'est un truc qui m'a bien occupée (...). Ma copine a même fait un forum sur Steve et j'y ai passé un temps assez fou. [Et d'ajouter aussitôt] Je sais que c'est nul... » (chômeuse, 36 ans). Consciente en cela que les usages d'internet qu'elle développe s'appuient sur des formes culturelles qu'elle sait par ailleurs dépréciées, elle fait montre d'une connaissance effective des hiérarchies culturelles et dévalorise, du même coup, ses propres pratiques qu'elle juge à l'aune d'un arbitraire culturel qui ne trouve pas à se relayer dans les goûts et les consommations culturels de son environnement social.

Le *sens pratique* qui trouve à s'exprimer dans ces usages ludiques ne lui permet pas d'explorer les potentialités culturelles plus légitimes qu'elle avait pourtant fait vœu d'exploiter et qui avaient justifié ses motivations à s'équiper. Finalement résignée à actualiser ses désirs de culture par la mobilisation de contenus culturels de masse qui satisfont néanmoins certaines de ses attentes (divertissement), les usages d'internet qu'elle développe en ce domaine montrent aussi les limites d'une *bonne volonté culturelle* portée par une envie qui seule ne saurait être la garantie de son actualisation effective. Très souvent exprimés par les individus des classes populaires, les espoirs qu'ils déposent dans l'informatique connectée quant à la possibilité d'avoir accès à des formes culturelles qu'ils mobilisent habituellement peu ou pas du tout sont le plus souvent déçus. Le terrain montre que les « bonnes résolutions » sont, en ce domaine, bridées par des dispositions individuelles qui ne facilitent pas la réalisation pratique de certaines des virtualités culturelles (au double sens de réalités potentielles et de réalités en ligne). Cette difficulté provient, d'une part de la distance importante entre les pratiques visées et les espaces culturels habituellement fréquentés, et d'autre part, des intentions qui sont freinées par un *sens des limites* que les enquêtés ne manquent pas d'exprimer : « Je m'étais dit "je vais en profiter pour me faire une culture en musique classique"... ouais, bah, en fait, j'ai pas fait grand-chose, faut bien le dire [rires]. C'est pas pour moi ces trucs-là, je crois. [...] J'aime pas comment ils se la jouent, leur parlotte c'est prétentieux [se référant à des sites web qu'il a consultés, dédiés à la musique classique] et puis, à part quelques trucs, en fait, j'aime pas tellement » (homme, en formation, 32 ans).

Les situations d'usage de ce type s'accompagnent souvent d'un sentiment de culpabilité dont les enquêtés témoignent assez systématiquement sans qu'il soit nécessaire de les inciter à un examen poussé de leurs attentes déçues. La difficulté à s'engager dans des régimes d'usages qui répondent pleinement aux objectifs qu'ils s'étaient fixés pour leur pratique de l'informatique connectée révèle la plupart du temps un décalage avec les cadres d'attente de leurs motivations qu'ils ont par ailleurs intériorisés comme une nécessité. Cette dissymétrie entre des perspectives pratiques jugées importantes et des usages n'autorisant finalement pas la réalisation de ces espoirs, entraîne la tenue d'un procès que les individus des classes populaires instruisent à leur propre charge : « Je ne suis pas à la hauteur de mes ambitions », « Je ne suis pas assez curieux », « C'est moi ça, j'aime pas les trucs un peu scolaires », « Je crois que suis trop fainnant pour ça », etc. La manipulation heurtée de l'informatique connectée par certains membres des classes populaires est d'abord un échec dans la conduite de tâches pratiques. Mais c'est aussi un échec au regard d'un cadre normatif sociétal, plus ou moins intériorisé par l'utilisateur et qui le somme d'être un individu autonome, agissant, compétent, capable de tenir ses objectifs.

Or l'expérience pratique qu'il mène en ce domaine de l'informatique connectée tend à lui montrer que sa personne n'est pas franchement en conformité avec ce modèle normatif. Cette expérience négative qui se présente d'abord comme un manque de réussite pratique est alors vécue comme une des marques d'inaptitude à participer à la reproduction de la vie commune. Les personnes éprouvent alors un sentiment d'amointrissement de leur supposée valeur sociale qui relève d'une évaluation autodiscriminante et affecte négativement le rapport qu'elles entretiennent à elles-mêmes.

De quelques bénéfices et gratifications

Les matériaux issus de notre enquête ouvrent également vers des résultats plus contrastés. Certaines personnes, notamment issues de la fraction la plus cultivée des classes populaires, ne développent pas nécessairement d'usages de l'informatique connectée conduisant à une expérience globalement dévalorisante. Contrairement aux personnes de la fraction la moins cultivée et qui occupent majoritairement des emplois peu qualifiés où l'ordinateur n'a que peu sa place (généralement l'accès professionnel peu fréquent se couple à un faible accès résidentiel), les individus culturellement les mieux dotés sont, eux, plus souvent amenés à manipuler des dispositifs informatiques dans un cadre professionnel. Leurs usages résidentiels de l'informatique connectée sont, notamment de ce fait, beaucoup plus assurés. L'aisance avec laquelle ils manipulent leur ordinateur tranche sensiblement avec les hésitations, les échecs et les peurs de mal faire ou d'endommager le matériel qui colorent les usages de leurs pairs populaires. Ces différenciations notoires se lisent à la fois dans l'utilisation des logiciels les plus courants (traitement de texte, tableur, etc.), dans les manières de classer fichiers et répertoires, ou encore dans la (non-) utilisation de certaines applications qui, complètement abstruses pour les uns, sont pourtant utilisées avec un naturel déconcertant par d'autres (bases de données, *firewall*, antivirus, etc.).

Il existe des cas où l'investissement dans l'informatique connectée peut déboucher sur quelques rétributions symboliques, matérielles (applications, vidéo, textes, etc.) et l'acquisition d'un genre nouveau de capital spécifique (technique¹²). Il est donc des expériences qui ouvrent à des formes d'estime de

12. Ici, le capital technique peut être désigné comme la capacité de maîtrise des *technèmes* indispensables à l'appropriation de l'informatique connectée. Il se présente, comme pour le capital culturel, essentiellement sous trois aspects : a) à l'état incorporé, c'est-à-dire sous la forme de savoir-faire pratiques, de compétences et de dispositions durables ; b) à l'état objectivé, sous la forme de biens matériels, logiciels et d'accès aux réseaux. Ces éléments matériels peuvent être conservés ou transmis (appareillage) mais

soi et des mises en valeur qui dépendent d'une capacité à construire ce capital spécifique, à l'apprécier, à s'apprécier dans sa conquête et à le convertir en avantages, notamment symboliques. Ce phénomène se rencontre pour l'essentiel au sein de la gent masculine de la fraction la plus cultivée des classes populaires où les objets de l'univers informatique permettent de se construire des *espaces de recomposition* (Schwartz, 2002) se caractérisant par la mobilisation d'un imaginaire puissant (s'extraire des pesanteurs de la réalité en explorant des univers virtuels), l'affirmation de savoir-faire pratiques (l'informatique connectée comme monde complexe à maîtriser) et le développement d'activités de production plus que de consommation (création de sites web, blogs, forums, etc.). Ces espaces informatiques de recomposition sont des *arènes* où les utilisateurs vont faire, de diverses manières, démonstration de leur capacité à dompter les aléas et la complexité du système technique, et dont l'objectif est l'obtention de distinctions particulières et d'un bénéfice personnel que l'on pourra néanmoins partager quand, par exemple, il s'incarne dans l'acquisition de biens d'expérience (musique, vidéo, etc.). Activités de démonstration et de valorisation de soi, ces pratiques n'ont lieu d'être et de durer que si elles se trouvent des publics réceptifs et reconnaissants des « faits d'arme » produits. L'existence de publics pourvus de compétences à reconnaître la valeur des usages développés dans ce cadre est une potentialité qui se rencontre *de facto* davantage dans les rangs des individus de la fraction la plus cultivée. Quand ce public n'existe que peu ou pas au sein de l'entourage des utilisateurs, ils peuvent éventuellement trouver à se le constituer en ligne. Mais ces pratiques alors tournées vers la recherche d'un extérieur social constitué de « spectateurs qualifiés » sont soumises à certaines compétences, celles de travailler à la constitution d'un capital social d'un type nouveau (constitué de liens faibles et distants demandant un travail d'approche et d'entretien particulier) qui se rencontrent, une fois encore, plutôt chez des individus dont la socialisation (notamment des études longues) les a déjà confronté à ce type d'exercice social.

Chez ceux des classes populaires qui disposent d'un capital culturel plus conséquent, l'informatique connectée est aussi saisie comme une possibilité pour arpenter des régions sociales et culturelles qui leur sont habituellement hors d'atteinte. Contrairement à leurs semblables culturellement moins bien dotés (chez qui l'on retrouve une même volonté), cette détermination à vouloir

leur (non-)possession ne détermine en rien (si ce n'est la possibilité d'engager plus facilement le capital technique incorporé dans des pratiques concrètes) ce qui constitue les conditions spécifiques de l'appropriation de la technique, *i.e.* la détention à l'état incorporé des capacités qui permettent de développer des usages plus ou moins avancés ; c) à l'état institutionnalisé, par l'objectivation dans des titres scolaires, des diplômes, des brevets d'aptitudes.

augmenter leur surface socioculturelle et d'aller à la recherche d'un « ailleurs électronique » trouve parfois à s'actualiser dans des activités de communication qui leur permettent de rompre ou d'amoindrir leur sentiment de confinement culturel/social. Leurs échanges en ligne révèlent une certaine volonté de rencontrer « des gens intéressants » et d'en faire des personnes-ressources susceptibles d'apporter information ou contenus, si ce n'est des amis avec qui l'on pourrait développer des affinités électives moins utilitaristes. Les espaces collectifs en ligne (blogs, *chats*, forums, etc.) sont ainsi appréhendés comme des opportunités relationnelles permettant éventuellement de développer de nouvelles sociabilités.

Les usages de l'informatique connectée sont ici le produit d'un ajustement socialement cadré par des goûts, des valeurs, des représentations, qui, dans le cas des individus les plus cultivés doivent beaucoup au fait qu'ils aient effectué des études longues. Ils sont aussi une réponse apportée à un sentiment de frustration quant à l'impossibilité pour ces « défavorisés diplômés » de fréquenter certains espaces culturels et sociaux auxquels ils n'ont que difficilement accès. Les usages de l'informatique connectée sont alors envisagés comme une alternative technologique permettant de pallier la rareté de certaines ressources. Si l'actualisation de ces potentialités offertes par l'informatique connectée est parfois effective pour cette catégorie d'individus (acquisition de solides compétences, accès à des biens culturels rares, extension relative du réseau relationnel, etc.) et conduit à certaines formes de satisfaction personnelle, il n'en reste pas moins vrai qu'elle ne fait pas oublier qu'il s'agit là d'une reconnaissance « par défaut » ou « de substitution » : « internet, on a trouvé ça vraiment bien dès le départ. On a récupéré plein de choses, plein de musique, plein de films qu'on ne pouvait pas s'acheter autrement. Ça a été comme une corne d'abondance d'où on pouvait tirer des centaines de... Pour la culture ça, c'est vraiment bien. On trouve à peu près tout ce qu'on veut si on cherche un peu et puis c'est gratuit. Ça a quand même changé pas mal, parce qu'avant on se privait pas mal de tout ça, de la culture, pas parce qu'on aimait pas ça au contraire, mais parce qu'on n'avait pas les moyens d'aller au cinéma, d'aller à la Fnac acheter des CD ou des bouquins. [...] Christophe, ça l'aide aussi pour aménager le camion et pour sa formation aussi » (professeure des écoles stagiaire, 26 ans). Et son compagnon d'ajouter : « Oui, c'est sûr que ça nous a amené du confort, enfin... Moi ça m'a permis de m'informer sur plein de choses, des questions de bricolage, en menuiserie et en sellerie. Des gens qui sont spécialisés là-dedans et qui te conseillent. Mais bon... moi je voudrais dire aussi que ça ne change pas la vie non plus quoi. On habite toujours ici, on fait pas plus de concerts, on est toujours obligé d'économiser à mort si on veut s'acheter... Faut dire ça aussi. C'est sympa internet, mais c'est pas ça qui va me faire avoir un bon boulot avec un bon salaire ou transformer notre camion

pourri en Hymmer tu vois [marque prestigieuse de camping-car] » (en formation de menuisier, 32 ans). Ce qui apparaît en première instance comme une confirmation des personnes dans certaines de leurs qualités et ambitions leur rappelle aussi, dans le même temps, leurs frustrations initiales et les barrières sociales et culturelles que l'usage de l'informatique connectée leur a permis de franchir dans une certaine mesure et en certains « endroits » seulement.

Du mépris à la colère sociale

Les usages que développent les classes populaires de l'informatique connectée font plutôt l'objet d'expériences tendanciellement décevantes et déceptrices. On constate une différence de capacité des personnes à actualiser les potentiels de l'informatique connectée selon qu'elles sont plus ou moins bien dotées en capital culturel. Cette inégalité des capacités qui ne peut se réduire à une simple dotation différenciée de compétences et de savoir-faire (car elle est fondamentalement dispositionnelle) se traduit en des expériences variées d'estime/mésestime de soi. Cette (dé)valorisation est appréhendée de manière assez singulière par les individus qui en éprouvent les effets, là encore selon qu'ils bénéficient ou non d'un niveau culturel plus ou moins élevé.

Pour la fraction la plus démunie culturellement, les usages de l'informatique connectée qu'elle met en œuvre n'actualisent que rarement les opportunités sociales, culturelles et relationnelles tant espérées. La culpabilité et le malaise social qui en découlent tranchent sensiblement avec les indignations morales et la colère sociale que les plus cultivés mobilisent, leur permettant de se dégager des significations éventuellement négatives de leurs pratiques, d'ailleurs souvent plus avancées. L'expérience qu'ils font des TIC s'accompagne « de sentiments susceptibles de [leur] révéler que certaines formes de reconnaissance sociale [leur] sont refusées » (Honneth, 2008a, 166). Si leurs usages plus assurés leur apportent quelques bénéfices, les catégories de pensée qui structurent leur saisissement du monde (*e.g.* plus informées) les conduisent par ailleurs à relativiser la valeur sociale de ces avantages. Les perceptions qu'ils développent de ce qu'ils sont et ce qu'ils font leur permet de minimiser leurs éventuelles expériences négatives de l'informatique connectée, mais elles en limitent également la portée positive.

La détention d'un capital culturel plus ou moins important détermine ainsi les manières de négocier avec plus ou moins de sensibilité les phénomènes d'estime et de mésestime de soi, mais la capacité à construire une critique générale des usages de l'informatique connectée et des normes sociales de la société de l'information est finalement partagée par un assez grand nombre d'individus quel que soit leur niveau culturel. De nombreux témoignages font la

démonstration d'une aptitude des usagers populaires à effectuer un travail de mise à distance et à ne pas se laisser miner par des logiques autoréifiantes d'abaissement de soi. Si elle reste un moment négatif, la promesse non réalisée d'un gain de reconnaissance sociale *via* l'usage de l'informatique connectée conduit aussi à élaborer des expressions permettant une réappropriation positive de ce qui a pu être vécu dans un premier temps comme une déficience personnelle : « Avant, quand j'étais avec le papa de Lisa [sa fille], c'était lui qui s'occupait de tout le bazar : l'ordinateur, l'imprimante, tout ça. C'était lui qui réparait quand ça marchait pas et tout, parce que c'est son truc l'informatique. Quand on s'est séparé, il a fallu que je gère toute seule. [...] Il a bien fallu que je me débrouille, que je me laisse pas faire aussi, parce qu'on essaie de te vendre plein d'objets dont on n'a pas besoin. Je me suis rendu compte que j'avais pas besoin de tout ça, que c'était le bazar de Stéphane [son ex-compagnon] et que nous, on avait pas besoin de tout ça. Le truc qui me sert vraiment c'est pour faire les démarches administratives, mais le reste on peut s'en passer non ? On croit qu'on peut plus s'en passer, mais si on peut ! Alors ça sert à rien de se prendre la tête quand ça plante ou quand on sait pas faire. [...] Moi, j'avais tendance à m'énerver tout de suite, comme s'il fallait que je réussisse forcément. Fallait que je me prouve que j'étais capable d'arriver à utiliser très très bien internet. C'était débile, je voulais faire aussi bien que Stéphane et pouvoir dire que moi aussi je sais bien me servir d'internet. Moi, maintenant j'ai compris qu'il fallait faire avec ses moyens et si on n'arrive pas ça veut pas dire que c'est ma faute ou que je suis nulle » (vendeuse, 29 ans).

Les formes de mépris éprouvées par les individus des classes populaires se déploient essentiellement dans le registre de l'épreuve de la valeur de sa propre personne au regard des exigences fonctionnelles de la société actuelle. Cependant, ceux-ci mettent aussi assez facilement en mots leur souffrance élémentaire qui trouve alors une explication dans la mobilisation de principes de justice (Dubet, 2006, 2007). Cela débouche notamment sur la dénonciation d'inégalités non pas numériques, mais bien sociales. D'aucuns envisagent ainsi assez naturellement que leurs pratiques « en creux » soient le résultat d'une difficulté à appréhender les formes socio-symboliques qu'ils rencontrent sur internet. Et ces capacités réflexives les conduisent même à faire le lien entre la déception qu'ils ressentent et la cause de ce sentiment. Si l'expérience négative de l'informatique connectée prend le plus souvent la forme d'un témoignage à la première personne, elle s'envisage aussi en l'aune d'un *moi* contextualisé qui fait référence à une identité sociale particulière qui, sans épouser ce que l'on pourrait considérer, à tort, comme une conscience de classe, fait toutefois référence à un espace social inégalitaire où *Je* et *Nous* s'opposent à un *monde extérieur* (Hoggart, 1970) : « Pour moi, internet c'est comme dans la vie réelle, c'est une copie de la vie qu'on vit, c'est un miroir de ce qui se passe en vrai. Il y

a des gens intéressants et des salauds, mais comme dans la vie. Ça ne change rien. Si t'es pauvre, handicapé ou que t'as pas fait d'étude, internet ça va pas te faire changer de vie. C'est ce qu'on te laisse peut-être croire, mais c'est une grosse hypocrisie des gens qui sont là pour nous vendre un machin qui va faire gagner plein d'argent à ceux qu'en ont déjà trop, mais qui va pas rendre plus riches les autres et peut-être même pas leur servir du tout » (femme, intérimaire, 37 ans). Ce qui est aussi souvent souligné, c'est le décalage qui existe entre les représentations que les utilisateurs populaires avaient de ce qu'allaient pouvoir être leurs usages et l'accomplissement pratique de cette projection cognitive. Les aspirations qui étaient les « leurs » (en fait, celles des discours médiatiques de promotion et de mise en acceptabilité), assez largement déçues, sont alors l'objet d'une critique, mêlée d'une dénonciation du travail de persuasion et des incitations symboliques auxquels ils ont été trop sensibles et qui les ont poussés à acheter matériel informatique et accès au réseau.

Conclusion

Ce qui déconcerte et rend perplexe dans la situation actuelle tient probablement au fait que les principaux idéaux normatifs de ces dernières décennies donnent l'impression, tout en gardant une actualité performative, de s'être transformés en sous-main ou de s'être dissipés dans leur portée émancipatrice, parce qu'ils sont devenus à bien des égards de purs concepts de légitimation d'une nouvelle étape de l'expansion capitaliste (Honneth, 2008b, 276).

L'angle de la *reconnaissance* nous semble également heuristique dans la mesure où il permet d'envisager le détournement de logiques progressistes pour fonder en raison un ensemble d'inégalités produites par l'ordre social. Pour employer les mots d'Axel Honneth, la reconnaissance est la source d'un *paradoxe*, car bien qu'elle relève d'un idéal émancipateur, elle n'échappe pas à certaines formes de récupération et à sa conversion en idéologie. Olivier Voirol note ainsi que « la reconnaissance opère comme une idéologie lorsque les conditions réelles et institutionnelles ne comblent pas les promesses faites par les énoncés valorisant à l'adresse des destinataires » (Voirol, 2008, 29). Avec les discours qui sont tenus sur la société de l'information et la « fracture numérique », nous disposons d'un exemple assez intéressant d'un tel phénomène, où sont promis à la fois une meilleure insertion dans la société, une montée en compétence et un gain d'autonomie, mais sans que soient assurées les conditions d'accomplissement de ces promesses d'autoréalisation (reconnaissance des savoir-faire acquis, de la valeur sociale des personnes, etc.). Par ailleurs, quand certains des attendus pratiques sont de fait réalisés par des personnes, les gains obtenus ne sont pas nécessairement toujours au rendez-vous tant ils sont intégrés « dans le profil institutionnalisé sur lequel se fonde la reproduction

sociale, [perdent] leur finalité interne et [deviennent] un principe de légitimation du système » (Honneth, 2008b, 311). L'une des forces des mythologies liées à la « fracture numérique » est bien de fournir et de faire prendre pour universels, ou à tout le moins inévitables, des référents normatifs qui dictent ce que doivent être aujourd'hui les critères de la réalisation de soi et de la félicité sociale, en cachant qu'il s'agit-là des conditions indispensables à la justification de l'ordre social et à la légitimation des formes de domination. Les derniers avatars de l'idéologie de la communication visent ainsi la production de « connivences naturelles » *via* l'acquisition de dispositions motivationnelles conduisant « les sujets sociaux à endosser de leur plein gré des tâches nouvelles ou à opter pour des pratiques qu'ils n'eussent jamais effectuées... » (Voiron, 2008, 28). Les assignations fréquentes et répétées à devenir un technophile entrepreneur de sa propre existence, ne soumettent pas mécaniquement les individus aux influences toutes puissantes d'une idéologie propagandiste et manipulatoire, mais participent néanmoins, avec d'autres rapports sociaux, à façonner les perceptions et les conduites ainsi qu'à les conformer à des attentes comportementales. Cela tient d'abord à la consommation, mais aussi au rapport que l'on entretient à soi, afin qu'il y ait adéquation avec les prérequis de la société de l'information. Nombre de discours et de mesures visant la « fracture numérique » n'ont en fait pas d'autres vocations que d'essayer d'ajuster au mieux l'existence des personnes aux impératifs capitalistes.

Les thuriféraires de la « modernité tardive » ne cessent de nous répéter que l'avènement de la société de l'information annonce une ère socialement plus juste. Nous avons effectué ailleurs (George et Granjon, 2008), une critique de cette logomachie qui naturalise le modernisme technologique et laisse supposer une large distribution des bénéfices tant sociaux qu'économiques à l'ensemble des catégories sociales. Nous rappelons alors que les dispositifs d'information et de communication servent d'abord au développement des organes d'ajustement économique et ne seraient porteurs de justice sociale qu'à condition que soit relevé le défi politique de leur appropriation sociale (Granjon, 2008b, 254). Il nous semble donc que le thème de la « fracture numérique » ne saurait être convenablement abordé sans insister précisément sur cette question de l'appropriation sociale, c'est-à-dire de l'extension des bénéfices sociaux tirés de l'usage des TIC, au-delà de leur apport au système productif.

Penser la « fracture numérique », travailler à son comblement ou évaluer les politiques menées en ce domaine ne devrait pouvoir se faire sans mettre au cœur du travail à effectuer l'estimation des TIC sous l'angle des potentialités d'accroissement de l'autonomie des individus et des collectifs qui en font usage. Dans le même temps, il s'agit aussi de considérer la manière dont ces usages participent à la production d'attitudes conformes aux exigences fonctionnelles

de l'économie, de la division sociale du travail et des rapports sociaux dominants. Sans cette attention particulière, l'examen ou la résorption de la « fracture numérique » risquent d'être menés sur fond de reconduction des inégalités sociales et, de fait, de les maintenir, les renforcer et même possiblement d'en créer de nouvelles. La probabilité d'une telle injustice est d'autant plus aisée à imaginer que la reproduction de la domination sociale ne se fonde pas, en ce cas, sur l'exclusion d'individus d'une société en émergence, mais sur la tentative de leur inclusion dans une seconde modernité dont les potentialités d'autonomie, d'émancipation et de réalisation de soi seront à l'évidence d'abord saisis par les individus les mieux dotés en différentes formes de capital et tiendront *de facto* les autres à distance des bénéfices de cette intégration commandée.

Bibliographie

- Arthault R., « La consommation des ménages en TIC depuis 45 ans. Un renouvellement permanent », *INSEE première*, n° 1101, septembre 2006.
- Beck U., *La Société du risque*, Paris, Flammarion, 2008.
- Bigot R., « Internet, ordinateur : le fossé numérique se réduit mais reste important », *Consommation et modes de vie*, CREDOC, n° 191, mars 2006.
- Bihl R., Pfefferkorn R., *Le Système des inégalités*, Paris, La Découverte, 2008.
- Boltanski L., Chiapello E., *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 1999.
- Bourdieu P., *Méditations pascaliennes*, Paris, Seuil, 1997.
- Caillé A. (dir.), *La quête de la reconnaissance. Nouveau phénomène social total*, Paris, La Découverte, 2007.
- Castel R., *Les Métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Gallimard, 1995.
- DiMaggio P., Hargittai E., « The new digital inequality: Social stratification among internet users », intervention au congrès annuel de l'association américaine de sociologie, Chicago, août 2002.
- Dubet F., « Injustices et reconnaissance », Caillé A. (dir.), *La quête de la reconnaissance. Nouveau phénomène social total*, Paris, La Découverte, 2007, p. 17-43.
- Dubet F. et al., *Injustices. L'expérience des inégalités au travail*, Paris, Seuil, 2006.
- Ehrenberg A., *Le culte de la performance*, Paris, Calmann-Lévy, 1991.
- Frydel Y., « Internet au quotidien : un Français sur quatre », *Insee première*, n° 1076, mai 2006.
- George E., Granjon F. (dir.), *Critiques de la société de l'information*, Paris, L'Harmattan, 2008.
- Granjon F., « Les usages du PC au sein des classes populaires. Inégalités numériques et rapports sociaux de classe, de sexe et d'âge », Granjon F. et al. (dir.), *Inégalités numériques. Clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Paris, Hermès-Lavoisier, 2008a, p. 22-52.

- Granjon F., « Du mythe de la société de l'information au mythe de la résistance », George E., Granjon F. (dir.), *Critiques de la société de l'information*, Paris, L'Harmattan, 2008b, p. 243-254.
- Granjon F., « Une approche critique de la « fracture numérique ». Champ de l'Internet, pratiques télématiques et classes populaires », *Cahiers de recherche marsouin*, n° 1, Brest, janvier 2005, p. 1-9.
- Granjon F., « Les sociologies de la « fracture numérique ». Premiers jalons critiques pour une revue de la littérature », *Questions de communication*, n° 6, Metz, PUM, novembre 2004, p. 217-232.
- Granjon M., Lelong B., Metzger J.-L. (dir.), *Inégalités numériques. Clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Paris, Hermès-Lavoisier, 2008.
- Hargittai E., « Second-Level Digital Divide : Differences in People's Online Skills », *First Monday*, vol. 7, n° 4, avril 2002.
- Hoggart R., *La culture du pauvre*, Paris, Minuit 1970.
- Honneth A., *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Cerf, 2008a.
- Honneth A., *La société du mépris. Vers une nouvelle Théorie critique*, Paris, La Découverte, 2008b.
- Honneth A., « Reconnaissance et reproduction sociale », Payet J.-P., Battegay A. (dir.), *La reconnaissance à l'épreuve. Explorations socio-anthropologiques*, Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, 2008c, p. 45-58.
- Honneth A., *La réification. Petit traité de Théorie critique*, Paris, Gallimard, 2007.
- Illouz E., *Les sentiments du capitalisme*, Paris, Seuil, 2006.
- Koubi G., « Égalité, inégalités et différences », Michaud Y. (dir.), *Égalité et inégalités*, Paris, Odile Jacob, 2003, p. 117-143.
- Lelong B. et al., « Des technologies inégalitaires ? L'intégration d'internet dans l'univers domestique et les pratiques relationnelles », Conférence TIC & inégalités : les fractures numériques, Paris, novembre 2004.
- Payet J.-P., Battegay A. (dir.), *La reconnaissance à l'épreuve. Explorations socio-anthropologiques*, Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, 2008.
- Rawls J., *Théorie de la justice*, Paris, Seuil, 1987.
- Ricœur P., *Parcours de la reconnaissance. Trois études*, Paris, Gallimard, 2004.
- Schwartz O., *Le Monde privé des ouvriers*, Paris, PUF, 2002.
- Sen A., *Un nouveau modèle économique. Développement, justice, liberté*, Paris, Odile Jacob, 2003.
- Sen A., *Repenser l'inégalité*, Paris, Seuil, 2000.
- Vendramin P., Valenduc G., *Internet et inégalités. Une radiographie de la « fracture numérique »*, Éditions Labor, Bruxelles, 2003.
- Voirol O., *Préface*, Honneth A., *La société du mépris. Vers une nouvelle Théorie critique*, Paris, La Découverte, 2008, p. 9-34.