

lares

**autres outils,
autres communications.**

trois études ethnosociologiques
à propos des usages de la télématique en lieux publics
(Telem-Nantes)

D. BOULLIER

Etude Réalisée pour la D.G.T. (S.P.E.S.)

octobre 1983

CHAPITRE I

"LIEUX PUBLICS", LIEUX CODIFIES, ESPACES D'INCERTITUDE.

- 1.1 - "LIEU PUBLIC" et "LIEU PUBLIC" : DES CHOIX p.12
D'IMPLANTATION.
- 1.2 - TELEM DANS LE TRIANGLE MAIRIE-ADMINISTRATIONS- p.17
USAGERS.
 - 1.2.1 - Un universel local.
 - 1.2.2 - L'outil du consensus.
 - 1.2.3 - Contre l'utilisateur parasite.
 - 1.2.4 - Telem, nouvelle médiation, nouveau filtre.
 - 1.2.5 - Le fruit du compromis.
- 1.3 - L'ORGANISATION DE L'ESPACE DANS LES LIEUX PUBLICS. p.26
 - 1.3.1 - Ouvert ou fermé.
 - 1.3.2 - L'incertitude.
 - 1.3.3 - Quatre zones.
- 1.4 - REGLES D'INTERACTION DANS LES LIEUX PUBLICS ET p.32
TACTIQUES D'USAGE DES GUICHETS.
 - 1.4.1 - Etre normal malgré l'incertitude.
 - 1.4.2 - L'interaction contenue.
 - 1.4.3 - Tactiques d'usage des guichets.
 - 1.4.3.1 - L'utilisateur face au guichetier.
 - 1.4.3.2 - L'utilisateur face à l'administration.
- 1.5 - LA MISE EN SCÈNE DE SOI DANS L'USAGE DE TELEM. p.50
 - 1.5.1 - Les soucis contradictoires de Telem.
 - 1.5.2 - Tactiques des usagers.
 - 1.5.3 - Enjeux du questionnement public de Telem.
 - 1.5.4 - L'hôtesse paradoxale.

CHAPITRE II

L'APPROPRIATION DES INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES : ENJEUX SOCIAUX.

2.1 - LES USAGES OBSERVÉS.

p.68

2.1.1 - Qui sont les utilisateurs de Telem ?

2.1.2 - Typologie des usages.

2.1.2.1 - Préalable méthodologique.

2.1.2.2 - Usage technicien.

2.1.2.3 - Usage certifiant.

2.1.2.4 - Usage fonctionnel.

2.1.3 - Effets et traitement de l'échec.

La machine sacrée (ou les machinistes ?).

Annexe A - DETOURNEMENTS.Annexe B - USAGE LUDIQUE ?Annexe C - PERTINENCE DE LA CRITIQUE DES TECHNIQUES.

2.2 - LES ENJEUX INDIRECTS DE TELEM.

p.100

2.3 - DISPOSITIONS A L'APPROPRIATION DE L'INNOVATION TECHNOLOGIQUE.

p.105

2.3.1 - Hypothèses 1 et 2.

2.3.2 - Hypothèses 3 et 4.

2.3.3 - Hypothèses 5 et 6.

2.4 - MOBILITE SOCIALE ET COMPETENCE TECHNIQUE.

p.121

2.4.1 - Ingénieur, technicien, ouvrier, bricoleur.

2.4.2 - L'utopie techniciste.

2.5 - TYPLOGIE DE LA POPULATION ENQUÊTÉE (USAGERS et "NON- USAGERS").

p.133

2.5.1 - L'ingénieur.

2.5.2 - Le technicien.

2.5.3 - Le branché.

2.5.4 - Le suiviste.

2.5.5 - La victime.

2.5.6 - L'extérieur.

CHAPITRE III

ECHANGE D'INFORMATION ET CONTACT CULTUREL.

Argument.

3.1 - MODELES CULTURELS DE LA DECISION EN CONFLIT.

p.172

3.1.1 - La diffusion contemporaine du modèle de rationalisation.

3.1.2 - Telem reprenant ce modèle.

3.1.3 - Morale "traditionnelle" et rationalisation.

3.1.3.1 - Pression du modèle moderniste.

3.1.3.2 - Maintien du modèle "traditionnel".

3.1.3.3 - Populaire ?

3.2 - L'ACTUALISATION DE CES ENJEUX CULTURELS DANS L'INTERACTION.

p.186

3.2.1 - L'échange inégal.

3.2.2 - Conditions d'acceptabilité de la situation
d'échange d'information.

3.2.2.1 - L'échange sur de l'information partagée.

3.2.2.2 - L'information sans relation : les
signaux.3.2.2.3 - Un contexte de neutralité ou d'équilibre
assurés.

3.2.2.4 - La neutralisation des conseils.

3.2.2.5 - Une position de domination assurée.

3.2.3 - La recherche de la confiance et du bon médiateur.

3.2.3.1 - La confiance préalable dans l'informateur, condition de validité d'une information.

3.2.3.2 - La recherche de la moindre distance culturelle.

3.2.3.3 - Les bénéfices de la confiance.

3.2.3.4 - Les retournements de la domination.

3.2.4 - Telem et la confiance.

ADDENDUM

METHODES ET OUTILS.

p.221

I - DECONSTRUCTIONS PREALABLES.

II - PRE-ENQUETE.

III - L'OBSERVATION.

IV - L'ENTRETIEN.

V - LES SONDAGES.

ANNEXES

- 1 - PLAN DE NANTES ET DES IMPLANTATIONS DE TERMINAUX.
- 2 - STATISTIQUES DES CONSULTATIONS.
- 3 - STATISTIQUES USAGERS.
- 4 - LISTE DES ENTRETIENS.

ANNEXES OUTILS

- 1 - FICHE D'OBSERVATION (HOTESSES).
- 2 - AIDE-MEMOIRE (INFORMATIONS-QUARTIER).
- 3 - GUIDE D'ENTRETIEN (INFORMATIONS-QUARTIER).
- 4 - GUIDE D'ENTRETIEN (INNOVATION TECHNOLOGIQUE).
- 5 - QUESTIONNAIRE : SONDAGE.

RESUME DES TROIS ETUDES.

Cette enquête a pu être réalisée grâce à l'accueil favorable :

- de Monsieur JEANNEAU, responsable du projet TELEM.
- de Monsieur MARECHAL, ancien conseiller municipal, adjoint au Maire de Nantes.

Qu'il en soient remerciés.

Je remercie également les Hôtessees et Responsables des services qui reçoivent TELEM pour leur collaboration, particulièrement active à la Mairie, à la Poste, à la galerie marchande de Beaulieu, au CRIJ et à la mairie annexe de la Barberie.

Les membres du L.A.R.E.S., sous la direction d'A. HUET, ont permis de mener à bien ce travail dans de bonnes conditions particulièrement :

- Hubert CHARDONNET pour la documentation,
- Louis GRUEL pour la préparation,
- Jocelyne SCHLOSSER pour l'administration.

La dactylographie a été réalisée par :

- Michelle HECQUARD,
- Isabelle VIGNERON,

qui sont parvenues à surmonter les problèmes posés par l'innovation technologique, dans le texte et dans leur pratique.

Le suivi de l'étude a été effectué pour la D.G.T. par Claire ANCELIN (S.P.E.S.).

CHAPITRE I

"LIEUX PUBLICS" :

LIEUX CODIFIÉS,
ESPACES D'INCERTITUDE

L'arrivée de Telem dans la ville de Nantes ne s'apparente pas à l'invasion, malgré les inaugurations officielles qui accompagnèrent le lancement. Son installation progressive dans des lieux publics vastes, affairés, ne fait pas figure de révolution et l'appareil passe encore inaperçu de bon nombre de passants : Telem n'a pas envahi le domicile, ni la rue, mais s'est niché dans quelques endroits appelés "lieux publics" sans les occuper tous. S'il y a là trace de l'histoire, de la stratégie adoptée par les promoteurs, il faut admettre aussi que le souci de provoquer un usage direct de ces nouvelles machines par le "grand public", tout en maintenant un contrôle et une assistance "pédagogique", plaçait Telem face à des objectifs difficiles à concilier : le choix des "lieux publics" ne masquait pas l'hétérogénéité de la notion et surtout la diversité des pratiques rencontrées dans ces espaces, caractérisés précisément par le flou, l'incertitude, les vocations multiples et les détournements permanents de ces vocations par les "usagers". Telem ne pouvait que s'insérer dans les pratiques, à multiples facettes, observables dans les lieux qu'il investissait. Une grande partie des atouts et des blocages dans l'utilisation de ces machines provient des lieux mêmes de leur implantation : telle est l'hypothèse que nous prétendons soutenir ici, en nous appuyant sur une observation de tous les terminaux, sur l'observation prolongée de trois d'entre eux - les plus fréquentés - et sur l'analyse ethnographique des pratiques ainsi rencontrées, des usages des guichets et des lieux publics, des règles de relation et des enjeux qui les sous-tendent.

1.1 - "LIEU PUBLIC" ET "LIEU PUBLIC" : DES CHOIX D'IMPLANTATION.

Le vocable "public" renvoie toujours à deux acceptions souvent recouvertes : en premier lieu, une population, une foule, voire un groupe de spectateurs. Les références implicites sont alors la masse, l'indistinction voire la passivité : lorsqu'il s'attache à un substantif (un jardin public), il souligne son ouverture à tous, la non-sélectivité. Mais paradoxalement, la rue n'est pas un "lieu public" : il semble en effet que l'ouverture du "lieu public" est tributaire du pouvoir qui l'organise, en vue d'une activité précise. On rejoint alors la deuxième acception de "public", plus proche de la puissance publique, de l'Etat, représentant organique de "la masse" devenue "ensemble des citoyens" ou encore "contribuables" : l'Etat agit ainsi pour le bien public et les lieux dits publics sont alors des lieux de services, apparemment soustraits aux conflits et aux hiérarchies sociales. Les citoyens se transforment en usagers, mais demeurent toujours aussi indistincts, définis par le service précis qu'ils sollicitent. Cette double origine contribue à organiser directement l'espace des lieux publics mais rend difficile leur classification tant ils peuvent osciller vers le pôle ouvert au public ou vers le pôle fermé par l'autorité publique qui s'y exerce. Leur variété interdit au premier abord d'en faire une catégorie homogène : pour l'acteur lui-même, autant les espaces d'habitation et de travail sont bien spécifiés et circonscrits, autant chaque "lieu public" se définit par sa fonction propre. Il ne peut-être réduit en cela aux espaces de circulation (rues, places) où s'exercent des règles sociales différentes, sans que l'activité qui s'y déroule soit orientée par une fonction privilégiée,

définie par l'Etat ou l'un de ses avatars. Le "lieu public" dont nous traiterons ici sera spécifié par les traits contradictoires de lieu d'accueil, orienté en vue d'un service, par une puissance d'utilité publique. Nous utiliserons souvent "administration" pour parler de ces puissances publiques, sans ignorer la confusion que peut introduire cette généralisation.

Les lieux publics qu'occupent Telem ne sont pas tous représentatifs de cette définition. D'une part, l'ensemble des lieux ainsi définis ne possède pas de terminal mais l'évolution des implantations a été marquée par un glissement hors de ces frontières : l'histoire du choix des implantations émerge ici directement. Le noyau originel révèle tout à fait l'alliance inégale passée dans cette opération entre deux puissances publiques : la municipalité et les P.T.T.. Ainsi 10 terminaux sont implantés dans des services dépendants (à des degrés divers cependant) de la municipalité : Mairie Centrale, deux mairies annexes, trois antennes administratives, trois centres socio-culturels et l'office d'H.L.M. (S'y ajoutés depuis une maison de quartier et deux centres sociaux). Les locaux des PTT abritent à l'origine deux terminaux (Poste Centrale et une agence commerciale peu fréquentée) auxquels s'ajoutent depuis deux terminaux dans des bureaux de poste de quartier. Dès l'origine aussi se trouvent associés le Centre d'Information Jeunesse et, plus tard, le CROUS (le Service Universitaire d'Information et d'Orientation plus exactement) : ce sont deux gros fournisseurs d'information et ils sont orientés vers les usagers les plus probables : les jeunes.

Déjà émerge un des fils conducteurs de l'histoire des implantations, apparemment incohérente. Les caractéristiques propres du lieu d'accueil ont rarement été déterminantes : en Septembre 1982 cependant, deux terminaux ont été installés à l'Aéroport et à la gare SNCF, sous une forme plus proche de la cabine, mais ces deux administrations ont fourni d'importantes informations. Là encore, l'élément décisif fut la négociation en forme de "troc" : un terminal contre des informations. Ce paradoxe, d'une installation sachant "bricoler" avec les intérêts locaux, pour une technologie présentée souvent comme l'outil parfait du consensus et de la rationalisation de toutes les pratiques, procède d'une stratégie municipale vis-à-vis des administrations, que nous examinerons plus loin.

C'est, pour une part, pour cette raison que le système de "cabines télématiques" ne pouvait être adopté d'emblée, car il aurait privilégié l'orientation "diffusion grand public" au détriment de la stratégie de regroupement des pratiques d'information des administrations, sans doute aussi importante dans ce dispositif. Mais la cabine aurait présupposé, pour une part importante d'utilisateurs, l'existence d'un repérage bien établi de l'utilité du service : il aurait fallu de même que la manipulation technique de ce type de terminal soit relativement entrée dans les mœurs. Or, c'est bien un autre objectif de Telem : en s'insérant dans un réseau d'usages déjà bien circonscrits, il s'agit de favoriser la diffusion de produits télématiques et de commencer un véritable apprentissage de masse de ces nouveaux gestes techniques. Telem s'installe prioritairement dans des lieux où la relation-type est constituée par le guichet : il ne la modifie guère et tente de s'y adapter sans bouleverser le paysage du lieu. Plus encore, la plupart des terminaux installés à l'origine vont l'être près d'une hôtesse, sous son contrôle étroit :

la conformité avec les usages établis est ainsi maximale et reflète bien la démarche prudente et explicitement "pédagogique" des responsables du projet. Et pourtant, le terminal le plus consulté sera celui de la gare, où il n'y a pas d'hôtesse... ! Nous examinerons plus loin (ch. 1.6.4.) les raisons de ce paradoxe en montrant comment l'hôtesse peut avoir une position contradictoire en s'insérant dans le rapport de l'utilisateur au terminal.

L'implantation progressive a reflété ainsi deux options de base de Telem : associer petit à petit toutes les administrations à un système d'information commun (mais dominé par la municipalité) et s'insérer dans l'usage déjà bien établi des guichets. Telem introduit cependant une offre d'information dans des lieux inhabituels : il y a donc à la fois continuité dans le type d'usage (guichet) mais non dans les contenus. Seul, le terminal de la Mairie Centrale redouble en grande partie les fonctions précédemment remplies par les hôtesses d'accueil. Il semble que l'accueil à la Mairie ait servi de modèle pour tout le système : mais la rupture dans les usages des autres lieux peut aller jusqu'à faire ressentir Telem comme incongru. Mais d'autres glissements ne manquent pas d'apparaître dans les implantations plus récentes : Telem s'est installé d'une part dans la galerie marchande d'un centre commercial proche du Centre ville et d'autre part dans les locaux de plusieurs syndicats. Si nous rapprochons ces deux types de terminaux, c'est uniquement dans la mesure où ils montrent la polarisation des orientations adoptées entre une stratégie promotionnelle du produit vers le grand public, délibérément publicitaire, investissant des espaces dits "privés" et une stratégie d'insertion chez les acteurs sociaux institutionnels, dans une visée

plus informative, plus sociale, voire plus tournée vers un modèle de développement communautaire à l'aide de ces nouveaux médias. Les deux orientations coexistent contradictoirement bien que la nouvelle municipalité semble plus préoccupée de la promotion et de la rentabilité du produit. Le glissement vers un lieu comme la galerie marchande réhabilite du même coup ces espaces privés, en reconnaissant leur prétention à oeuvrer au bien public : ces espaces sont des lieux de vie sociale aussi essentiels et plus vivants que bien des "lieux publics". L'alliance d'intérêts privés strictement commerciaux peut être "sublimée" dans une utilité sociale générale. Si le commerce s'en retrouve "purifié", dans la mythologie du pur "public" et de l'infâme "privé", la municipalité, elle, s'encanaille : elle admet qu'elle doit faire du démarchage, du marketing et son guichet de la galerie marchande, qu'elle voudrait transformer en lieu d'information public plus large, est avant tout un stand de démonstration comme un autre. A travers l'installation dans une galerie marchande, il se passe comme une reconnaissance réciproque, une interpénétration des stratégies qui ne manque pas d'être exemplaire.

Les deux terminaux les plus utilisés sont d'ailleurs celui de la gare et celui de la galerie marchande : le projet, centré sur l'usage en lieux publics de terminaux appuyés par des hôtesses, se retrouve ainsi détourné par la pratique même des usagers qui, dans un cas, n'ont pas besoin d'hôtesse et, dans l'autre, fréquentent des espaces de consommation et non de services.

A l'autre pôle, "l'usage social", on remarque une utilisation quasi nulle dans les Centres Sociaux et faible chez les syndicats, une production d'information très pauvre de leur part et, pour les

syndicats, le souci d'avoir un terminal pour chaque organisation, bien qu'ils soient dans les mêmes locaux : où l'on voit que la magie de la technique, que certains ont vanté, n'opère pas sur des clivages sociaux, apparemment secondaires, mais bien ancrés, et que Telem, tout au long de sa brève histoire, a dû s'y plier, tout en faisant comme si son pouvoir fédérateur était réel.

De même l'extension de Telem en informations comme en terminaux, s'organise sur la base d'un troc qui doit respecter les prérogatives de chaque acteur : l'extension des informations à des contenus plus vastes se heurte à la spécificité de l'éditeur. La Mairie ne peut pas laisser passer n'importe quelle information qui serait susceptible de dénaturer sa mission "publique" : les espoirs d'ouverture de la nouvelle municipalité à des annonceurs privés devront tenir compte des effets sur l'image de Telem et par là sur celle de la municipalité. De plus, l'extension à d'autres domaines d'information (ex. : les programmes de cinéma) ne pourrait que rencontrer l'opposition des puissances locales, de la presse par exemple.

1.2 - TELEM DANS LE TRIANGLE MAIRIE-ADMINISTRATIONS-USAGERS.

1.2.1 - Un universel local.

Contrairement à la plupart des discours sur les nouvelles techniques de communication qui prétendent aboutir à la disparition des frontières, des barrières sociales pour une universalité nouvelle, où tout le monde peut contacter tout le monde et savoir tout, en tout moment, et en tout lieu - Telem s'enracine dans une vocation locale. La volonté

politique explicite d'affirmer cette dimension s'est traduite par le refus d'utiliser le "guide des droits et démarches" standard déjà existant, par la valorisation d'une expérience menée sans l'aide de l'Etat. On pourrait y déceler un écho du thème des médias communautaires rencontré au début des années 70, mais le contexte a changé et il s'agit plutôt de l'affirmation d'autonomie d'un niveau politique municipal, notamment dans le contexte des réformes de la décentralisation. Le "local" ainsi défini devient un universel à l'échelle de l'influence de la municipalité.

Telem est ainsi présenté comme un outil idéal pour recomposer l'espace de la ville, qu'une urbanisation rapide a démembré. Telem peut recréer une universalité relative au sein de "l'espace municipal", en tissant de nouveaux liens entre les périphéries et le centre : les rapports sociaux ne se donnent à voir que traduits dans l'espace, par une opération de naturalisation qui préside à tous les discours de gestion de la ville. Telem peut contribuer à créer ce "local", cette parcelle d'universel comme contribuent à le faire les pénétrantes, les voies de désenclavement, le tramway etc... qui en privilégiant certains axes, et en recomposant l'espace autour d'eux, n'en coupent pas moins d'anciennes unités, contribuant ainsi à un nouveau démembrement. Si la voie rapide est suture et coupure, Telem semble ne posséder pour l'instant que les vertus du réseau, de la connexion généralisée, de la diffusion égalitaire. Il nous reviendra de montrer les nouvelles lignes de partage qu'il dessine malgré tout, produisant des effets dits pervers mais pourtant bien structurels.

1.2.2 - L'outil du consensus.

Aucune technique ne peut constituer ce remède à tous les maux de la ville mais la croyance dans les vertus propres de ces outils peut contribuer à asseoir une domination politique.

Ainsi, la coopération d'institutions variées, voire concurrentes, dans la production d'informations et leur diffusion à travers Telem n'eût sans doute pas été possible sans le caractère vierge de tout marquage social de cette technique et sans la capacité de la municipalité à maintenir cette image. Le nouvel outil est à la fois objet et outil d'un nouveau consensus, la mairie en est le maître d'oeuvre. Se constituant éditeur unique, la municipalité parvient pourtant à réorganiser des systèmes d'information parcellaires, sous le double label de la technique et du local. La pression de l'innovation pousse chaque acteur à "y être", à occuper le terrain sous peine d'être disqualifié.

Plus Telem dure, plus il couvre de surface en informations, plus il devient crédible pour de nouvelles institutions dont certaines demandent à y entrer. Mais, en y entrant, ces institutions dont certaines dépendent de niveaux politiques différents (Département, Région ou Etat) doivent entrer aussi dans un moule local, se spécifier sur le terrain nantais et cela, sous le contrôle de la municipalité. La fascination technicienne n'y eut cependant pas suffi : il fallait aussi que la Mairie exerçât déjà auparavant un rôle d'institution - relais, qui lui donne une place d'intermédiaire reconnue.

Telem n'a officiellement pas d'autre origine que l'inflation des demandes de renseignements aux guichets des mairies, qui se résument pour beaucoup à : "où s'adresser pour ?" La polyvalence des attributions de la mairie, son caractère de service local affirmé contribuent sans doute à maintenir une image plus proche de l'usager et incite à frapper à cette porte pour tout problème d'orientation. Telem conforte cette position d'intermédiaire de la Mairie, mais en lui conférant une hégémonie inégalée : il est l'occasion d'une recombinaison des rapports avec les autres administrations que le LIANA doit aborder plus spécifiquement.

1.2.3 - Contre l'usager-parasite.

Pour notre part, plus préoccupés des effets sur l'usager, nous constatons que la municipalité poursuit, en tant qu'administration, des objectifs identiques à ceux des institutions qu'elle associe dans Telem. La rationalisation des usages de l'administration semble en être la clé de voûte. La réorganisation des services, la spécialisation des tâches, le développement de la bureautique ont déjà tenté de limiter la contre-productivité de l'administration, quant à ses méthodes de fonctionnement interne. Il s'agit maintenant de s'attaquer aux pratiques des usagers eux-mêmes, qui parasitent en quelque sorte tout effort de rationalisation. Nous verrons dans notre étude sur les pratiques d'information (ch. 3) à quel point des réseaux anciens, des clivages culturels, des habitudes économisant les perturbations dues aux changements, constituent des résistances importantes à une acculturation au "choix rationnel" que véhicule notamment Telem.

Mais l'usage des lieux administratifs illustre en permanence cet enracinement de pratiques autonomes, déjouant toute réglementation. Parmi les cas observés au cours de cette enquête, citons cet employé de bureau d'un quartier éloigné qui préfère venir à une Poste Principale plutôt qu'à un bureau annexe, alors qu'il n'a pas de moyen de locomotion ; ou ces cas multiples relevés par les agents d'une mairie Annexe, où une inscription en grand sur la porte indique que "les formulaires pour ... seront disponibles à partir du mois prochain" : malgré cela, nombreux sont ceux qui entrent et demandent le renseignement, ou parfois veulent qu'on leur confirme l'information qu'ils ont pourtant lu.

La réaction des agents confirme bien alors que de telles pratiques sont vécues comme parasitaires, voire irrationnelles et qu'en même temps, "on n'y peut rien, y'aura toujours des gens comme ça".

Ce détournement permanent des injonctions de tous ordres qui sont données dans un lieu public provient pour une part de leur inadaptation au public lui-même (pensons aux problèmes rencontrés pour remplir un formulaire) : mais surtout, les exigences de l'administration méconnaissent tout l'enjeu des relations de guichet, toute la complexité culturelle de ces situations.

Un rêve permanent parcourt les réformes visant à mettre l'administration plus près du public : arriver à éduquer ce public, à le réduire pour qu'il cadre enfin avec cette catégorie vide de toute réalité, "l'usager" (de préférence, moyen). Face à l'administration soucieuse du bien de tous, gouvernée par l'intérêt général, les acteurs sociaux semblent s'ingénier à opposer leurs intérêts particuliers, anodins, mal formulés, inadéquats etc... Comment faire exister un usager universel, qui réponde aux questions dans les bonnes cases, qui s'adresse directement au bon guichet et qui ne fasse pas perdre leur temps aux employés ?

Si la plupart des administrations en sont réduites à bricoler de réforme en innovation, voire en gadget, deux pôles caractérisent leurs lignes d'action, deux tendances contradictoires : imposer leur logique à l'usager ou s'adapter aux pratiques multiformes de l'usager. Certaines administrations obligent l'usager à entrer de force dans leurs catégories, sous peine de sanctions : ce pouvoir disciplinaire régit principalement leurs rapports au citoyen (pensons ainsi à la justice et à son langage ésotérique ou aux impôts avec leurs menaces sans nuances). De l'autre, un certain nombre d'administrations ont adopté une logique commerciale : on les appelle parfois des sociétés nationales et leurs usagers sont devenus des clients. L'information tous azimuts, les études de marché sont au centre de leurs

préoccupations, bien que leur invulnérabilité juridique reste grande face à leurs clients ("le client est roi" dit-on... mais plutôt prince consort). Ces deux logiques opposées recouvrent certes des vocations différentes : ainsi on peut se demander comment les services des impôts pourraient considérer les contribuables comme des clients... Mais le traitement réservé aux usagers relève d'un choix politique qui décompose l'usager en un continuum allant du sujet au client en passant par le citoyen, et toutes les administrations le mettent en oeuvre à leur manière.

1.2.4 - Telem, nouvelle médiation, nouveau filtre.

Dans ce contexte, Telem apparaît comme un moyen supplémentaire de réduction d'une distance culturelle, toujours à combler. La panoplie des moyens employés paraît déjà très fournie : ainsi des "sous-institutions" dispersées géographiquement (annexes, antennes, subdivision). Se rapprocher de l'usager est indissociable du meilleur contrôle sur cette population, d'une réduction des volumes de demandes traitées : mais la subdivision crée elle-même de nouveaux problèmes (coordination, changements d'adresse etc...) et, par une meilleure couverture des administrés, contribue à une inflation des demandes qui bloquent à nouveau le système. D'autres procédures permettent d'individualiser beaucoup plus l'usager (tous les agents visitant à domicile) et son souvent associées à un contrôle ; d'autres encore sont beaucoup plus larges et aléatoires, telles les diffusions d'information par courrier, par fiche de renseignements, affiches... Telem entre dans cette dernière catégorie

mais demande une démarche particulièrement active à l'usager potentiel : ce modèle de rationalisation des pratiques va de pair avec une autonomie, une maîtrise active de ses relations avec les services publics qui rompt avec tout système d'habitudes ou d'assistanat. Telem introduit ainsi une discrimination culturelle supplémentaire en s'adressant à des usagers spécifiques. C'est d'ailleurs toute l'ambiguïté des médiations instituées entre les services publics et les usagers : dans une orientation rationalisatrice, elles servent autant à guider l'usager, à l'informer qu'à décourager les demandes inadéquates, ou à filtrer un peu plus les relations pour les limiter au strict nécessaire. Telem peut avoir ainsi le double effet de démultiplier la demande d'information et, en même temps, de la freiner en dissuadant les tâtonnements, en sanctionnant les difficultés à s'orienter comme "incompétences" techniques.

Ces deux effets possibles ne s'exercent sans doute pas également pour chaque groupe social et l'on peut vérifier que Telem informe prioritairement des populations déjà bien informées, voire surinformées, très à l'aise dans la négociation avec quelque autorité que ce soit : la barrière technique, que l'on dit inexistante (Cf. chapitre II), de même que la difficulté à bouleverser des habitudes, des réseaux d'information établis (Cf. chapitre III) s'exerce à plein sur les groupes sociaux les plus dépendants de l'administration. Telem ne saurait leur faciliter la tâche mais contribue, lorsqu'ils se lancent dans l'usage de l'appareil, à disqualifier sèchement leurs demandes inadaptées ou mal formulées ("c'est moi qui pose mal la question. C'est normal qu'il ne réponde pas. C'est trop particulier").

1.2.5 - Le fruit du compromis.

Les caractéristiques propres de Telem le différencient nettement d'autres expériences de Videotex : les possibilités techniques sont dans chaque cas, utilisées différemment et on ne peut comprendre leur variété sans faire référence au contexte social et politique qui les a déterminées. Loin de s'imposer comme toute puissante, la technique est retravaillée par la dynamique du social et les choix qui aboutissent à la configuration particulière de chaque outil sont directement liés aux rapports de force entre les acteurs sociaux en jeu, y compris les usagers dont l'action reste souvent irréductible aux stratégies. Les propriétés de Telem s'expliquent en grande partie par le projet politique de relation aux organismes publics locaux qui le sous-tendait. Telem a dû éviter deux écueils permanents : la substitution et le conflit.

Pour éviter de se substituer aux administrations ou associations qui lui fournissent l'information, Telem fournit une information le plus souvent limitée à l'orientation, aux adresses. Dans tous les cas, l'utilisateur doit faire une seconde démarche vers l'organisme intéressé : certains fournisseurs d'information ne transmettent pas les numéros de téléphone ou les conditions exactes d'inscription. Le lien de chaque institution avec l'utilisateur est ainsi préservé. De même, en implantant des terminaux dans les espaces dépendants de ces fournisseurs d'information, Telem revalorise ces lieux publics en diversifiant leurs fonctions, en modernisant leur image de marque, en obligeant celui qui veut utiliser Telem à s'y déplacer. Malgré ce souci de maintenir l'autonomie des partenaires, la municipalité doit couvrir le champ le plus large possible, maintenir une cohérence dans le style des

informations pour "positionner" le nouvel outil, le rendre irremplaçable par un concurrent éventuel et maintenir les bénéfices politiques indirects de l'opération. Elle tend alors au monopole et s'assure un pouvoir éditorial absolu pour cela.

Elle use de ce pouvoir pour limiter l'information au renseignement et éviter ainsi toute source de conflit. Pourtant, renseigner c'est déjà choisir, et par là tendre à orienter la vision du monde du lecteur. C'est prendre le risque d'entrer dans le champ des conflits sociaux de tous ordres que Telem prétend éviter dans un consensus toujours plus improbable. Ainsi, le seul fait de présenter les droits accordés par les administrations peut les transformer en "revendications légitimes à satisfaire immédiatement" pour certains usagers. Alors que l'administration aime à octroyer des droits, elle n'apprécie guère d'être assaillie des exigences des administrés qui "sont dans leurs droits". Telem, dans ce cas, ne joue plus son rôle de filtre, de "flakcatcher"⁽¹⁾ mais provoque le conflit. De façon plus explicite, une rubrique consommateur présente, depuis le 4ème trimestre 1982, les recours possibles face aux commerçants, notamment. Rédigée par l'INC, la rubrique constitue une incitation explicite à la revendication des consommateurs. On peut se demander dans quelle mesure la Chambre de Commerce ne pourrait pas exiger d'avoir sa propre version des faits, bien que le "consumerism" soit le modèle même de la tendance à la rationalisation des pratiques et à ce titre appuyé en principe par les pouvoirs publics ; il apparaît ainsi plus "objectif" et plus difficilement contestable.

(1) PAINE - "Informal communication and Information Management" Canadian Review of Sociology and Anthropology 1970/7 : PP.172.188 - "Flakcatcher : celui qui essuie les premiers tirs de D.C.A."

Mais Telem navigue toujours à la limite du médium de service qu'il affirme être, en ne pouvant maîtriser les effets sociaux de ses informations aussi contrôlées soient-elles : il court le risque d'être insuffisant par les limites déjà recensées ou d'investir des domaines plus conflictuels qui terminerait son image "au-dessus des partis".

1.3 - L'ORGANISATION DE L'ESPACE DANS LES LIEUX PUBLICS.

1.3.1 - Ouvert ou Fermé.

Les rapports qu'entretiennent les administrations avec leurs usagers se lisent assez finement dans les dispositions spatiales adoptées. Ces lieux publics sont toujours orientés vers une fonction spécifique, parfois très variée mais unifiée par l'autorité publique qui s'y exerce : ils doivent cependant accueillir des administrés, des usagers ou des clients et ce lieu de transaction, de négociation s'organise différemment selon le rapport de forces existant entre l'autorité et les usagers, et selon le style de la relation déjà instituée. Ainsi les zones d'accueil sont plus ou moins vastes, plus ou moins ouvertes à la circulation. On peut entrer dans une gare en passant, aucune pression à un usage spécifique ne s'imposera : c'est la fonction même de la "salle des pas perdus" d'autoriser chaque passant à perdre des pas comme bon lui semble. La gare joue un rôle de seuil avec "l'extérieur" qui va au-delà du rapport à l'administration qui fournit le service. Aussi les guichets, aussi nombreux et visibles soient-ils,

n'orientent pas l'espace qui est déterminé par le transit de la rue vers la voie ferrée. L'incertitude du statut du passager permet à tout un chacun de s'approprier le lieu de façon fort diverse.

L'ouverture est ici maximum. On la retrouve encore assez importante dans un bureau de Poste, où les espaces de circulation sont en général vastes, mais la fonction spécifique du lieu s'impose beaucoup plus nettement : tout l'espace est orienté vers les guichets, et les queues qui s'y forment peuvent couper totalement les possibilités de circulation. Dans certaines administrations, la zone d'accueil n'existe pas ou se résume à des couloirs sans sièges : il faut entrer dans un bureau et, comme à la mairie annexe de Chantenay, buter dès la porte ouverte sur un "comptoir" barrant tout l'espace.

Les rapports de force sont très lisibles puisque plus des 3/4 de l'espace sont occupés par les agents, le 1/4 restant étant réservé aux usagers, qui doivent d'emblée s'accouder au guichet et formuler leur demande. D'autres indices du rapport administrations/usagers, peuvent être significatifs, tels les dispositifs d'information et d'orientation mis en place.

Ainsi des panonceaux répétés, clairs, fléchés etc... peuvent guider l'usager : la division extrême des tâches aux guichets des Postes conduit de nombreux usagers à se tromper, à lire un à un tous les panonceaux au-dessus des guichets (quand ils ont remarqué ces inscriptions et quand ils les ont comprises).

Dans la mairie annexe déjà citée, les brochures sont derrière la porte, les affiches dans le dos des usagers. Le cas inverse peut exister : une surinformation mal sélectionnée ou mal hiérarchisée

conduit à une désorientation ou tout au moins à un manque d'intérêt.

Depuis quelques années, les bureaux d'accueil ont été mis en place dans les administrations traitant le plus grand nombre de demandes : mais leur fonction peut varier de l'aide apportée "au cas où" au filtre plus ou moins impérieux. Ainsi l'hôtesse de l'office d'HLM de Nantes est un barrage qu'on ne peut franchir et par où il faut passer pour avoir accès à la suite des services, de même pour les bureaux de la CAF où de nombreux dossiers sont traités à l'accueil même. La mairie centrale incite l'usager à s'adresser aux hôtesses par le dispositif mis en place mais elles n'agissent pas comme filtre obligatoire. Par contre, les hôtesses de la Poste ou de la SNCF, en retrait de la circulation, bien que très visibles, ne sont là que pour secourir l'usager désorienté.

1.3.2 - L'incertitude.

A travers ces trois indices, rapport guichet-espaces de circulation, informations, fonctions de l'accueil, on peut mesurer la combinaison spécifique de logique administrative, commerciale ou "publique" que réalise chaque organisme public. Il en résulte, pour l'usager, une pression très forte pour des pratiques adaptées au lieu : tout n'est pas possible dans ces lieux publics, et chaque acteur doit apprécier très rapidement ce qui est possible dans chaque lieu, quel est l'usage convenu, quel comportement on attend de lui.

Les lieux publics sont fondamentalement des lieux d'incertitude qui développent chez le nouvel arrivant un sentiment d'insécurité très fort. Les règles apprises

dans un lieu différent sont utiles pour les principes de relations en public mais ne servent à rien pour orienter vers un usage adapté.

L'orientation géographique apparaît au premier abord comme le problème principal. Ne pas connaître les lieux met l'usager dans une position de faiblesse vis-à-vis de l'administration à laquelle il s'adresse : il sera hésitant, ne saura pas formuler sa demande où il faut et dans la forme voulue, en dira trop croyant avoir affaire à la personne "compétente", n'en dira pas assez, voulant avoir affaire au "responsable"... Au-delà du repérage spatial, l'usager se trouve confronté à un problème de repérage social : l'absence du premier contribue à déstabiliser le second mais peut être combattue, par exemple, par une position de domination assurée face à des employés "subalternes".

Nous verrons cet enjeu fonctionner à plein, dans l'étude de la relation de guichet. Plus généralement, ici, nous soulignons l'enjeu très variable que peut recouvrir la relation à une administration et l'entrée dans un lieu public : entrer à la CAF pour signaler un changement de situation qui peut vous enlever vos droits, et acheter un timbre à la poste, ne mobilisent pas les mêmes craintes : mais, là encore, tout est affaire d'appréciation de sa propre position d'usager face à une administration, de maîtrise plus ou moins grande des conventions en vigueur ; l'achat d'un timbre poste pour un immigré peut devenir une épreuve symbolique aussi essentielle que les rapports avec la CAF pour un allocataire rusé ou habitué aux formalités.

L'insécurité naît du classement social en jeu dans le rapport à l'administration mais sans doute plus encore de la mise en scène de ce rapport devant d'autres

usagers : un deuxième classement social s'opère à ce moment, qui redouble l'insécurité première.

Nous examinerons plus loin toutes les règles qui président à l'interaction dans les lieux publics et les méthodes pour contrer cette insécurité : loin de nous l'idée de broser un tableau d'usagers terrorisés par la toute puissante administration. L'incertitude que nous signalons règne sur toutes les interactions spontanées, où chaque rencontre est l'occasion d'une appréciation réciproque, d'un jugement, d'un classement : les lieux publics vivent seulement cette situation par la concentration importante d'interactions, par un usage nécessaire, normal, des lieux, qui demande un apprentissage, une compétence quasi-technique.

Nous verrons enfin que Telem provoque beaucoup plus cette mise en scène d'une compétence technique.

1.3.3 - Quatre zones.

Les possibilités de neutraliser cette insécurité existent déjà dans l'espace et le rôle des zones où l'usage n'est pas codifié strictement, est ici essentiel. Nous pourrions distinguer quatre zones dans les lieux publics, où les conditions d'interaction, les règles et les enjeux sont différents. Cela complique cependant la tâche de l'utilisateur qui ne doit pas confondre les comportements autorisés dans un espace avec ceux autorisés dans un autre (ex : rester à discuter avec un ami devant un guichet en bloquant la queue). La zone de repérage est constituée par les entrées et les circulations : comme on l'a vu, elle est parfois inexistante et cela oblige à une adaptation à la seconde même. En entrant, on voit tout et on est vu : dans tous

les cas, votre comportement est instantanément classé par les autres usagers mais l'incertitude, l'hésitation sont considérés comme normaux -jusqu'à un certain degré-. Une manifestation de désorientation importante -arrêt sur le pas de la porte, regards perdus dans tous les sens- si elle se prolonge, vous signale comme une personnalité faible et vous classe socialement : même dans la désorientation la plus complète, on peut manifester une assurance intérieure en prenant l'air très affairé, en menant un examen ostensiblement sérieux de la situation. Mais, pour cela, il est malgré tout moins risqué (pour son image de soi) de se replier sur les zones de retrait : elles sont constituées par les coins, les piliers, les sièges, les zones d'attente possibles à l'écart des circulations. Elles permettent de voir sans être vu et présentent plus ou moins de "sécurité" selon que vous neutralisez les regards sur plusieurs côtés ou sur un seul (le "coin discret" est idéal de ce point de vue).

Ces postes d'observation ne servent pas seulement à l'orientation mais aussi à l'attente prolongée, sans but : certains en usent même pour tromper la monotonie de leurs journées, se réchauffer, ou se reposer momentanément.

Même dans un espace restreint, il est toujours possible de recréer cette zone de retrait en se maintenant délibérément derrière les autres usagers qui sont en général orientés vers le guichet. Il s'agit alors d'une variante informelle et détournée de la queue : un nouvel arrivant fait d'ailleurs souvent remarquer à celui qui se met en retrait que c'est son tour, et manifeste son incompréhension devant ce refus de prendre sa place alors que cette zone est "réservée-à-cet effet". Car la queue se déroule dans une troisième zone spécifique, toute entière orientée par l'attente

aux guichets. Dans cette zone, l'usage est très déterminé et l'on prend le risque d'être "suivi" tout en étant "suivant". Elle aboutit enfin à une quatrième zone marquée par le face-à-face individualisé qui constitue le moment même de la transaction entre l'usager et l'administration, dans un espace très codifié : le face-à-face se déroule plus ou moins en retrait, les bureaux d'accueil permettant notamment de recréer une zone fortement individualisée par opposition à l'anonymat et à la fonctionnalité du système queue-guichet.

1.4 - REGLES D'INTERACTION DANS LES LIEUX PUBLICS ET TACTIQUES D'USAGE DES GUICHETS.

1.4.1 - Etre normal malgré l'incertitude.

L'entrée dans un lieu public inconnu peut être particulièrement déconcertante : l'usager qui a pris ses habitudes, et pourrait ainsi être plus à l'aise, entre pourtant, malgré lui, en relation avec un environnement changeant qui nécessite une adaptation immédiate. Déjà aux prises avec une situation instable -sa relation à l'administration- la préoccupation centrale de l'acteur s'oriente vers le maintien de son image aux yeux des autres usagers. Nous retrouvons alors toutes les tactiques décrites par E. Goffman pour préserver des apparences normales. Si Goffman a insisté particulièrement sur le caractère conscient de ces tactiques, en montrant le jeu des voleurs par exemple, il s'agit, dans le cas présent, d'une démarche parfois "automatique" pour éviter d'attirer l'attention et par là le jugement des autres. Particulièrement dans les zones exposées, l'acteur devra signifier en per-

manence que tout va bien, montrer son aisance, quand bien même il est décontenancé. Car laisser paraître son désarroi, attirerait les regards, éveillerait l'attention, insécuriserait parfois les autres usagers en brisant l'univers connu et normal qu'ils cherchent à maintenir.

A défaut de pouvoir maîtriser un environnement troublant, on peut maîtriser ses propres réactions face à ce trouble. De cette façon, on cherche à passer inaperçu, à éviter de provoquer des jugements qui seraient toujours menaçants pour l'acteur et pour son image de soi.

L'assurance explicite et démonstrative n'est pas la meilleure tactique parfois et peut vous amener à des erreurs monumentales, où les spectateurs laissent souvent l'acteur s'enfermer, non sans une secrète délectation. Le meilleur parti à prendre consiste souvent, dans le doute, à faire comme les autres, quitte à profiter de moments d'attente pour réévaluer ses choix discrètement.

Ce souci de passer inaperçu pour neutraliser les jugements potentiels nécessite déjà une capacité d'adaptation très grande : repérer dès l'entrée les comportements majoritaires, les suivre en attendant de se faire sa propre idée, ou bien trouver une zone de retrait dès le premier coup d'oeil pour observer la situation, tout cela ne s'acquiert que par une longue expérience de situations "à risque" social.

Les bénéfices d'un apprentissage de la "grammaire" de l'espace des lieux publics, la capacité à la transposer et à anticiper de nouvelles situations sont d'autant plus faciles à obtenir que le sujet est porté, dans tout son univers social, par les signes confirmant

sa position supérieure : l'assurance d'une domination dans la hiérarchie des classements sociaux généraux (classe sociale, sexe, niveau d'instruction, âge) fournit un avantage décisif pour affronter toute situation de jugement public potentiel. Les habitudes que certains usagers se créent, en allant toujours voir le même guichetier par exemple, ne sont, elles, jamais transposables : elles restent enracinées dans un lieu qu'on s'approprie partiellement mais dont on ne domine pas la logique. Tout élément imprévu peut compromettre l'utilité de "la béquille" ainsi inventée.

La norme exigée dans le lieu public n'oblige pas à un usage stéréotypé ou adapté dès l'entrée : mais elle exige cependant le maintien d'une apparence normale qui, comme le dit Goffman, "laisse (les autres acteurs) libres de s'occuper d'autre chose" (1). Cela permet de ne pas attirer le jugement mais ne peut cependant l'éviter totalement : ne pas menacer l'autre n'évite pas d'être jugé d'un regard.

Aussi, malgré tous leurs efforts pour paraître normaux, certains groupes sociaux seront signalés par leur mauvaise appréciation de ce que doit être un comportement moyen, anonyme : une démarche, un ton de voix, quelques indices vestimentaires suffisent à classer et ne peuvent être camouflés. Ces groupes sociaux, tels les immigrés ou les ruraux, déjà déclassés dans la hiérarchie des groupes sociaux, sont les plus victimes de l'insécurité dans ces lieux publics : pour eux, la rupture culturelle est la plus forte et ils ne disposent pas d'un capital d'expériences leur ayant permis de corriger leur classement de départ en se fondant dans l'anonymat. Il faut rappeler que les règles

(1) E. Goffman, la mise en scène de la vie quotidienne t. II : les relations en public, Paris : Ed. Minuit, 1973, p. 263.

de relation dans les lieux publics (de type administratif, tels que nous les définissons ici) ne sont pas identiques d'une aire culturelle à l'autre : ainsi la queue au guichet de poste ou à la banque aux Etats-Unis se fait pour tous les guichets en même temps, à plus d'un mètre du guichet. "L'intimité" de l'entretien y est plus grande, l'ordre d'arrivée s'impose plus strictement (ou ne joue pas sur plusieurs queues), l'usager n'avance qu'à l'invitation du guichetier.

Ces quelques règles imposent des distances corporelles, entre les acteurs, différentes d'un pays à l'autre : leur traduction n'est pas immédiate lorsqu'on effectue le changement comme le fait un immigré.

Ces normes, si anodines apparemment, sont pourtant profondément incorporées et considérées par chacun comme les règles "civilisées", à partir desquelles les comportements des autres seront jugés.

1.4.2 - L'interaction contenue.

Les relations dans les lieux publics obéissent à un principe d'économie qui tend à créer l'illusion d'une juxtaposition d'individus sans rapport entre eux. Aussi la norme générale limite l'intensité des relations au jeu des regards et des ajustements corporels, (ne pas se bousculer par exemple). La queue est cependant une situation qui oblige, en général, à s'installer dans un rapport social très codifié : on entre dans une hiérarchie sociale particulière basée sur l'ordre d'arrivée. Cette règle possède la particularité de niveler les différences sociales préexistantes et pourrait passer pour un modèle de "démocratie" et "d'égalité". Mais la loi s'avère plus ou moins rigide et le débat se déroule dans la queue entre les tenants de son respect strict et les laxistes.

Pour certains acteurs, en effet, l'obligation de subir l'attente, la foule, la priorité d'individus qu'on juge négativement ou tout au moins qu'on classe plus bas que soi, relève quasiment de l'outrage : leur expérience de la domination, de la considération, les conduit à ne plus supporter ce nivellement. Leurs attitudes iront alors de l'impatience la plus extrême à la fuite immédiate s'il y a trop de monde, en passant par l'attente détachée refusant la dépendance à la hiérarchie de la queue. Très peu s'autorisent un franc dépassement de la file et les situations sont nombreuses où ces tentatives sont rabrouées très sèchement par les tenants de la règle.

En l'occurrence, les laxistes du début peuvent devenir beaucoup plus intéressés au maintien de la règle au fur et à mesure qu'ils approchent du guichet, tout en ayant pu se distinguer à bon compte des "crispés". L'affirmation de la règle n'est pas condamnée mais néanmoins très risquée car, selon la façon dont on se met en scène à cette occasion, on est jugé "distingué", plein de tact et d'autorité ou au contraire, acariâtre, plein de rancœurs et d'impuissance. Cette dernière attitude dénote alors une position dominée soucieuse de préserver le seul espace où des droits légitimes vous donnent une bonne place. Les tentatives pour trouver des alliés dans la queue, pour prendre les autres à témoins font alors figures de déroute camouflée mais sont parfois réussies. A moins que le débat ne s'engage dans la queue elle-même, avec un partisan de la tolérance au resquilleur, ce qui est l'occasion d'une mise en scène très conflictuelle et très tranchée des oppositions sociales les plus diverses.

Cette démocratie, qui a ses avantages, mais qu'on subit malgré tout, présente ainsi de nombreux risques si l'interaction ne se limite pas au strict minimum.

Aussi les distances corporelles doivent être respectées et particulièrement à l'abord du guichet : il est de règle de se désintéresser ostensiblement de la conversation entre le guichetier et l'utilisateur précédent, bien que l'on entende tout et qu'on puisse même manifester une approbation ou un amusement discrets. C'est l'équivalent de l'impératif "vous n'avez rien entendu" qui met dans l'obligation de faire comme si bien que tout le monde sache à quoi s'en tenir. Un jugement négatif immédiat s'attache, par contre, à celui qui regarde par dessus l'épaule de l'utilisateur précédent ou qui s'approche pour écouter la discussion.

Parfois même, certains vont intervenir ou prendre parti : il faut alors que l'intrus adopte un comportement très prudent et explicitement amical pour que cette immiscion soit tolérée.

Dans la plupart des cas, une entrée en relation explicite avec un inconnu dans un lieu public représente une menace potentielle et déstabilise la position de celui qui est abordé : toute la première phase de l'interaction devra être consacrée à la réparation de cette agression et à la justification. Même l'entraide la plus désintéressée ou bienveillante met clairement celui qui en bénéficie en position de faiblesse : elle signale l'échec de sa tentative pour passer inaperçu en masquant ses difficultés.

Certaines catégories sociales adoptent d'emblée cette position d'attente d'une aide extérieure (par ex. les personnes âgées, voire les immigrés, ou même les femmes dans certaines situations) et ne sont pas menacées par cette intervention.

Dans d'autres cas, l'aide apportée à un usager désorienté, par exemple, est avant tout une opération de mise

en scène de la compétence de celui qui l'apporte, comme dans l'exemple qui suit : dans le hall de la CAF, une femme de milieu populaire s'assoit directement sur un siège. Elle n'a pas remarqué qu'on doit prendre un ticket. Elle voit son voisin aller le chercher et le fait à son tour. Entre alors un couple d'origine rurale très remarquable à sa complexion physique, sa démarche et ses vêtements. Totalement désorientés, ils errent dans le hall en regardant à droite et à gauche, évaluant tous les usages possibles mais continuant à avancer et se mettant en scène malgré eux (plus de trente personnes attendent autour d'eux). La femme dont nous avons parlé, leur adresse la parole, d'une voix forte en cet endroit calfeutré, en leur signalant qu'il faut prendre un ticket et en leur indiquant l'emplacement. Soulagés mais en même temps fort gênés de leur bévue "spectaculaire", le couple s'exécute. La femme leur assène en passant un "dame, faut connaître" triomphant, avec regards appuyés à ses voisins, qui marquent surtout leur gêne vis-à-vis d'elle et s'en désolidarisent.

Cet exemple illustre tout-à-fait à quel point chaque intervention dans le champ du lieu public classe l'intervenant et est utilisé par d'autres pour se classer, dans un jeu de jugements sans fins, où l'anonymat complet est impossible, puisque votre apparence comporte toujours des aspérités pour donner prise à l'autre.

L'attitude de cette femme rappelle aussi les effets symboliques importants de ces interactions où l'on peut se reclasser momentanément d'autant plus vigoureusement qu'on subit une domination quotidienne. Ces petites victoires permettent surtout de montrer ses capacités autonomes de classement, qui réinventent les classements imposés, en refaisant le monde pour un instant.

Ces expériences contribuent néanmoins à confirmer l'insécurité qui règne dans les lieux publics et à limiter tout comportement qui donnerait prétexte à une interaction plus intense que la proximité physique.

1.4.3 - Tactiques d'usages des guichets.

A partir d'une observation de plusieurs journées dans un bureau de poste principal et dans une Caisse d'Allocations Familiales, nous tentons de rendre compte des ajustements complexes qu'opère tout usager dans une situation de ce type, particulièrement à travers les rapports qu'il entretient avec le personnel et par là avec l'administration.

Nous avons déjà évoqué les tactiques utilisées pour contrer une désorientation déclassante. Afficher l'examen sérieux que l'on fait de la situation, utiliser brièvement les zones de circulation pour observer, faire le choix très net de suivre le comportement de la majorité, quitte à le modifier après examen, utiliser les zones de retrait pour étudier posément et à l'abri la situation, voire manifester une demande d'aide, par son désarroi seulement ou par une requête explicite. L'usage du couple est particulièrement avantageux dans ces situations : la situation de couple est révélée par un certain nombre d'indices que Goffman a décrit (1) (proximité physique, contacts corporels, échanges intenses, collaboration affichée dans une même tâche). L'ensemble de ces comportements permet au couple d'être centré sur ses échanges internes et de retraiter les signes inquiétants de l'environnement au sein de son "micro-système".

(1) Goffman, F : chap. 5, "les signes du lien" in la mise en scène de la vie quotidienne, op. cit.

Cette entité affichée délibérément fournit un rempart aux jugements portés par les autres dans les lieux publics : les échanges confidentiels entre les deux membres du couple portent alors souvent sur les incertitudes ressenties ("t'es sûr que c'est la bonne file ?") ou sur les jugements subis ou encore, portés par les acteurs ("t'as vu, celle-là ?"). Cette possibilité de retraiter à deux la situation est une garantie certaine de sécurité : le couple multiplie ses sources d'information, corrige ses erreurs plus rapidement, garde ses acquis en jouant sur plusieurs tableaux (l'un attend, l'autre se promène, chacun fait la queue à un guichet) ; il s'instaure d'ailleurs à cette occasion (ou se révèle) une répartition des rôles qui permet de dédoubler une position contradictoire vécue par la même personne. L'un sera l'introducteur, l'autre le soutien ou le guide ("tu présentes et moi je t'appuierai après").

Dans une relation de troc, on peut retrouver cela, l'un étant vivement intéressé, l'autre ne cédant pas sur les prix. Cette division des rôles peut être produite pour l'occasion et le couple constitué par la situation ("tu viens avec moi") mais plus souvent elle renvoie à une répartition déjà bien ancrée des fonctions de chacun combinant à la fois la "compétence" dans la question traitée ("c'est moi qui m'occupe de la CAF et toi de l'EDF") et la position habituelle de chacun, plus orienté vers l'extérieur ou vers l'intérieur.

Cette polarisation en ouverture et fermeture, sociabilité et intimité, se retrouve dans la plupart des couples, sans qu'elle soit attachée à des sexes ou identique pour toutes les situations. Ce couple représente alors le moyen le plus économique de traiter des pressions contradictoires, en le constituant en "lieu

propre", autonome, susceptible de stratégies, non paralysé par une explication impossible de ses tiraillements. Cette répartition des rôles est cependant indissociable d'un rapport de domination et la spécialisation des tâches dans un lieu public se traduit très rapidement en hiérarchie au sein du couple. Cette donnée peut s'avérer source de conflits et détruit alors tous les avantages du couple, en mettant en scène au contraire une désunion qui semble prendre les autres usagers à témoin.

Ces quelques éléments de tactiques laissent entrevoir qu'il faut mettre en oeuvre un réel savoir-faire dans l'usage des lieux publics qui demande tout un apprentissage. Pour certains il y a même une volonté de mettre en évidence cette compétence particulière en exacerbant la concurrence entre les usagers et en déclassant les autres de façon démonstrative. Les champignons de la capitalisation savent faire plusieurs choses à la fois (faire la queue et prendre un document, prendre son ticket avant de faire la queue, changer de queue, gagner une place -qui va à la chasse...-).

Un classement dichotomique peut facilement apparaître à l'observation entre l'hyper-compétent et le non-habitué. Le premier trouve le guichet exact du premier coup, s'y avance d'un pas décidé, change de file si l'autre va plus vite, a tout préparé (documents, formulaires), économise ses mots, suit l'avancée de la file sans retard, manifeste son aisance, voire sa distance ou sa préoccupation (il est pressé). L'usager désorienté, lui, se trompe de guichet et s'en aperçoit au dernier moment, hésite avant de prendre ses décisions, attend au loin sans avancer et bloque ainsi la queue, écoute de près ce que vous dites au guichetier, en espérant y glaner une information rassurante, n'a pas préparé sa demande et ne trouve pas les mots exacts, s'étend en commentaires "inutiles", associe les autres usagers à ses problèmes, ne quitte pas le guichet quand il a fini...

Comme on peut le voir, tous ces comportements sont extrêmement classants et la pression à l'efficacité, à la rationalisation des pratiques n'apparaît pas le seul fait d'une administration technocratique. Une échelle de valeurs organise le jugement de tous les usagers : elle s'est développée longuement (sous des influences qu'il faudrait étudier) et classe un certain nombre d'acteurs comme inadaptés à une civilisation fonctionnelle et technique. Ce classement issu de l'interaction entre usagers est bien plus puissant et intériorisé que toute injonction administrative.

1.4.3.1 - l'utilisateur face au "guichetier"

La situation de face-à-face entre l'utilisateur et l'agent de guichet met en oeuvre des registres très variés qui sont révélateurs d'un rapport hiérarchique qui se crée : l'utilisateur est toujours en position de demande, et bien que cela soit très légitime et qu'il n'y ait pas don univoque mais transaction, cette position crée une dépendance dont l'enjeu peut être essentiel. Quand bien même on cherche à limiter la relation à une transaction pure et simple, fonctionnelle, sans échange verbal parfois, on doit passer par cet intermédiaire. Cette contrainte est vécue comme une dépendance par certains groupes sociaux porteurs des prétentions contemporaines à l'autonomie à l'absence de dépendance vis-à-vis des tiers ou des autorités, à cette "liberté" qu'accorde la prétention à la compétence dans tous les domaines. Cette position, parfois exacerbée, n'en est pas moins très répandue, en grande partie en raison de l'élévation générale du niveau de formation.

Le rapport social entretenu avec les intermédiaires tels que les agents de bureau, de guichet, les hô-

tesses etc... se modifie ainsi peu à peu. Ces agents possèdent eux-mêmes un niveau de formation de plus en plus élevé alors que leurs tâches ne s'enrichissent guère : pour une grande partie des plus jeunes arrivés, leur emploi s'apparente à un déclassement ou, tout au moins, ne mérite pas une grande mobilisation ; leurs intérêts s'exercent ailleurs (loisirs, associations etc...).

Les anciens agents, dont la compétence n'était guère contestée auparavant et qui jouissaient d'une certaine position de domination face à l'utilisateur ignorant, se voient dévalorisés par ces "nouveaux-usagers" qui en arrivent parfois à leur dicter leur conduite, qui exigent, qui discutent le règlement sur un pied d'égalité et qui considèrent l'employé, somme toute, comme un parasite créé par la "bureaucratie française".

Les plus jeunes employés, face à ces nouveaux usagers trouvent seulement la confirmation de leur position de déclassés.

Dans les deux cas, le conflit peut devenir aigu et la pression de l'administration à la rentabilisation se conjugue alors à la pression des usagers eux aussi "rationalisateurs", pour modifier considérablement le style convenu des relations de guichet : nous verrons que certains usagers en tirent argument pour préférer traiter directement avec une machine.

Mais ces usagers "autonomes" ne représentent pas tous les usagers, ni même tous les usagers possédant un niveau de formation élevé. Une incertitude demeure -là encore- dans l'évaluation des positions réciproques : chacun peut avoir affaire à plus fort qu'il ne croit et, de plus, l'utilisateur peut avoir

intérêt à admettre sa position de demandeur si l'enjeu est important. Les "usagers autonomes" eux-mêmes admettent une distinction entre les tâches automatiques et les tâches de conseils, de demandes complexes pour lesquels un agent est le bienvenu et qu'ils prennent soin de ménager.

Au cours de cette évaluation spontanée du rapport de forces, l'usager tente, dès les premiers échanges, d'instaurer un style de communication, en adoptant le ton, les mimiques, les positions du corps, qui marquent ce style. Nous avons observé principalement trois styles de communication mis en oeuvre à un guichet, qui décentrent la relation de la stricte transaction : on peut traiter une affaire, ou bien demander un "tuyau", ou encore papoter.

Le premier se caractérise par le ton direct, ferme, précis, la présentation de "dossiers", une distance maintenue, une argumentation aidée de gestes. Le demandeur de "tuyau" adopte un sourire massif, un ton confident, une distance minime, (jusqu'à se pencher par dessus le guichet s'il le faut) et rechercher une complicité par des digressions diverses et des signes physiques (clin d'oeil, poignée de main). Celui qui papote ne regarde pas l'agent directement, adopte un ton anodin, ne manifeste aucune mobilisation pour ce qu'il vient chercher, s'appuie familièrement sur le guichet, prend son temps...

Chaque attitude peut recouvrir une tension, un enjeu extrême ou au contraire un problème anodin : le choix d'attitude fait intervenir de nombreux facteurs, que la dissimulation volontaire, par anticipation de la perception que l'on suppose que l'agent a de soi-même (et ceci à l'infini), rend

difficiles à déceler. Dans tous les cas, cependant, la tactique adoptée admet la position de demandeur de l'usager, sa dépendance, tout en la déniait, en la faisant glisser vers un autre style où la dignité de chacun serait préservée : l'usager tente d'imposer un style de relations qui lui permette de s'appropriier la fonction de l'agent. La relation de guichet tend vers l'entretien, le microcosme, vers l'isolement du reste des usagers : chaque usager espère arriver à cette particularisation en inventant un style qu'il croit distinctif, en niant l'anonymat du rapport. Cela se remarque nettement lors des tentatives d'isolement vis-à-vis de la file d'attente, lors des invasions du territoire de l'agent par l'usager.

Créer un climat d'intimité, de confiance ou tout autre style apparemment plus distant revient à tenter d'organiser le monde selon ses principes, tout en sachant qu'il y a tractation et rapport de forces. Cette appropriation de l'univers se retrouve dans les appellations données à des relations uniquement marchandes : "mon petit Prisu", "mon" pompiste, "ma" copine du guichet de la CAF, "mon" hôtesse, "ma" caissière préférée. Cette opération permet de réduire l'insécurité par l'habitude mais aussi par l'établissement de relations protectrices ("il m'a à la bonne !").

Même si l'usager n'est pas un habitué, il tente par le style spécifique qu'il donne à la relation, de dépasser le rapport usager-administration, de le personnaliser : il y a là un certain effet de transgression. Une frontière est subvertie, l'usager fait passer l'agent dans un autre rôle malgré l'autorité, et l'usager comme l'agent peuvent ressentir un plaisir réel à cette opération : certains usagers font d'ailleurs merveille dans cet

art, la figure la plus répandue étant celle du dragueur-plein-d'humour. C'est dire que le code de la séduction est employé à plein dans ces tactiques d'usages des guichets : les méthodes pour arriver à cette transgression qu'est une attention personnalisée sont cependant très variées. Nous avons pu observer ainsi l'utilisation des registres de la pitié, de la crise de nerfs, du conseil, de la confiance, de l'humour etc...

1.4.3.2 - L'utilisateur face à l'administration

L'objectif essentiel des tactiques d'usage des guichets consiste à nier ce qu'ils sont, à savoir une demande faite à une administration. En personnalisant cette entité incertaine, on tente de détourner la toute-puissance qui lui est attribuée et de la faire réintégrer un monde "humain" sur lequel on a prise.

La première démarche de l'utilisateur d'un guichet de la CAF constitue souvent un aveu d'impuissance : il dépose ses papiers, les étale sur le bureau, en vrac ou avec méthode. C'est la façon commune d'entrer en relation puisque l'explication détaillée nécessiterait de posséder le code linguistique de l'administration : c'est aussi l'aveu d'une dépendance puisqu'on répond souvent à une sollicitation de la caisse matérialisée par un papier (qu'on n'a parfois pas compris or qui ne donne pas satisfaction). Certains se contentent même de déposer leur papier sans rien dire, attendant que l'hôtesse interprète elle-même le motif de la visite. L'observation de ces procédures d'entrée en relation fut l'occasion de constater la variété

des modes de gestion des "archives". Pour certains une enveloppe rassemble tout, d'autres apportent de véritables classeurs, d'autres, encore, apportent seulement le papier concerné. Pour la plupart cependant, on peut constater à quel point la logique administrative a influencé chacun : les normes de l'administration s'incorporent selon des modalités très diverses, lentement mais sûrement.

La logique de la gestion qui impose de garder des justificatifs et de prévoir les échéances fait son chemin et organise des pans entiers de la vie quotidienne.

Le stockage de ces informations reste souvent confus et relève alors plutôt de la prévention contre la toute-puissance de services qui pourrait un jour, réclamer des pièces à conviction. L'incompréhension de la plupart des catégories utilisées par l'administration demeure, depuis les termes utilisés (ou les abréviations) jusqu'aux divisions entre services en passant par les seuils de revenus et leurs modes de calcul.

Mais la bonne volonté des usagers est frappante pour comprendre comment "on" gère leurs droits : il y a là, dans l'incorporation même des normes de l'administration, une pratique d'auto-défense qui fait son chemin mais qui reste paradoxale car l'auto-défense implique la négation progressive de ses propres systèmes de pratiques au profit de ceux de l'administration.

En déposant ses papiers sur le bureau, l'utilisateur semble aussi faire référence à un message crypté de

l'au-delà et vouloir le dépasser aussitôt pour entrer dans une relation personnalisée par des tactiques que nous avons décrites précédemment. En s'appropriant cette relation, il affirme ainsi son individualité : il est un cas particulier. De fait, bien des dossiers sont particulièrement complexes, mais il suffit de peu pour les embrouiller : l'administration bâtit, en effet, ses critères de gestion sur des populations "moyennes" bien normées, correspondant aux valeurs établies (travail, famille...) mais aussi très stables.

Aussi, le moindre changement de situation déstabilise tout un dossier (1) et cela ne peut que renforcer les dispositions de familles populaires notamment, qui misent tout leur espoir de bien-être sur la neutralisation des changements, sur la stabilité dans tous les domaines (et non sur le changement incessant ou la "progression" comme pour les couches moyennes contemporaines). Le "cas particulier" devient alors la norme et l'usager fait aussi en sorte qu'il en soit ainsi : l'entretien avec l'employé est l'occasion d'une explication personnelle de tous les tenants et aboutissants de la situation actuelle.

Pour certains dossiers, la CAF demande par exemple, de restituer des éléments de son histoire (emplois, allocations précédentes, adresses) mais, dans bien des cas, les usagers s'étendent sur leur passé et sur les détails de chaque procédure bien au-delà de ce qui est demandé. Certains "cas" deviennent connus de tous les agents, ils font partie de la famille.

(1) Il serait à ce propos, fort instructif (et amusant) de faire l'inventaire des erreurs de l'administration et de l'utilisation de l'argument "c'est l'informatique !", toujours très chargé de signification mais rarement explicité.

Dans ce mouvement de recherche de la confiance de l'agent, de séduction même, l'usager n'oublie cependant pas qu'il a affaire à une administration : aussi, se confiant volontiers sur certains points, il reste fort discret sur d'autres et répond seulement aux questions précises de l'employé. L'enjeu de cette relation reste l'obtention d'avantages financiers et, ne connaissant pas les règles exactes d'attribution, l'usager craint d'avouer des situations qui vont à l'encontre de ses intérêts.

Aussi la confiance accordée à l'employé va rarement jusqu'à la complicité totale, bien qu'elle soit feinte parfois, car l'autorité administrative et ses règlements planent sur l'entretien. Retenir les informations sans pourtant mentir aboutit parfois à des situations inextricables où l'on doit prouver sa bonne foi, par un déploiement d'arguments de secours qui révèlent surtout la gêne. Les bureaux de CAF, de Sécurité Sociale, d'ANPE par exemple, fourmillent d'exemples de ce type dans la mesure où l'enjeu y est important.

Ce jeu de masques qu'on ôte dès qu'on les a revêtus provient de ce rapport à une autorité qu'on essaye d'amadouer pour lui soutirer le plus d'aide possible mais qu'on ne peut tromper, à laquelle on ne peut mentir et devant qui on ne doit pas paraître demandeur. Nier toujours cette position de dépendance constitue le fil conducteur de toutes les tactiques : seuls les "assistés chroniques" ou les victimes de "coups durs" peuvent s'autoriser à quémander des ressources, qui pourtant ne sont que des droits.

Enfin, il faut souligner à quel point une demande d'informations devient personnalisée, au cours de

cette rencontre de guichet : l'utilisateur interroge l'employé pour connaître la réponse à sa question précise, qui lui est bien particulière. Si possible, il obtient en même temps la résolution de son problème sur le champ : dans l'ensemble, l'information ne devient vitale et activement recherchée qu'à l'occasion d'une situation particulière.

Par contre, l'accumulation de documentation ("au cas où") se pratique aussi couramment mais il est difficile de mesurer l'effet de ces informations sans enjeu, hors situation : elles s'opposent cependant nettement à l'information "pointue" et immédiatement efficace demandée aux guichets (l'observation a porté sur ce point sur un guichet CAF, une Poste Centrale et un bureau de renseignements SNCF). La capacité de retraiter les informations générales pour son cas particulier semble en effet limitée, ou tout au moins une confirmation de son hypothèse par une "personne compétente" s'avère souvent nécessaire. Plus l'enjeu est important, plus sa position est dominée dans l'usage des lieux publics, plus l'utilisateur fera appel à l'agent de guichet, abandonnant ses éventuelles revendications d'autonomie pour accepter cette dépendance malgré tout sécurisante.

1.5 - LA MISE EN SCENE DE SOI DANS L'USAGE DE TELEM.

L'ensemble des analyses qui précèdent permettent de mieux comprendre la situation même d'interrogation d'un terminal télématique dans un lieu public, à la fois identique et différente de l'usage d'un guichet.

1.5.1 - Les soucis contradictoires de Telem.

Les zones composant l'espace des lieux publics ne sont pas toutes exposées aux regards, à l'interaction selon les mêmes principes. La volonté de se ménager des zones de repli ou de rendre la relation de guichet plus confidentielle révèlent à quel point la tension entre l'obligation d'une mise en scène publique et la recherche d'une appropriation du lieu, d'une défense contre les jugements est au coeur des tactiques employées.

Telem s'insère dans cette contradiction en vertu de ses intérêts propres et ne fait que l'exacerber. Le terminal doit en effet être visible, sa vocation démonstrative ne peut être oubliée : Telem occupe alors des zones proches des zones de circulation et attire surtout l'attention par le grand écran cathodique (doublé même à la galerie marchande). Mais, dans le même temps, l'interrogation demande un certain calme, une zone d'intimité qui correspond à cette mise entre parenthèses de l'environnement recherchée au guichet : aussi Telem s'installe en retrait, essaye de ménager un espace à part. Cela se traduit notamment par la distance qui sépare le grand écran du terminal lui-même, particulièrement nette à la Mairie, ou à la Mutualité.

Cette occupation paradoxale de l'espace est redoublée par les soucis parallèles d'insérer d'une part le terminal dans le lieu, de le banaliser, de ne pas bouleverser les usages établis et de développer d'autre part des fonctions nouvelles d'information dans ce même espace, d'élargir les usages possibles du lieu, de maintenir la position originale de Telem. L'incertitude sur le public potentiel, la volonté de maintenir un éventail très large d'utilisateurs, le souci de ménager les

administrations en place, ont conduit à ne pas trancher dans ces fonctions contradictoires : Telem ne se cache pas, n'a pas de bureau ou de cabine mais n'envahit pas le lieu, ne fait pas de publicité ou-trancière.

1.5.2 - Tactiques des usagers.

Il nous semble pourtant que les usages observés renvoient à des analyses de la situation, faites par les usagers, qui, eux, privilégient un pôle dans ces positions paradoxales de Telem. Les tactiques mises en oeuvre par les utilisateurs montrent ainsi en premier lieu leur inscription du terminal et de l'interrogation dans un espace public où l'intimité n'est guère possible. La démarche adoptée pour aborder l'appareil est essentiellement tributaire de la position que l'usager potentiel occupe subjectivement dans la hiérarchie sociale momentanée. L'abord direct n'est bien souvent le fait que des usagers déjà "confirmés" ou ayant repéré les lieux et les pratiques convenables auparavant.

Telem accroit en effet, l'incertitude déjà prégnante dans ces lieux, en brisant un univers habituel c'est-à-dire approprié par les habitudes, et en mettant en scène publiquement des pratiques inédites dans cet espace. La rupture peut être plus ou moins grande : s'asseoir à la Poste suffit à trancher sur l'usage habituel des guichets; s'arrêter et s'asseoir au milieu de galerie marchande contraste avec la flânerie qui s'y pratique habituellement ; par contre, le système "cabine" de la gare SNCF s'insère plus facilement dans la lignée du guichet de même que le terminal du Centre d'Information Jeunesse s'adapte facilement aux démarches de consultation de dossiers.

Pour la plupart des usagers va se constituer une zone de retrait, des "coulisses" comme le dit Goffman où l'on pourra tout observer en se mettant derrière les autres usagers. Le paradoxe de ces zones de retrait consiste ici dans leur conjonction avec les zones de circulation habituelles : l'observateur de Telem se met à distance de la zone de retrait occupée par l'appareil et se retrouve alors dans les zones habituellement les plus exposées aux regards. Cette situation provoque une attitude de dénégation de l'attente : on ne fait que passer, on flâne, ainsi que le veut l'usage courant de ces zones, et l'on "jette un oeil" (qui parfois se prolonge en va-et-vient incessant).

Il se constitue, en effet, très rarement une queue pour interroger Telem, car l'usage n'est pas encore intégré au point de voir de nombreuses personnes utiliser Telem délibérément pour chercher une information dont ils ont vraiment besoin. L'usager se retrouve un peu dans la situation du spectateur face à un marchand ambulant : il regarde de loin, s'intéresse, cherche à savoir de quoi il s'agit, mais ne veut surtout pas montrer qu'il se laisse prendre à la séduction du marchand. Sa crainte est en effet de se retrouver sollicité pour monter sur la scène où il perdrait alors toute contenance. Cette situation se retrouve dans des termes identiques à la galerie marchande de Beaulieu où l'hôtesse, remarquant l'observation prolongée de certains, leur propose parfois de s'approcher pour l'utiliser : la dénégation ou la fuite sont alors générales.

Pour les autres terminaux, c'est la pression éventuelle des autres usagers qui joue pour empêcher qu'une queue régulière se forme. L'enjeu n'étant pas important ("c'est par curiosité"), personne ne s'offusque de voir son tour contesté, au contraire : l'observation des erreurs du précédent va permettre de mieux

comprendre ce qui se passe, de calculer les risques d'une mise en scène de soi.

Celui qui a franchi le pas ne peut ignorer que de nombreux regards sont tournés vers lui : il y est totalement exposé. Il peut choisir alors de se rapprocher de ces spectateurs par son comportement ou de s'en isoler. Certains usagers restent debout, très distants, pianotant d'une main, manifestant ostensiblement une position non engagée dans l'interrogation, une attitude d'essai. Selon leur prestance sociale, ils insisteront plus sur l'aspect "tentative gratuite", "pour voir" de leurs pratiques ou sur le côté "très à l'aise", "connaisseur", sans que le rapport avec une compétence réelle intervienne.

L'usager peut aussi tenter de s'isoler de ces regards et adopter des postures marquant explicitement sa concentration, son extériorité au lieu et aux interactions : il s'assoit confortablement, se penche près du terminal, s'accoude autour de l'appareil dans une attitude studieuse.

Il peut aussi neutraliser la publicité de la situation en privilégiant la relation avec l'hôtesse ou en utilisant le terminal en couple : nous retrouvons alors toutes les tactiques déjà observées par ailleurs dans l'usage du guichet ou du couple, qui cherchent à créer un micro-système beaucoup plus fort face aux jugements potentiels des observateurs.

Les utilisateurs vivent donc, selon nous, la situation comme publique, particulièrement exposée et risquée par l'absence de repères pour l'usage : leurs tentatives pour accentuer le pôle intimité sont limitées et reprennent les tactiques observées dans tous les lieux publics. D'autre part, dans la contradiction bana-

lisation-nouveauté que cherche à gérer Telem, les usagers ressentent l'attrait du nouveau à condition d'arriver à percevoir l'appareil comme nouveau et à lui attribuer rapidement une signification, une typologie d'usages nouveaux. Or, l'opération spontanée la plus fréquente pour réduire l'étrangeté de la présence de cette machine, pour stabiliser un environnement ébranlé, pour résoudre cette dissonance, consiste à attribuer à l'objet inconnu les propriétés d'objets déjà connus. Cette réduction de l'inconnu au connu fonctionne à l'analogie et produit le paradoxe de toute innovation qui, pour être intégrée, doit être, dans un premier temps, niée comme telle et insérée dans une chaîne de significations, ici de produits et d'usages, déjà identifiés.

On comprend ainsi le succès du magnétoscope, caractérisé par sa "secondarité" par rapport à la télévision, dont il étend seulement le spectre des usages (1). La particularité de l'implantation de Telem dans des lieux publics interdit de l'insérer dans une chaîne de signification unique.

Un certain nombre d'usages sont en effet "inimaginables" dans certains lieux et conduisent à délimiter un champ des possibles cohérent avec la fonction de l'institution où se tient le terminal : Telem n'est pas encore positionné de façon autonome dans ces espaces et la norme qui régit les usages de chaque lieu public s'imposera sans doute encore longtemps à Telem lui-même.

En ce sens, la banalisation de Telem peut lui être fatale, en empêchant qu'un usager d'une Poste puisse

(1) Cf. BABOULIN, GAUDIN, MALLEIN : Le magnétoscope au quotidien, Paris : Aubier. INA, 1983.

seulement imaginer qu'il trouvera dans ce lieu des informations sur les collègues ou sur les courts de tennis, ou encore qu'un usager de l'office HLM puisse seulement imaginer avoir le droit d'utiliser personnellement ces machines. Chaque lieu public impose ainsi à Telem un éventail de possibles qui vont tendre à l'assimiler à des appareils déjà connus.

Nous avons personnellement observé les attitudes et remarques de ce type dans trois terminaux et nous en déduisons seulement pour les autres une chaîne de possibles dans laquelle Telem est susceptible de s'intégrer.

A la mairie annexe de Chantenay, Telem fait figure d'extra-terrestre et ne cadre pas du tout avec les usages traditionnels du guichet qui s'y déroulent : aussi les usagers font remarquer aux employées "Tiens, vous avez la télé, maintenant ?" (l'absence de terminal type annuaire ne peut qu'accroître la confusion), la télévision est le seul objet technique familier qui peut servir à identifier Telem : cela n'empêche pas d'estimer incongrue la présence d'un poste de télévision dans un bureau... !

A l'office d'HLM, l'appareil est immédiatement assimilé à un outil de travail pour l'hôtesse, comparable à un écran de banque, que les usagers commencent à connaître : leur position dans l'institution leur interdit de penser qu'eux-mêmes puissent utiliser ce terminal, ("ce n'est pas pour nous").

Dans la galerie marchande de Beaulieu, Telem ne passe pas inaperçu, loin de là, mais s'intègre tout-à-fait aux multiples stands de démonstration qui s'y installent régulièrement. Un de plus, un de moins... L'usager reste persuadé qu'il s'agit de vendre une marchandise et demeure à distance ou au contraire demande son prix,

comme n'importe quel gadget électronique contemporain. A la mairie, la séparation du grand écran et du terminal, induit deux perceptions différentes : le premier s'intégrant à la diffusion de films publicitaires dans certains magasins, le terminal faisant plutôt figure d'outil de travail pour les hôtesse, avec imprimante qu'on peut assimiler à un Telex, c'est-à-dire à un appareil tout à fait énigmatique.

Deux autres filières de produits peuvent encore être signalées : le jeu-vidéo et le guichet automatique de banque.

A la maison de quartier de Doulon, un usage intensif par les jeunes renvoie au premier ordre de signification, tandis qu'à la gare SNCF, l'aspect jeu vidéo n'est pas absent mais se combine avec un système d'encastrement du terminal qui s'apparente plus à l'usage des guichets automatiques de banque.

Ces dernières évaluations restent hypothétiques et laissent entrevoir la possibilité pour certains lieux publics d'accueillir un éventail d'usages plus larges que d'autres. Dans ce cas, il nous semble que la perception de l'objet technique s'intègre toujours à une chaîne de représentations déjà établie mais dans laquelle l'expérience personnelle d'un usage d'objets identiques joue un plus grand rôle que la pression normative du lieu d'implantation.

Cette expérience de la technique comme facteur essentiel des pratiques observées dans l'usage de Telem sera étudiée au chapitre II.

1.5.3 - Enjeux du questionnement public de Telem.

La mise en scène de soi dans l'espace social d'un lieu public produit des comportements spécifiques que nous

avons examinés. Dans le cas de Telem, ces effets sont multipliés par l'obligation faite d'adopter des comportements inédits, d'une part une démonstration de ses capacités techniques, d'autre part un dévoilement public de ses centres d'intérêt.

1.5.3.1 - La confrontation à un objet technique nouveau mobilise des schémas de pensée formés au coeur de rapports au changement, à l'innovation et à la technique que nous examinerons plus loin. Nous avons déjà noté qu'il fallait déjà pouvoir déceler la présence de Telem, l'interpréter comme une nouveauté ou le réduire à un usage connu, déjà expérimenté et autorisé au "grand public". Ne connaissant pas les possibilités d'un tel appareil, l'utilisateur potentiel doit y accrocher des hypothèses hasardeuses qui soient cohérentes avec ses expériences et les usages habituels du lieu.

L'observation prolongée des utilisateurs précédents est une nécessité pour faire face à une manipulation qu'on ignore. L'évaluation des difficultés probables et de ses capacités ainsi faite, l'utilisateur qui passe à l'acte, prend le risque d'un apprentissage devant tous les "spectateurs".

Cette situation est suffisamment rare pour qu'on la souligne : elle rappelle la mise en scène adoptée pour un examen. Le tâtonnement face à un annuaire électronique chez soi présente moins de risques de ce point de vue, bien que l'échec face à la machine, même sans public, nécessite un travail d'explication rationnelle qui se résume souvent à une attaque contre la technique-qui-n'est-pas-au point et/ou à une dévalorisation interiorisée.

Le tâtonnement n'est ici possible que dans certaines limites et l'échec peut prendre des dimensions dramatiques. L'insatisfaction vis-à-vis des informations n'est pas en jeu, d'autant moins dans cette période où l'utilisateur n'a pas de demandes précises mais tente de s'approprier la technique d'utilisation. Devant ce public, un échec représente une sanction assez brutale, que personne ne formule dans un jugement de valeur explicite, mais qui déstabilise la position de l'utilisateur dans les interactions. On perd contenance, en général, et des masques divers sont alors inventés pour corriger cette faiblesse : le plus répandu est la fuite à la fois discrète et pressée, comme nous l'avons observé à plusieurs reprises à la gare SNCF où l'appareil se déconnectait ou se bloquait souvent.

Ces incidents ne peuvent que confirmer les observateurs dans leur refus de prendre des risques subjectifs aussi grands.

La dévalorisation qui en résulte pour l'utilisateur est atténuée par l'absence apparente de conséquences de cet échec sur les autres sphères de sa vie quotidienne : ceux qui l'ont observé ne sont ni des voisins, ni des collègues, ni des amis et il ne les reverra jamais.

Néanmoins, la situation d'examen ainsi vécue devant un large public provoque en cas d'échec un jugement d'une force très grande, qui peut s'apparenter à l'humiliation et enraciner une disposition durable de méfiance vis-à-vis de ces machines comme des lieux publics.

1.5.3.2 - Les impératifs de publicité adoptés pour Telem mettent l'utilisateur en position de dévoiler ses centres d'intérêt à tout un chacun, par le biais du

grand écran. Certains l'ont bien compris qui, en s'absorbant dans le terminal, tentent d'oublier cette extension à vocation publique.

Nous avons déjà noté que dans le rapport à l'employé du guichet les tentatives pour créer une zone d'intimité, les règles qui imposent de ne pas écouter ce que dit le précédent usager, marquaient ce souci de jouer son rapport à l'administration dans le registre du privé.

L'utilisateur de Telem s'expose, lui, à mettre en scène ce qui le définit socialement, à travers ses préoccupations, et par là, à se classer et à être classé. Ce n'est pas la même chose d'interroger Telem sur les programmes de l'opéra ou sur les droits des chômeurs : l'identification sociale se fait automatiquement et redouble les classements déjà réalisés dans les interactions en public. Cette visibilité des questions posées pousse l'utilisateur à choisir des rubriques anodines ou culturellement valorisées : la rubrique "loisirs", de ce point de vue, bien qu'ils soient très différenciés socialement, demeure une porte de sortie facile à utiliser et connote d'autant plus Telem comme utile pour des informations sans enjeux, non vitales, voire comme objet appartenant au monde des loisirs.

Nous avons pu observer par contre, que les urgences, les démarches essentielles au maintien de son statut social ou de ses revenus (travail, santé) passent peu par Telem : c'est seulement le désarroi le plus complet qui peut pousser certains usagers, obsédés par un problème vital, à interroger toutes les sources d'information et, par hasard, Telem. Mais ces questions vitales demandent des réponses précises et personnalisées que Telem n'a pu leur fournir. La mise en scène de difficultés sociales

profondes à travers des questions exposées publiquement est considérée par les usagers comme trop classante et constitue un barrage certain à l'utilisation de Telem. L'anonymat relatif qui caractérise de nombreuses techniques de communication est ici totalement brisé, l'absence de relations de connaissance entre les usagers étant annulé par la force du jugement collectif dans une situation de spectacle.

1.5.4 - L'hôtesse paradoxale.

Nous avons déjà souligné comme la mise en place d'intermédiaires entre l'administration et l'utilisateur fonctionne de façon paradoxale : comme tout intermédiaire, ils sont médiations, c'est-à-dire, canaux et barrages, mise en relation et mise à distance, suture et coupure, conducteurs et filtres.

De ce point de vue, Telem n'échappe pas à ce paradoxe, qu'on a pourtant tenté de résoudre en installant une médiation supplémentaire -l'hôtesse- à côté de la médiation première -le terminal- (1).

La dimension pédagogique de l'opération a été ainsi mise en avant mais n'a fait que déplacer le paradoxe : on peut considérer que la présence d'une hôtesse fonctionne autant comme barrage, frein à l'usage que comme auxiliaire, encouragement.

L'utilisateur confronté à l'ensemble terminal-hôtesse peut en effet adopter trois attitudes :

- Il reproduit une relation classique de guichet en

(1) Hôtesse chargée uniquement de Telem : Galerie marchande Beaulieu. Hôtesse Telem + accueil : Poste Principale, Mairie, Mutualité (+ CRIJ et OPHLM dans une moindre mesure).

accentuant l'intimité avec l'hôtesse et en délaissant totalement le terminal : c'est l'hôtesse elle-même qui doit l'interroger. Telem se voit ainsi maintenu au rang d'outil professionnel, non destiné au grand public. L'acculturation à une nouvelle technique est alors exclue : la présence de l'hôtesse peut même fonctionner comme signe de propriété sur l'engin et par là exclure toute approche de l'hôtesse elle-même, ce que de nombreux entretiens ont confirmé. Autre signe : un nombre important d'utilisateurs demandent la permission d'utiliser le terminal.

- Il utilise le terminal sans s'occuper de l'hôtesse voire sans lui adresser la parole. Mais la proximité immédiate de l'hôtesse ne peut empêcher de ressentir sa présence comme un contrôle, et l'usage comme un certain abus de pouvoir. L'hôtesse devient alors un obstacle à la recherche d'une zone d'intimité avec le terminal. Le jugement que chaque observateur est susceptible de porter se voit introduit au cœur même de l'usage : il porte sur les contenus, mais surtout sur la compétence technique. Les erreurs, hésitations, blocages sont alors jugées et sanctionnées sur le champ par une personne que l'on suppose compétente. Les hôtesse les sentent bien qui doivent regarder sans regarder en se tournant ostensiblement vers ailleurs. En cas d'échec, la possibilité de demander une aide peut-être vécue comme un aveu de faute ("j'ai dû casser quelque chose") et comme un aveu de dépendance : l'usage direct du terminal visait précisément à tenter d'annuler cette dépendance. Certains utilisateurs rabrouent ainsi l'hôtesse qui se propose de les aider. Là encore, la présence de l'hôtesse peut dissuader de l'usage par les limites qu'elle apporte, malgré elle, aux possibilités d'apprentissage, par le jugement que l'hôtesse ne manquera pas de porter. On retrouve alors cette revendication d'autonomie, que nous avons mentionnée, face à une hôtesse qui dépossède des avantages promis

par la machine, ("plus d'intermédiaire" ! sous-entendu "humain"...).

- Il reste enfin la possibilité de combiner les deux intermédiaires, terminal et hôtesse de façon harmonieuse : notre description ne doit pas laisser croire que cela n'existe pas mais il est vrai que chaque usager tend à se polariser sur la relation à l'un ou à l'autre et que la combinaison de deux médiations produit des effets pervers annulant souvent les avantages escomptés.

x

x

x

CHAPITRE II

L'APPROPRIATION DES INNOVATIONS

TECHNOLOGIQUES : ENJEUX SOCIAUX

AVERTISSEMENT

Nous signalons au lecteur que ce chapitre présente des aspects complexes qui peuvent rebuter. On pourra les expliquer à son gré, par le défrichage nécessaire d'un terrain quasiment vierge, par la finesse de l'analyse, par le pédantisme de l'auteur, par sa volonté délibérée de masquer des incohérences théoriques ou encore par son incapacité congénitale de sociologue à écrire en français. Le chapitre 2.1. comporte des annexes regroupant les exposés plus théoriques, les chapitres 2.2. et 2.3. sont sans doute les plus complexes mais peuvent éventuellement être évités sans trop de dommages pour la compréhension. Le lecteur, soucieux de se fixer les idées par des exemples "concrets" pourra lire d'abord le chapitre 2.1. puis le chapitre 2.5., pour revenir s'il lui plait à l'argumentation par la suite.

Dans la déconstruction d'un objet empirique comme TELEM-NANTES, sa qualité de machine, d'innovation technologique semble s'imposer comme un axe d'investigation prioritaire : nous avons voulu montrer cependant à quel point ses autres caractéristiques, machine à informer dans des lieux publics, étaient tout aussi pertinentes dans l'analyse des blocages et enthousiasmes suscités.

D'autres iront plus loin pour affirmer que le "problème technique" n'existe pas avec Telem puisque'il a été conçu pour un usage grand public, qu'il est d'une "simplicité enfantine" et que la communication fait disparaître la médiation du terminal très rapidement. Contre ce renversement brutal, nous voudrions montrer dans ce chapitre comment une acculturation à de nouvelles techniques se joue à travers la diffusion de Telem auprès du grand public, comment un apprentissage de cet ordre -car il y a bien apprentissage et acculturation- révèle des inégalités sociales plus complexes qu'une hiérarchie sociale simplifiée (couches supérieures -moyennes- inférieures ou bourgeoisie- classe ouvrière).

Les soixante-dix interviews réalisées ont porté principalement sur cette question mais leur exploitation systématique reste difficile, car les analyses ici présentées ont germé seulement au cours de l'exploitation des matériaux et n'ont pas dirigé au préalable la confection du guide d'entretien : nous leur laisserons un statut d'hypothèses, déjà plus ou moins étayées selon les points abordés.

Nous proposerons enfin une typologie des usagers et non usagers interviewés pour mieux concrétiser l'articulation des différents facteurs pouvant expliquer les appropriations différenciées des innovations technologiques.

2.1 - LES USAGES OBSERVES

2.1.1 - Qui sont les utilisateurs de Telem ?

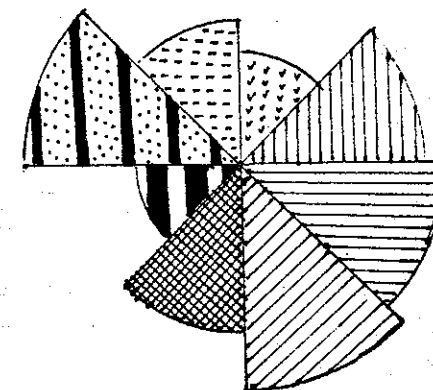
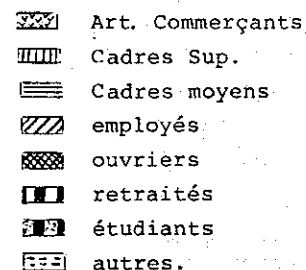
Précisons d'emblée les caractéristiques des usagers pour ancrer notre raisonnement dans quelques indicateurs d'une population réelle -est-elle bien réelle cependant après le traitement par nos fiches ?-. Les informations recueillies par des fiches-questionnaires très brèves permettent d'obtenir une photographie assez fidèle des quelques caractéristiques des usagers, sur les trois terminaux examinés, et cela malgré de nombreuses difficultés et biais que nous examinons en annexe.

S'il fallait donner un "profil moyen" de "l'utilisateur type" de Telem, nous dirions, en un raccourci brutal qu'il est de sexe masculin, qu'il a entre 18 et 32 ans, qu'il possède au moins le baccalauréat et qu'il exerce une profession de bureau, à un niveau de responsabilité faible ou moyen. Ce schéma confirmerait sans doute, bien des discours prêts-à-servir sur "les classes moyennes" mais nous paraît occulter la mesure des écarts réels entre catégories. Il faut en effet, souligner la présence d'effectifs conséquents de toutes les catégories socio-professionnelles (cf tableaux en annexe et graphiques 1 et 2).

GRAPHIQUE 1 : CATEGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES DES USAGERS DE TELEM.

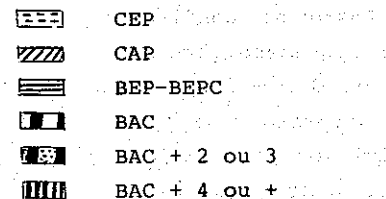
Total des 3 sondages réalisés au terminal de la galerie marchande de Beaulieu. (N : 367)

échelle : 15 mm de rayon = 10 unités

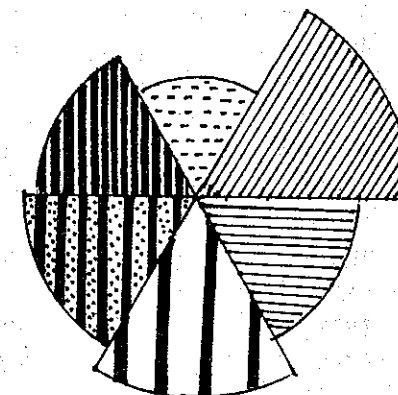


GRAPHIQUE 2 : NIVEAU D'INSTRUCTION DES USAGERS DE TELEM.

(mêmes sources)
(même échelle que GR 1)



Niveau d'instruction
équivalent à



Rapportée aux proportions nationales ou même nantaises, la sous-représentation relative des catégories ouvrières est cependant bien réelle ; mais beaucoup moins forte à Beaulieu qu'à la Poste. Les usages des lieux publics, en fonction par exemple de leurs heures d'ouverture, sont en effet socialement différenciés. Le nombre absolu de consultations peut être pris en compte pour vérifier la disparité existante entre ces lieux d'implantation, dont nous avons montré l'importance pour les usages de Telem. Seuls les terminaux de la Poste et de la galerie marchande de Beaulieu nous ont fourni des données suffisantes pour une étude statistique. Nous n'avons pas mené cette étude en l'absence d'hypothèses pertinentes adaptées à un relevé de données aussi élémentaires. Nous fournirons seulement quelques pistes d'investigation possibles.

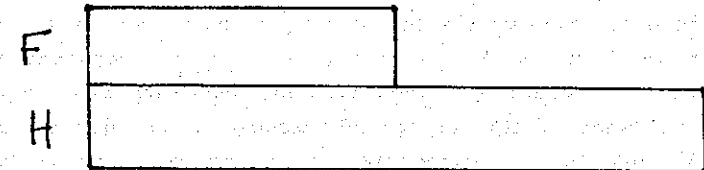
Le relevé des données en deux périodes différentes ne fait pas apparaître de transformations précisément démontrées : nous pourrions avancer cependant que les catégories supérieures deviennent moins représentées dans le deuxième sondage, au profit des catégories ouvriers et employés qui progressent. Cette donnée peut être confirmée par la croissance du nombre des usagers ayant un niveau d'études équivalent ou supérieur au CAP, alors que le nombre des usagers d'un niveau supérieur au baccalauréat diminue : les données de la Poste ne confirment cependant pas totalement cette hypothèse. On peut toutefois penser que la diffusion d'une innovation technique comme Telem touche prioritairement des milieux confrontés à ces matériels ou particulièrement "branchés" sur ces techniques et gagne seulement petit à petit des couches moins "concernées" mais, dans ce cas, ainsi que nous le verrons, la

diffusion n'est pas strictement verticale le long de la hiérarchie des groupes sociaux et ne recoupe pas non plus la hiérarchie des titres scolaires. Les données ici recueillies, trop élémentaires pour alimenter ces hypothèses, seront compensées par des interviews que nous avons réalisées (N : 70).

Un élément particulièrement stable dans les caractéristiques des usagers, telles que nos fiches les relèvent, se trouve être la proportion d'usagers de sexe masculin : à chaque fois, ils représentent les deux tiers des usagers, bien qu'à la Poste la proportion soit moins nette (graphique 3).

GRAPHIQUE 3 : USAGERS HOMMES ET FEMMES.

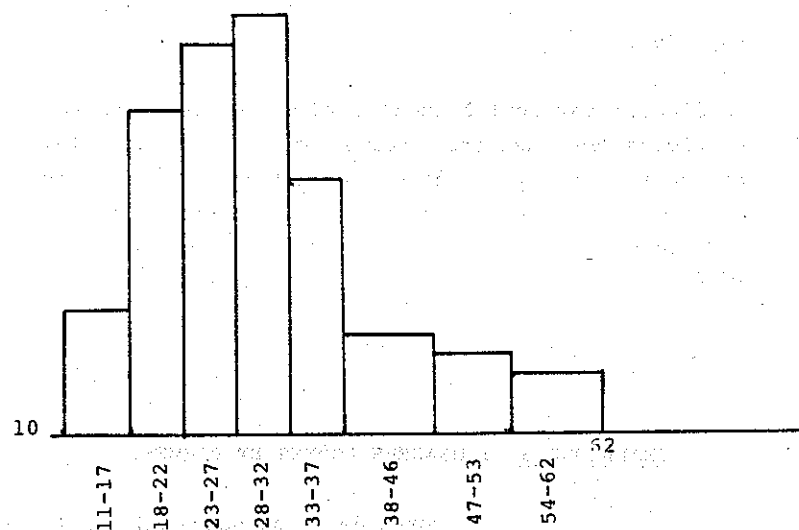
(Total des 6 sondages : N : 514)



De même, la distribution par âge désigne un groupe d'utilisateurs formant plus de 50 % des usagers dans tous les cas de figure : les 18-32 ans semblent utiliser Telem plus que d'autres et la coupure après 32 ans semble assez affirmée (cf. graphique 4).

GRAPHIQUE 4 : ECHELLE DES AGES DES USAGERS
DE TELEM.

(mêmes sources que GR 1)



Toutes les catégories socio-professionnelles se répartissent de façon identique quant au sexe (2/3 hommes) et à l'âge (18-32 ans) : il conviendrait même de réduire l'éventail des âges où des actifs utilisent Telem en grand nombre à un groupe 23-32 ans car la catégorie 18-22 ans regroupe à 70 % des étudiants. Le croisement sexe/âge démontre la régularité de la distribution des sexes (2/3, 1/3) pour chaque groupe d'âge. Les groupes 28-32 ans et 33-37 voient une représentation masculine légèrement supérieure, et les moins de 18 ans arrivent à une égalité d'utilisateurs des deux sexes. Une moindre différence d'usage entre les sexes va de pair avec le statut scolaire ou étudiant, ce qui se confirme notamment à la Poste où les étudiants et scolaires

forment plus du tiers des usagers et où les femmes sont les plus représentées (relativement à Beaulieu).

Ces deux variables, le sexe et l'âge, apparemment si déterminantes dans l'usage ou non d'une nouvelle technologie comme Telem, ont le mérite de nous décentrer d'explications mécaniques quant à la reproduction d'une hiérarchie en termes de classes sociales dans ce domaine. Elles ne sont pas, cependant, des variables biologiques : il a été suffisamment démontré les significations radicalement différentes que peuvent prendre des catégories comme "les jeunes" selon que l'on parle d'un jeune cadre (qui peut l'être éventuellement à 40 ans), d'un jeune ouvrier (qui ne l'est déjà plus à 25 ans, après dix années d'atelier).

Le danger des données ainsi recueillies réside précisément dans la difficulté à s'extraire de leur positivité, à penser les rapports de sexe et d'âge au-delà des individus bien réels que les chiffres sont censées représenter (1). Le seul bénéfice du chiffrage devrait être pourtant de ne plus être astreint à penser ces individus mais de pouvoir traiter des relations entre variables, et pour cela, de déconstruire ces variables elles-mêmes : on sait pourtant que l'usage des statistiques se limite parfois à aligner des des-

(1) Nous n'analyserons pas ici les distorsions multiples engendrées par le chiffrage et par la nécessité de produire des frontières dans un continuum apparemment "objectif" (l'enchaînement des âges). Nous avons cependant voulu marquer leur relativité en choisissant des frontières inhabituelles à nos groupes d'âge, en les déterminant uniquement en fonction de l'intensité des distributions, de leurs agrégats et de leurs frontières.

criptions de populations du type de notre usager moyen, que nous devons maintenant faire disparaître dans les oubliettes.

Néanmoins le sexe et l'âge, eux, ne disparaîtront pas de nos préoccupations mais seront réinterprétés, à travers les hypothèses qui suivront, comme constitutifs l'un du rapport sphère du travail/sphère domestique, l'autre du rapport mobilité/enracinement. Ces deux divisions sociales originelles que sont les frontières de sexe et les frontières de génération fourniront la matrice d'une explication des dispositions à l'appropriation d'une technologie nouvelle, prenant en compte l'expérience technique acquise dans le travail ou non et la capacité relative d'adaptation issue d'un niveau de formation, technique ou non, récent ou non, légitimé ou non.

2.1.2 - Typologie des usages.

2.1.2.1 - Préalable méthodologique.

Les déterminations que nous essayons de mettre à jour dans l'appropriation différenciée des nouvelles techniques de communication nous entraînent à dégager des "variables" apparemment désincarnées et à leur donner une force d'imposition quasi extérieure aux acteurs sociaux. L'organisation de l'espace social selon différents axes constitue cependant une activité permanente de chaque acteur qui, dans le conflit qui l'oppose toujours à l'autre, redéfinit les places qu'on lui assigne, les réinterprète et les fait siennes en tentant d'imposer à son tour cette défini-

tion dans les interactions. S'il s'agit bien de déterminations, il faut les entendre non comme antérieures aux pratiques ni comme sphères sociales réelles privilégiées orientant toute l'activité humaine, mais comme principes d'organisation des capacités humaines, matrice formelle de toutes les pratiques, si inventives soient-elles, observables dans le quotidien comme dans "l'histoire".

L'insistance sur les usages ne relève pas, dans ce cas, d'une coquetterie de style, d'un souci de "faire-authentique-et-concret", mais d'une nécessité de la recherche. L'observation de ces usages permet de mettre à jour les capacités propres des acteurs sociaux à s'approprier un univers inconnu, ici un outil, selon des méthodes, parfois apparemment étranges, mais toujours rationnelles.

Loin de concevoir l'usage comme soumission et la diffusion d'une technique comme imposition d'une procédure unique, nous avons observé la multiplicité des détournements possibles de l'usage normalisé. C'est la question de la nature même de ces détournements que nous examinons en annexe (Annexe A, fin de ce chapitre), pour mettre à jour leur caractère structurel dans tout usage d'un outil comme dans tout rapport de communication, et pour limiter la notion de "détournement" à une dimension normative.

Ces capacités mises en oeuvre par les usagers dans l'appropriation de l'outil se présentent sur plusieurs plans à la fois. L'appropriation sociale, la tentative d'imposition d'une situation spécifique de communication, d'un côté par

Telem, de l'autre par l'utilisateur, ont plus particulièrement retenu notre attention. Nous esquissons une typologie des tactiques employées, du "style de communication" imposé par les usagers, sans rappeler les descriptions déjà faites de la situation d'interrogation en lieu public.

2.1.2.2 - Usage technicien (1).

L'intérêt prioritaire pour l'utilisateur consiste en une confrontation à l'appareil : l'utilisateur vient apprendre à s'en servir, se met en situation d'apprentissage, sans se préoccuper du message, si ce n'est comme preuve du succès ou de l'échec du maniement. Il explore toutes les possibilités de la machine, toutes les touches, pour voir ; ou encore, il s'entraîne à développer sa vitesse de manipulation, seul ou en concurrence avec d'autres usagers - ce que nous avons particulièrement observé chez des groupes d'adolescents, au CRIJ (Centre Régional d'Information Jeunesse) notamment.

Cet usage peut connoter l'inscription de l'innovation dans une filière de produits déjà constituée, comme ici les jeux vidéo. L'emplacement du terminal et les expériences de ce type d'appareil favorisent l'usage de la machine sur ce mode technicien par une population spécifique.

(1) Il s'agit là d'un style de communication et non de la mise en oeuvre des "inventions" techniques proprement dites réalisées par l'utilisateur, et dont nous avons parlé en annexe A.

En toile de fond, apparaît la dimension du test entre l'homme et la machine : qui sera le plus fort ? Pour certains, la machine est toute-puissante, et l'on se soumet à ses directives, pour arriver à l'amadouer, à la domestiquer sans pour autant espérer la dominer. On s'y adapte parfois au prix d'efforts, de longues périodes de présence devant le terminal, d'erreurs et de blocages : dans ce cas, l'utilisateur peut mettre l'accent sur sa réussite, sa débrouillardise, ses nouvelles compétences ou insister sur les merveilles de la technique et des techniciens qui font que, même lui, peut arriver à s'en servir.

Pour d'autres, le test avec la machine est l'occasion de vérifier une domination déjà établie sur la technique et, en la mettant en scène publiquement, de transformer cette compétence spécialisée en bénéfice social : on peut même assister à une tentative d'asservissement de la machine, lorsqu'un usager essaye de "coincer" Telem en dévoilant ses faiblesses (rapidité insuffisante, informations manquantes ou erronées).

Ce test est avant tout l'occasion d'une confirmation de ses capacités ou de ses difficultés face à une nouvelle technique et renvoie à un classement social de lui-même par l'utilisateur : en cas de succès (ce qui est le cas de la plupart des usagers), l'expérience acquise ne permet pas obligatoirement de passer à un usage fonctionnel plus intensif. La dimension informative de Telem n'a pas imprégné l'utilisateur de façon prioritaire : "c'est bien, je saurai m'en servir au cas où j'en aurai besoin".

L'expression "au cas où" marque bien cette sécurité nouvelle acquise, cette confiance en soi renou-

velée par l'intégration d'une innovation dans un univers familier et par l'extension de ses domaines de pouvoirs. Il peut s'instaurer alors comme une réserve de puissance : l'innovation qu'on a pu s'approprier pourra être utile pour maîtriser de futures situations déstructurantes, si l'on a besoin d'une information.

Comme pour les calculatrices de poche, la certitude d'avoir ce recours en cas de difficulté n'induit pas un usage effectif. Ces nouveaux objets techniques fonctionnent alors plutôt comme des amulettes par les pouvoirs qu'elles confèrent contre des maux imprévisibles, contre des pouvoirs encore plus forts : le pouvoir essentiel qu'elle procure est constitué par la confiance-en-soi supplémentaire créée par la confiance dans ses capacités à maîtriser la machine. Si cette confiance est pouvoir sur le monde, elle est aussi sentiment d'appartenance ou groupe de ceux qui ne sont pas dépassés : elle constitue alors un élément d'un "blason de modernité" (1), constitutif de ce groupe social toujours instable. On pourrait alors rapprocher cet usage des effets de distinction observés souvent dans la consommation courante et particulièrement à propos des objets techniques grand public. Nous préférons cependant déconstruire ces effets de classement, qui sont au principe de tout le social, pour dégager les formes précises des usages ici rencontrés, la distinction jouant dans tous les cas mais devant faire précisément l'objet de l'étude.

(1) De Queiroz, Jean. Les pouvoirs de l'annuaire. LARES-CCETT, 1983.

2.1.2.3 - Usage certifiant.

Les informations recherchées dans Telem ne sont pas choisies indépendamment de la situation d'interrogation en lieu public, comme nous l'avons déjà souligné. Mais face à une nouveauté de ce type, l'utilisateur réalise aussi une opération d'appropriation de l'outil par son choix d'informations : un premier repérage, rencontré fréquemment, consiste à interroger Telem sur ce qu'on connaît déjà. Il peut s'agir d'une version du test avec la machine, pour voir si elle dit vrai : le jugement sur la validité d'une information ne peut en effet s'exercer pour des données inconnues. La comparaison entre son expérience personnelle et l'information donnée par Telem est une première étape pour évaluer le système.

Paradoxalement, l'absence de l'information attendue ou la découverte d'une erreur ne signifie pas le rejet du système ou sa critique : selon la position sociale de l'acteur, c'est son expérience personnelle qui pourra être invalidée ("Ah, ça a changé", "je n'ai pas bien posé la question").

On peut observer que Telem a une force assez peu commune d'affirmation de ce qu'est la vérité, sans doute accentuée par la procédure interrogation-réponse, si on la compare à la validité accordée aux informations d'un dépliant (1). La contestation éventuelle portera sur l'exigence

(1) Dans quelle mesure, l'effet propre de l'écran cathodique et des usages bien ancrés de la télévision, joue dans ce pouvoir, c'est ce qu'il faudrait encore évaluer.

d'une actualisation plus rapide ou d'une précision plus importante, dans un souci de combler les quelques faibles qui laissent apparaître que Telem est réalisé par des humains...faillibles.

Cette force de vérité attribuée à Telem contribue à multiplier les effets de miroir recherchés par les usagers. On cherche l'information qu'on connaît déjà et, par là, celle qui caractérise des éléments de son univers familial, son quartier, son lycée, son club de sports par exemple. C'est la première grille de lecture de cet amas d'information qui peut-être développée plus avant en un effet de certification de son existence sociale : on vérifie que chacun des éléments qui constituent sa vie sociale, est bien répertorié. Telem fournit alors un verdict d'existence ou de marginalité : "on est dedans" ou pas, on est branchés, connectés à ce réseau -nouvelle version du "tissu social"-, ou extérieurs à lui. Cette reconnaissance réciproque produit un classement social tout à fait inédit.

Les responsables d'associations sont beaucoup plus attachés que d'autres à leur présence sur Telem et vérifient par exemple, si les changements d'adresses sont bien enregistrés à temps. A la fois usagers et fournisseurs d'information, ils donnent à Telem le pouvoir de mettre en scène toute la vie sociale de la ville. Nous glissons alors à une généralisation de cet effet de miroir : Telem fournit la carte d'identité de la ville, Telem est la ville en vidéotex, réduction garantie authentique non par l'examen minutieux des erreurs éventuelles mais par l'importance attribuée à son pouvoir de faire exister. Cette puissance joue notamment pour toutes les institutions qui, si elles sont absentes de Telem, ne sont pas désignées comme ab-

sentes du système ou futures partenaires mais n'existent plus du tout. La représentation peut-elle alors être la ville, ou plutôt la sphère publique, nouvelle agora qui fait exister le citoyen en excluant certains ? (1).

2.1.2.4 - Usage fonctionnel.

L'usage de Telem en vue d'une recherche d'information inconnue se développe petit à petit mais ne représente encore qu'une part limitée des usages rencontrés. La diffusion de cette nouvelle source d'information a surtout pour effet de permettre l'approche personnalisée d'un terminal, l'expérience d'une nouvelle technique de communication : les usages que nous avons observés sont principalement des pratiques de découverte, d'apprentissage et par là d'acculturation.

Mais quand bien même cette opération est un succès, le repérage de l'utilité sociale propre de Telem semble se faire difficilement, en raison notamment, comme nous le verrons au chapitre 3, des pratiques d'information déjà établies et des conditions à réunir pour qu'une information soit non seulement exacte dans un absolu hypothétique mais vraie c'est-à-dire pertinente pour l'acteur (2). D'autres pourraient dire que le "créneau" de Telem n'est pas encore

(1) Ch. HABERMAS J. L'espace public, Paris : Payot, 1978, (1ère éd. 1962).

(2) En cela, la force de vérité des informations de Telem provient de la reconnaissance de sa puissance, de sa légitimité c'est-à-dire aussi de son extériorité à tout usager : cette vérité désincarnée, "rationnaliste", reste vénérée mais inutile. L'exactitude de ses énoncés ne déterminent pas leur vérité, dont l'acteur est seule source.

bien délimité et qu'il a notamment une prétention à l'exhaustivité (que les usagers lui attribuent) qui est toujours déçue.

Cependant l'usage fonctionnel existe bien mais, là encore, ne correspond jamais à un usage "adapté" au sens de "conforme". Ainsi la recherche d'informations peut devenir un intérêt en soi, en dehors de toute préoccupation d'orientation ou de décision future : l'usage encyclopédique pratiqué par certains en relève, qui consiste à lire toutes les pages de Telem, rubrique après rubrique, parfois même à emporter le stock de papier que l'imprimante lui a délivré (1).

2.1.3 - Effets et traitement de l'échec.

L'usage public de Telem oblige l'utilisateur à mettre en scène ses capacités techniques : confronté à une nouvelle machine, ce sont avant tout ses capacités d'adaptation et d'apprentissage qui se révéleront. L'adaptation rapide s'effectuera en rapportant Telem à des usages précédents d'autres machines similaires, à des observations faites sur d'autres usagers ou en manifestant simplement les signes d'une aisance face à une nouveauté déconcertante. L'apprentissage pourra prendre des formes plus ou moins explicites, systématiques ou volontaristes mais, dans tous les cas, l'usager est obligé de jouer publiquement ses tâtonnements, ses erreurs.

Bien lire la notice -s'il y en a une- ou bien remarquer rapidement les instructions de bas de page et

(1) Voir Annexe B : "Usage ludique ?".

les mettre en rapport avec la touche correspondante sur le clavier, telles seraient les démarches les plus conformes : or, on peut observer que la mise en présence d'un terminal pour la première fois rend difficile la sélection parmi les possibilités nombreuses offertes par le système clavier-écran. Certains "usagers" ne toucheront pas même au terminal après avoir pratiqué, pourtant, un examen prolongé.

Sans entrer dans les détails d'une analyse ergonomique qui n'est pas de notre compétence, nous avons observé des seuils à franchir dans la manipulation : le système "numéro + envoi", puis le système "retour-sommaire" et enfin l'usage du clavier alphabétique pour des mots clés. Il faut insister sur la nécessité d'un apprentissage pour franchir tous ces seuils, contre toute les affirmations sur la spontanéité de l'usage, qui ferait quasiment disparaître l'outil. Chaque usager met un temps plus ou moins long, utilise des tâtonnements très variés pour arriver à franchir chaque seuil, et l'enchaînement des seuils n'est pas réalisé par tous, parfois même n'est pas recherché par l'usager.

A titre d'exemple, les blocages observés dans l'acquisition du premier seuil de manipulation (numéro + envoi) sont provoqués par le dédoublement nécessaire de la procédure d'interrogation : "je veux telle rubrique" (j'appuie sur le numéro) et "je dis que je la veux" (envoi). Ce système de validation de la demande nécessite un retour sur son acte, une sorte de méta-communication sur la demande faite, dont l'objet a pourtant été déjà fourni par le numéro. Bien des usagers mettent longtemps à intégrer ce dédoublement et tapent le numéro, puis attendent, sans comprendre. Le deuxième blocage consiste en une confusion entre les touches présélectionnées et le clavier alphabétique, qui conduit de nombreux usagers

à taper en toute lettres "E.N.V.O.I". La multiplicité des touches laisse supposer d'ailleurs pour les usagers, l'existence de nombreuses possibilités, alors que l'interrogation standard conduit à n'en utiliser que quelques-unes : les apprentis-volontaristes sont frustrés de ne pouvoir en connaître toutes les possibilités (1).

Ces quelques exemples indiquent seulement la dimension d'apprentissage, d'acculturation à une nouvelle technique d'écriture, impliquée par l'usage de Telem, une manipulation qui ne va pas de soi. Il y a un risque réel -et des bénéfices éventuels- à utiliser l'appareil. L'échec est sanctionné très clairement et parfois brutalement quand on bloque la machine et qu'on doit opérer une retraite discrète. Nous avons déjà signalé ces effets de jugement, de classement, d'autant plus forts qu'ils s'effectuent en public.

En plaçant l'utilisateur dans une hiérarchie sociale polarisée par l'innovation et la périmation, l'échec semble attester une inadaptation subjective, une position sociale en déclin, la fermeture d'un monde de pouvoirs futurs : l'humiliation ressentie peut alors être vive et doit être traitée sur le champ pour maintenir la cohérence de l'image de soi.

Ce verdict d'inaptitude à la modernité que peut décerner Telem conduit les utilisateurs à éprouver parfois des difficultés, lors des interviews,

(1) Le choix d'un clavier alphabétique, par souci pédagogique sans doute, conduit en fait à briser la chaîne qui pouvait relier la machine à écrire, les micro-ordinateurs et la télématique, et à multiplier les normes (QWERTY, AZERT, alphabet) alors que l'utilisateur non dactylographe éprouve autant de difficultés à repérer l'alphabet que la disposition des lettres sur un clavier-machine traditionnel.

à revenir sur leurs erreurs, et encore plus à admettre leur échec. La plupart des usagers utilisent ces erreurs et leurs capacités à les dépasser avec succès pour montrer leur "bonne volonté" moderniste, leurs capacités d'apprentissage. Cette version correspond à la position sociale des usagers majoritaires : d'un niveau d'instruction supérieur au bac, ils ont l'habitude des postures de l'apprentissage ou, d'un niveau scolaire inférieur, ils ont une expérience minimum des techniques apparentées, par leur travail de bureau par exemple.

D'autres préfèrent taire leurs difficultés et nier qu'ils aient eu le moindre problème, affirmant par exemple bien savoir se servir de Telem, alors que l'hôtesse a effectué toute la manipulation à leur place. Les premières réticences surgissent d'ailleurs dans l'acceptation de l'interview : les deux refus les plus couramment exprimés par les usagers sollicités (1) s'énoncent dans les formules : "Je connais trop. Ce n'est pas à moi qu'il faut demander" ou "Je n'y connais rien. C'était juste pour voir. Je ne peux rien dire d'intéressant". Ces deux argumentations contraires, développées par des acteurs au statut social différent bien sûr, ciblent en négatif une population théorique qui aurait les capacités et le besoin d'apprendre à se servir de Telem.

Ceux qui connaissent "trop" ont une pratique courante de l'informatique, insistent sur la vocation pédagogique de ces matériels "grand public". Ceux qui ont vraiment pris beaucoup de risques à l'utiliser,

(1) Moins d'un tiers des usagers sollicités a refusé, ce qui nous semble, dans les conditions de l'interview, un taux de refus plutôt faible.

parfois sans succès, estiment que l'examen a été déjà suffisant, qu'aucun discours pertinent ne peut venir d'eux sur des objets complexes de ce type. Dans les deux cas, l'apprentissage et un rapport moyen au savoir sont supposés nécessaires et hiérarchisent explicitement le locuteur, en insistant, selon les cas, sur l'axe qualification-incompétence ou sur l'axe innovation-périmation.

Telem est beaucoup plus connoté par le savoir que par le savoir-faire dans le premier abord de la machine, dans l'évaluation que fait l'utilisateur de ses propres capacités et des risques qu'il prend. Telem a figure de "machine savante" et se différencie d'un distributeur de tickets ou de chewing-gum, qu'on peut aborder en faisant confiance à son savoir-faire. En ce sens, la réussite dans la manipulation d'un terminal peut provoquer un sentiment de réévaluation de ses savoirs, par l'intermédiaire du savoir-faire ponctuel acquis après l'usage de Telem. Nous verrons d'ailleurs que cette confusion du savoir et du savoir-faire est en effet nécessaire à l'adoption d'une posture d'utopie techniciste où les bénéficiaires de compétences techniques prétendent à la légitimation de leurs savoirs, par reconversion de leurs acquis dans le champ culturel, et par là anticipent leur prétention à la domination sociale générale.

La machine sacrée (ou les machinistes ?).

L'échec dans l'obtention d'une information peut prendre la forme d'un échec de la manipulation ou d'une inadaptation entre la question posée et les réponses possibles : l'impossibilité de distinguer les deux, conduit les usagers à traiter l'échec sous son versant "informatif" et à effacer toute mise en cause de leur compétence. C'est un détournement des effets de l'échec qui cependant n'enlève rien au

caractère classant de l'inadéquation demande-réponse. Mais autant il est aisé de critiquer les contenus, l'absence d'une information et de renvoyer l'échec sur la machine, et par là de neutraliser ses effets classants, autant un échec de manipulation (blocages divers) peut difficilement être attribué d'emblée à la machine, de façon crédible. Certains le font ("ça ne marchait pas" -et c'est parfois exact-) mais le doute demeure sur sa propre responsabilité. L'aspect "informatif" apparaît comme humain, sujet à caution, aux aléas et donc aisément criticable, alors que l'aspect "technique" demande une solide confiance dans ses propres compétences pour être critiqué.

On rejoint alors une affirmation fréquente à propos du rapport homme-machine que l'introduction de l'informatique a contribué à rendre problématique : "l'ordinateur, c'est bête, c'est une machine, s'il y a des erreurs, c'est la faute aux hommes". Dans cette affirmation, il y a à la fois dévalorisation et démystification de la machine ("c'est bête") et en même temps confirmation de son infailibilité ("c'est pas sa faute"). Aussi la méfiance vis-à-vis de l'informatique, si fréquemment relevée, ne s'adresse pas à la machine, qui a fait ses preuves, "qui est bête" et qui paraît ainsi dominée entièrement (bien que les nouvelles techniques se caractérisent par leur aspect totalement occulte au néophyte et créent une frontière complète entre techniciens et "consommateurs").

La méfiance s'adresse à la confiance excessive qu'on met en ces machines.

Tous les cas, évoqués par les usagers, de problèmes rencontrés avec l'informatique sont toujours la critique de la multiplication des effets de la moindre erreur humaine, ou de la dépendance maximale dans laquelle on se met vis-à-vis de ces ordinateurs.

La méfiance de l'utilisateur s'adresse ainsi à ses propres illusions dans la toute puissance de la machine : mais paradoxalement, elle ne fait que renforcer l'idée que la machine peut assurer une sécurité totale, qu'elle est infaillible, que l'on peut évacuer tout aléa humain (il ne peut être qu'humain).

Ce paradoxe d'une méfiance qui se retourne en confiance renvoie directement à la diffusion d'un modèle culturel de la machine qu'on ne peut plus critiquer, précisément à cause de sa complexité : celle-ci a entraîné une division du travail maximale et contribué à rendre le groupe social ingénieurs-techniciens toujours plus indépendant -sa qualification professionnelle est devenue source et modèle d'un pouvoir, la technocratie.

La confiance en la machine équivaut en effet, à une confiance dans le groupe social chargé de son entretien : les échecs de la machine pourraient lui être attribués en premier lieu. La critique sociale spontanée est en cela fort juste : la machine n'est certes pour rien dans l'excès de confiance qu'on lui accorde. Or, c'est précisément ce groupe de technocrates qui dominent la technologie qui diffuse un discours de confiance absolue dans leurs propres pouvoirs de gérer les effets d'une technique. Sous la forme d'une demande de confiance absolue en la machine, ce groupe social demande en fait, une confiance absolue en son pouvoir, il demande un blanc-seing et perpétue le maintien de la masse dans l'irresponsabilité. S'ils jouent parfois aux apprentis-sorcières, c'est que les ensorcelés sont en l'occurrence les groupes sociaux dominés qui acceptent et pérennisent une délégation de pouvoir dont la technocratie se sert pour verrouiller toute contestation possible. Sur ce plan, les prophéties

contre les dangers de l'informatique sont condamnées à l'impasse lorsqu'elles s'attaquent à un outil alors que c'est le groupe social qui l'a conçu et qui l'entretient, qui diffuse une confiance absolue dans sa capacité à gérer -techniquement- un outil (1).

Se développent ainsi une dépendance et un respect toujours plus grand vis-à-vis de ce groupe social : du coup, l'échec éventuel d'une machine ne peut plus être ni technique ni dû aux technocrates -puisque l'on a lié les deux dans cette représentation- mais est imputable à l'utilisateur qui n'a pas su respecter la procédure ou à une erreur humaine dans les données transmises. La logique de ces critiques pousse ceux-là mêmes "qui se méfient" de ces nouvelles techniques à demander malgré eux -"on ne peut rien contre la technique, contre le progrès", cette critique tend à être forclosée- une sécurité plus grande, par une technicisation plus approfondie...en commençant par leurs propres comportements qu'il faut acculturer.

Lorsque parfois la méfiance glisse explicitement vers les techniciens et le pouvoir politique, ("ce qui me fait un petit peu peur, c'est dans les mains de qui c'est" interview n°47) et que le conflit social se dévoile, la dépendance vis-à-vis des techniques et du "progrès" conduit malgré tout à un constat de fatalité ("c'est un peu trop tard, je crois qu'on peut rien faire, c'est fait" idem). On est dépossédés et on ne peut même pas critiquer ceux qui nous déposèdent car ce serait alors critiquer le progrès -dont on admet qu'on profite. Il ne reste qu'à "faire avec", version minimale de l'adaptation.

(1) Voir Annexe C sur la critique de la technique.

Dans le cas de Telem, l'incapacité critique vis-à-vis du système technique lui-même, est générale, les usagers les plus "compétents" demandant seulement l'extension de ses possibilités : les critiques portent alors sur l'information : contre la mairie mais, dans l'ensemble, non pour interroger la pertinence d'un tel moyen d'information, mais pour demander son extension. Même dans ce cas, lorsqu'on constate que l'information reste trop générale par exemple, le discrédit n'est pas jeté sur la mairie ou sur la technique, mais se trouve aussitôt verrouillé par un "ça doit pas être possible" (sous-entendu techniquement) qui anticipe l'argument d'autorité déjà intégré et qui sanctionne son incapacité à juger face à des spécialistes.

Les seules contestations qui peuvent s'exprimer clairement dans le champ de l'information relèvent l'insuffisance des domaines couverts (pour les cinémas par exemple) : Telem est supposé exister pour fédérer des informations éparses, pour être exhaustif. Mais Telem n'est pas exhaustif et cela conduit à d'autres déceptions qui ne s'apparentent pas obligatoirement à un dénigrement et qui ne produisent pas d'effets comparables aux échecs personnels dans la manipulation.

DETOURNEMENTS

1 - Les possibilités techniques d'un outil sont toujours limitées par l'imbrication particulière de matériaux adoptée en vue d'une fin analysée. Cette imbrication peut néanmoins convenir à d'autres fins mais dans certaines limites. Il y a imposition d'un cadre contraignant à l'usage, qui découle toujours d'un choix technico-politique (par ex. interactif ou non, arborescent ou non). Il serait illusoire de chercher un outil sans limites : toutes les techniques de communication qui apparaissent actuellement sont spécifiques et morcellent nécessairement l'ensemble des capacités humaines de communication en les outillant. Le choix de certaines possibilités contre d'autres renvoie directement au pouvoir qui maîtrise la production de l'outil. Il convient de bien distinguer la spécification de l'outil selon qu'elle est technique ou sociale, bien qu'elle soit toujours à l'intersection des deux.

1.1 - Elle est tout d'abord technique car l'outillage d'une fonction humaine, en vue d'une tâche spécifique impose une déconstruction de la tâche et des matériaux qui vont constituer l'outil en vue d'une adéquation des moyens et de la fin. L'encre utilisée pour l'écriture doit permettre à la fois le contraste, le glissement aisé, le séchage : le noir de fumée, l'eau et la gélatine ont été les matériaux eux aussi analysés et devenus pertinents pour cette tâche (1). L'outillage de la communication impose donc une déconstruction des différents composants et une reconstruction selon une rationalité technique qui limite nécessairement les opérations possibles avec

(1) Cf. GAGNEPAIN. Du vouloir dire. Traité d'épistémologie des Sciences Humaines (t.1 Du Signe - De l'outil) Paris : 1982, Pergamon Press.

chaque outil sans qu'il y ait coïncidence : un seul outil ne convient pas à une seule tâche (polyergie), une seule tâche n'implique pas la mise en oeuvre d'un outil unique (synergie). Il y a à la fois possibilité de choix entre des identités et de combinaison entre des unités.

1.2 - La deuxième spécification de l'outil opère selon une rationalité propre au social : les choix de techniques sont sans cesse interprétés, retravaillés par les conflits entre acteurs -qu'ils soient décideurs ou non- les contraintes économiques, les exigences politiques des rapports de la Mairie avec les administrations, avec l'Etat, avec ses électeurs s'impriment dans des décisions qui transforment l'outil en prétendant en dicter un usage spécifique.

2 - Mais l'utilisateur lui-même réalise une appropriation de cette nouvelle technique selon ces deux principes, technique et social, toujours étroitement recoupés mais dont la déconstruction est nécessaire. L'utilisateur devient en effet, technicien au même titre que le constructeur de l'appareil. Il doit lui aussi déconstruire sa tâche, analyser ses moyens et réaliser une combinaison spécifique. Un mode d'emploi lui est dicté telle une norme mais l'utilisateur peut fort bien trouver une autre tâche à réaliser que celle conseillée ou inventer de nouvelles procédures pour aboutir à la tâche convenue. Son apprentissage technique ne s'apparente pas à une imprégnation, à une domination univoque mais constitue avant tout un rapport social conflictuel. Les tâtonnements de l'utilisateur, les recherches de possibilités non explicites, manifestent ce mouvement conflictuel constitutif de l'apprentissage où l'apprenti effectue une sélection dans les procédures, adopte un compromis avec les règles imposées, puis les détourne ou en refuse d'autres.

L'invention d'usages n'est possible que dans certaines limites, nous l'avons vu, mais nécessite la même capacité d'analyse technique que l'usage normalisé : à partir des moyens mis à sa disposition, l'utilisateur invente de nouvelles fins, telle cette jeune fille qui se sert de Telem pour écrire un message, bien que l'appareil l'efface au-delà des deux premières lignes. On peut d'ailleurs se demander si l'utilisateur, de la même façon qu'il peut se servir de l'annuaire papier pour caler une étagère mal équilibrée, ne pourrait pas utiliser Telem comme paravent aux regards, ou comme support de pots de fleurs. Dans certains lieux d'implantation, Telem n'est pas du tout utilisé pour la recherche d'informations mais plutôt pour des usages de ce type.

Inventer de nouvelles fins avec les mêmes moyens mais aussi arriver aux mêmes fins avec de nouveaux moyens, telles sont les deux facettes des tactiques des utilisateurs. Certains utilisateurs parviennent ainsi à obtenir leur information après une procédure d'interrogation tout à fait alambiquée, ou à obtenir le sommaire en tapant sur des touches non prévues pour cela.

L'exemple de l'annuaire papier illustre la variété des usages possibles qui sont la mise en oeuvre des mêmes capacités techniques : chaque analyse des propriétés de l'objet le fait devenir un outil différent. Tous ces usages ne peuvent être appelés "détournements" du point de vue technologique car ils manifestent au contraire la mise en oeuvre complète des capacités d'analyse du type moyen/fin et exploitent toutes les propriétés du matériau.

3 - Par contre, nous pourrions déceler des "détournements" dans l'usage du terminal, qui révèlent l'inadéquation entre les objectifs des promoteurs et les intérêts des utilisateurs. Dans ces cas, un usage même techniquement très "adapté" peut recouvrir des significations sociales extrême-

ment variées : l'information, dont Telem se fait le véhicule, n'est jamais reçue de façon identique. Si l'on espère donner un sens "explicite", clair, univoque aux renseignements fournis, on tend alors en premier lieu à nier les propriétés du langage qui est mouvement dialectique de l'impropriété (grammaire) à sa réduction (rhétorique). Mais, ici, il s'agit de mettre en évidence la structure différente de la communication qui se met en place selon chaque usager.

Un conflit, constitutif de tout rapport de communication, se crée pour imposer sa définition de la situation : pour la mairie, l'usager doit utiliser Telem selon une procédure précise et pour demander un renseignement - ou plusieurs - qui sont utiles à son activité sociale, qui préparent une décision. L'usager, lui, peut définir la situation de façon radicalement différente et on ne peut, là encore, dire qu'il y a détournement d'usage : il s'agit d'un conflit présent dans toute communication et identique à ce qu'on a déjà retrouvé dans l'étude du guichet (cf. l'image du "style de communication"). Telem, par contre, ne peut réagir avec la souplesse et l'inventivité d'une hôtesse : le conflit se traduit toujours à l'avantage de l'usager, de la même façon que le lecteur d'un livre peut multiplier les "braconnages", comme le dit Michel de Certeau, et en faire son propre produit, sans que l'auteur y puisse quelque chose.

La notion de détournement ne peut donc s'appliquer ni à la capacité d'invention technique caractéristique de tout usage d'un outil, ni à la tentative d'imposition de sa vision du monde, ici de Telem et de ses fonctions, présente dans tout rapport social. La procédure technique comme le rapport de communication sont par contre présentés comme des normes. Le détournement renvoie alors à une transgression de la norme, au dépassement des interdictions et des habilitations d'usage programmées par le "propriétaire" de l'outil. Détourner devient synonyme de

s'autoriser à un usage, mais ne relève que de la capacité de chacun à produire lui-même de la norme. Cette capacité est aussi reprise dans le conflit social : en s'autorisant certains usages, on s'oppose à la règle qu'imposent les promoteurs de Telem, qui lui donnent une forme de prescription technique.

L'usage apparaît alors dans ses trois composantes, à la fois technique, social et moral. Il resterait encore à le traiter sous son versant cognitif.

USAGE LUDIQUE ?

A l'opposé de l'usage fonctionnel, nous aurions pu dégager un usage ludique : or, tous les exemples cités pourraient fort bien s'apparenter à des usages ludiques. Le jeu est en effet constitutif du rapport social (on parle d'ailleurs de rôles définis par les relations entre les acteurs). Dans l'appropriation du terminal, dans ce mouvement conflictuel de décentrement des fonctions normalisées de l'outil, nous avons mis en évidence des usages caractérisés comme étant leur propre fin, selon deux figures principales : le test et le miroir. On peut les rapprocher de deux formes constitutives du jeu : la compétition et la simulation (1).

Le caractère technique de l'activité "ludique", dans le cas de Telem, n'empêche pas ces principes sociaux du jeu de se faire jour, sans qu'il soit besoin de les caractériser comme "ludiques", car ils relèvent de toute structure du rapport social. La tradition associe cependant le jeu et l'enfant et, pour Telem, ce rapprochement peut alors être pertinent, si l'on remarque que les usages sont avant tout apprentissages (2) et que l'information fonctionne comme signal de réussite ou d'échec (compétition) ou comme mise en scène d'une réalité que l'on pénètre petit à petit (simulation). On peut se demander si Telem n'est pas, là encore, décevant : il s'intègre à un univers

(1) GAGNEPAIN illustre les deux modalités d'une esthétique du social par les figures du match et du théâtre (jeux du pair et jeux du père).

(2) "Ludus" signifie toute activité non rétribuée, à la fois le jeu et l'école. Cf. GAGNEPAIN, op. cit.

de technologies ludiques pour beaucoup d'usagers, les informations sans enjeux qu'il dispense sont avant tout -pour les usagers- liées aux loisirs, mais pourtant cette dimension de gratuité, voire de "gadget" n'est pas utilisée ou valorisée par les promoteurs, qui cherchent au contraire à lui trouver une utilité sociale "noble" alors que les usagers s'ingénient à la lui dénier. Cela ne signifie pas que les usagers ne prennent pas Telem au sérieux : au contraire, certains souhaiteraient même utiliser leurs compétences acquises dans d'autres domaines (micro-ordinateur ou jeu vidéo).

Le jeu peut alors être très sérieux et il comporte de fait tous les attributs du métier (technique, rôle social) mais traité pour lui-même, sans autre fin sociale que sa propre mise en scène.

PERTINENCE DE LA CRITIQUE DES TECHNIQUES

La mystification qui fait passer l'outil pour indépendant du groupe social qui le domine ne saurait être combattue en faisant porter la critique sur l'outil lui-même. La mystification est alors reproduite et la critique disqualifiée, car l'affrontement des arguments techniques ne saurait tourner qu'à l'avantage des technocrates, en mettant en valeur le terrain où ils sont rois.

La toute puissance d'un groupe social peut être critiquée et combattue à condition de déconstruire l'effet de légitimation qu'il produit pour assurer son pouvoir au sein même de ceux qui le combattent. Il faut choisir entre se définir en opposition au groupe dominant sur le terrain même que celui-ci définit comme son lieu propre (la technique) ou se définir dans le conflit social uniquement et imposer son propre terrain d'affrontement. Dire "vous dites qu'il faut faire confiance en la machine, mais c'est faux la machine est dangereuse, elle peut s'emballer" est bien différent de dire "la machine n'est qu'un outil et pas plus qu'un outil mais votre pouvoir absolu sur elle est une imposture pour vous assurer seuls la gestion politique, y compris celle des "risques" sociaux inhérents à toute technique".

Une spécialisation extrême des tâches légitimée par une idéologie de la machine a-sociale, supra-humaine, conduit à une confiscation du pouvoir politique sur le développement des techniques (et en cela des rapports de travail notamment) par un groupe social. Ce groupe tend à verrouiller tout débat sur les usages sociaux de ces techniques, les choix de société qui n'ont rien à voir avec la rationalité technique, présidant à la construction

de la machine : il s'agit là d'une domination sociale qui tend à occulter le conflit constitutif du social. La critique doit s'inscrire dans ce conflit et non contribuer à le dévier vers une discussion technique, en renforçant l'illusion d'une production du groupe social par l'outil lui-même.

L'idéologie ainsi diffusée maintient intacte l'idée d'une possibilité d'outillages où l'aléa humain et naturel n'interviendrait plus, où le conflit social ne s'imprimerait pas. L'espoir d'une maîtrise absolue du risque technique masque l'espoir utopique d'en finir avec le conflit social qui lui seul détermine les modalités politiques de gestion des risques. Lorsqu'on adopte comme principe de gouvernement une rationalité technique combinant les analyses des moyens et des fins, cela conduit à diffuser un espoir sécuritaire (1) où le social lui-même pourrait être programmé et rationalisé. Le choix n'est pas entre un outil idéal et un outil pervers mais entre l'invasion d'une rationalité technicienne gommant le conflit social au bénéfice d'un groupe social auto-défini comme compétent et l'activation permanente du conflit pour s'appropriier les outils et les définir.

(1) L'analogie entre les demandes de répression adressées au pouvoir et celles adressées à la machine n'est pas un hasard et confirme la dépossession culturelle et politique dont sont victimes (et agents) des couches dominées.

2.2 - LES ENJEUX INDIRECTS DE TELEM.

La volonté délibérée de la part des promoteurs de permettre un usage de Telem en self-service, par la population la plus large, a sans doute des effets mineurs quant à la modification des réseaux d'informations établis (cf. ch.3) mais contribue de façon très nette à acculturer des usagers de lieux publics à une nouvelle technique de communication : par sa présence seulement mais surtout par l'apprentissage que nécessite son utilisation. Cette diffusion massive d'une "machine à communiquer", figure de la modernité s'inscrit dans un contexte de développement rapide des marchés de ces biens de consommation, spécialement conçus pour le grand public (magnétoscope, micro-ordinateurs notamment). Si l'innovation technologique a pu prendre, avant les années 70 la forme de grands projets, de grandes réalisations spectaculaires de l'industrie (aviation, espace, énergie), elle a désormais envahi la sphère de la consommation et de la vie quotidienne et en fait son domaine privilégié. Non plus réservées aux bureaux, aux usines mais présentes à domicile, ces nouvelles machines semblent seulement compléter la technicisation des tâches domestiques et des loisirs déjà commencée par les "robot-marie" et par la télévision.

Pourtant ces nouveaux objets sont, d'une part, plus sophistiqués (miniaturisation électronique) et imperméables à toute intrusion du bricoleur (alors qu'un bricoleur un peu électricien pouvait encore ouvrir sa télévision il y a 10 ans), et d'autre part, soumis à une obsolescence rapide qui rend tout objet "périmé" dans les 3 ans.

Cette pénétration de l'innovation technologique dans l'univers domestique conduit des groupes sociaux de plus en plus nombreux, à être confronté en permanence à une mise en décalage perpétuelle par le biais de leur consommation. Ces objets techniques voient la valeur distinctive commune

à tous les objets de consommation se dédoubler : ils sont classants du point de vue du statut social qu'ils dénotent mais aussi, forme particulière de la distinction, du point de vue de l'inscription dans une époque qu'ils soulignent.

Entre l'électrophone des années 60 et la chaîne Hi Fi sophistiquée des années 80, la différence de "standing" peut apparaître (bien que l'électrophone ait pu être plus distinctif en 1960 que la chaîne Hi Fi maintenant) mais surtout se dévoile sa participation à un univers culturel qu'on peut dater précisément. On peut d'ailleurs jouer de cela pour réhabiliter, par une distinction paradoxale, les objets techniques "rétro", qui n'ont cependant plus rien à voir -parce qu'on les joue précisément- avec ceux de l'époque. Les objets techniques semblent ne pas pouvoir s'extraire de leur époque pour atteindre ce statut intemporel caractéristique du "classique" qu'on peut trouver pour d'autres objets comme les meubles (1).

Cette distinction dans l'axe temporel peut être combinée de façon complexe pour les objets domestiques comme le mobilier (le formica des années 60 peut être déclassé par rapport au bois des années précédentes, sans qu'il s'agisse d'un effet "rétro") alors que la hiérarchie des classements sociaux s'établit strictement selon la ligne temporelle pour les objets techniques. On n'a d'ailleurs pas le choix en 1983 : on ne peut acheter qu'un produit contemporain, plus ou moins sophistiqué, mais jamais un produit datant de plus de 20 ans. Chaque achat durable vous date ("on a l'âge de la machine à laver autant que de ses artères"). Si le phénomène a toujours existé, l'accélération des innovations dans le domaine de la consommation grand public réduit les délais de mise en décalage, de périmation.

(1) C'est bien sûr une concession à l'usage courant que de ne pas considérer ici le meuble comme un objet technique, qu'il est pourtant totalement.

Il faut cependant préciser que cet effet de périmation n'existe que relativement, en fonction du point de repère que se crée chaque acteur social : nous verrons dans notre typologie des usagers que certains choisissent délibérément les points de repères les plus éloignés dans le futur pour mettre en évidence la pression qu'il subissent et la nécessité de s'adapter encore plus rapidement : habitants d'une autre époque (réelle ou mythique) -le futur- l'urgence les tenaille pour éviter le déclassement. D'autres, par contre, peuvent passer totalement à côté des pressions multiples qui s'exercent pour "se moderniser" et, dans tous les domaines de leur vie sociale, ne sont pas contemporains des précédents. Malgré tout, la diffusion d'un produit comme Telem dans l'univers quotidien contribue à déstabiliser l'univers temporel et social de nombreux usagers des lieux publics et s'intègre à un ensemble d'injonctions identiques dans le domaine de la consommation.

Mais les objets de consommation, si spectaculaires soient-ils dans leurs transformations, ne sont pas les seuls domaines diffusant un modèle du changement perpétuel. Nous l'avons déjà mentionné, l'ensemble des pratiques sociales se voit transformé dans le sens d'une rationalisation, d'une soumission à un esprit d'examen systématique, et notamment les pratiques d'information (cf. Ch.3).

Mais surtout, l'accélération des innovations technologiques dans la consommation accompagne la transformation accélérée des postes de travail et des qualifications, dont les effets sur le repérage d'une hiérarchie sociale sont fondamentaux : la disparition des principes de reproduction stricte des statuts sociaux qu'a connue la majorité des actifs d'avant 1950, s'est faite par le biais d'une élévation générale des niveaux d'instruction et d'un développement massif des professions intermédiaires (disparition progressive de la paysannerie notamment). La confusion relative des places qui en résulte n'a d'égale que la confusion des espoirs de mobilité sociale : autant dans une société caractérisée par des différences sociales

tranchées et quasi héréditaires, le changement de statut social se voit, se mesure, autant en 1980, la mobilité sociale apparemment ascendante de certains s'avère être un déclassement relatif lorsqu'on la rapporte au mouvement général de translation des qualifications et des places. Nous verrons comment le changement rapide des critères de qualification technique produit une incertitude quant à l'avenir possible : les pratiques de consommation et d'usages de nouvelles techniques de communication comme Telem doivent être rapportées à ces transformations structurelles. Ces pratiques sont des domaines propices, par leurs mutations rapides et par leur valeur distinctive, à l'illusion de mobilité sociale, transformée en mise en décalage "temporel" relatif.

Les transformations induites par le vidéotex, en général vont au-delà de cette diffusion d'un impératif de modernité. Nous voudrions souligner quatre modes d'approche de ces transformations qui nécessiteraient chacun une investigation particulière et surtout leur distinction les uns des autres pour sortir de la confusion théorique observable à propos de ces machines à communiquer, confusion que nous n'avons sans doute pas dépassée.

a) **Transformation des savoirs**, que nous n'envisageons pas dans notre approche mais que nous pouvons baliser : par le vidéotex et par l'informatique en général, la définition de ce qui est savoir se transforme, le choix et l'agencement de ces savoirs se fait selon des modalités différentes des classements antérieurs. La notion de "banque de données" conduit à des principes d'accumulation et de combinaison différente entre les savoirs et par là amène à de nouveaux savoirs et à l'abandon de certains. (Ce ne sont ni des archives, ni des bibliothèques, encore moins pour le vidéotex dont la mémoire ne retient plus ce qui a été exact à un moment donné mais ne l'est plus). Apparaissent ainsi de nouveaux porte-parole qui ne sont plus ni universitaires, ni journalistes mais, dans le cas de Telem,

techniciens municipaux.

b) **Transformation de l'écriture** : le système-clavier-écran analysé d'un point de vue ergologique s'avère tout à fait différent de la machine à écrire ou du crayon-papier et en même temps structuré de façon identique. Nous avons seulement esquissé cette piste dans le paragraphe précédent en montrant l'apprentissage spécifique qui est nécessaire. Les impératifs de production d'une page seront ainsi différents selon qu'on tape à la machine, qu'on imprime ou qu'on diffuse par un écran de télévision. Les contraintes techniques s'imposent au concepteur, à celui qui construit les pages autant qu'à l'utilisateur : l'influence sur les possibilités de conceptualisation spécifiques devraient être étudiées.

c) **Transformation des métiers** : le vidéotex et l'informatique ont fait apparaître de nouveaux métiers et en ont transformés de nombreux autres ; l'insertion de ces nouveaux métiers bouleverse une hiérarchie sociale, suscite des recompositions, des classements nouveaux, parfois éphémères. Dans le cas de Telem, le rôle du guichetier peut être reconsidéré : nous avons déjà évoqué les transformations du point de vue de l'usage des lieux publics et des termes du rapport au guichetier, devenu d'ailleurs hôte. On pourrait aussi traiter du métier qui consiste à composer les pages : on peut voir à travers cet exemple que cet objet d'étude unique pourrait être à la fois analysé dans le cadre de la transformation des savoirs (porte-parole), de l'écriture (compétence technique spécifique) et des métiers.

d) **Transformation des modalités de la décision** : il nous semble en effet que Telem, le vidéotex et l'informatique en général, se caractérisent non pas tant par l'outillage de la communication, par une diffusion sur un support nouveau d'informations existantes (sur ce point, voir b) mais par une tentative d'outillage de la décision selon

des modalités nouvelles. Cela fait partie du processus plus général de rationalisation de tous les choix faits dans la vie quotidienne comme au niveau politique ou économique : le recours à cet outillage (les scénarios par ordinateur par ex.) ne supprime pas la rationalité propre de la décision mais tend à donner l'illusion de sa suppression en substituant une analyse technicienne (moyen/fin) à une analyse morale (prix/bien). L'aide à la décision est une caractéristique reconnue à l'informatique mais s'avère presque toujours évacuée dans le cas du vidéotex, présenté avant tout comme outil de diffusion d'information ou de communication.

Nous examinerons les modalités d'information spécifiques aux milieux populaires et leurs rapports avec la décision dans le chapitre 3.

2.3 - DISPOSITIONS A L'APPROPRIATION DE L'INNOVATION TECHNOLOGIQUE.

Nous tentons de cerner les enjeux sociaux, dégagés précédemment dans leur généralité, à l'oeuvre dans l'appropriation différenciée d'un outil comme Telem : nous nous appuyons pour cela sur les interviews réalisées au cours de cette enquête. Les glissements sont nombreux entre l'échantillon et la population d'utilisateurs effectivement recensée (cf. annexe). Nous ne prétendons pas traiter la spécificité de la population d'utilisateurs mais dégager des indicateurs de dispositions favorables à l'innovation (chez les utilisateurs ou les non-utilisateurs) que nous tentons d'expliquer par quelques variables habituelles pour certaines (âge, sexe), plus spécifique à notre objet pour d'autres (expérience de la technique par exemple).

Les questions posées à chaque interviewé comportaient de multiples facettes pour évaluer l'existence d'une position

personnelle d'ensemble favorable à l'innovation, favorable dans certaines limites ou défavorable. Nous pouvions confronter des réponses à des questions d'opinions (sur le changement technique en général), d'expérience (sur les changements vécus et les opinions sur ces expériences), ou de comportements (utilisation de certains outils dont Telem).

Nous cherchons à dégager à partir de ces indicateurs une vision du monde particulière à chaque sujet, se plaçant relativement à d'autres groupes sociaux et dans un système de repères temporels qui lui sont propres. Ces dispositions ne se traduisent pas mécaniquement en comportements prévisibles, de même qu'on ne peut dégager seulement à partir de l'observation d'un usage un système de dispositions unique vis-à-vis de l'innovation. En reprenant toutes ces interviews systématiquement en fonction de quelques variables, nous arrivons à formuler quelques hypothèses, certaines tout à fait banales, mais toutes à argumenter par d'autres travaux. Nous faisons en quelque sorte ici la présentation d'un chantier en cours dont nous essayons de donner les clés pour la critique et la vérification.

2.3.2 - Hypothèse 1 : le niveau d'instruction élevé favorise une familiarité avec l'innovation technologique mais ne préserve pas des effets de génération.

Hypothèse 2 : la diffusion de nouveaux outils tels que Telem impose une stratégie d'apprentissage spécifique, d'acculturation, qui dépasse la consommation distinctive, et impose à chaque usager de retrainer son rapport aux savoirs, aux savoirs-faire et à l'école.

Dans le groupe d'interviewés, 26 personnes pouvaient être regroupées dans une catégorie "activement favorable à l'innovation" ; toutes possèdent le bacca-

lauréat (au moins) sauf 1 artisan et 1 commerçant, pour qui on peut estimer que l'effet d'indépendance ("l'esprit d'entreprise") joue à plein, vu leur âge (- 35 ans). A l'opposé, le groupe constitué par les acteurs, traduisant leur position en termes de "périmation" la plus grande (N : 17) ne comporte que 6 titulaires du baccalauréat. Parmi eux, 4 jeunes en position de déclassement ou d'incertitude sociale importante et deux retraités (anciens PDG). Aussi nous constatons que le niveau d'instruction n'est qu'une variable relative et qu'un diplôme identique prend une valeur différente selon la dynamique sociale générale de l'acteur : rapport au statut parental, à la classe de départ, mais aussi différence entre le statut social espéré grâce à un diplôme et celui qui se profile en réalité -cas d'une étudiante en médecine menacée par la technicisation de sa profession future-.

Dans cette dynamique doit être aussi inclus l'âge, selon une double signification : a) la valeur des titres et des compétences acquises n'est plus comparable aux titres et aux compétences actuelle à partir d'un certain écart de générations. La formation technique, la spécialisation dans un domaine (par l'école ou l'expérience) est marquée dans le temps, correspond à une période, à un état des savoirs et des savoir-faire : la reconversion, l'adaptation n'est plus possible à un certain moment et des corps de métier entiers disparaissent.

Plus le niveau général d'instruction est élevé, et la formation de caractère non spécialisée, plus l'adaptation relative sera retardée : ainsi le sentiment de périmation est beaucoup plus rapide chez les non-diplômés de notre échantillon (autour de 50 ans) que chez les diplômés où on ne le rencontre que dans

les 2 cas mentionnés (plus de 70 ans). La fin de la période active accélère sans doute le processus.

b) On évoque alors le deuxième aspect de l'effet de l'âge, à savoir la position dans la structure hiérarchique des postes. De ce point de vue, les possibilités d'apogée d'une carrière vont rarement au-delà de 50 ans, même si, dans les 2 cas qui nous occupent, ils ont pu occuper des postes à haute responsabilité très tard, postes parfois strictement honorifiques ou de "supervision" très générale. Les efforts de conquête, de promotion maximum ont été produits avant et c'est dans cette période que l'aptitude à l'innovation est particulièrement susceptible de voir le jour.

Les données en âge, à partir de nos sondages sur les terminaux, introduisent une précision supplémentaire, puisqu'après 32 ans, l'usage de Telem semble décroître très rapidement. On peut interpréter cela d'un triple point de vue, si l'on suppose que l'usage de Telem est un indicateur fiable d'une sensibilité aux innovations technologiques (1) :

1. La mobilisation tous azimuts pour "provoquer" l'innovation en contribuant à sa diffusion est d'autant plus forte qu'on débute une carrière et qu'on a intérêt à déclasser le plus rapidement possible les générations plus anciennes, titulaires des postes de responsabilité.

2. La mobilisation pour la carrière entre en concurrence avec la stabilisation et la réussite de la vie familiale et notamment pour les enfants. De ce point de vue, 2 seuils critiques sont traditionnellement relevés : les 3 premières années suivant les naissances et ensuite les années de l'adolescence (14-

(1) Nous verrons plus loin que ce n'est cependant pas aussi simple...

20 ans environ) où les impératifs scolaires se font plus forts et plus essentiels. Dans quelle mesure ne peut-on pas dire que la mobilisation pour la famille ne pèse pas plus fort sur la femme pour les 3 premières années, ce qui laisse un champ relativement libre à l'homme pour une mobilisation professionnelle et une ouverture possible aux innovations. Alors que les années de l'adolescence des enfants entraînent une charge familiale plus lourde pour le père ou tout au moins peuvent empêcher ses projets professionnels mobilisateurs (sécurité d'emploi nécessaire, stabilité géographique etc...).

3. La spécificité des innovations technologiques contemporaines, où le couple informatique-électronique règne, conduit à une coupure culturelle pour des générations formées (à l'école, dans leur vie courante, dans leurs représentations) à une autre vision technique du monde, antérieure à l'apparition de ces techniques ; le caractère daté historiquement des formations, déjà mentionné, se traduirait ici dans un décalage très net. En filigrane, peut alors être posée la question d'une période spécifique de la vie où l'acquisition se fait de façon privilégiée, pour produire une matrice de dispositions profondément enracinée dans l'histoire : la formation initiale n'est pas la seule concernée mais tout un bain culturel, comprenant les événements historiques essentiels, ce qui permet de parler des générations de la guerre ou de mai 68.

Ces trois ébauches d'explication doivent sans doute être croisées mais ne font que soulever de multiples problèmes sans prétendre à autre chose qu'au statut d'hypothèses. Nous n'avons traité jusqu'ici du niveau d'instruction qu'en tant qu'il est daté historiquement

mais il convient d'expliquer plus avant son influence sur la disposition à une familiarité avec l'innovation technologique. Nous l'avons déjà évoqué à propos des réticences à répondre à l'interview : ces machines supposent une aptitude à apprendre, à adopter les postures scolaires de l'étude, du tâtonnement autodiscipliné, différent de l'usage dicté ("appuyez ici") lié à une pédagogie plus traditionnelle. Ces nouvelles technologies diffusent une image opaque par le capital de savoir qu'elles incorporent, qui n'est pas déconstructible sans un niveau de formation élevé. Le bricolage y est interdit et le savoir-faire ici requis ne s'inscrit dans aucune chaîne préalable de produits (dans certains cas, même la dactylo. ne retrouve plus son clavier). Autant les savoirs-faire acquis en mécanique ou en électricité peuvent être transposés dans l'appropriation de nombreux outils (l'imprimante relève encore de cette chaîne-là), autant l'informatique nécessite un apprentissage spécifique, qui si limité soit-il dans la réalité, semble requérir un savoir spécifique avant de pouvoir opérer en savoir-faire. Les seuls produits dont l'usage a pu procurer un savoir-faire transposable sont les jeux vidéo : c'est par cette filière que des jeunes sans capital culturel peuvent s'emparer des nouvelles technologies, mais uniquement des jeunes.

La barrière constituée par le savoir incorporé dans des terminaux, ne s'impose pas toujours malgré l'image "savante" qui pourraient les repousser, eux qui ont connu l'échec scolaire. Pour la plupart, la différence entre un jeu vidéo et un terminal d'ordinateur demeure cependant infranchissable. Mais mis en présence de ces machines, leurs aptitudes au jeu, le goût du test avec l'appareil, et les savoirs-faire acquis dans l'usage des jeux vidéo peuvent se combiner pour favoriser une appropriation rapide.

2.3.3 - Hypothèse 3 : la perte de dépendance vis-à-vis des "racines" (géographiques et familiales) -contrainte ou choisie mais cependant assumée- est directement liée à l'adoption d'une disposition novatrice.

- Hypothèse 4 : la prétention à l'innovation est dénotée par un repérage social idéal, non adéquat à la réalité du statut social, et créateur d'une conscience de retard : le contact obligé avec des groupes sociaux et des normes différentes est nécessaire pour créer cette conscience. Inversement, il est possible de rester imperméable aux injonctions et aux pressions pour l'adoption de normes modernistes.

Nous mettons ici l'accent sur l'aspect innovation en le détachant relativement de ses rapports avec les transformations technologiques. Notre groupe "d'innovateurs" comporte 20 personnes qui ont fait ou font l'expérience d'un départ du milieu géographique d'origine. Parmi les 6 "novateurs" présentant cependant des "signes d'enracinement" dans leur région, un est parisien -enracinement particulier puisque situé au cœur d'une mégalopole, phare des changements incessants- 3 sont âgés de plus de 50 ans et à cet âge, on peut supposer qu'il y a stabilisation géographique après d'éventuelles expériences plus lointaines.

Nous ne trouvons que 4 déracinés parmi le groupe caractérisé par la périmation de sa position, et parmi eux nos deux PDG en retraite, les deux autres manifestant explicitement la difficulté qu'elles ont à supporter ce déracinement (téléphones quotidiens, retours en week-end). Les cinq "délocalisés" non classés dans le groupe "innovateurs" ont cependant tous une qualification technique moyenne (informatique, photocopie),

4 d'entre eux espérant mettre fin à leur déracinement forcé et montrent leur insatisfaction quant à leur réseau de relations actuel.

Si ces deux variables sont liées, délocalisation --déracinement et aptitude à l'innovation, nous ne pourrions déterminer un lien de causalité univoque entre elles : nous dirons, faute de mieux, qu'elles s'alimentent l'une l'autre. En effet, l'expérience du déracinement peut produire, lorsqu'elle devient mode de vie intégré et reproduit, une disposition favorable au changement mais d'un autre côté, des espoirs de transformation sociale peuvent se traduire par l'expérience délibérément recherchée du déracinement. La liaison observée entre ces deux variables peut enfin provenir d'une variable antécédente les influençant toutes les deux. Dans les trois cas, il faut souligner cette rupture des attaches originelles, qui sont dites géographiques mais sont par là familiales, culturelles et peuvent même être un déplacement de la mobilité sociale elle-même. L'effet de brouillage de ses origines provoqué par le déracinement peut être synonyme d'espoir de transformation réelle de sa position sociale, tel ce jeune ferrailleur, usager de Telem, qui souhaite partir travailler à l'étranger.

Cette indépendance affirmée vis-à-vis des déterminismes constitue un ciment idéal pour une disposition à l'innovation dans tous les domaines et, par là, à un accueil favorable aux nouvelles technologies.

La plupart des carrières doivent comprendre désormais cette période quasi initiatique de rupture avec le passé, au moment des études, du premier emploi ou d'une promotion. Là encore la sphère du travail est motrice dans les expériences de délocalisation : ces

expériences imposent de recomposer une sociabilité, et les relations de travail, dans un environnement nouveau, sont les contacts les plus faciles à développer. L'acteur a ainsi la possibilité de se définir un réseau social totalement extérieur à une détermination historique ou géographique traditionnelle : la réussite ou l'échec de cette tentative conditionne le maintien dans une position "d'innovateur" ou son abandon, ce qui peut se traduire par le retour à son point de départ ou par le maintien sur place, ou encore par la reprise d'un mouvement de déracinement perpétuel.

Cette dernière position est particulièrement adaptée à une déréalisation des repères relationnels : c'est ce qu'on constate lorsque les positions sociales sur lesquelles s'ajuste l'acteur sont soit très éloignées dans l'espace (les USA, le Japon) ou dans le temps (se penser dans le contexte des inventions techniques possibles et des changements qui leur sont liées). La nécessité où sont certains de réinventer sans cesse un réseau de sociabilité les conduit en effet à prendre leurs repères sociaux hors des lieux, des temps et des milieux qui leur sont propres. Ils se mettent ainsi en décalage permanent, ce qui relance leur propension au changement pour s'adapter à un futur qu'ils repoussent sans cesse. Cette figure nous renvoie à l'existence possible d'une sociabilité de réseau, extérieure même au milieu professionnel : les nouveaux médias sont particulièrement apte à conforter cette disposition.

Pour d'autres acteurs cependant, les nouveaux repères sociaux choisis dans cette délocalisation restent proches d'eux : la confrontation à des milieux différents, facilitée par le déracinement (et recherchée), conduit à un classement de ses propres dispositions. Le contact culturel suffit alors à une

mise en décalage, à une conscience du retard lorsque les repères choisis comme modèles sont porteurs des signes de la modernité et du prestige social. La dévalorisation de son propre statut peut être combattue par une assimilation de ces signes : là encore on assistera à un renforcement des dispositions favorables aux innovations technologiques. Par contre, cette dévalorisation peut signifier l'échec de la tentative de "délocalisation sociale" (bien que réalisée géographiquement) et conduire à des réticences vis-à-vis des pressions permanentes au changement, à l'innovation (ce que nous avons rencontré fréquemment dans nos interviews), à une aspiration au repos, plus ou moins désabusé.

2.3.4 - Hypothèse 5 : l'expérience, dans la sphère du travail, d'un succès attribué à une compétence technique, est décisive pour former une disposition à l'innovation. Et inversement, une humiliation due à des transformations techniques, à une incapacité à se les approprier dans le travail développe la méfiance à l'égard des changements, notamment technologiques.

- hypothèse 6 : l'acculturation aux nouvelles techniques hors de la sphère du travail (consommation) induit des projections différentes, qui recoupent tendanciellement la division des sexes (hommes/outil, femmes/jeu).

--- Note méthodologique :

Les quatre premières hypothèses ont toutes supposé implicitement que l'usage d'une innovation technologique quel qu'il soit (délibéré ou fortuit comme pour Telem) s'intégrait à des dispositions plus larges au changement, à l'innovation sociale.

Cette commodité passagère doit être abandonnée en remarquant que, déjà, nos explications vis-à-vis de l'innovation et de la technique mettaient l'accent sur le rôle prépondérant de la dynamique sociale, de l'enjeu de classement social observable dans des expériences comme l'utilisation d'un terminal ou dans la mobilité géographique. Il nous semble alors difficile de ne pas aborder la sphère du travail, la position occupée dans la structure des postes, le profil de carrière et de distinguer nettement les expériences de la technique et de l'innovation réalisées dans cette sphère du travail, de celles réalisées dans la sphère de la consommation (entendue ici largement).

Nous reprenons ainsi les deux clivages essentiels relevés dans notre population : l'âge et le sexe. Nous avons traité ainsi de l'âge dans nos deux premières hypothèses en dépassant (tout en l'intégrant) toute considération biologique : nous avons envisagé l'âge comme indicateur du caractère historique d'un niveau de formation et d'un schéma de dispositions, et aussi comme indicateur d'une position dans un déroulement de carrière.

De même, nous ne traiterons pas le sexe comme variable biologique (tout en intégrant cette dimension) mais comme indicateur des clivages fondamentaux de l'ordre social entre sphère du travail et sphère domestique, comme indicateur d'une bi-polarisation des activités sociales qui tend à recouvrir une division des sexes mais qui ne se réduit en aucun cas à une correspondance hommes-production et femmes-consommation.

La distinction des expériences de la technique entre celles acquises par le travail et celles acquises par la consommation s'avère pertinente pour expliquer les

positions de chaque interviewé. Il faut souligner en premier lieu que la mise en présence d'un nouvel outil mobilise, certes, les dispositions à l'innovation mais que les deux filières de formation de ces dispositions sont ici la socialisation élémentaire, la formation scolaire d'une part, et les expériences sociales diverses accumulées au cours d'un trajet social plus ou moins long, plus ou moins varié, d'autre part.

Le savoir-faire acquis par le bricolage, l'auto-formation, l'apprentissage sur le tas, peut devenir aussi pertinent que le niveau d'instruction (même technique) lorsqu'on est confronté à des changements techniques et à des apprentissages nécessaires (1). De ce point de vue, l'expérience de la qualification sociale par son travail confirme ou infirme - en tous cas, transforme - la position sociale estimée attachée à un diplôme. Les qualifications sociales obtenues dans la sphère de la consommation peuvent être aussi utiles comme expériences complémentaires mais les positions sociales de référence s'attribuent à partir des places occupées dans le travail.

Nous touchons les limites d'une investigation qui ne pouvait que privilégier la sphère domestique, l'usage comme consommation, sans être en mesure de le rapporter à une position précise dans la hiérarchie des postes de travail. Les changements techniques s'expérimentent pourtant largement depuis une décennie dans l'entreprise. Des qualifications nouvelles se créent, des déclassements se font jour, des postes de

(1) Nous avons vu cependant que les techniques contemporaines bloquaient souvent toute possibilité d'utilisation d'un savoir-faire antérieur pour celui qui veut les dominer et nécessitaient un niveau de formation initiale beaucoup plus élevé.

travail sont supprimés, d'autres transformés et d'autres inventés. L'innovation, le changement social imposent leur image technologique à partir de ce creuset.

Les expériences ne sont guère choisies par les acteurs : l'ordre économique, la hiérarchie des pouvoirs s'imposent totalement à la grande masse des salariés, malgré des résistances, parfois maladroitement et facilement désarmées par l'interdit fait à toute condamnation du progrès (qui est devenu synonyme de changement technique). Les ressources tactiques de l'ouvrier, de l'employé de bureau n'en demeurent pas moins vives pour s'adapter, s'approprier et détourner l'innovation imposée, qu'ils ne peuvent éviter.

Des traces durables s'impriment au cours de ces expériences qui placeront chacun dans le camp de l'humiliation ou dans celui de la qualification. Les 7 personnes qui nous ont raconté une expérience de travail rendue éprouvante voire humiliante en raison des transformations techniques, présentent les caractéristiques suivantes : plus de 47 ans (5/7), moins du BEPC (7/7), très ancrés dans la région (5 sur 7, les 3 autres suivant très mal leur mobilité forcée) ; aucun ne se retrouve parmi les "innovateurs". L'opposition est très nette vis-à-vis de ceux qui ont vécu une expérience qualifiante dans leur milieu de travail (nous excluons les étudiants) : moins de 37 ans (13/19), délocalisés (12/19) ; 3 seulement font partie du groupe de ceux en position de périmation : l'âge intervient dans leur cas - tous 3 ont plus de 50 ans - pour relativiser la valeur qualifiante des expériences acquises dans le travail. Elles doivent en effet, comme les titres scolaires, rester pertinentes par rapport aux techniques contemporaines pour éviter à leurs détenteurs d'être mis en position de périmation.

Cette mise en valeur des confrontations au changement technique par le travail limite du coup l'enjeu des nouveaux objets techniques de consommation. Les expériences réalisées dans ce dernier domaine, leur effet de valorisation sociale -réel néanmoins- ne doivent s'interpréter qu'en rapport aux positions occupées dans la hiérarchie des postes de travail et aux effets déjà expérimentés des technologies nouvelles.

Le fait d'être confronté dans le travail à des techniques contemporaines, la position de l'acteur par rapport à elles (maîtrise, usage, distance, rejet) influent sur son attitude de consommateur, bien plus que toute l'influence des médias ou la pression des voisins, qui sont, elles, retraits à la lumière des expériences faites. Mais ce lien n'est pas mécanique : qui utilise tous les jours un ordinateur à son bureau ne sera pas pour autant un fanatique de Telem (si tant est que ça existe !) ou des innovations en général. Nous précisons donc l'hypothèse dans le chapitre suivant (2.4.) en différenciant notamment les figures de "l'ingénieur" et du "technicien".

La signification des usages de nouveaux matériels techniques de communication à domicile ou en lieux publics peut varier selon la position donnée par l'usager à sa vie hors travail, à la consommation, à son domicile et à ce lieu public. La place accordée à la sphère de la consommation ne peut s'interpréter qu'en lien direct avec la place de la sphère de travail. Cette division tend à se reproduire au sein même de la consommation domestique : les objets techniques nouveaux sont associés soit aux outils, à la rentabilité, soit au confort, au jeu, au plaisir, selon que l'acteur privilégie son investissement soit dans le travail, soit dans les loisirs et la vie

domestique (c'est-à-dire familiale le plus souvent).

Chaque acteur investit inégalement ces deux pôles, pour des raisons que nous n'éluciderons pas ici et selon des proportions qui peuvent varier au cours d'une vie. Nous mentionnons seulement que la coupure des deux sphères, tend à recouvrir la division des sexes dans les réponses recueillies. Ainsi les interviewés qui considèrent ces techniques nouvelles comme un jeu, un élément de confort, qui insistent sur la dimension plaisir, voire admettent le côté séducteur de ces techniques sont avant tout des femmes (9/12) alors que ceux qui insistent sur l'utilité sociale, l'évaluation de la rentabilité des nouvelles techniques et critiquent les "gadgets" sont avant tout des hommes (12/14).

Mais parmi l'ensemble des femmes de notre population, ces 9 femmes qui traitent la technique sous son versant "jeu", présentent des traits classants : toutes ont le bac ou un diplôme supérieur, 8 sur 9 ne sont pas actives (étudiantes, retraitée, femme au foyer), 6 sur 9 n'ont pas de charges de famille. On peut se demander si ces femmes n'ont pas désinvesti le pôle domestique autant que le pôle professionnel, et si elles ne traduisent pas ainsi le profil d'autonomie et d'indépendance qui s'est diffusé récemment, et que les nouvelles techniques valorisent.

La différence est particulièrement nette avec des femmes qui ont investi beaucoup dans la gestion de leur foyer et pour qui les techniques doivent prioritairement faciliter la vie, c'est-à-dire économiser des efforts, de l'argent, des risques (le confort).

Pour d'autres, il s'agira de faciliter la vie mais dans le sens cette fois de l'agrémenter (le plaisir).

Entre les femmes elles-mêmes, un nouveau clivage ferait alors éclater le pôle domestique, qui peut être envisagé d'une part comme lieu de soumission à des charges familiales, de responsabilité, de gestion du quotidien, et d'autre part comme lieu d'épanouissement individuel, d'absence de contrainte (opposé au temps contraint du travail).

Les transformations de la famille, les différences culturelles dans le traitement de ses relations internes apparaissent ici pour déconstruire à nouveau une catégorie "femme" artificiellement unifiée et non pertinente en elle-même dans l'explication de l'attitude différenciée vis-à-vis de la technique.

Nous avons opéré à chaque fois un glissement nous éloignant de la sphère du travail : tout d'abord, les femmes en général, plus souvent en charge de la vie domestique dans la division sexuelle du travail attribuent une signification propre aux nouvelles techniques en les assimilant au pôle confort/plaisir ; puis ensuite, les femmes les plus distantes du pôle travail, et les moins en charge de famille insistent à leur tour sur l'aspect ludique-plaisir au détriment du côté confort-pratique. Par là, s'introduit une variable non liée au sexe mais à la position différente dans la reproduction de la famille. Le domestique peut être alors géré sur un mode très différencié socialement, et des hommes comme des femmes peuvent se retrouver au pôle ludique. D'un côté, la gestion traditionnelle de la famille (modèle statutaire) tend à limiter l'intrusion des nouvelles techniques à des usages utilitaires : la famille est elle-même pôle économique et s'assimile dans sa technicisation au pôle professionnel. D'un autre côté, les valeurs d'autonomie prônées pour chaque membre du groupe familial (modèle personnel) constituent un type de gestion différent, lui aussi marqué socialement, où l'épanouissement individuel

prime sur la capitalisation collective : les nouvelles techniques s'y introduisent aussi par le jeu.

Ce cheminement -quelque peu hasardeux- nous amène à reformuler notre **hypothèse 6** en deux volets :

- Selon l'éloignement plus ou moins grand de la sphère du travail, se constituent des modèles différents de consommation des nouvelles techniques.

- Les modèles de la famille, socialement différenciés (statutaire ou personnel) ainsi que la place effectivement occupée dans ce groupe familial (plus ou moins lourde charge), conduisent à une gestion spécifique du domestique et à des attitudes différentes quant à la consommation des nouvelles techniques (plutôt utilitaire ou plutôt ludique).

2.4 - MOBILITE SOCIALE ET COMPETENCE TECHNIQUE.

A travers les hypothèses précédentes et les énoncés qui vont suivre, nous cherchons à répondre à cette question essentielle pour situer l'enjeu social de l'appropriation des innovations technologiques : "Quel groupe social a intérêt à la déstabilisation des classements sociaux par l'innovation technologique ?".

En effet, le rythme des changements actuels semble compromettre un repérage stable des qualifications et certains acteurs se distinguent nettement par leur volonté d'apprendre tout sur les innovations technologiques, de se les approprier. Nous mettons ainsi en rapport des pratiques observées (achats de magnétoscopes, d'ordinateurs, lecture

de revues, participation à des stages, usage de Telem...) dans la sphère de la consommation et des loisirs, et d'autre part, des stratégies de mobilité sociale, des tentatives de reclassement professionnel : ce faisant, nous avançons l'hypothèse que ces stratégies-ci expliquent ces pratiques-là, par le jeu même de l'espoir de conversion d'un champ à un autre, propre à un groupe social, de la consommation au travail ou du travail à la consommation.

2.4.1 - Ingénieur, technicien, ouvrier, bricoleur.

Nous avons vu que les expériences de la technique dans le milieu du travail étaient décisives pour orienter des attitudes plus ou moins favorables à l'innovation technologique. La qualification ou l'humiliation, obtenue après une innovation technologique, classent déjà brutalement les participants à un changement pourtant unique, mais qui s'impose à chacun différemment.

On peut s'interroger cependant sur l'unicité de l'expérience ainsi faite et sur la validité d'un concept unique de "technique" pour caractériser des opérations aussi diverses que le remplacement d'un fusible, la réalisation amateur d'un ampli, le montage en série de transistors, le réglage, la mise au point et la surveillance des machines spécialisées dans la production de ces transistors, et la conception de nouveaux circuits intégrés. Cette unité reste fondée ergologiquement et l'utilisateur lui-même, qui tourne le bouton de sa chaîne Hi Fi, met en oeuvre une rationalité technique formellement identique. Par contre, la diversité des opérations observées renvoie au classement social des agents qui la réalisent, à une division du travail.

Une hiérarchie sociale s'établit depuis l'ingénieur jusqu'au bricoleur en passant par le technicien et l'ouvrier, à travers le statut social attaché à une compétence, ainsi qu'à travers une "composition organique" différente de l'opération technique (savoir + savoir-faire). Peut-on dire en effet que le même produit signifie la même chose, est pensé de la même façon pour chaque catégorie sociale de producteur ? Telem conçu par l'ingénieur de chez Matra est totalement réapproprié et réinventé par le technicien qui surveille et organise son montage, par l'ouvrière qui le monte et par l'utilisateur qui le "bidouille".

L'unité du produit, et la rationalité technique unique qui organise ces différentes approches, permet cependant qu'opère cette illusion du même pour l'apprenti-programmeur, qui se persuade être devenu maître de l'outil après quelques essais fructueux. La diffusion des techniques ne se fait pas sans perte, sans traduction totale ou partielle, sans intégration à l'univers culturel particulier à celui qui s'approprie l'innovation (1). La réinterprétation est complète et désintègre totalement le savoir ainsi diffusé, bien que les acteurs soient persuadés qu'ils parlent du même objet, de la même règle d'utilisation.

Pour les techniques de communication contemporaines, cette magie n'opère guère sur l'ouvrier dont le savoir-faire, pourtant indispensable à la production, demeure hors circuit lorsqu'il tente de s'approprier l'usage du terminal. Ces savoirs-faire non savants,

(1) Cf. les problèmes posés par la compréhension et l'application des notices d'utilisation de nombreux appareils.

sans la légitimité du savoir, n'ont plus de pertinence dans l'état actuel des techniques qui incorporent beaucoup plus du savoir.

Par contre, le technicien, lui, peut prétendre posséder le savoir nécessaire à la compréhension globale de l'outil, à la domination par sa position charnière entre la conception et la production. Le "technicien" a lui, tout intérêt à développer l'idée que la technique est une chose identique pour tous, qu'il maîtrise la chaîne de bout en bout. Il en vient ainsi à contester la légitimité de la distinction ingénieur-technicien : cette division du travail reste encore incertaine en certains secteurs et apparemment non justifiée par les compétences ni par les réalisations effectives. Or la distinction ingénieur-technicien existe pourtant bien statutairement, hiérarchiquement et le prestige de l'un n'est pas pour rien dans la revendication de l'autre. Cette distinction pourrait, selon nous, s'analyser comme mesure du degré d'intégration d'une compétence technique à une culture légitime. En ce sens, les tâches réalisées n'y peuvent rien : l'ingénieur se distingue par l'association réalisée en son sein d'une domination culturelle -inscrite dans l'ensemble de ses valeurs et attitudes, de ses pratiques, de ses relations, de ses postures- et d'un pouvoir technique issu d'une légitimation scolaire réussie.

Nous nous hasardons à formuler cette hypothèse dans des termes empruntés à Bourdieu en soulignant une distinction qu'il n'opère pas, entre capital culturel, capital scolaire et capital technique. Il a déjà été observé que des titres scolaires identiques possédaient une rentabilité sociale différente selon le capital culturel de celui qui les possédait : la

capacité à valoriser un diplôme dépend directement du bain culturel dans lequel a baigné le promu et qui permet à ce titre de s'intégrer avec harmonie à un ensemble de propriétés légitimes, ou bien de trancher dans une panoplie mal ficelée de compétences, voire de passer même pour une imposture. Cette dimension de cohérence culturelle, d'harmonie des différentes composantes de la légitimité permet de comprendre à quel point la compétence technique n'a pu être que récemment intégrée au blason de la domination. La figure de l'ingénieur contemporain réalise cette harmonisation d'un capital scolaire et d'un capital technique au sein d'un capital culturel légitime.

Les modalités d'appropriation du capital scolaire sont bien codifiées et les effets classants de l'école sont bien connus : tout détenteur de capital culturel légitime possède les meilleures chances d'obtenir sa "traduction" en capital scolaire. Par contre, le marché d'attribution du capital technique n'est pas encore formalisé aussi strictement : l'école s'en approprie certes, une bonne part. Mais, les récriminations des employeurs contre l'école le prouvent, un capital scolaire même "à composante technique" ne garantit pas toujours une compétence effective sur le terrain.

La filière des entreprises tend ainsi à se constituer comme terrain de valorisation d'un capital technique, voire comme lieu de sa production. Un itinéraire bien choisi dans une branche, entre diverses compagnies, fournit un palmarès beaucoup plus parlant qu'un diplôme. Une formation sur le tas peut parfois compenser un cursus scolaire insuffisant au regard de ses prétentions. De multiples stratégies sont

ainsi mises en oeuvre par les acteurs (1) qui profitent d'un champ encore ouvert aux reclassements. De ce point de vue, les innovations technologiques sont d'un grand bénéfice pour ceux qui cherchent à se constituer un capital technique : choisir le bon créneau et prendre quelques risques contribuent à réévaluer une carrière où rien n'était assuré. On peut comprendre alors que "le corps" des techniciens (2) soit composé en quelque sorte de bric et de broc, de diplômés, d'ouvriers promus, d'autodidactes de reconvertis.

On a pu rencontrer un phénomène analogue -mais moindre- pour les ingénieurs à une époque mais leur recrutement a été totalement canalisé depuis par les grandes écoles. L'hétérogénéité du groupe des techniciens se dissipe cependant si on la rapporte au capital culturel qu'ils possèdent : le clivage avec les ingénieurs se fait uniquement sur cette base d'une compétence effective mais non légitime, parfois même non scolaire. Ce bricolage des trajectoires ne saurait les autoriser à prétendre à une domination au même titre que les ingénieurs. Cette frontière culturelle peut conduire à des frustrations provoquées par une reconnaissance sociale refusée, une compétence déniée. Frustration particulièrement vive lorsque les changements continus créent un brouillage relatif des qualifications mais ne débouchent pourtant pas sur des nouveaux principes de domination.

Un autre groupe social nous semble présenter les mêmes traits, caractéristiques d'une intégration non

(1) Cf. Le travail intérimaire pour les jeunes sans diplôme. A ce sujet, M. PIALOUX "jeunesse sans avenir et travail intérimaire" Actes de la Recherche en Sciences Sociales n° 26-27 mars-avril 79.

(2) Usage extensif du vocable. On parle en effet du corps des ingénieurs et non de celui des techniciens, carence significative.

réussie des diverses fractions de "capital" ici dégagées : nous avons déjà noté le décalage entre la possession d'un diplôme et son intégration à un capital culturel existant. Cette distance peut être redoublée d'une absence de capital technique (même d'origine scolaire). La conjoncture des vingt dernières années a été particulièrement propice à l'accentuation de ces décalages et a créé une couche importante de jeunes possédant un niveau scolaire équivalent au baccalauréat, voire à quelques années de faculté, dont les diplômes n'ont aucune valeur en termes de compétences techniques. Se sont en effet combinés d'une part le développement massif de la scolarisation, l'élévation générale du niveau d'instruction et la dévaluation concomitante des titres et, d'autre part, l'accélération rapide des transformations technologiques -y compris dans le secteur tertiaire où les qualifications "techniques" étaient auparavant d'une importance moindre- transformations que le système éducatif n'a intégrées qu'avec retard.

Cette conjoncture spécifique produit une génération de "décalés" dont le niveau d'instruction élevé n'a plus de rentabilité, dont le capital scolaire est dévalué, principalement à leurs propres yeux, car les espoirs mis dans l'école s'avèrent abusifs et illusoire. Il y a là encore une source de frustrations auxquelles Bernard LACROIX a rapporté l'émergence des phénomènes communautaires des années 70 (1).

(1) LACROIX, Bernard. L'utopie communautaire, Paris : PUF, 1981. Nous nous inspirons particulièrement du chapitre III : "la production sociale de l'utopie".

2.4.2 - L'utopie techniciste.

Pour rendre compte de la boulimie d'objets techniques, de la passion pour les innovations que manifestent de nombreux acteurs sociaux -et parmi eux des utilisateurs de Telem-, on ne peut se satisfaire des explications par la mode, par la distinction, par la pression d'un "progrès" imposé par l'Etat ou par les multinationales. Il faut d'abord situer les vingt dernières années comme conjoncture particulière, marquée par des transformations technologiques et productives rapides (1964 : circuits intégrés, logiciels : la "troisième génération" d'ordinateurs ; 1971 : les micro-processeurs). Ces transformations deviennent déstabilisantes dans la mesure où elles rencontrent des structures de qualifications inadaptees : ce décalage produit des espoirs déçus, des décalages subjectifs que nous avons appelés frustrations, créées à partir des illusions placées pour certains dans le système scolaire, pour d'autres, dans les compétences techniques effectives et dans le changement lui-même.

Les deux groupes dont nous avons dessiné les traits précédemment, ont placé une espérance abusive dans le capital unique qu'ils détenaient (technique ou scolaire) en espérant à chaque fois sa transmutation en capital culturel légitime, en position sociale de domination. Décalage des structures et décalages des espérances s'enchaînent ainsi et la frustration peut alors déboucher sur l'utopie : contre le démenti apporté à ses prétentions, le sujet maintient ses espoirs et affirme leur légitimité, en provoquant délibérément la mise en décalage des autres. Les deux types de "victimes du changement" ici décrits -victimes surtout du décalage espoirs-possibilités- sont paradoxalement les moteurs d'une pression à

l'innovation technologique tous azimuts, à l'accélération du changement, particulièrement dans la sphère de la communication.

Nous formulons l'hypothèse, à partir de notre théorisation embryonnaire et d'une première application au groupe d'interviewés, que les "boulimiques de l'innovation" se rencontrent dans les deux groupes sociaux dont nous parlons. Leur utopie -appelons-la techniciste- consiste à espérer du changement technologique une mutation des principes de domination sociale et à mettre en scène la réalisation anticipée de cet espoir. Pour cela, la sphère de la consommation s'avère être un espace propice à cette mise en scène du futur social dans lequel se meuvent ces utopistes, en niant les classements sociaux qu'ils expérimentent brutalement dans la sphère du travail. (---)

L'utopie, pour être opératoire, doit en effet, dénier toute réalité aux classements imposés : les points de référence choisis se trouvent toujours dans un éloignement temporel et géographique important qui vise à dévaluer toute une société ("la France est en retard, vieillotte ; les nouvelles techniques -voir telem- sont déjà dépassées"). En provoquant un décalage toujours plus grand, l'utopie permet de nier la validité du classement social imposé en se montrant au-delà de ces contingences, et en transposant symboliquement la hauteur de ses prétentions sociales, (Je me classe par rapport aux USA mais je n'admets pas que des retardataires français viennent me classer).

L'utopie techniciste, ici analysée, permet de convertir une domination sociale subie dans la hiérarchie des postes de travail par un contournement, par un renversement des classements, possibles par la consommation de nouvelles technologies : ce changement de registre ne s'impose pas de la même façon pour les

deux groupes et l'un tend à se constituer en dominant, en modèle pour l'autre.

Le groupe à qualification technique non reconnue transpose ses compétences, met en scène sa maîtrise sur la machine dans un espace social non strictement hiérarchisé (le voisinage, les relations : cette consommation savante contourne la domination réelle en rendant le technicien dominant dans la sphère de la consommation. La possibilité de faire déboucher ces frustrations, parfois anciennes, est récente : elle date seulement de la pénétration des technologies sophistiquées dans l'univers domestique, seul domaine où la conversion des positions sociales est possible (irréelle et réelle à la fois).

D'autres débouchés utopiques ont pu prendre forme dans d'autres conjonctures. La pression de ce groupe qualifié contribue à créer un modèle de référence du consommateur de technologies, qui s'impose notamment au second groupe.

Caractéristique : un niveau d'instruction élevé mais "général" et dévalué. L'espoir que met ce groupe dans la consommation de technologies consiste aussi à dénier la domination qu'il subit par l'opération inverse de celle du technicien. Ils espèrent transposer une compétence acquise dans "la consommation" en acquis durable susceptible d'être reconverti dans le champ professionnel. Complétant leur capital scolaire par une compétence technique, ils pensent être mieux armés pour prétendre contester la domination subie comme si ce capital technique seul pouvait se substituer au capital culturel qu'ils n'ont pas. On peut voir ainsi comment se diffuse dans les professions dites intermédiaires (cadres administratifs moyens, instituteurs, travail social...) un climat de

course à la qualification technique, qui se résume souvent en fait à une familiarité plus grande avec les technologies nouvelles mais rarement à une qualification opératoire. Leur capital scolaire est particulièrement utile pour leurs démarches d'apprentissages, souvent très volontaristes, par opposition à l'aisance affichée du "technicien".

(---)

Les porteurs du modèle semblent cependant être le groupe dit des "techniciens" qui provoquent la cristallisation de l'utopie sous sa forme techniciste. Cette opération est d'autant plus aisée que la conjoncture de mutation technologique semble offrir à la fois la cause et le remède aux frustrations. Les décalages ressentis par les acteurs leur semblent avoir été créés par la technique ; c'est par la maîtrise de la technique qu'on conjure ce destin en une opération magique qui résorbe un décalage socio-professionnel par l'adoption d'un modèle de consommation moderniste, c'est-à-dire basé sur la technique et la compétence. L'innovation technologique devient le creuset où s'opère la transmutation de la frustration en utopie, par un double glissement du social au technique et du professionnel à la consommation.

La mise en relation des attitudes de consommation et de la structure des places sociales ne peut se faire sans passer par les maillons :

- 1) De la conjoncture spécifique.
- 2) Du décalage entre aspirations et possibilités.
- 3) De sa conversion en une disposition utopique, dont la consommation "boulimique" est la manifestation.

L'utopie techniciste n'a donc rien d'un discours, d'une idéologie mais est bien ancrée dans des groupes sociaux précis, marqués dans le temps et dans la hiérarchie des places.

On peut mesurer en négatif la pertinence du modèle en observant que les groupes sociaux caractérisés par leur domination sur la technique ne peuvent pas être tous assimilés aux porteurs de l'utopie techniciste. Le groupe que nous appellerons "les ingénieurs", à la fois dominant et compétent, relativise beaucoup la prolifération des usages grand public des nouvelles technologies, mesure explicitement les dangers de changements trop rapides, veut maîtriser l'intrusion de la technique dans son univers familial. Les boulimiques de la consommation de technologies ne se trouvent pas parmi eux, car l'utopie techniciste n'est par leur fait. Il se différencient en cela des "techniciens", bien qu'ils dominent ensemble les techniques (mais à des postes différents, précisément) et bien que leur modèle de compréhension du monde soit déterminé lui aussi par un modèle technique visant à réduire le social.

Nous pourrions développer l'utilisation de ce modèle pour tenter d'expliquer pareillement le rejet savant des nouvelles technologies : le catastrophisme techniciste nous semble en effet représenter l'exacte inversion de l'utopie techniciste. Forgé aux mêmes origines de la frustration, ce rejet se polarise de même sur la technique en en faisant le facteur explicatif d'une dépossession sociale : cependant la conversion ne s'opère pas en utopie, mais la frustration prend directement forme de dénonciation. Nous remarquons à propos de cet exemple, la nécessité d'affiner l'explication de la conversion utopique dans les trois temps dégagés plus haut. Nous devrions notamment approfondir l'étude de la conjoncture et des qualifications pour dater et mesurer exactement l'enchaînement des décalages et apprécier les conditions d'émergence de l'utopie (ou du catastrophisme).

--- Note méthodologique.

Nous devons réaffirmer la nécessité de confronter ces hypothèses à des études de terrain beaucoup plus détaillées. Il ne s'agit ici que d'une première opération de déconstruction-reconstruction qui, si laborieuse et sujette à caution qu'elle ait pu paraître au lecteur, nous semble néanmoins stimulante. Il s'agissait d'une part d'intégrer les études ponctuelles autour d'un produit (ici Telem) à une problématique sociologique et d'autre part d'argumenter cette problématique par une étude de terrain, pas assez détaillée à notre gré. Entre des descriptions à mi-chemin entre le journalisme et l'étude de marché d'une part, et les envolées philosophico-visionnaires d'autre part, les analyses sociologiques sur les mutations technologiques contemporaines peuvent-elles trouver une autre voie ?

2.5 - TYPLOGIE DE LA POPULATION ENQUETEE. (usagers et non-usagers).

Préalable méthodologique.

Les conditions de déroulement des interviews nous empêchent de prétendre à l'étude d'un échantillon strictement défini sur le plan statistique. Néanmoins, la combinaison d'usagers de Telem et de non-usagers, la variété des terminaux choisis comme des groupes sociaux pour les non-usagers, nous semble fournir un éventail suffisamment large et significatif des différentes dispositions rencontrées face à l'innovation technologique. Différentes tentatives de typologie nous ont conduit à formuler les hypothèses précédentes (exposés en 2.3. et 2.4.) qui ont guidé à leur tour la construction de l'inventaire ordonné que nous présentons maintenant.

2.5.1 - L'ingénieur.

La population regroupée dans cette catégorie ne se définit pas en référence à la nomenclature INSEE mais combine un certain nombre de traits communs structuraux et pratiques. Tous possèdent un niveau scolaire élevé (au minimum Bac + 3) : leur niveau de formation leur a permis de posséder une qualification professionnelle élevée, pour la plupart à dominante technique affirmée (ingénieurs), plus variable pour d'autres (médecins). Leurs expériences professionnelles n'ont pas infirmé leur statut mais représentent au contraire leur terrain privilégié de valorisation. Leur investissement est en effet total dans leur activité professionnelle, leurs responsabilités justifiant un emploi du temps toujours surchargé. Leurs réseaux de relations se sont constitués essentiellement à partir de leur milieu de travail, de façon très sélective cependant et parfois éphémère. Ils ont en effet tous fait l'expérience d'un départ de leur région d'origine, souvent à l'occasion de leurs études (dans des grandes écoles par exemple), changement parfois répété dans leur carrière professionnelle. Certains ont pu cependant assurer une stabilisation géographique dans une position sociale dominante parmi les plus âgés notamment, sans que la sociabilité locale, et encore moins celle du quartier, soit devenue importante pour autant.

Ces caractéristiques correspondent aux douze interviewés suivants qui composent ce groupe : médecin interne (3), médecin en hôpital (23), PDG en retraite (55), Directeur régional de banque en retraite (58), Cadre technico-commercial (56), informaticien (33), ingénieur à la direction de l'équipement (67), ingénieur Thomson (57), inspecteur des télécommunications (61), étudiant INSA (66), étudiant en école

d'ingénieurs (30), étudiante en médecine (18) ; soit 6 usagers sur 12.

Leur attitude vis-à-vis de la technique est marquée par leur pratique professionnelle quotidienne où ils utilisent, eux-mêmes ou par délégation, des matériels sophistiqués : la connaissance de ces appareils, leur maîtrise est plutôt de l'ordre du savoir (ils comprennent les principes mêmes de leur fonctionnement et les envisagent abstraitement) et moins de l'ordre du savoir-faire qu'ils délèguent souvent ("je ne l'utilise pas personnellement - terminal d'ordinateur-, ce sont mes secrétaires" n°56). Leur compétence et leur statut leur permettent d'être dispensés d'usage. Le respect des spécialisations et des spécialistes est permanent et l'on se méfie de ceux qui veulent que tout le monde fasse tout ("si tout le monde se met à pianoter là-dessus, ça va pas durer longtemps. Pour les trucs compliqués, c'est un matériel qui nécessite un doigté" n°3). Délégation nécessaire -leur domination s'exerce à un niveau plus élevé- mais en même temps distinction vis-à-vis de ces intermédiaires qui ne possèdent pas la maîtrise théorique de l'outil. ("Les gens vont manipuler l'ordinateur en lui faisant une confiance aveugle, alors qu'un calcul n'a qu'une validité dans des conditions très limitées. Si l'opérateur n'est pas capable de s'en rendre compte, c'est la catastrophe" n°67). La machine n'est à leurs yeux qu'un outil qui ne les séduit en rien et qu'on doit rentabiliser avant tout ("l'archivage des dossiers de malades, je trouve que c'est un bon gain de temps et d'argent" n°3).

La polarisation sur le champ professionnel dévalorise très nettement la sphère de la consommation. La technique demeure un outil et tout glissement vers

le "gadget", vers l'invasion de la technologie dans la vie quotidienne leur semble abusif. ("C'est prévu de généraliser l'annuaire électronique. Ca me paraît un gros gaspillage. D'une part, il va y avoir tout un tas de gens qui ne vont pas s'en servir, et qui ne sauront pas s'en servir. En fait tout le monde tourne avec un petit calepin" n°33 - "Moi je suis pour les considérer le plus à ras-de-terre possible, comme des outils rien de plus. Ils doivent rendre service sinon ça ne sert à rien" n°67 - "D'après ce qu'on me raconte ça doit pénétrer partout. Mais je ne vois pas ça encore pour demain dans les maisons particulières. Personnellement, je n'en vois aucun besoin" n°58 - "L'annuaire téléphone je n'en vois pas l'utilité. Faut pas que ça tourne au gadget. Pour les numéros de la famille un simple fichier suffit. Ca tombe moins en panne" n°3 - "Il me semble que ça entraîne des dépenses un peu disproportionnées par rapport au résultat" n°66 - "Installer un micro-processeur dans une machine à laver, c'est vraiment de l'abus. Faire une programmation à l'avance, ça fait longtemps que ça existe, ça c'est utile, mais cinquante programmes, c'est tout-à-fait inutile, on n'en utilise jamais que 4 ou 5. En plus, on ne peut plus rien réparer" n°67).

Leur résistance ne provient pas d'une absence d'informations sur les innovations : ils sont très au courant mais banalisent ces innovations - "Telem c'est pas une invention, c'est une nouvelle façon d'écrire, c'est tout" n°61- qu'ils rapportent toujours à leur vie professionnelle, à une évaluation des coûts et de l'utilité sociale. Baignant dans un univers technologique avancé dans leur travail, ils souhaitent faire une distinction très nette avec leur vie privée ("Le week-end, j'ai pas envie de bidouiller avec un micro-ordinateur domestique ou des jeux vidéo. J'en

fais 5 jours par semaine !" n°33 - "Je n'ai pas de calculatrice chez moi. Ca, c'est la vie privée, j'en ai pas besoin" n°67 - "J'ai souvent un ordinateur à ma disposition ; à domicile, ce ne serait pas nécessaire" n°66).

C'est le loisir "technologique" dans son ensemble qui est dévalué et qui leur permet de se distinguer par leurs activités culturelles légitimes ("en dehors des bridges et des diners-bridges amicaux, on bouge peu" n°58 - "Moins on perd de temps, plus on en gagne pour lire, aller au cinéma, se cultiver" n°18 - "Je voulais savoir combien il y avait de musiciens dans l'orchestre pour le concert de ce soir, mais il n'y a rien de plus que dans la brochure" n°61).

Ces loisirs technologiques sont souvent caractérisés par la passivité et la répétition : la télévision et les jeux électroniques polarisent la critique, de ce point de vue. ("La vidéo, c'est bien si ça permet d'utiliser la télé comme un outil, de ne plus être contraint, ça doit être un outil la télé, un point c'est tout" n°67. "Ces jeux électroniques, ça m'énerve à un point extraordinaire. C'est des jeux relativement simples. Mais je comprends que d'autres trouvent ça bien ; mon mari, ça le passionne très vite, de façon surprenante d'ailleurs" épouse du n°58 - "Ca favorise le réflexe mais c'est abêtissant. C'est du temps perdu" n°61 - "C'est bien pour des gamins mais pas pour mon plaisir. C'est un petit peu tous sur le même modèle" n°3).

La pression à la consommation par les innovations incessantes n'est pas appréciée. ("En cela, c'est un peu irritant parce qu'on achète quelque chose un jour, le lendemain, faudrait en changer, si on ne se raisonnait pas en se disant "ça me suffit" n°56 - "Moi je suis un conservateur, j'aime bien que les choses durent, alors je les entretiens" n°67).

Tous ces éléments composent une figure de la consommation distante, de la distinction, du refus d'être assimilé à une masse, d'exigence d'indépendance, d'autonomie. Mais, loin d'être revendicative ou de passer prioritairement par de nouveaux outils, cette autonomie s'inscrit dans la panoplie des capacités culturelles générales : on peut l'observer dans leurs rapports avec les administrations où leur domination s'affiche sans équivoque ("Avec l'administration, je ne me déplace jamais, je ne téléphone pas non plus, c'est une perte de temps, je leur écris en leur posant des questions comme dans un formulaire (oui/non). Il n'y a que comme ça que ça marche. C'est très efficace" n°67 - "Le seul problème, ça serait les heures d'ouverture des bureaux mais moi j'arrive à m'échapper facilement pendant le boulot" n°33). Les relations personnelles tissées à partir du milieu professionnel, entre personnes du même niveau social, permettent d'obtenir de nombreux passe-droits ou des informations personnalisées ("Pour tout renseignement, l'état des routes par exemple, j'arrive toujours à trouver par relation la personne la mieux placée pour ces informations" n°67).

La position générale de "l'ingénieur" face à l'innovation technologique n'est pas empreinte d'hostilité ou d'inquiétude. Leur expérience professionnelle les a amené à faire face à de nombreux changements et leur niveau de compétence leur assure une adaptation aisée au travail comme dans la vie quotidienne. Mais ils sont loin de souhaiter pour autant une accélération des innovations : dans le domaine professionnel, cela reste souhaitable mais doit être maîtrisé, mais dans la vie privée, ils sont attentifs aux décalages permanents... pour les autres (eux parviennent toujours à s'adapter). ("Il y a pas mal de gens qui ne savent pas utiliser ne serait-ce que le téléphone, qui existe depuis

un moment" n°57 - "Ca va assez vite, un peu trop pour pas mal de gens. Moi j'ai pas d'appréhension, ça va, j'utiliserai ces matériels, mais d'autres..." n°61 - "Les gens sont des petits vieux dans l'ensemble. Ils ont l'habitude de faire un truc, ils vont aller faire la queue au guichet" n°3 - "Peut-être que ça va trop vite. Pour nous, c'est pas trop grave, mais il y a une génération qui doit être complètement larguée" n°33).

Au delà de la distinction que permettent ces jugements sur les autres, on peut tenter de les expliquer par les tensions vécues malgré tout dans le travail et par le refus de se laisser dominer par une pression à l'innovation, notamment dans sa version consommation : l'autonomie doit être préservée mais la tension n'est pas trop vive car leur domination est assurée, qu'il y ait changement rapide ou non.

2.5.2 - Le technicien.

Le contraste dans le ton des interviews est particulièrement net entre l'ingénieur et le technicien, l'un mesuré, distant, l'autre enthousiaste, conquérant. Le technicien se distingue cependant d'emblée du "branché" par sa compétence qui donne forme à une figure de consommateur savant.

Les caractéristiques du groupe de huit interviewés que nous avons agrégés sous la catégorie "technicien" sont essentiellement leur compétence technique et leur position intermédiaire. Leur compétence technique particulièrement adaptée aux nouvelles technologies, a cependant été acquise par des circuits scolaires et professionnels : une bonne gestion de carrière, des

perfectionnements sur le tas ont ainsi pu compenser pour certains la non-possession de capital scolaire. Ils ont explicitement le sentiment d'avoir choisi le bon créneau ("La C.A.O. est en plein développement dans l'industrie, il faut posséder ça" n°37), dans une conjoncture en mouvement qui crée de la rareté et valorise des qualifications nouvelles.

Mais cette confiance dans l'avenir, dans une position espérée, ne peut masquer la position intermédiaire qu'occupent ces professionnels par le capital scolaire qu'ils possèdent (ici, très hétérogène), par l'absence de capital culturel légitime : des trajectoires sociales en mouvement, à partir d'un milieu social moyen, hors de toute position de domination culturelle. Dans leur travail, ils occupent des postes qualifiés mais ne pourront pas diriger ou être autonomes, la position de l'ingénieur bloquant cette possibilité. Réunis par leur compétence technique, terrain privilégié de leur valorisation, ils forment selon nous un groupe, malgré la diversité des positions effectives occupées, qui rend compte de cette distance à une position dominante dans le champ même de la technique : 2 étudiants (37,27) femme au foyer après avoir travaillé comme programmeuse (17), retraitée cadre supérieur (8), 2 "plutôt commerciaux" (54,34), 1 ancien artisan qui se lance dans la représentation (16). Un seul occupe une position effective de technicien (70) après un parcours de promotion interne à l'entreprise (Au total, 5 usagers sur 8). On comprend, dans ce sens, leur focalisation sur la consommation où leurs capacités techniques peuvent avoir un rendement distinctif beaucoup plus fort que dans leur travail où ils sont soit en marge, soit en attente d'une reconnaissance.

Leurs comportements de consommateurs de technologies les désignent comme consommateurs savants. Mais, au

premier abord, consommateurs avides par le temps qu'ils y consacrent, par le nombre d'appareils possédés. Loin d'être uniquement frénétique, leur consommation est très calculée, très programmée : grâce aux connaissances qu'ils possèdent, ils vantent leurs capacités à faire des choix judicieux, à sélectionner les appareils aux caractéristiques optimales ("j'ai un Apple Two, le dernier" n°70). Pour ce faire, ils lisent de nombreuses revues et suivent de près l'actualité technologique (expositions par ex.).

Ils anticipent les innovations en sachant attendre l'arrivée du modèle qui comblera leurs souhaits ("Ce qui m'intéresse, c'est la vidéo mais sur grand écran. C'est vraiment le début en France. Il y a encore beaucoup de progrès à faire, je préfère attendre" n°17). Ils peuvent critiquer les choix industriels ("Je crois que les PTT ont fait une erreur en lançant un modèle simplifié. Il fallait profiter de sortir quelque chose à pas cher, quitte à faire payer un petit peu aux gens, une participation, mais à équiper ces engins là dans l'optique micro-informatique pour ne pas être limité comme il est" n°70. "La CAO, ça facilite le travail, pour quelqu'un qui sait s'en servir, il aura un bon rendement avec ce type de machine, ce qui permettra de réduire les coûts de production" n°37 - "C'est très bien, l'informatique, ça fait gagner un temps fou. C'est de l'argent de gagné, surtout pour le professionnel" n°16.

Cette logique rationalisatrice qui les fait développer un calcul de rentabilité pour apprécier les innovations, entre en permanence en conflit avec leur volonté de distinction par l'innovation tous azimuts : ils prétendent cependant maîtriser leur consommation grâce à leurs compétences.

Cette maîtrise leur donne une confiance absolue face au changement technique, qu'il trouve même beaucoup trop lent. Ils connaissent et attendent impatiemment toutes les extensions à domicile des technologies actuelles et leur perfectionnement dans les domaines professionnels. Ils vivent déjà dans ce monde dessiné par leurs attentes et dévaluent d'autant les positions de leurs contemporains, y compris de leurs relations très proches. Ils se retrouvent, dans l'ensemble, avec une sociabilité restreinte, provenant à la fois de la délocalisation systématique qu'ils ont connue (et qu'ils valorisent) et de leurs stratégies hyper-distinctives vis-à-vis de leur propre milieu.

"Je trouve que ça ne va pas assez vite. Je trouve qu'avec le niveau des techniques actuelles on devrait aller beaucoup plus vite, sensibiliser le public sur ce qu'on peut faire avec ce qui existe. Je trouve tout à fait anormal que le public n'ait pas accès à des banques de données avec des terminaux genre Minitel transformé (...). Non moi je suis pour le progrès, je prends tout ce qui est nouveau, je lis beaucoup. Ça me passionne. Je trouve que ça va pas assez vite (...). Je pense que du côté de mes enfants, ils iront encore plus loin que moi là-dedans. Enfin, je ne sais pas. Je pense être un peu marginal. J'ai le sentiment d'aller un peu trop vite des fois" n°70.

"Moi je serais pas prête à faire machine arrière. Pas du tout. Moi je ne suis pas pour la bougie et tout ça. Alors là, zéro . (...). Ça va pas trop vite. C'est lent. Dans le public, c'est long, ils sont lents à s'adapter (...). Je fréquente des gens qui font du secrétariat, de la vente ou institutrice, mais c'est des gens qui ne sont pas prêts à ce genre de techniques. Ils sont bien plus jeunes que moi pourtant (...). Beaucoup sont là, ils ont construit

là. C'est terminé. Ils pensent pas que leur mari pourrait partir à l'étranger, essayer de voir autre chose, non (...) Souvent ils sont déjà plus jeunes, partis dans des constructions, des prêts incroyables et ils s'encroûtent après. (...) Moi, je devrais partir demain, je pars" n°17.

"Peut-être que l'application des recherches dans la vie quotidienne, ça pourrait peut-être être plus rapide. Il faut attendre 10 ans ! (...) Ma mère commence à être un peu dépassée. Elle refuse de se servir de ma chaîne Hi Fi (...) ça leur fait pas peur mais ils n'aiment pas. Ils ont pas été habitués" n°37.

"Moi, j'aime le changement. Ces temps-ci, il va vite, c'est vrai. Mais surtout il faut pas qu'on soit mécanisés. Il faut qu'on sache parler encore. Moi je lis tout ce qui me tombe sous la main, je suis une curieuse (...) J'aime tout ce qui est nouveau. J'ai déjà amené plusieurs personnes voir ça (Telem) (...) Je connais des personnes qui ont 80 ans, qui sont très dans le vent. Pour la politique ou l'économie. Elles acceptent très bien ces changements techniques mais elles n'entrent pas dedans (...) Moi je comprends qu'elles restent un peu à côté, elles vont pas s'encombrer l'esprit de trop de choses inutiles" n°8.

"Ca va jamais assez vite. Je suis pour que ça aille plus vite. Je suis vraiment dirigé vers l'évolution dans mon boulot. Je râle vis-à-vis de la clientèle, c'est des gens qui vont en arrière, qui bougent pas (...) Pour les jeunes, qui ont 30-40 ans, ils sont obligés de tomber dedans ou alors ils sont toujours à la traîne." n°16.

En mettant en valeur leur prédisposition favorable au changement, ils déclassent du même coup tous les autres. Le fait qu'il y ait des gens dépassés, on l'explique parce qu'ils sont trop vieux, ou bien déqualifiés ("Les gens qu'on met sur ces machines ne comprennent pas ce qu'ils font. Alors là, c'est très grave. Moi, j'aurais pas pu" n°17) ou trop enracinés dans la tradition (cf. 17 plus haut).

Mais, en expliquant cela, on se classe vis-à-vis de ces repères "dépassés" pour montrer sa modernité. Bien plus, on peut même accepter de se considérer comme "périmé" face à des sociétés différentes, lointaines ou à des groupes sociaux différents, les plus jeunes par exemple, qu'on prend comme mesures de référence de la modernité : "les gens sont pas prêts, ils sont dépassés. Alors qu'on est pas encore aux USA. Il y a très peu de bureaux sur écran. Ils en ont installé un chez mon mari, c'est la révolution ! (...) Les jeunes sont très réceptifs à ça. Je vois mon fils qui a 4 ans, tous les jeux, la vidéo, ils vivent avec. Pour eux, c'est banal, ils sont nés avec" n°17.

"Je pense qu'on le voit arriver doucement, mais c'est parce qu'on (la France) est en retard (...). Dans ma famille, j'ai rencontré un jeune garçon de 17 ans qui a comme passion la micro-informatique (...), ce garçon est emballé, il m'a déjà dépassé largement et je regrette de ne pas avoir eu une formation comme ça !" n°70.

En prenant ces points de référence hors de leur milieu, ils dévaluent du coup tout leur milieu et vivent par anticipation dans ce milieu futur et lointain en s'investissant totalement dans la consommation de loisirs technologiques. Leur consommation savante

leur fait rejeter aussi les abus, la dépendance à la machine, propre à ceux qui ne la dominent pas.

"Les machines à calculer, tous les gamins en ont. Moi ça sera un truc interdit aux gamins. Posez une multiplication, il sait plus la faire. Faut avoir toutes les bases dans la tête et qu'on risque plus de les perdre" n°16.

"J'ai pas mal d'amis qui commencent à faire leurs calculs simples avec une calculette. Je trouve ça honteux. Certaines personnes sont liées, soumises à la machine." n°37.

En insistant sur la maîtrise de l'outil, ils montrent aussi la nécessité de l'apprentissage, du volontarisme et, sur ce plan, leur aisance est grande, eux qui possèdent de nombreux savoirs et savoirs-faire, contrairement aux "branchés" ou aux O.S. de l'informatique. Leur objectif, à travers cette consommation savante, n'est pas seulement l'anticipation ou la compensation d'un statut qui leur est refusé : c'est aussi parfois une qualification supplémentaire qu'ils espèrent reconvertir à nouveau dans leur milieu de travail (au même titre que les "branchés", dont c'est la stratégie unique, alors que les techniciens possèdent par avance leur qualification, qu'ils étendent ou manifestent dans l'usage des technologies grand public).

"J'ai un apple two. Le dernier. Simplement pour le plaisir. Pour apprendre. Je pense que ça pourra me servir dans mon travail plus tard. Je pense que dans 5 ou 10 ans les gens qui n'auront pas suffisamment de connaissances sur les systèmes, même des systèmes

simples de programmation en Basic, seront peut-être gênés dans leur travail" n°70.

Le glissement du plaisir à l'apprentissage puis au travail -promotion professionnelle ou déclassement évité-, est particulièrement significatif mais se retrouve beaucoup plus nettement chez les branchés. Dans le cas des "techniciens", il serait particulièrement éclairant de mettre en rapport les qualifications, les postes occupés et les "hobbies" : on connaît de nombreux techniciens passionnés par une technique qui n'est pas obligatoirement leur spécialité. Certains se passionnent pour des techniques marginales ou traditionnelles alors que d'autres privilégient les techniques récentes et porteuses de qualifications. On pourrait alors mesurer plus spécifiquement les caractéristiques du groupe porteur de l'innovation par la consommation.

Nous terminerons ce tableau du "technicien", consommateur savant, en insistant sur sa "combativité" son esprit conquérant, qui tranche aussitôt parmi les autres entretiens : cette course permanente auxquels ils se sentent confrontés les conduit en fait, à la réactiver. Leur revendication d'autonomie totale vis-à-vis des intermédiaires ou de l'administration, renforce encore cette image d'une aspiration à dépasser le statut assigné : ils seront par exemple, des usagers privilégiés des guichets automatiques, dévalorisant les employés de guichet. L'hôtesse auprès de Telem semble alors inutile puisque les techniciens qui ont conçu le système ont dû le faire pour un usage grand public et qu'eux-mêmes sont suffisamment qualifiés pour deviner seuls le fonctionnement de l'appareil.

2.5.3 - Le branché.

La dénomination de cette catégorie se devait d'être en accord avec le vocabulaire contemporain, employé et développé précisément par ceux qui font partie de cette catégorie. La distinction que nous opérons entre le "technicien" et le "branché" renvoie aux indicateurs qui structurent toute notre typologie (structure du capital et notamment du capital technique et rapport entre sphères du travail et de la consommation). Les caractéristiques générales de ce groupe peuvent être résumées par l'absence de capital culturel légitime et de capital technique (au sens restreint encore une fois, de compétence dans le maniement d'outils nouveaux et complexes). Leur seul atout réside dans la formation scolaire qu'ils ont pu avoir -qui tourne en général autour du bac, avec trois exceptions possédant un CAP et deux atteignant BAC + 6- Ces extrêmes sont à prendre en compte pour traiter la relativité de la mise en décalage, toujours "subjective" en fonction du point de repère que chaque acteur se donne.

Ce groupe est composé principalement de professions intermédiaires et d'étudiants, ni les uns, ni les autres ne fréquentant un milieu de travail technicisé (commerce, tertiaires, social). Nous trouvons : un VRP au chômage (19), un employé PTT au service militaire (25), une agricultrice veuve (59), un agent du Crédit Agricole (60), un employé des Douanes (42), un VRP de Paris (29), un VRP (20), une enseignante en LEP (commerce) en retraite (28), une commerçante antiquaire (63), une animatrice en formation (5), un étudiant en maths (68), étudiants (es) aux Beaux-Arts (6 et 50), un lycéen (de Paris) (38), une étudiante bibliothécaire (43), un commerçant (ex. technicien) (35). Parmi les titulaires de CAP, un ferrailleur (62), une femme au foyer, mari employé à l'URSSAF (69), un commerçant (51). Parmi les Bac + 6, un étudiant médecin (39) et un étudiant en Droit (22).

Il faut noter d'emblée que nous avons 19 usagers de Telem sur 21. La population la plus utilisatrice présente en effet des caractéristiques identiques⁽¹⁾.

La qualification moindre de ces acteurs comparés aux techniciens ou aux ingénieurs les empêche d'accéder à une position de domination sociale. La place du travail dans leurs investissements symboliques reste très limitée, alors que l'usage du temps libre est prioritaire. Jeunes pour la plupart, ils n'ont cependant pas abdiqué tout espoir de réalisation sociale par le biais professionnel et leur vision de l'avenir est tout-à-fait conquérante bien que moins confiante que celle des techniciens.

Leur enthousiasme vis-à-vis des nouvelles technologies semble total mais ne se traduit pas par une volonté d'accélération du changement du même ordre que les "techniciens". La réponse standard à la question sur la rapidité du changement technique consiste à admettre que "ça va vite, ça va très vite", dans certains domaines même, trop vite, et qu'il faut s'accrocher. On ne conteste guère sa rapidité, on la mesure car on est au courant des innovations, mais on mesure aussi à chaque fois le risque d'être dépassés, qui fait de cette catégorie un groupe inquiet mais actif. A la fois différent du "suiviste" qui prend les innovations quand elles viennent, alors que le "branché" veut tout savoir, s'informe, et différent du "technicien", pour qui la "mise à jour" n'est pas difficile alors que le "branché" fait de grands efforts pour se maintenir à flot avec des bribes de formation prises à droite à gauche.

(1) Les autres catégories comportent moins d'usagers car nous avons complété notre échantillon après avoir constaté le marquage social très fort des usagers de Telem qui nous empêchait d'avoir des types sociaux très larges.

"Il va pas assez vite mais il va trop vite pour la vitesse des gens. Comment vous expliquer ça ? C'est difficile de s'adapter (...). C'est l'avenir : j'ai un petit garçon et je voudrais pas être déphasée auprès de lui". N° 28.

"Quand on a la possibilité de se tenir au courant et de savoir utiliser les nouvelles machines, c'est intéressant. Mais si on se laisse dépasser (...). Je suis un petit peu dépassée en ce moment, dans l'électronique". N° 43.

"Je suis pour ne pas forcer les choses..., je suis pas écologiste pour autant ! (...). Ca dépend peut être pas de l'âge mais du niveau d'éducation. Ceux qui n'ont pas été à l'école, ils sont complètement dépassés et d'autres qui ont fait des études, ils s'adaptent. Ils sont obligés de s'adapter en fait". N° 29.

"On s'adapte toujours au changement, on suit toujours, on peut pas rester... Mais je me pose la question si on n'est pas en avance ou en retard sur ces trucs-là. Je crois qu'on est en retard en France, hein ? Quand on voit les Américains, les Japonais(...). Moi ce qui me plairait c'est d'avoir des cours d'informatique. J'ai des bouquins là pour analystes, pour faire les programmes, c'est vachement dur ! N° 25.

"Je pense que nos générations, on est les derniers à ne pas avoir utilisé les machines. Il y a ceux qui vont s'adapter pour leur métier, ça, ça ira, ceux qui feront l'effort et ceux qui s'y mettront pas. Ils auront toujours un handicap, ils seront gênés d'ici quelques années". N° 39.

"Moi je suis sceptique. C'est pas un progrès que je voudrais subir, je voudrais l'assumer". N°6.

"Le changement technique, ça va vite mais il faut s'accrocher. On n'y arrive pas toujours". N° 20.

Le décalage apparaît constant entre l'information que possède le branché -et qu'il cherche-, l'analyse qu'il fait de la situation de changement qui l'inquiète -mais qu'il espère retourner à son profit- et les moyens réels dont il dispose pour s'adapter. Sa position sociale intermédiaire l'amène au contact de couches dominantes qui diffusent ainsi l'aisance qu'elles ont dans la maîtrise des techniques. Paradoxalement, plus le "branché" cherche d'informations et d'initiations à l'innovation technologique (plus il se branche !), plus il fait monter la tension entre ses possibilités et ces points de référence à atteindre. On retrouve maintes fois (cf. n°25 ci-dessus), comme pour le "technicien" la référence à d'autres pays, ou à des personnes très compétentes qui deviennent des points de mire et accentuent la distance et les risques de périmation. Cette bonne volonté leur semble cependant contrecarrée par la main-mise des spécialistes sur ces nouvelles techniques : leur groupe est le plus favorable aux développements grand public des innovations, à la vulgarisation des connaissances. Ce sont eux qui seront particulièrement sensibles aux stages de toute sorte qu'on leur propose pour s'initier au pouvoir technologique qu'ils ont vu miroiter dans les nombreuses lectures qu'ils font.

"Il vaut mieux qu'on soit tous aptes à comprendre plutôt que des spécialistes". N° 51.

"On n'est pas assez informés. On nous bourre le crâne en nous faisant croire que c'est compliqué alors qu'en fait c'est simple. C'est à la portée de tout le monde". N°62.

"Les jeux vidéo c'est très bien, ça remplace bien les petits chevaux, ça permet que ce ne soit plus seulement pour les spécialistes". N°60.

"Ca ne doit pas rester aux spécialistes mais être utilisé par tout le monde". N°59.

"Je pense qu'il y aura deux sortes d'informatique, celle mise à la portée de tout le monde, et puis celle qu'il y a encore maintenant pour les spécialistes. C'est un peu dommage, mais c'est peut-être pas non plus à la portée de tout le monde". N°6.

La conscience d'une différence entre l'initiation par la consommation et la maîtrise d'une technique se fait jour plus ou moins selon les acteurs. L'espoir mis dans la consommation de nouvelles techniques se limite parfois à freiner un risque de déclassement probable ou déjà effectif : le report se fait sur les loisirs après avoir mesuré l'inadéquation entre ses désirs initiaux de statut social et les postes de travail auxquels on a effectivement accès. L'enjeu se limite à une compensation hors-travail par l'intégration à un univers conquérant.

Pour d'autres, l'espoir de reconversion des apprentissages faits dans la consommation vers la sphère du travail est réel bien que peu exprimable car profondément utopique : chacun a en tête les transformations

en cours dans son milieu de travail et les possibilités qu'offrirait une compétence accrue. Mais une sélection s'opère déjà sur les techniques apparemment plus accessibles (la vidéo) face aux exigences de l'informatique par exemple. La "bonne volonté" s'épuise alors parfois devant des obstacles, qui sont autant de "bonnes raisons". "J'espère bien adhérer à un club de micro-informatique mais j'ai pas le temps pour l'instant (...). Je m'achèterai un micro-ordinateur mais j'attends la baisse des prix". N°20.

Leur consommation de nouvelles techniques s'avère aussi boulimique que l'apprentissage effectif est imaginaire : leur capacité de sélection est beaucoup moins grande que "le technicien" et toute nouveauté est bonne qui peut leur ouvrir des horizons de distinction et de promotion utopiques. (Pour être utopique, la distinction n'est pas moins effective). Ils admettent facilement la "séduction" ressentie face à la technique, la griserie même et ne s'offusquent pas des "gadgets", qui sont autant de moyens de mettre en réalité un univers désiré. Le seul blocage provient souvent de leurs moyens financiers qui ne permettent pas la satisfaction de tous les rêves : mais cela n'empêche pas la réalité du rêve et des occasions comme l'usage de Telem, sont une incitation au développement de cet imaginaire qui permettrait à l'utilisateur d'un jour de maîtriser tout un univers technique.

Un indicateur de la tension vécue par ce groupe peut être trouvé dans les hésitations de leurs trajectoires résidentielles : souvent déracinés, ils font cependant tout pour limiter cette coupure du milieu d'origine et, en général, la subissent sans en tirer prestige.

La magie du déracinement reste attirante pour les plus jeunes alors que d'autres valorisent de plus en plus la bonne vie, qui leur permettrait de se reposer, d'abandonner l'utopie, d'admettre son statut et de se replier dans le présent. Cette incertitude sur sa position, l'espoir mis dans la technique et la crainte d'une nouvelle déception qui l'accompagnerait sont caractéristiques de cette catégorie.

Les différences internes à ce groupe apparaissent cependant en fonction de la position sociale occupée et des atouts réels possédés. Les plus conquérants et imaginatifs sont paradoxalement les plus diplômés et les moins diplômés, pour des raisons tout-à-fait différentes, le groupe moyen (le plus important) insistant plutôt sur le travail, l'effort nécessaire, version "besogneuse" de l'utopie. Les titulaires de CAP de ce groupe dénotent cependant parmi tous ceux d'un niveau d'instruction égal : ils sont investis en effet dans des projets de valorisation sociale qui contournent leur position de dominé, par des responsabilités dans des associations -qui emploient du personnel- (N°69), par une mobilisation dans un projet indépendant (création de commerce N° 51), ou par des tentatives pour partir travailler à l'étranger (N°62). Le décentrage social recherché peut donc prendre des formes complémentaires, l'innovation technologique étant à la fois le modèle idéal pour une projection de ces décentrages et le terrain le moins solide pour réaliser effectivement ces contournements.

2.5.4 - Le suiviste.

Comme dans la plupart des typologies, nous sommes amenés à construire nos types dans le va-et-vient entre l'idéal et l'observé et certaines catégories se retrouvent alors dans un statut de "fourre-tout" : la catégorie du "suiviste" est née de ce rassemblement de profils moyens, peu marqués, qui se définissent surtout structurellement (ils sont ce que ne sont pas les autres). En réalité, toute typologie est basée sur ce principe et, si l'unité de la catégorie nous est apparue seulement après avoir fait la somme des refus d'entrer dans les autres catégories, elle n'en est pas moins éclairante. D'autant qu'il s'agit sans doute de la catégorie la plus nombreuse en situation "réelle" (estimation tout-à-fait intuitive).

Les caractéristiques des personnes interviewées regroupées sous le label "suiviste" (sans aucune connotation du jugement, bien entendu) sont en effet similaires : possédant seulement un faible capital technique, peu de capital scolaire, ils forment l'essentiel de ce qu'on appelle d'un terme toujours trop vague "les milieux populaires", petits employés, ouvriers. Ils se distinguent cependant de la catégorie "extérieurs" par la sécurité d'emploi, par la qualification relative (O.Q.), signes d'une stabilité qui permet une gestion sereine et des projets de mobilité sociale pour les enfants. Certains de ces enfants se retrouvent d'ailleurs étudiants et par leurs dispositions manifestent effectivement leur appartenance complète à ce groupe.

Nous trouvons dans ce groupe, une serveuse de restaurant (44), une coiffeuse (45), une femme d'employé à l'hôpital (47), une femme de chauffeur-livreur (13), une femme d'ouvrier qualifié électromécanicien (12), un professeur d'atelier en LEP, ancien ouvrier (49), une sténodactylo au chômage (64),

un employé du Crédit Agricole (65), un coiffeur retraité (36), deux étudiantes en géographie (2), une étudiante en kiné (7), deux étudiants en physique (24). Nous y adjoignons un commerçant en alimentation (53) et un artisan cordonnier (52) dont les caractéristiques culturelles les font s'intégrer plutôt à un univers populaire, malgré le capital économique dont ils disposent (un employé seulement). Soit quatorze personnes dont six usagers - parmi lesquels les trois étudiants.

L'ensemble de ces interviewés se retrouve en position d'"enracinement" dans la région nantaise, sans projets de départ. Les seules exceptions, (45) et (24), - à un moindre degré, car originaires de la Vendée - vivent très mal leur éloignement et restent en liaison constante avec leur famille, car c'est le trait constitutif de l'enracinement : la sociabilité est alors tournée exclusivement vers la famille. Les enfants déjà grands (49, 52, 53, 44, 47) restent eux-mêmes sur place, les visites sont fréquentes et mobilisent tout l'investissement relationnel. Lorsque la famille est installée depuis plus d'une génération dans la ville (ou dans la proche campagne), les relations entre cousins multiplient les occasions d'échange et contribuent à limiter toute autre sociabilité. On peut mesurer d'ailleurs l'utilité d'une telle surface sociale - la "famille élargie" - dans la confrontation aux innovations technologiques : une véritable division du travail s'instaure entre tous les membres qui met l'un dans la position du bricoleur, l'autre dans celle de l'intello, l'autre encore dans celle du combinard. La pénétration des innovations se fait avant tout par ce canal, qui domestique le nouveau, en le faisant pénétrer à petites doses et par procuration ("j'ai un frère qui..." "Pour ça, je demande à mon cousin etc...").

La position d'ensemble vis-à-vis du changement social est orientée par la gestion des acquis, qu'on doit avant tout préserver (sécurité, stabilité, sens des places), qu'on peut espérer accroître seulement par ses enfants et notamment par une réussite scolaire espérée. Aussi, la recherche avide d'informations, le souci d'être "branché" n'est pas de leur monde : la déstabilisation guetterait alors. Aucune trace non plus d'une hostilité de principe aux évolutions qu'elles soient morales ou techniques : on vit avec son temps, on suit, on s'adapte autant que faire se peut.

De ce point de vue, leur attitude vis-à-vis des innovations technologiques n'est pas absente d'ambiguïtés : la technique est à la fois non-criticable comme force motrice du progrès, dont ils profitent mais, en même temps, menaçante comme vecteur du changement incessant et d'un risque de déclassement éventuel. Méfiance endiguée par la fatalité, qui exprime clairement leur position de dominés, dont la parole est disqualifiée.

"C'est pas que ça va trop vite, ça suit son cours. Je trouve pas ça... Je suis pas assez intelligente pour me permettre de juger trop haut. Par exemple, le nucléaire je discute de ça avec mes enfants, je serais plutôt contre que pour. Non, c'est pas ça, je suis pas contre mais c'est quand même très grave, le nucléaire (...). Mais ça me fait un peu peur parce que c'est dans les mains de qui c'est : faudrait que ce soit dans des mains (...) sérieuses. Je suis pas contre mais ça me fait peur. L'informatique, je trouve ça très bien, c'est parfait. Je trouve ça beau ça ne porte pas à conséquence. Q - vous ne craignez pas les fichages, par exemple ? - Ah ça, ça fait longtemps qu'ils ont ça dans la tête. De toutes façons, ils y arriveront un jour ou l'autre (...). C'est fait, c'est fait, c'est ennuyeux. Pour des gens simples comme nous, ça porte pas à conséquence. Mais évidemment pour des gens qui ont des situations très élevées... " N°47.

"Ca va plus vite avec l'informatique, mais enfin, c'est pas mieux, parce que maintenant, y'a que des machines partout, alors l'emploi... ! Y'a beaucoup de trucs informatiques maintenant. C'est une bonne invention mais..." N°13.

"Non ça va pas trop vite. Il faut des changements techniques. Mais peut-être sont-ils pas pris comme il faudrait dans les branches voulues (...). Par exemple, les robots dans les chaînes. Voilà une belle chose ! Si ça supprime le travail posté, voilà une belle chose quand même ! A condition que ce soit employé avec prudence et pas n'importe comment (...)
Q - Et les ordinateurs, ça vous intéresse ? - Pas tellement. Je ne raffole pas de ces choses là. Sur certains points, ça me semble dangereux".(cite l'exemple de la vidéo espionnant le prof.) N°49.

"De toutes façons, c'est l'avenir. C'est ce qui donnera le plus de travail, on a de la chance qu'il soit dans la partie (...). Par moments, on est dépassés : quand on voit les fusées nucléaires, tout ça, ça fait un peu peur. Q - Et dans la maison ? - Oh, là, c'est déjà rendu pas mal dans la maison depuis quelques années" N°12.

"Trop vite... peut-être pas, mais ça ne suit pas... C'est la plupart des gens qui n'ont pas de connaissances particulières qu'en pâtissent le plus. Là où il fallait dix secrétaires, y'en a plus besoin que de deux..." N°48.

Le changement technique risque avant tout de développer le chômage et chacun parmi ce groupe vit dans cette crainte (que souligne la position "chanceuse" du n°12) de basculer dans le groupe des victimes de l'innovation. Crainte plus ou moins vive selon le niveau général qu'on possède et la précarité de son emploi. Car le travail occupe une part importante des préoccupations, par le temps contraint qu'il suppose. Pour tous ceux qui travaillent dans le

commerce (patrons ou non), les horaires limitent tout investissement durable sur les loisirs, ce qui introduit une différence notable avec les employés de bureau.

"Je travaille dans un restaurant, alors le samedi et le dimanche, pas question d'aller se promener (...). Ah, les ordinateurs, tout ça... Alors là, j'aurais vraiment pas le temps de m'en servir, ça sert à rien. Aux heures où je termine la nuit" N°44.

Il y a là détournement de la distance culturelle en impossibilité matérielle, alors que la plupart des interviewés admettent clairement qu'ils ne s'intéressent pas particulièrement aux innovations techniques. La simple curiosité est admise mais ne va jamais au-delà ("j'aime bien savoir mais je cherche pas à savoir" N°45). L'investissement dans une consommation élevée est d'autant plus improbable que leurs moyens financiers sont limités. Il s'agit plutôt de suivre le niveau de vie général que de se distinguer. Une sélection doit être faite dans les produits proposés pour limiter toute séduction, tout gaspillage. L'utilité effective d'un nouvel achat de matériel technique est discutée, bien que nous le verrons au chapitre 3, la logique des "petits plaisirs" n'est pas étrangère à cette gestion rigoureuse et bat en brèche toute rationalisation systématique de la consommation.

Dans leur travail comme dans leurs pratiques de consommation, ces acteurs ne vivent pas de façon dramatique le changement technique : ils ont quelques atouts qui leur permettent d'espérer s'adapter régulièrement sans pour autant chercher à désirer le changement ni même à le prévoir. Sans illusions sur la technique, ils suivent sans s'en préserver, ni placer en elle de quelconques espoirs irréalistes : leur position de dominé a, chez eux, contrairement au branché, été relativement bien intégrée, pour éviter les tensions trop vives productrices d'utopie.

2.5.6 - La victime.

La chute, qui se profile en arrière-fond des ambivalences des suivistes vis-à-vis de la technique, telle est l'expérience commune fondatrice de ce groupe. Les risques technologiques, souvent doctement débattus, intègrent rarement cette figure indissociable du progrès, le déclassement : les effets sociaux sont mis de côté, dans la rubrique "chômage-inévitable". L'amertume qui se dégage des discours ici recueillis pourrait amener à coller à la lettre de ces récriminations contre les techniques, que nous avons par ailleurs tenté de déconstruire. Il est en effet difficile de rester de marbre devant l'évocation, par chacune de ces cinq "victimes", des humiliations subies à l'occasion de changements technologiques.

Leur position commune se caractérise par l'absence de capital culturel, par un faible capital scolaire et technique. Leur seule compétence éventuelle, étroitement spécialisée (CAP) parfois, est liée à la possibilité qu'ils ont eu d'apprendre sur le tas un certain nombre de trucs : ils furent d'autant plus vulnérables à l'introduction de techniques qui exigeaient d'autres qualifications ou parfois de nouvelles machines. Cette expérience n'est pas mise en valeur artificiellement par notre catégorisation mais c'est au contraire l'observation de la force des dispositions héritées de cette expérience qui nous a conduit à recentrer notre enquête sur les rapports travail-consommation, en nous décentrant des produits diffusés pour le grand public.

Ce groupe se compose d'un employé de bureau à Creusot-Loire (26), d'une employée de bureau en usine d'engrais (10), d'une employée -en retraite- d'une usine pharmaceutique (15), d'une employée de bureau d'EDF (8),

d'un ouvrier du bâtiment licencié récemment (41). Un faible échantillon comme celui-ci ne permet pas de mesures pertinentes. Remarquons seulement qu'aucun n'a plus du CAP, que 4 d'entre eux sur 5 ont plus de 50 ans. C'est pourtant la présence d'une employée d'EDF de 33 ans qui nous semble plus significative car elle vient souligner, que l'obsolescence des compétences n'est pas (ou n'est plus) uniquement un phénomène de générations dont la formation devient inadaptée, mais un principe permanent dans certaines entreprises. Comme perforeuse, cette employée a bénéficié d'une formation, formée par EDF, et elle a déjà dû faire un recyclage. ("Il faut être toujours en recyclage"). Mais elle sait que son service va être supprimé et qu'avec ses 13 collègues, elle sera reclassée, ce qui l'inquiète ("Il va falloir se reformer, recommencer à zéro").

Les autres interviewés doivent affronter des problèmes variés : chômage, tâches répétitives, problèmes de santé (lecture sur écran). La contestation affleure dans l'amertume des propos mais le fatalisme du progrès technique, expression mythique de l'impuissance statutaire, conduit à maîtriser toute rancœur qui ne ferait qu'accroître la tension. Le changement ne peut guère être contesté, aussi critique-t-on sa rapidité : dans tous les cas, on n'y peut rien.

"On est forcés de passer par là (...). Le problème, c'est que ça va beaucoup trop vite. Ça serait par paliers beaucoup plus espacés, on le digérerait beaucoup mieux. C'est comme si quand on mange un bon repas, ça a beau être très bon, mais si on mange ça à une vitesse accélérée, c'est pas très bon pour la santé. Je crois pas qu'on peut l'empêcher. Ça a bien essayé d'être freiné mais ça va très, très vite. Est-ce que c'est pour notre bien ou notre mal... ça... !" N°26.

"Toutes ces choses par écran, c'est bien joli mais faut voir clair (...). Moi, j'étais pour mais y'a des personnes qu'étaient contre qui faisaient tort pour que ça retarde. Parce que ça changeait tout. Ils nous disent l'informatique, c'est un travail plus intéressant. Moi, ça ne me gênait pas mais c'est pas plus intéressant, au contraire, c'est un travail de robots" N°15.

Cette confrontation brutale au changement dans le milieu du travail heurte les tactiques longuement éprouvées pour créer une certaine stabilité dans le ménage, identiques à celles du groupe "suiviste". Toute une économie "sécuritaire" organise la vie quotidienne et, dans ce domaine, on reconnaît volontiers que la technique permet de "belles choses": le téléphone pour les urgences, le matériel de l'hôpital pour sauver des vies, tout cela contribue à rendre difficile une critique brutale du progrès technique. On peut alors tenter de le segmenter : "Pour la santé, le changement technique, ça va pas assez vite. Ça doit soulager la souffrance. Et puis on est plus en sécurité. Mais pour le reste, à la maison, tout ça, c'est pas important. Ah, pour le travail, ça, on est bien obligés de suivre" N°10.

L'invalidation des petits systèmes d'habitude que l'on se crée tend à se généraliser à partir du traumatisme vécu dans le travail : un sentiment général d'insécurité se diffuse. Urbanisés de longue date, ils ont aussi connus des transformations fondamentales de leur ville depuis les années 60. Eux qui par leur enracinement pouvaient espérer maintenir un îlot de stabilité, se sont vus obligés d'adapter leur style de sociabilité, en changeant d'habitat parfois, mais surtout en étant confrontés à "la perte du contact humain". Ce leit-motiv, discret dans certains groupes, s'impose ici avec force. Il est systématiquement relié au changement technique, plus rarement au changement urbain.

"La télévision en couleurs, par exemple, si on voulait, vous en seriez presque esclaves. C'est très, très bien et c'est à double tranchant. Ça empêche bien la vie de famille. Au lieu de recevoir des voisins, comme on pouvait recevoir dans le temps, au lieu d'avoir une vie humaine, on est dans un immeuble assez important - y'a la télévision mais y'a autre chose - maintenant tout le monde se recroqueville sur lui-même. Faut dire que ça devient un monde égoïste. Chacun regarde ses petites affaires. On verrait quelqu'un qui tombe dans la rue, on le ramasserait pas. On devient égoïste" N°26.

Cette métaphore de la chute est particulièrement adaptée à la trajectoire sociale de ce groupe et décrit parfaitement la brutale pénétration de la mort sociale à un âge (pour 4 d'entre eux) où les soucis de santé deviennent omniprésents.⁽¹⁾

Dans cet océan de menaces et d'humiliation, le foyer familial reste une zone protégée. Pourtant, la télévision le déstabilise. Ce cheval de Troie du progrès technique, menaçant et critiqué, n'en exerce pas moins la fascination la plus grande et représente le loisir privilégié de ce groupe. Mais elle abuse de son pouvoir quand elle en vient à diffuser des modèles de consommation qui nous déclassent radicalement : "A la télé, on vous parle de vidéo, d'un tas de choses, comme si tout le monde en avait mais en fin de compte, y'a pas beaucoup de personnes qui en ont. On a l'impression qu'ils vivent vraiment dans un monde à part mais pas dans la vie réelle. Je peux demander à n'importe qui autour de moi, je suis sûre que personne n'en a.

(1) Nous nous proposons d'interroger ce leit-motif de "la perte du contact humain" dans une prochaine étude intitulée "butilage de la communication et perte des paradigmes de la communauté".

Faut vraiment avoir les moyens ou être passionné pour ça. A la télé, c'est comme si tout le monde en avait. Ils ont pas les pieds sur terre. Comme si tout le monde était au courant. Ils feraient mieux d'expliquer" N°15.

Le ton de ces propos ne laissait aucun doute sur le caractère indécent qu'attribuait notre interlocutrice à cet étalage de biens inaccessibles. Dans sa volonté d'acculturer un public néophyte, les médias produisent des classements qui sont autant de jugements et entraînent des rejets, des réactions de protection de l'intégrité de son système culturel. Pour chaque interviewé de ce groupe, la consommation ne peut-être un objet d'investissement prioritaire - car ses moyens sont faibles - et la consommation d'objets techniques encore moins que d'autres. Ces innovations ont dû être subies dans le travail : il faudrait vraiment attendre des transformations importantes des niveaux de vie pour accepter qu'elles envahissent le domicile. La télévision et le téléphone y font exception et c'est par leur filière que cherchent à s'introduire les nouveaux outils de communication : pour ce groupe tout au moins, on peut dire que la "résistance" sera particulièrement vive. L'acceptation de ces nouvelles techniques demeure à chaque fois avant tout un aveu de dépendance ("on ne peut pas s'en passer") autant qu'un instrument d'accroissement de l'autonomie personnelle.

2.5.7 - L'extérieur.

Dans la catégorisation que nous avons effectuée, nous avons souligné à chaque fois l'importance du contact culturel avec d'autres groupes sociaux, qui est à l'origine des tensions du "technicien" et du "branché", de l'amertume de la "victime". Les trois

groupes qui semblent en position moins instable de ce point de vue sont ceux qui "assument" pour des raisons diverses leur position sociale effective et censurent les éventuelles pressions qui pourraient venir d'autres groupes, en s'interdisant de désirer au-dessus de leur condition. La domination de "l'ingénieur" lui assure sécurité et autonomie dans ses choix ; le "suiviste" admet cette domination et s'adapte au niveau moyen d'exigences de modernité sans y investir autre chose ; "l'extérieur" vit dans un autre monde et filtre toute pénétration de son univers par la modernité. On peut alors mesurer à quel point la notion de contemporains n'a aucune pertinence, à quel point chaque acteur organise son histoire, son temps, son espace et son milieu⁽¹⁾.

Certes, ce groupe ne vit pas en autarcie : au contraire, nous ne pourrions le définir que relativement par sa position de dominé par tous les autres groupes.

Les cinq membres de ce groupe se caractérisent au premier abord par leur âge mais l'un d'eux, âgé de 21 ans, nous suggère à nouveau la relativité de cette notion : on peut être "extérieur", en marge, d'aucuns diraient "exclus", à tout âge. L'absence de capital culturel, scolaire ou technique n'est pas un trait spécifique à ce groupe qui arrive pourtant à se maintenir hors du changement (et/ou à être maintenu) à partir d'un rapport au travail particulier : soit sans travail (invalidité (46), chômage (21), retraité (40)) soit dans des secteurs où ils ont pu éviter d'être confrontés à une mécanisation élémentaire (maraîchage (11), manutention en librairie (32)). Pour certains l'observation du changement est limitée

(1) GAGNEPAIN montre la différence entre "coexistence" et "co-insistence", termes forgés à partir de ceux de LACAN.

par l'absence de confrontation :

"Vous trouvez que le changement technique, ça va trop vite, pas assez vite ou suffisamment vite ? :

(Fils- 23 ans)". Pour ceux qui en ont l'utilisation, ça va peut être assez vite mais pour ceux qui n'en ont pas l'utilisation, on s'en fout. On est pas abordés à ce sujet là.

(Mère). On s'en servirait, on dirait, c'est pas au point, faudrait ci, faudrait que ça aille plus vite mais vu qu'on l'utilise pas, je peux pas vous dire" N° 46.

Pour ceux qui travaillent, la conscience du décalage existe mais n'a guère entamé leur propre façon de procéder.

"Moi je suis dans l'agriculture. Dans le temps on travaillait avec un cheval, après c'est passé au motoculteur maintenant, c'est rendu avec des tracteurs, ça a changé beaucoup. Où il fallait dix ouvriers, maintenant on en emploie 2 ou 3 (...). Mais il en faut toujours des hommes de main" N°11.

"Pour la comptabilité, ils ont des appareils. Par contre dans une autre partie de l'entreprise, pour les réceptions de marchandises et les expéditions, on est toujours au début du siècle. Toutes les marchandises, on les décharge à la main, parfois trente tonnes. Il vous faut d'abord du temps, alors qu'il existe des transpalettes, des Fenwick, tout ça, on l'a pas on est très en retard même sur la technique du milieu du siècle" N°32.

Ce décalage perçu n'est pas pour autant source de tensions car le changement serait sans doute plus destructeur que le maintien dans un système "archaïque". La technique ne pose guère de problème au

travail ou dans la vie quotidienne : les services publics sont utilisés sur le mode traditionnel (le guichet de la Caisse d'Epargne) et les usages trop complexes sont reportés sur les enfants, qui sont le cordon ombilical les reliant malgré tout à l'avenir. C'est par le biais de la famille que le changement est mesuré et parfois intégré : le fils conduit, les parents n'ont pas de voiture ; le fils pousse à avoir le téléphone ; le fils possède du matériel (électrophone, calculatrice parfois, mais pas les parents qui n'ont que la télévision et l'équipement électro-ménager traditionnel. Cette infiltration n'est pas contagion, les enfants sont d'un autre monde et les parents sont dépassés, tout cela est normal. La faiblesse extrême des revenus a fait interioriser une auto-limitation des envies. Des petits plaisirs simples (promenades, pêche), parfois une passion cachée mais toujours mesurée, (le "modèle réduit" voire le canevas : "pour un homme, ça paraît étrange" N°32) où se mettent en oeuvre des capacités créatrices propres à une tradition ouvrière (le travail soigné, l'art de réaliser élégamment les tâches les plus complexes). La sociabilité se voit réduite à la famille : parfois même, on peut vivre en référence constante à la vie quotidienne de son milieu d'origine comme cet ouvrier maraîcher qui évalue le changement par rapport à ce qu'il observe dans son village à 70 kms de là. L'enracinement est effectif pour tous mais dans un temps et dans un lien qui peut être totalement extérieur à leur vie actuelle.

Suiviste, victime et extérieur.

La plupart des autres traits culturels de ce groupe sont communs aux types intitulés "victime" et "suiviste" : les conditions d'intégration des innovations technologiques sont à peu près identiques,

plus ou moins accentuées vers l'indifférence, le refus ou l'intérêt selon chaque type. Ces innovations ne doivent pas être imposées, ne pas troubler la stabilité acquise : les matériels sont acquis quand il faut faire comme tout le monde, c'est-à-dire au moment où l'on risque de franchir un seuil qui vous déclasserait par rapport au milieu le plus proche. L'usage doit être utilitaire, indispensable, voire vital. Le coût doit être non prohibitif car la difficulté à joindre les deux bouts est obsédante. Les manipulations demandées doivent être limitées en vue de quelques usages stéréotypés. Les modèles doivent avoir une durée de vie suffisante, techniquement mais aussi socialement : le changement permanent pour se mettre au goût du jour n'est pas envisageable. L'intégration se fait lentement et par capillarité familiale notamment. Elle est limitée à des secteurs précis et il n'y a pas de lien technique entre la machine à laver et le magnétophone qui provoquerait une "modernisation" en chaîne et une consommation tous azimuts. La consommation dans ce contexte n'est pas l'objet d'un investissement autre que le "faire comme tout le monde" ou le "petit plaisir" : elle est relativisée par rapport aux enjeux de la vie quotidienne, elle est mise à distance et l'on souligne le risque de dépendances.

Autre trait caractéristique de ces trois types, leur intégration lente des technologies dans l'univers domestique va de pair avec une dépendance maximale vis-à-vis d'elles. La télévision et le téléphone sont particulièrement révélateurs de ce point de vue : ce sont des outils dont la survie dépend, survie sociale contre l'isolement, survie physique aussi pour les urgences, contre la mort qui peut vous surprendre. Dépendance aux techniques mais aussi aux techniciens : que peut-on dire contre eux ? La "raison technique" prend la place de la "raison d'Etat" comme alibi à l'omnipotence. Leur incapacité critique n'a d'égale que leur incapacité technique, disent-ils.

L'apprentissage nécessaire au maniement de la plupart des nouvelles technologies représente un investissement inutile, qu'il soit futile ("c'est pas sérieux") ou pénible ("c'est une corvée"), dans tous les cas véritable acculturation, souvent trop risquée : si l'on réussit, c'est par hasard et ça n'encourage pas pour autant à d'autres usages. Si l'on échoue, c'est une barrière supplémentaire qui s'impose vis-à-vis de ces innovations. Les plus tentés par une acculturation véritable (les suivistes) savent aussi qu'on peut se laisser prendre à ce piège déstructurant votre univers culturel traditionnel, et provoquant des désirs irréalistes. Dans cette alternative, aucune voie n'est meilleure que l'autre : tenter de "se brancher" au risque de se perdre dans les mirages de la technique moderne ou d'échouer, refuser de "se brancher" et être relégués un peu plus hors du monde. La tactique adoptée varie selon les groupes mais se résume en différentes versions de l'usage minimal (ni trop, ni trop peu) aux conditions énumérées ci-dessus.

x

x

x

CHAPITRE III

ECHANGE D'INFORMATION ET CONTACT CULTUREL

L'apprentissage nécessaire au maniement de la plupart des nouvelles technologies représente un investissement inutile, qu'il soit futile ("c'est pas sérieux") ou pénible ("c'est une corvée"), dans tous les cas véritable acculturation, souvent trop risquée : si l'on réussit, c'est par hasard et ça n'encourage pas pour autant à d'autres usages. Si l'on échoue, c'est une barrière supplémentaire qui s'impose vis-à-vis de ces innovations. Les plus tentés par une acculturation véritable (les suivistes) savent aussi qu'on peut se laisser prendre à ce piège déstructurant votre univers culturel traditionnel, et provoquant des désirs irréalistes. Dans cette alternative, aucune voie n'est meilleure que l'autre : tenter de "se brancher" au risque de se perdre dans les mirages de la technique moderne ou d'échouer, refuser de "se brancher" et être relégués un peu plus hors du monde. La tactique adoptée varie selon les groupes mais se résume en différentes versions de l'usage minimal (ni trop, ni trop peu) aux conditions énumérées ci-dessus.

x

x

x

CHAPITRE III

ECHANGE D'INFORMATION ET CONTACT CULTUREL

III - ECHANGE D'INFORMATION ET CONTACT CULTUREL.

Argument.

La vocation affirmée de Telem consiste à diffuser des informations pratiques, les plus variées possibles, accessibles à tous. Le développement de ces nouvelles médiations technologiques vise à rationaliser les pratiques d'usagers de services publics : l'information ne vaut que dans la mesure où elle fournit un modèle d'orientation, de choix, de décision.

Dans la communication nouée entre Telem et l'utilisateur, un conflit de normes se déroule entre un modèle culturel rationalisateur et un modèle que nous appellerons traditionnel. L'un s'énonce en termes de calcul, prévision, ascèse, interrogation (remise en question), l'autre s'appuie sur les principes de zone de paix, petit plaisir, austérité, habitude. Le contact culturel entre ces deux rationalités s'impose à tous les groupes sociaux mais plus vivement aux milieux populaires. L'acculturation qu'ils doivent réaliser se fait en position de domination, selon une logique de l'emprunt de traits culturels qui réinterprète et s'approprie en le transformant chaque élément emprunté au modèle de rationalisation des pratiques. Dans toutes les interactions quotidiennes, cet enjeu est présent ; l'information-nouvelle (la nouvelle norme pour une décision future) n'est intégrée qu'à certaines conditions : l'échange, structurellement inégal, doit permettre une réduction de la distance culturelle pour que la transmission se fasse. Certains intermédiaires jouent un rôle décisif dans cette diffusion par leur position sociale institutionnelle ou informelle entre deux cultures.

L'observation a porté sur un quartier au Nord de Nantes (Le Chêne des Anglais), grand ensemble composé de tours de 15 étages et d'immeubles-barres de 4 étages (en tout environ 750 logements). Des intervenants médico-sociaux (PMI, halte-garderie, conseillère familiale, assistantes sociales, centre d'alcoologie et centre psychiatrique) sont situés dans deux bâtiments près des barres. Un centre socio-culturel est situé dans le grand ensemble voisin, assez proche (Bout des Pavés). Les petits commerces sont hors de la zone Chêne des Anglais proprement dite. La rotation de la population est élevée (1/3 par an au minimum).

Le Chêne est surtout un grand ensemble de première installation pour couples jeunes. Ceux qui restent sont les familles les plus précarisées (notamment des femmes chefs de ménage). Les "barres" voient leur population changer moins souvent et se distinguer des tours, le Chêne dans son ensemble étant de plus perçu comme d'un niveau social supérieur au Bout des Pavés voisin.

12 interviews prolongées ont été réalisées avec 9 habitants et 3 "agents institutionnels" à partir d'un aide-mémoire sur les informations retenues dans une journée prise au hasard. Des questions plus précises ont été posées sur la santé, l'éducation des enfants et les pratiques de consommation (voir précisions supplémentaires en annexe).

3.1 - MODELES CULTURELS DE LA DECISION EN CONFLIT.

3.1.1. La diffusion contemporaine du modèle de rationalisation.

Dans notre présentation de l'échec dans l'usage de Telem (cf. 2.1.3.) s'introduisait l'idée d'une diffusion d'un

modèle technicien du "progrès" rendant toute critique sociale impossible, au nom d'une rationalité technique que seuls certains prétendaient maîtriser. Le développement d'une forme spécifique d'analyse du monde en termes techniques (moyens-fins) a déjà été mis en évidence par Max Weber et développé par J. Habermas. L'évolution contemporaine se caractérise par l'extension de ce modèle hors de la sphère productive et par son imposition dans tous les domaines de la décision qu'elle soit politique ou de vie quotidienne. Une logique de gestion des pratiques les plus courantes se diffuse. Le calcul fournit la matrice de ces comportements : un esprit d'examen systématique doit présider à chaque décision. On balance le pour et le contre, la décision est anticipée et déconstruite, la satisfaction d'autant différée. Cette logique d'examen transpose directement à la vie quotidienne une "posture intellectuelle"⁽¹⁾ d'ensemble, héritée des modèles de l'école. La vérité peut être atteinte à condition de remplir les conditions d'un examen de type scolaire à prétention scientifique. L'apprentissage permanent devient la règle, le sujet ne pouvant être source de vérités mais seulement d'illusions : tous les préjugés doivent être interrogés par les nouveaux savoirs, ce qui aboutit à une remise en cause permanente fondée elle-même sur un préjugé favorable aux nouvelles idées et sur un préjugé de validité quant aux décisions prises selon cet esprit d'examen.

A partir de ce modèle, il est possible de prétendre à la compétence totale, à l'omniscience : le calcul, l'examen systématique doit être au principe du jugement, qui voit son fondement posé à l'extérieur d'une morale et entièrement transformé en problème cognitif. Cette morale, niant les principes de son existence au nom d'une rationalité supérieure permet d'espérer ne plus dépendre

(1) Nous nous appuyons sur l'ouvrage de BOLTANSKI (Luc). - "Prime éducation et morale de classe". Paris-La-Haye : Mouton, 1969.

des aléas humains. En ce sens, elle vise l'approximation de la vérité du choix par un ajustement des moyens et de la fin propre à toute rationalité technique et non scientifique. Cet esprit d'examen n'interroge pas ses propres fondements (attitude scientifique) mais vise à la performance, à l'opérationnel, à l'optimisation du rapport moyens-fins, validation confondue pour la cause avec la vérité du choix (attitude morale).

L'ensemble de ces propriétés constitue un mouvement de rationalisation, qui pour ce qui nous intéresse, tend à s'imposer à toutes les pratiques. Modèle de gestion politique, il donne lieu aux prévisions et aux dispositifs disciplinaires nécessaires à leurs réussites dans des domaines aussi variés que la fécondité, les transports, l'éducation. Mais diffusé massivement par les médias, il s'impose à tout un chacun au sein même de ses pratiques les plus personnalisées: la pression à la gestion prévisionnelle dans le ménage, à la "consommation éclairée" (consumerism) en sont les formes les plus explicites. Luc BOLTANSKI a montré ce processus à l'oeuvre dans la diffusion des nouvelles normes d'hygiène et d'éducation en puériculture. S'il y a effet d'imposition, il n'opère pas seulement par les médias mais avant tout parce que cet esprit d'examen correspond à une morale de classe qu'actualisent tous les jours des acteurs bien vivants des classes bourgeoises et moyennes : leurs pratiques et les contacts que peuvent avoir avec elles les milieux populaires sont décisives dans la diffusion de ces nouvelles normes qui seront cependant totalement réinterprétées.

La possibilité d'une telle diffusion de l'esprit d'examen s'est accrue grâce à l'élévation générale du niveau des connaissances, c'est-à-dire aussi à la diffusion massive des "valeurs scolaires". Le paradoxe de cette pénétration du calcul rationalisateur dans des couches nombreuses réside dans son retournement possible en

esprit critique contestant au nom des mêmes principes, la légitimité du pouvoir de certains : la diffusion des connaissances médicales et de l'esprit d'examen conduit de nombreux patients à prétendre "faire jeu égal" avec le médecin, à revendiquer une information complète, à contester ses décisions et à remettre en cause la prétention scientifique de la médecine. Pour avoir voulu nier qu'elle était avant tout art et se garantir par une référence scientifique qu'elle n'a pas, la médecine se retrouve contestée et se voit elle-même obligée d'emprunter des techniques jusqu'ici considérées comme impostures (homéopathie, acupuncture). L'esprit d'examen poussé à son terme selon une démarche effectivement scientifique contribue à démystifier l'usage abusif de la science comme alibi à une domination fondée sur une compétence technique.

3.1.2 - Telem reprenant ce modèle.

La création du système Telem répondait à un premier souci d'organiser les flux de demandes de renseignements et d'éviter la surcharge pour les guichets de la mairie. Nous avons montré (chap. 1) comment l'introduction de Telem permettait d'éliminer les parasitages constants du fonctionnement administratif par des demandes inadéquates de la part d'usagers. Cette pression tend à pousser chaque acteur à préparer, selon un calcul visant à l'économie, son parcours administratif, à optimiser l'échange d'informations entre l'usager et le service pour le réduire à sa fonctionnalité pure.

La capacité de Telem à centraliser des informations d'ordres divers, présentes habituellement dans des contextes variés, permet de constituer une image de la ville, de ses acteurs, selon un modèle unique, en présentant ainsi une vérité ultime sur la Ville (et non une vérité supplémentaire). Cette tendance inévitable à

l'hégémonie du modèle conduit à aplatir la diversité sociale des acteurs en réduisant leurs identités à des adresses et des numéros de téléphone.

Telem prétend faire de l'information sans exercer une quelconque influence sur la décision. Or, l'organisation même des données impose une procédure de sélection logique fondée sur des divisions administratives par exemple mais toujours "rationnelles", "cohérentes" : la décision se formalise à travers cette procédure qui conduit à une liste de noms et d'adresses entre lesquels on peut choisir. Loin d'imposer un choix précis (en cela Telem est bien "objectif"), Telem impose un modèle du choix, où la décision est fondée sur une connaissance extensive du problème, sur l'examen de toutes les possibilités mises à égalité formellement. Or, nous le verrons, la décision procède rarement de cette démarche.

Deux caractéristiques de l'information fournie sont particulièrement significatives de ce point de vue : leur décontextualisation et leur mise en comparaison. Si l'on prend l'exemple du clivage entre enseignement privé et public, la présentation qui en est faite se veut la plus neutre possible et certains usagers qui cherchaient un motif de polémique furent bien déçus. Mais la présentation ainsi faite oblitère délibérément toute différence, sans spécifier chaque type d'établissement, sans donner de précisions qui permettent de sélectionner un établissement les coûts par exemple. Les filières proposées sont cependant présentées. La mise en comparaison de données aussi décontextualisées suppose que les motifs du choix sont purement "techniques" selon les données fournies ici (privé, public, adresse, filières), au-delà de tout enjeu social propre à chaque acteur : ce modèle du choix s'impose par l'absence même d'autres précisions et malgré (et à cause de) la volonté de ne pas entrer dans le débat social. Si Telem a un effet social propre, c'est celui produit par ce nivellement

des données, modèle d'une décision strictement technique : soit ce cadre s'impose, soit l'utilisateur maintient sa propre logique de choix et, dans ce cas, une information aussi "abstraite" n'a plus aucune pertinence.

La rubrique "consommateurs" représente, quant à elle, la pénétration directe de ces principes de rationalisation : à travers l'auto-défense contre les ruses et abus des firmes commerciales, le consommateur se forme à un esprit d'examen et d'évaluation systématique des produits ("rapport qualité-prix"), contradictoire avec le "coup de tête", "le petit plaisir".

Le consommateur critique devient aussi le consommateur savant, intégrant paradoxalement la rationalité gestionnaire propre au commerçant et à l'industriel. Cette "éducation du consommateur" une fois réalisée, lui permet d'accéder au rang de "partenaire économique à part entière" et, par là, de réduire les aléas du choix des consommateurs traditionnels, de mieux planifier en anticipant la demande.

Dans ce cas, l'information est explicitement normative, bien que (et parce que) présentant seulement un choix. Pour les autres rubriques, le renseignement semble hors de portée de toute critique sur son rôle normatif et plus d'un contestera notre insistance sur le rôle de formalisation d'un modèle de la décision que prend Telem : le service ici proposé ne s'explique pourtant pas sans sa prétention à orienter une décision et à guider les pratiques des usagers.

L'effet d'"objectivité" provient de l'accumulation de savoirs, de l'insistance sur la documentation, censées être en-deçà de tout jugement particulier mais supposées les préparer tous en réduisant les aléas, les possibilités "d'erreur" : cette neutralisation du hasard par l'accumulation de toutes les données d'un problème prétend en fait

neutraliser la logique propre du jugement, de la décision qui dépend avant tout de ce que l'acteur s'autorise. Nous montrerons que coexistent de nombreux modes de "documentation", savoirs et outils, qui résistent à la rationalisation des pratiques (cf. "le tuyau") mais plus fondamentalement que la logique du choix, que la capacité de jugement sont irréductibles à un principe cognitif (scientifique) ou technique (cf. le "petit plaisir" contre le calcul et l'examen).

3.1.3 - Morale traditionnelle et rationalisation

3.1.3.1. Pression du modèle moderniste.

La position des milieux populaires contient en germe un conflit culturel que ne vivent pas les classes dominantes : les transformations des modalités de gestion du quotidien ont en effet été portées par ces couches supérieures et secondairement par les classes moyennes (qui ont parfois fait preuve de zèle rationalisateur). Les milieux populaires possèdent un ensemble de tactiques d'information et de décision enraciné dans l'histoire, qui se trouve mis en contact avec de nouvelles règles légitimes de gestion : ce contact culturel est obligatoirement conflictuel mais la légitimité de la domination du modèle de rationalisation ne peut guère être remise en cause. Il fait l'objet d'un consensus dans les déclarations des usagers : tous affirment préparer leurs choix de façon la plus minutieuse possible, en recoupant leurs sources, en s'appuyant sur les plus autorisées. Il ne peut être question de laisser place à un soupçon d'imprévoyance. Nul ne dira qu'il va voir tel médecin parce qu'il a une bonne tête ou qu'il achète son mobilier sans réfléchir.

Et pourtant, lorsqu'on entre dans les détails, on se retrouve confronté à de multiples exceptions, qui laissent supposer qu'un modèle traditionnel de décision est plutôt la règle : le poste de télé a été acheté du jour au lendemain (le plus cher), le beau-frère a conseillé tel club sportif etc... Cette ambivalence révèle une véritable concurrence entre les différents systèmes d'information, socialement valorisés de façon inégale : le modèle "rationnel" dispose d'un discours pour être exposé, il fait système alors que les pratiques traditionnelles semblent toujours être des cas particuliers, des habitudes qu'on n'avait même jamais songé à énoncer et encore moins à expliquer, à mettre en forme.

La pression du modèle de rationalisation des pratiques s'exerce de façon différente selon trois principes :

- La transmission s'effectue plus facilement le long des filières où l'on a qu'une qualification : elle est donc inégale selon les domaines où l'on a reçu une formation explicitement technique, rationalisatrice. C'est le cas des ouvriers qualifiés ; par exemple cet ouvrier boucher dont la femme sait bien choisir les morceaux (en les nommant de façon "savante") et qui diffuse autour d'elle des conseils pour sélectionner les meilleurs morceaux (Q4).
- La position occupée par le travail ou par des activités annexes (ex : associations) peut mettre en contact plus ou moins fréquent avec des membres des classes dominantes : le conflit peut alors être important entre les normes de son milieu et celui de son insertion sociale mais il peut permettre à l'acteur de se retrouver en position d'intermédiaire, par qui les modèles culturels nouveaux seront diffusés. C'est le cas d'une femme de ménage travaillant chez un avocat et nouant des relations "étroites" avec sa patronne (Q8) : elle valorise sa position populaire tout en utilisant tous les avantages du statut d'intermédiaire. Sa "surface sociale" est d'ailleurs particulièrement large puisque

une de ses soeurs devenue professeur lui permet un autre décentrage par rapport à son milieu.

- Les positions sociales espérées, l'anticipation du statut désiré peut conduire lui aussi à une adoption beaucoup plus rapide des modèles culturels dominants, ici de la rationalisation des pratiques. La dynamique sociale, qu'elle soit effective (promotion) ou seulement espérée, conduit à la dénégation des modèles culturels hérités et à l'adoption d'un esprit d'examen socialement valorisé.

La pression du modèle moderniste peut s'exercer ainsi à travers une formation, un contact culturel fréquent ou seulement par intégration effective du modèle symbolisant la mise à distance espérée de son milieu d'appartenance. Dans tous les cas, le modèle ne s'adopte pas d'emblée et en totalité mais selon la logique des emprunts⁽¹⁾ : décomposé en traits culturels, un certain nombre seront adoptés plus facilement que d'autres et seront de toutes façons transformés, réinterprétés dans un sens totalement différent, bien que la pratique soit identique. Luc BOLTANSKI montre bien comment le même menu peut-être expliqué différemment selon les milieux : nécessité de manger de tout dans les milieux populaires, souci de composer un menu équilibré, varié dans les classes dominantes. Ou encore comment la nécessité de stériliser les biberons n'est pas mise en rapport avec la théorie microbienne et peut alors coexister avec des pratiques contradictoires. Aussi une information produite par un contact n'implique pas obligatoirement l'adoption d'un nouveau trait culturel, de même que cette adoption n'implique pas non plus une intégration effective de ce trait au système culturel préexistant.

(1) Cf. Les travaux d'anthropologie culturelle américains notamment SAPIR et LINTON.

3.1.3.2. Le Maintien du modèle "traditionnel".

A travers les interviews que nous avons réalisées, se dégage une forte tendance au maintien d'un modèle traditionnel de la décision qui prend parfois les apparences du modèle moderniste mais n'en reste pas moins tout à fait indépendant et puissant. Nous nous sommes adressés à des familles populaires dont l'échelle sociale va de l'artisan travaillant seul (Q6 et Q7) à la femme divorcée vivant de l'assistance des services, sociaux (Q3), en passant par des ouvriers-bouchers (Q4 et Q8), un chauffeur de bus (Q5), un manutentionnaire (Q2), un ouvrier immigré des chantiers navals (Q9), un chômeur dont la femme est manutentionnaire (Q1).

Il apparaît rapidement que l'affirmation déjà évoquée plus haut selon laquelle ces familles pratiquent une gestion et une prévision systématique n'est pas dénuée de fondement : mais la gestion prend ici un sens radicalement différent du fait de la faiblesse des moyens financiers et culturels à leur disposition. Pour certains, le choix n'existe pas : la gestion rigoureuse est obligation. ("L'important, c'est le manger" Q3). Pour tous, le principe du calcul, identique dans ses manifestations et permettant une conformité apparente aux nouvelles normes, recouvre en fait une signification particulière : le calcul est pour eux épargne contrainte (sous peine de déchéance), pour les classes dominantes, il est capacité à maximiser le profit, accumulation optimale. On perçoit d'ailleurs la difficulté de certains milieux à intégrer de nouvelles normes de gestion que l'on caricature sous la forme "Pour s'enrichir, il faut s'endetter". Les deux attitudes si différentes se retrouvent apparemment unies par la morale rigoriste qui les dirige : mais pourtant l'autorité vécue par les familles populaires est bien différente de l'ascèse des dominants qui y manifestent, eux, un amour de la règle quasi esthétique,

leur capacité à se contraindre librement, à se maîtriser.

Le souci permanent rencontré chez ces familles consiste à neutraliser une déstabilisation toujours possible : de même que l'épargne se fait "au cas où" (on aurait un problème) et non pour valoriser un capital, de même toute leur économie de l'information se structure par rapport à cette crainte de désorganiser les acquis, de détruire la sécurité si difficilement acquise. Aussi, pour l'information, on ne cherchera pas à l'accumuler "au cas où"; au contraire, on ne s'en saisira qu'au moment où il faut. La connaissance suscite en effet des interrogations, des doutes, des espoirs que la plupart préfèrent limiter : le danger de trop en savoir est explicitement évoqué par plusieurs. Si l'information est obtenue par hasard et qu'on ne peut s'y soustraire, elle ne sera cependant intégrée qu'en fonction de sa pertinence vis-à-vis d'une situation présente. Seule la nécessité, l'urgence même, peuvent motiver une recherche délibérée d'informations. Ainsi, la connaissance de ses droits, la revendication d'être informé à leur sujet reste très marginale.

La volonté de maintenir son indépendance, de ne pas aliéner sa liberté de choix est omniprésente et se traduit par une méfiance affichée vis-à-vis des sources d'information non enracinées dans leur expérience : toute communication est à la fois compréhension et distinction et ces familles refusent de se voir imposer des normes par des informateurs extérieurs à leur milieu culturel. Une stabilisation s'opère là aussi quant aux choix des informateurs : par un système d'habitudes, on s'approprie des sources d'information, des intermédiaires, en s'appuyant toujours sur les mêmes.

La crainte d'une désorganisation de son univers conduit à neutraliser l'évènement, qui s'intègre alors dans

un schéma d'interprétation du monde déjà existant. Ainsi, pour tous, "les nouvelles sont toujours les mêmes" à savoir toujours des guerres, des manifestations, des crimes, bref du conflit et par là de la mort, qui, par sa réduction en répétition, n'est plus événement : l'angoisse tente ainsi d'être contrôlée. L'objet de la quête éventuelle d'informations s'avère être en fait la volonté de confirmer sa position, sa vision de soi et des autres ("y'aura toujours des riches et des pauvres"). Cette opération fonctionne par intégration de l'inconnu au connu ou par projection du connu sur l'inconnu, par une pratique extensive de l'analogie.

Cette pratique vaut explication car elle s'enracine dans les meilleures preuves qu'on puisse trouver, ses propres expériences. Ce savoir-là est irremplaçable et constitue un guide très sûr : les expériences des autres culturellement proches peuvent aussi servir pour enrichir à bon compte sa compréhension du monde (la famille en est une source essentielle). Chaque cas particulier n'est pas tant événement, nouvelle, que leçon, rappel d'une vérité qu'on connaissait mais qu'on oubliait peut-être.

Cette volonté de stabilité, de création d'ilôts de sécurité et de calme, cherche à limiter l'intrusion de "l'extérieur" dans son univers et notamment d'une rationalité gestionnaire de type technocratique : car ces familles gardent toujours l'initiative et peuvent choisir de rompre cette stabilité relative, mais de leur plein gré. Le coup de tête, la petite folie, les petits plaisirs sont indissociables de cette tendance à la neutralisation des facteurs de déstabilisation : ils sont précisément "petits", limités, contrôlés. Mais ils représentent dans le domaine de la consommation de biens d'équipement, la logique prioritaire, aussi contrôlée soit-elle par les affirmations sur leur gestion rigoureuse. Selon la

position de l'interviewé, il admettra, un peu confus, ou bien il revendiquera, l'impossibilité de toujours calculer, étudier, examiner un problème : ces familles ne croient guère en la nécessité d'obtenir une information complète, absolue, objective qui guiderait des choix très sûrs. Aussi le petit plaisir constitue une rationalité comme une autre ; mais le risque de généralisation de cette attitude, le débordement par incapacité à se restreindre sont souvent évoqués, là encore à partir d'expériences, vécues ou rapportées par des proches, sources de nouvelles leçons, où le sens de la mesure et le sens des places sont encore réaffirmés.

3.1.3.3. Populaire ?

En présentant succinctement les grandes lignes du modèle traditionnel, nous n'avons guère utilisé nos sources (les interviews) : nous détaillerons en effet plus loin toutes ces tactiques et les illustrerons abondamment. Le choix de ces informateurs était orienté par l'idée implicite que les "milieux populaires" présentaient sans doute les traits culturels les plus éloignés d'une information rationalisée telle que Telem le propose. Et, dans cette présentation, nous limitons la validité de nos affirmations au groupe de personnes interviewées, toutes issues de différentes fractions des "milieux populaires". Nous ne nous étendrons pas sur la réduction impliquée par cette notion mais nous soulignerons par contre que les procédures de traitement de l'information que nous avons dégagées ne nous semblent guère spécifiques aux catégories populaires. Leurs formes, certes différentes, entrent en conflit et se hiérarchisent mais l'analogie, par exemple, reste une opération fondamentale de tout processus cognitif. La nécessité de stabiliser ses représentations du monde, de traiter

la diversité et la nouveauté à travers un filtre quelque peu permanent a déjà été mise à jour à travers les pré-notions de Durkheim. La réduction de la dissonance cognitive étudiée par la psychologie sociale mobilise les mêmes procédures.

La spécificité des milieux populaires ne réside pas dans ce modèle traditionnel de la décision qui persiste en réalité chez toutes les couches sociales. Mais les formes qu'il adopte dans les classes dominantes ne produisent pas de conflit culturel : elles sont les porteuses des formes légitimes des modèles de gestion de la vie quotidienne. Elles relèguent le modèle traditionnel à des sphères limitées de leurs pratiques et en même temps le transforment en faisant de l'interrogation permanente, de l'examen, du changement incessant une nouvelle pré-notion, une nouvelle vision du monde paradoxalement stable dans son préjugé favorable à l'innovation. Aussi prétentieux qu'il soit sur ses fondements scientifiques, le modèle de rationalisation des pratiques n'est qu'une nouvelle pré-notion prétendant enraciner la décision et l'action dans une nouvelle certitude, "l'esprit scientifique".

Les couches populaires se voient ainsi reléguées au rang de vestiges des temps obscurs où la vie quotidienne et les pratiques sociales se développaient dans l'anarchie, sans contrôle : l'imposition de ce modèle comme légitime crée un conflit culturel qui, lui, est spécifique aux couches populaires et est un effet de leur domination. Il convient de ne pas prendre à la lettre cette mise en ordre chronologique après coup qui voudrait que les milieux populaires restent "en retard d'un modèle" à chaque innovation et qui laisserait supposer qu'il y a développement linéaire du mythe à la science, de la magie à l'empirie : il s'agit seulement de deux modalités d'une même rationalité qui peuvent fort bien coexister

dans un système culturel, bien que la domination actuelle de la science dévalue les autres modalités du savoir. C'est la domination des couches supérieures qui légitime un nouveau modèle de rationalisation des pratiques, qui dévalue du même coup les pratiques des milieux populaires : ce n'est pas le modèle moderniste qui est, en lui-même, un progrès condamnant le modèle traditionnel.

3.2 - L'ACTUALISATION DE CES ENJEUX CULTURELS DANS L'INTERACTION.

3.2.1 - L'échange inégal.

Ces conflits culturels ne sont pas importés du dehors par les médias ou autres *dei ex machina*. Nous pouvons les observer à l'oeuvre dans chaque situation de passation de l'information. La diffusion d'un modèle de gestion rationnelle s'effectue dans de multiples contacts quotidiens qui permettent à chacun de se situer dans la hiérarchie sociale en constatant que son modèle est inadapté, dévalué ou au contraire performant, valorisé. La logique des emprunts fournit l'explication de l'incohérence apparente d'un système de valeurs qui peut intégrer des éléments modernistes dans tel domaine de la vie quotidienne et les rejeter dans d'autres : chaque acteur des milieux populaires a l'occasion dans chaque interaction de mettre en valeur son modèle de jugement et cherchera à l'imposer, à le diffuser ou au moins à le préserver, à lui garder sa légitimité.

Cet enjeu posé en termes culturels structure en fait toutes les interactions, qui sont toujours échanges et conflits, convergence et divergence, communication et idiomatization. Une théorie de la communication qui prendrait comme modèle d'interprétation, les conditions de réussite de l'interaction en vue de la compréhension ignorerait le mouvement dialectique fondateur du rapport social qu'est la communication. Dans

ce cadre, l'échange d'informations est toujours inégal quand bien même la "compréhension" a été atteinte : car l'acceptation par l'un de l'information de l'autre vaut acceptation de sa position de savoir, reconnaissance de légitimité de ses normes. Il n'y a jamais de "compréhension égalitaire" mais toujours un compromis, résultat d'un conflit, où l'un admet la domination de l'autre.

Jamais un acteur ne communique une information "gratuitement" (parfois cependant il le fait involontairement : nous nous situons ici uniquement dans le cas de l'échange verbal) : il y a toujours un bénéfice à "rendre service", en dispensant une information. L'information s'inscrit alors dans une économie du don, où le receveur devient l'obligé de celui qui transmet : cela impose inévitablement un contre-don pour ne pas demeurer en position de dépendance vis-à-vis du donneur. Cette faiblesse où l'on se trouve en recevant une information que l'on a pas, peut être combattue, nous le verrons, de diverses façons : certains vont s'acharner à fournir eux aussi des informations à leur créancier, sans mesurer parfois la non-pertinence à ses yeux de ce qu'ils transmettent. Les rapports d'argent marquent le plus explicitement cette nécessité de se libérer de sa dette : en payant, le débiteur recouvre son indépendance. On peut remarquer à ce propos que l'employé au guichet de renseignement n'est pas payé par le demandeur : on constate d'ailleurs une dépendance affichée du demandeur à cet employé. Certains la combattent en considérant qu'il est payé par l'impôt, c'est-à-dire chacun des contribuables, pour un service public : cette généralisation du don au niveau d'une société limite la sphère du "troc". L'utilisateur est même habilité à revendiquer son "droit à l'information". D'autres, par contre, considéreront que l'employé est "bien aimable de nous renseigner", qu'il nous fait un don : ils accepteront la dépendance constitutive de la demande qu'ils font. Nous pourrions transposer cette approche à l'interrogation de Telem dont la gratuité peut paraître suspecte : on la neutralise en se disant que ce sont les

impôts locaux qui y pourvoient, ou bien qu'il y a un objectif politique recherché pour que la municipalité fournisse de l'information gratuite. On peut aussi admettre là encore la toute-puissance de Telem et éviter de "le déranger" par des questions trop difficiles, en l'excusant par avance de ne pas vouloir y répondre.

La perception de ce risque inhérent à toute communication conduit la plupart des acteurs à limiter leurs interactions. On ne veut pas imposer la relation trop ouvertement et avouer ainsi les bénéfices qu'on en tire, on ne veut pas non plus se la voir imposée et l'on fuit discrètement certaines situations, certains voisins qui, par l'expérience, vous mettraient en position de débiteur, de dépendance. Dans chaque interaction, il y a le risque d'être pris, de s'engager dans une relation d'allégeance : parler à quelqu'un, "ça oblige". La méfiance affichée par tous vis-à-vis du commérage dans le quartier relève aussi de ce risque de complicité qui vous lierait à une "commère" par le seul fait d'écouter ses potins. Un autre exemple, évoqué plus souvent dans les relations aux institutions ou aux démarcheurs :

"Au Centre Social, ils m'ont dit: on fait une bourse aux vêtements. Si ça vous intéresse, on cherche des bénévoles. Sur le moment, j'ai trouvé des prétextes en me disant, non je suis occupée. Enfin, ils ont pris quand même mon numéro de téléphone. Et un jour, y'a une fille qui est venue pour une réunion sur la bourse. J'ai été prise un peu au piège, j'ai dit oui. Et après j'ai été prise dans l'engrenage" (Q5).

Le seul fait de donner son numéro de téléphone laisse la relation ouverte et limite les possibilités de refuser un service par la suite. Présenté comme un véritable "piège", cette insertion dans le Centre n'en est pas moins très bénéfique pour l'intéressée qui pourrait maintenant à son tour diffuser de l'information autour d'elle. Cette obligation de relation où vous met le moindre échange

ne peut-être combattue que par l'évitement, voire la rétenion d'information.

"En revenant de l'école, on a parlé des produits X. Je connaissais, on achète les produits pour les revendre, j'avais fait ça. Je lui ai pas dit que j'en faisais plus partie parce que je trouve qu'ils sont assez chers, je tenais pas à la voir rappliquer avec ses produits" (Q2).

Cet exemple nous permet d'apercevoir que la communication, c'est autant "ne pas dire" que "dire", mais que cette dimension de la rétenion n'apparaît que difficilement à l'observation : elle fait à la fois référence à la norme personnelle qui conduit à s'autoriser à dire certaines choses et à en censurer d'autres, et à l'échange inégal qui se produit dès qu'on dit à quelqu'un, et qu'on peut choisir d'éviter en ne disant pas.

Quels risques prend-on à échanger des informations ? Quel est le rapport de forces probable ? Jusqu'où va-t-on dans l'échange, quelles limites formeront la base du compromis ? Cette anticipation tend à limiter les interactions et à rendre prioritaire, dans l'échange lui-même, l'ajustement des positions réciproques où chacun donne en proportion de ce qu'il a reçu et, tout en communiquant, manifeste ainsi sa volonté de s'individualiser, de ne pas être envahi. Les malaises, qui résultent d'un ajustement manqué, par l'inconvenance de l'un ou par l'imposition délibérée de son registre et de sa position du détenteur d'information, sont particulièrement visibles lorsque, dans des situations où on s'y attend le moins, un interlocuteur vous expose les détails de sa vie intime, vous obligeant quasiment à vous mettre au même diapason sous peine de paraître voyeur ou de devoir rompre la relation.

3.2.2 - Conditions d'acceptabilité de la situation d'échange d'information.

Malgré les risques inhérents au rapport social et par là à l'échange d'information, les interactions se déroulent et l'information est transmise. On mesurera alors que les conditions d'acceptation de l'information elle-même sont largement dépendantes de la possibilité d'accepter ou non les conditions de l'échange, du rapport social et que la véracité attribuée à l'information, dépendra de la crédibilité accordée à l'informateur et par là du rapport inégal qu'on entretient avec lui. Accepter une information de quelqu'un, c'est se mettre en dépendance, c'est se classer et cela impose un traitement particulier et avant tout le choix par le récepteur potentiel de la situation d'échange la plus favorable. Nous examinons maintenant quelques tactiques permettant d'accepter une situation d'échange d'informations sans s'obliger trop.

3.2.2.1. L'échange sur de l'information partagée.

Aussi paradoxal que cela puisse paraître, un grand nombre d'échanges d'information ont lieu à propos d'informations que chacun connaît déjà. Cette situation est la plus sûre car elle permet de confirmer le lien, de maintenir la communication sans mettre ni l'un, ni l'autre en position de dépendance. Chacun pratique avec une fréquence plus ou moins grande, l'échange sur le temps qu'il fait, sur des nouvelles qui n'en sont pas, sur des vérités générales. Il faut alors être particulièrement agressif et manifester une volonté claire de rompre les relations pour contester l'affirmation de son interlocuteur ("il fait moins froid qu'hier, hein ?" "Ah, non moi je trouve qu'il fait plus chaud"...).

Ce mode de relation se retrouve dans le "bonjour-bonsoir", souvent décrit par chacun comme le type même de rapport sans contenu, que l'on compare à ce que serait une "vraie" communication ("Ici, on se cause pas, c'est bonjour-bonsoir, un point c'est tout"). Malgré tout, c'est quand même "bonjour-bonsoir" et non l'ignorance ou l'insulte. Il s'agit seulement ici de maintenir la relation sans la développer, au seuil convenu par les règles de politesse : en faire moins serait interprété comme "faire la gueule", "être fier" et paradoxalement raviverait l'échange et le rapport social, malgré (et à cause de) l'absence de relations. La plupart du temps d'ailleurs, le "bonjour-bonsoir" maintenu assez longtemps se développe au delà, sur un terrain toujours connu, le temps qu'il fait par exemple.

Mais pour les acteurs eux-mêmes, cet échange n'est pas digne d'intérêt, et on ne le signale pas à l'enquêteur comme étant de l'échange d'information : il est en effet supposé s'intéresser à l'information savante, à celle qui apprend quelque chose. Ce modèle implicite, apparaissant avec l'enquêteur, est pourtant partagé par tous et se traduit par la dévalorisation spontanée des bavardages (le bonjour-bonsoir, la pluie et le beau temps). Même entre amis, on admettra difficilement qu'on adore papoter :

"Bon avec le gardien on discute de choses et d'autres, la propriété, les escaliers, les pannes d'ascenseurs mais en dehors de ça (...). Un jour un nouveau voisin nous a payé l'apéritif, on a fait de même. Mais discuter de problèmes de fond, non jamais. Les gens veulent pas discuter de choses concrètes. Si, sur les problèmes de loyers ou de charges". (Q1).

La distance affichée vis-à-vis des relations de voisinage permet aussi de montrer qu'on n'a pas choisi d'habiter ici, permet de se distinguer de cet autre collectif

en général dévalorisé et de bien insister sur le caractère contraignant de la cohabitation.

"A part le monsieur qui sort : à chaque fois que je vais à l'école, on se retrouve toujours à la même heure pour prendre l'ascenseur. On a remarqué ça, ça fait quatre fois que ça arrive. - Vous discutez ? - C'est un jeune homme, alors... C'est bonjour, tiens je suis encore en retard aujourd'hui. Ou alors le temps qu'il va faire. C'est quelqu'un qui habite au bout du palier". (Q7).

3.2.2.2. L'information sans relation : les signaux.

La volonté d'éviter le risque d'un échange inégal peut conduire à la mise en oeuvre de différentes tactiques pour obtenir de l'information sans entrer en relation avec quiconque. Il s'agit d'un véritable art qui consiste à tout savoir sans avoir à rien demander. En allant des tactiques les plus explicites au moins explicites, nous pouvons ainsi relever l'utilisation active que font certains des médias, grâce auxquels ils s'assurent un apprentissage autonome. Cela demande cependant un certain volontarisme ou une aptitude culturellement ancrée à reprendre à son compte des informations à vocation générale et à enrichir ainsi son patrimoine de savoirs sans l'échange, ni l'expérience. Nous avons pu observer ainsi certains usagers de la Mairie accumuler toutes les documentations disponibles (brochures, fiches, parfois même les imprimés des pages de Telem) pour les emporter chez eux, sans avoir dû demander aux hôtesses. Plus "rusée" que d'autres, la tactique qui consiste à écouter les conversations des autres sans s'en mêler ouvertement. Les commerces, les lieux publics, les transports sont des occasions pour faire une moisson d'informations, obtenues à peu de frais mais qui demandent toujours confirmation cependant : l'écoute aux portes est une variante de cette tactique, plus risquée et plus explicitement condamnée.

Quand bien même il n'y aurait pas d'échanges verbaux entre les acteurs, une multitude de signaux s'offrent à leur jugement, à leur compréhension, particulièrement dans l'espace urbain où la probabilité de rencontres diverses est plus importante. L'information obtenue ainsi sur les événements, la mode, les normes contemporaines est décisive pour ajuster son propre comportement : chacun fournit en effet malgré lui quantité d'informations par son apparence physique, vestimentaire, ses attitudes "spontanées" dans les relations en public, qu'il peut essayer de maîtriser en éliminant (ou en recherchant) les signaux les plus explicites de sa condition. De ce point de vue, il suffit de se voir pour communiquer : mais plus encore, dans les relations de voisinage, son espace personnel, par ses seules caractéristiques, provoque le jugement sur soi (linge aux fenêtres, pelouse entretenue ou non). Les bruits et les odeurs sont autant d'indices qui se transforment en signaux vecteurs d'information. Cette information-régulation est la source essentielle des jugements réciproques dans l'espace de l'habitat connue dans les lieux publics ou professionnels. Ainsi la gardienne a bien remarqué que certains allaient faire leurs courses juste à la fermeture, à la petite épicerie voisine. "C'est parce qu'ils achètent à crédit. Ils veulent pas que ça se sache". (Q11). Elle permet d'anticiper les conditions de l'échange verbal éventuel en connaissant déjà les terrains de conflit et les termes du rapport de forces : pour certains la conclusion pratique qu'ils en tirent se traduit par le refus de tout contact ("Je suis toujours restée enfermée pendant 25 ans, j'étais devenue sauvage, j'attendais que la voisine sorte pour sortir. Quand j'étais enceinte, je ne sortais pas, j'avais honte". (Q3).

3.2.2.3. Un contexte de neutralité ou d'équilibre assurés.

Certains réseaux de relation sont particulièrement privilégiés pour permettre un échange d'informations "sans risque", sans mise en dépendance. La possibilité de neutraliser la logique de don/contre-don, et de dépendance qui en résulte contribue à délimiter le réseau des proches de la masse des relations. A partir d'une certaine intensité et régularité des interactions, on sait qu'on peut se permettre de "dire ce qu'on a sur le coeur" à quelqu'un sans que la relation s'écroule, on sait qu'on peut lui demander quelque chose sans qu'il en profite pour vous humilier ou pour vous obliger à rendre proportionnellement : il est devenu un proche (un semblable ? un égal ?).

Les amis d'enfance et la famille semblent constituer des îlots de compromis assez stables où l'entraide, les échanges d'information ne sont pas comptés : cependant, des inégalités internes lorsqu'elles sont trop affirmées (niveau d'instruction, ou génération-parents/enfants) deviennent sources de conflits, de "froids" suivis de "réconciliations" qui mobilisent beaucoup d'énergie, comme s'ils s'agissaient de clivages beaucoup plus difficiles à admettre que ceux opérés avec des anciens amis ou voisins. La capacité de gérer le conflit, de le laisser s'exprimer sans que la relation soit remise en cause est de fait plus forte au sein de la famille et les autres relations qui présentent les mêmes caractéristiques constituent un univers approprié par l'acteur, sa zone de sécurité.

"La gardienne de ma fille, c'est une amie d'enfance. (...) Une fois, elle avait acheté des trucs pour mettre des gouttes dans le nez. Elle croyait bien faire mais ma femme lui a dit "c'est moi la mère, je suis l'aînée de neuf, je sais quand même bien". (Q1).

Cette zone de confiance peut s'étendre parfois assez largement pour certains domaines précis. Mais la sélection des informateurs se fera toujours par "ressemblance" avec soi et visera à confirmer des savoirs déjà acquis.

"Moi, je discute seulement avec les gens avec qui je sais que je peux discuter. Au Centre Social, j'ai pas les mêmes idées qu'eux, je peux pas discuter parce qu'ils me feraient comprendre que ma place n'est pas là". (Q2).

Cette recherche de la neutralité, de l'équilibre dans l'échange d'informations conduit à l'attitude paradoxale de ne discuter qu'avec ceux avec qui on sait être d'accord : la communication a ici une fonction de confirmation des liens, de réassurance collective sur la base d'un compromis déjà ancien. On conçoit dès lors le risque présent dans l'entrée en relation avec un milieu culturel différent, voire même seulement avec un inconnu : le détenteur d'informations doit posséder certains traits culturels permettant au "récepteur" d'intégrer et de valider les informations fournies. Le rôle des intermédiaires est ici décisif pour assurer la communication entre des groupes sociaux entre qui le compromis serait trop inégal et stigmatisant pour l'un des partenaires (Cf. 323 et 325).

3.2.2.4. La neutralisation des conseils.

Lorsque l'échange a effectivement lieu, y compris au sein de la zone de confiance créée par l'acteur, la dépendance inévitable qui se produit dans le rapport entre un "demandeur" et un "fournisseur" peut-être cependant contrée. La ligne de conduite généralement adoptée consiste à se réapproprier tous les conseils

et prescriptions obtenus en en faisant des "opinions personnelles". Dans ce mouvement, il y a d'ailleurs transformation complète de l'information initiale comme nous l'avons vu : mais il s'agit de garder la conviction intime que son choix est effectué de façon autonome, que sa capacité personnelle de jugement n'a pas été aliénée. Ce n'est qu'à partir de cette conviction et de cette retraduction que l'information devient pertinente pour l'acteur parce qu'il peut considérer qu'il est dans le vrai.

Aussi, nos interlocuteurs insistent sur la nécessité de "ne pas abuser des conseils". D'une part, car cela nous met en dépendance vis-à-vis de tout le monde, d'autre part car cela déstabilise votre univers en remettant en cause votre jugement personnel par une surinformation parfois contradictoire. Nombreux sont les récits d'expériences où il a été démontré que sa première idée était la meilleure, malgré tous les conseils. "Nous, on se renseigne. Mais on reste souvent sur notre idée. Parce qu'on a remarqué que quand on changeait beaucoup, c'est pas bon" (Q8). "J'avais déjà ma petite idée à moi. Ça m'a orienté mais le plus difficile ça été de trouver le tissu. - Vous avez demandé leur avis à d'autres personnes ? - Oui surtout mes frangines. En fait ça n'a rien changé " (Q7).

Un autre moyen de neutraliser les conseils consiste cependant à les mettre en concurrence pour bien garder son autonomie de décision. Chaque acteur utilise alors différents réseaux d'information qui sont intégrés à des modèles de gestion différents. On fera suivre le renseignement obtenu par téléphone d'une demande d'écrit, d'une lettre officielle, en accordant selon les cas une crédibilité plus grande à l'un ou à l'autre. Cette utilisation de filières différentes est particulièrement vive dans le domaine de la santé où l'enjeu est essentiel.

"Je l'ai su par mon amie dont je garde la petite fille. Elle n'avait pas eu les mêmes examens que moi, alors ça m'a étonné. J'ai téléphoné à mon toubib le samedi et elle m'a expliqué" (Q4).

"Vous en parlez du rebouteux, des guérisseurs, avec le médecin ? - Oui, on en parle mais il y croit pas. De toutes façons, même si ils sont contre, on y va. On se dit que c'est vrai, on a vu des enfants qui ont été sauvés de ces choses là. Mais voyez, la dame qui conjure les vers, elle m'avait dit pour l'eczéma, vous faites ça. Mais là je lui faisais pas confiance. Vous voyez je suis quand même... ! Vu ce que m'avait expliqué le dermatologue. (Mari). Pour les vers, c'est la vérité mais pour le reste, c'est pas vrai. On est obligés d'y croire pour les vers. T'aurais vu ce qu'elle a fait devant nous, la bonne femme !" (Sur leurs enfants, expérience concluante) (Q8).

Cet exemple, particulièrement détaillé dans l'entretien, met en évidence la juxtaposition de systèmes de pensée et de soins différents et permet de rappeler à cette occasion que la sorcellerie elle-même est un système de régulation sociale toujours en vigueur dans les grandes villes. La clé du maintien des médecines traditionnelles réside dans leur congruence avec le système de représentations des milieux populaires (Cf. le raisonnement analogique comme base de la cohérence entre l'explication du mal et la thérapie adoptée : "Dans sa crise, il avait les vers qui montaient au cerveau. Ben quand elle faisait ses trucs, le gosse il rougissait petit à petit, l'oreille qui redevenait rouge, puis tout le visage et les vers descendaient. Là vous êtes obligés de le croire" (Q8).

Mais la force de l'expérience, celle des proches est bien plus décisive encore pour valider ces explications que l'on défendra contre les critiques d'ailleurs souvent désabusées du médecin (les émissions de télé parlant d'herboristes, de guérisseurs ne redonnent-elles pas une légitimité à ces savoirs-faire mis au ban de la médecine "Scientifique").

Cette confrontation de deux rationalités concurrentes ne se traduit pas par une philosophie d'ensemble : cette famille n'admet pas de science totale, il n'y a que des cas particuliers et une explication peut servir pour les vers mais peut ne pas valoir pour l'eczéma (quel lien d'expérience pourrait-il y avoir en effet entre les deux maladies ?). La volonté de ne pas s'aliéner dans un système ou dans l'autre ressortit à une analyse pratique qui valorise la capacité de jugement individuel. Comment se fait le choix, dans tel ou tel cas, de tel ou tel modèle ? Il nous semble que le premier praticien (médecin ou guérisseur) qui va accepter une écoute réelle et répondre avec précision et modestie sans "écraser" son patient du poids de sa Vérité, sera le plus à même d'emporter la décision dans le contexte contemporain. Là encore, le rapport social noué à cette occasion sera décisif pour expliquer l'acceptation d'une information et le rejet d'une autre. A "qualité relationnelle" égale, le premier occupera la place. De nombreuses situations d'intégration différente des nouveaux schèmes de pensée s'expliquent uniquement par ces facteurs, et, là encore, la conjoncture joue un rôle essentiel dans la forme adoptée sans que la structure du comportement soit différente.

C'est dans ce domaine de la santé que le conflit de modèles culturels et les modalités de son traitement nous sont apparus plus explicitement mais on le retrouvera dans la consommation et dans l'éducation des enfants.

3.2.2.5. Une position de domination assurée.

Si nous avons envisagé jusqu'ici les tactiques utilisées pour neutraliser l'effet de dépendance en jeu dans l'échange d'information, la meilleure tactique consiste encore à s'assurer de n'échanger qu'en position de domination. Au-delà des divisions en groupes sociaux,

hiérarchisés, la domination est produite dans chaque interaction, au sein même des milieux populaires par exemple. L'avantage que constitue la position de "donneur de conseils" n'est pas à démontrer. Dans cette opération, il y a autant "don généreux", que mise en dépendance de l'autre et par là reclassement personnel. Témoin cette femme divorcée, mère de plusieurs enfants, vivant de l'assistance des services sociaux qui déclare par ailleurs qu'on "trouve toujours plus bas que soi" :

"C'est pas que je sois raciste loin de là. Parce que j'avais une marocaine qui habitait dans le couloir. Cette personne m'était très sympathique, elle s'ennuyait ; on se rencontrait au vide-ordures, elle baissait la tête. Je lui ai dit un jour, vous venez prendre un café à la maison. Et c'était une femme qui avait besoin de contact. C'était fantastique. Je parlais mieux avec elle qu'avec une française. Je lui ai appris à crocheter, vous auriez vu les beautés qu'elle faisait". (Q3).

"Y'a une dame qui habitait à côté. Je n'avais aucun lien avec elle, aucun sentiment. D'abord je me suis rendu compte qu'elle avait un petit mongolien. Elle était très seule. On a parlé. C'est une personne qui avait un niveau très très bas, qui savait jamais remplir ses papiers. Elle voulait divorcer, elle savait pas se débrouiller. Je n'avais aucune affinité avec elle, mais je lui apportais beaucoup. Dès qu'elle avait un papier, elle me l'apportait". (Q5).

Ces "mises en assistance" très explicites ne font que pousser à bout un rapport social déjà présent dans le moindre échange d'informations : la diffusion d'informations ne peut se faire que dans le sens de celui qui prétend savoir vers celui qui admet ne pas savoir. Elle est toujours hiérarchisation. Les nouvelles normes

ne peuvent dès lors se diffuser que vers le bas de l'échelle sociale, puisque l'acte de diffusion lui-même constitue une mise en dépendance pour le récepteur, un classement. La légitimité reconnue à la domination de certains empêche le dominé de prétendre la contester bien qu'il puisse posséder un savoir, une information qui aurait mis le dominant en position de dépendance.

"Vous donnez des conseils à d'autres pour la santé ? -Si c'est dans la possibilité de ce que je peux savoir dans mon livre de médecine, admettons, je regarde ce que ça donne. Ca m'est arrivé deux fois. Autrement, non, parce qu'en général, on a plutôt tendance à dire des imbécilités, parce que c'est des choses qui nous touchent mais on n'a pas la capacité" (Q7).

Le risque existe d'abuser de sa position temporaire de domination et de se tromper.

Par contre, on est légitimés à diffuser de l'information à partir d'une compétence effective obtenue par sa qualification professionnelle ou par son expérience. Rappelons ce cas déjà évoqué :

"C'est important de discuter avec les amis, de comparer, de voir les argumentations. Forcément on parle de la viande, parce que mon mari est au courant. Alors il dit ce qu'il faut acheter ou pas. Moi, je répète. Les gens ce qu'ils achètent le plus, c'est la viande, c'est ce qu'il y a de plus difficile à acheter. Si on s'y connaît pas, on se fait souvent avoir" (Q4).

Ces savoirs et savoir-faire sont en général peu susceptibles d'extension et les occasions de les mettre en valeur sont peu fréquentes : ils ne peuvent prétendre à la pertinence dans d'autres secteurs de la vie sociale qui font eux, l'objet de discussions plus fréquentes, (l'éducation, la santé, la situation économique, l'administration) et dans lesquels les savoirs légitimes s'imposent, malgré les tactiques et savoir-faire issus de l'expérience. La deuxième source de compétence ne

peut-être que l'expérience : l'échange d'informations est particulièrement actif entre femmes sur un quartier et l'un des thèmes favoris c'est l'éducation des enfants ou la grossesse (dans ce quartier jeune).

"C'est moi qui lui donne des conseils parce que c'est son premier enfant, alors, elle me dit "Comment tu ferais ? tout ça..." (Q4).

Mais l'on connaît aussi l'enjeu extrêmement vif des conseils prodigués à propos de l'enfant de l'autre, où toutes les (remarques peuvent être interprétés comme des jugements "comme il est gros", "c'est étonnant qu'il ne marche pas encore, faudrait faire ci..."). Bien que partagées par toutes les femmes et donc susceptibles d'être communiquées, ces expériences sont tellement chevillées à son image de soi qu'elles provoquent souvent des classements vivement ressentis lorsqu'elles sont communiquées.

Il faut noter enfin qu'un statut de responsable d'association pourrait sembler une position de domination privilégiée pour diffuser de l'information. Or, c'est principalement l'effet de distinction qui joue (recherché par les acteurs d'ailleurs) en les singularisant dans leur milieu, et en accroissant parfois la distance culturelle. Ces responsables d'association, ou bénévoles, ont surtout l'occasion de recevoir des informations pour eux-mêmes de façon privilégiée et de nouer des relations entre eux. Ce micro-milieu n'agit pas obligatoirement comme médiateur mais tend à s'autonomiser. Sur les neuf interviewés, cinq ont une activité au Centre Socio-Culturel mais ne sont guère abordés à ce propos par leurs voisins qui connaissent pourtant leur statut.

3.2.3 - La recherche de la confiance et du bon médiateur.

Lorsqu'on cherche à mesurer l'imbrication des deux modèles de gestion -que nous avons appelés rationalisateur-moderniste et traditionnel-, on constate la distance existante entre le discours sur le choix rationnel, l'esprit d'examen et les pratiques ponctuelles décrites ensuite. Revient alors comme leit-motiv : "Faut bien faire confiance" qui cherche à faire admettre qu'un examen systématique est impossible et que bien souvent on accorde sa confiance à un informateur en abdiquant son esprit critique rationalisateur. Il apparaît alors que le mécanisme de la confiance et de la croyance sont des pièces maîtresses dans la décision et dans l'intégration d'une information.

3.2.3.1. La confiance préalable dans l'informateur, condition de validité d'une information.

Malgré toutes les tactiques déjà examinées pour neutraliser l'effet de dépendance propre à l'échange d'information, l'acteur peut cependant être contraint d'avoir recours à un informateur et d'admettre cette dépendance, cet échange inégal. Il reconnaît son incapacité à pratiquer un examen systématique, par absence de critères autonomes valables pour tous les domaines d'information, par refus de vivre dans l'interrogation et le doute permanents. Car suspecter systématiquement toutes les données de sa perception est impossible pratiquement, l'insécurité devenant alors trop grande et l'action étant paralysée. La seule tactique employée, nous l'avons vu, consiste à mettre en concurrence des sources d'information diverses, sans pour autant les multiplier ou les suspecter toutes : l'exemple cité plus haut du balancement entre le médecin et le guérisseur montre que c'est encore la confiance accordée à l'un ou à l'autre qui fut décisive. Se lancer

dans un examen détaillé aurait conduit dans ce cas précis à une désorientation plus grande entre un modèle qui explique scientifiquement (et par là sur un mode légitime) mais qui ne guérit pas et un autre modèle qui explique mythiquement (donc sur un mode disqualifié) mais qui guérit.

Impossibilité d'un examen critique systématique, impossibilité d'une expérimentation de tous les possibles, chacun est contraint alors de faire un acte de foi dans son informateur, d'abandonner son autonomie de jugement tout en gardant l'initiative du choix de l'informateur à qui l'on fait confiance. Il apparaît déjà que la croyance ne peut avoir de rapport avec l'information elle-même, avec sa "validité intrinsèque" : c'est au contraire le choix de croire en son informateur, la relation de confiance qui se crée qui sera décisive et préalable à l'acceptation d'une information comme vraie. Cette démarche n'a rien à voir avec une méthode d'essai-erreur où chacun testerait, à degré de confiance égal dans l'informateur, la validité de ses informations. Un informateur sera crédible parce qu'on lui accordera sa confiance et on sera prêt à lui passer ses éventuelles erreurs futures. Si la relation établie n'est pas basée sur une confiance minimum, toute information transmise sera suspecte et inopérante. Si, après avoir établi une relation de confiance, une rupture s'opère, elle se fera rarement sur la base d'une critique de la validité des informations fournies mais sur un échec relationnel (imposition trop forte d'une norme, conduite inadaptée dans l'interaction elle-même) : parfois, même, la situation d'échec sera expliquée par le fait qu'il n'y avait jamais eu, malgré les apparences, de véritable confiance ("Ah, je m'en doutais, y'avait quelque chose") ce qui permet de dénier son erreur de jugement sur la personne.

Le caractère premier (logique et chronologique) de la confiance (du rapport social) par rapport à la validité relative des informations, est essentiel à souligner, pour comprendre le choix des médias par exemple : on accorde a priori sa confiance à un journal (parce qu'il est notoirement de droite ou parce que ses parents l'ont toujours acheté par exemple) avant de faire l'expérience de sa lecture, qui de ce fait même, sera toujours confirmation du choix effectué précédemment sans qu'une comparaison systématique soit nécessaire. Seule, une minorité d'intellectuels vont s'aventurer à lire de nouveaux journaux et à les évaluer avant de faire leur choix : même dans ce cas, l'éventail du choix envisagé est déjà prédéterminé par les représentations de l'acteur.

3.2.3.2. La recherche de la moindre distance culturelle.

Les interviews nous permettent de dégager deux filières principales dans l'établissement d'une relation de confiance. La première consiste à rechercher l'informateur de confiance, selon un principe de moindre distance culturelle, la seconde s'appuie sur la compétence reconnue.

Nous l'avons déjà indiqué dans l'étude des conditions d'acceptation de la situation d'échange ; la mise en dépendance inhérente à la diffusion d'information doit être neutralisée par le récepteur en retournant ou en évitant les situations d'imposition trop inégales. La création d'une zone de confiance, où l'on s'appuie sur "les proches", va au-delà de la famille et tend à gagner tout un réseau de relations habituelles, où l'on transforme un étranger en "proche". Il ne s'agit guère de proximité physique : à ce titre, les équipements socio-culturels d'un quartier cherchent à être le plus près des populations mais, seuls, quelques groupes sociaux se sentent culturellement proches pour s'autoriser à investir ces institutions. La cohabitation dans les grands ensembles de groupes sociaux hétérogènes montre bien

que la proximité physique ou spatiale ne conduit pas à la réduction de la distance sociale mais, au contraire, peut exacerber l'attention de chacun aux différences et rendre toute communication encore plus difficile.

Au sein même d'un groupe social homogène et formant une unité spatiale, la distance sociale sera recréée par des hiérarchies, des classements qui feront se distinguer des unités plus petites par leur opposition mutuelle. Le réseau de "proches" constitué par chaque acteur tend à lui être spécifique et peut rarement être identique pour tout un groupe social : c'est son monde qu'il se crée. La proximité culturelle permet cependant l'échange d'informations aux moindres frais : le risque d'une imposition d'un modèle différent est moins grand et par là le conflit, toujours troublant, est évité. L'information sera vraie pour le récepteur parce qu'il aura accordé sa confiance à son informateur, qu'il estime semblable à lui et dont les expériences et les savoirs auront la même pertinence pour lui.

En dehors d'un réseau habituel de proches, l'acteur doit cependant travailler à chercher le bon informateur qui dans chaque domaine présentera les caractéristiques culturelles les plus favorables : il s'agit à chaque fois de trouver la bonne personne (et non seulement la bonne adresse), c'est-à-dire la bonne médiation culturelle qui assurera la diffusion d'une information sans conflit et sans perte d'identité pour le récepteur. Du point de vue de l'informateur le même problème se rencontre pour assurer une diffusion optimale de ses informations, lorsque sa position institutionnelle (ex. : administrations) conduit inévitablement à une distance culturelle énorme. L'adaptabilité des intermédiaires humains est alors essentielle : ils peuvent en effet jouer eux aussi de ces distances culturelles en adaptant leurs explications aux catégories de pensée du demandeur.

Ils mettent en oeuvre des registres divers pour faire passer l'information dans un jeu complice avec le demandeur qui, lui aussi, cherche à trouver le registre, le style qui permettra de réduire la distance (1).

Certains acteurs sont mis institutionnellement en position d'être des intermédiaires : les différents agents d'information ne seront efficaces qu'à la condition d'assurer une réelle médiation culturelle et non seulement une diffusion normalisée. Ces dispositions ne sont pas toujours susceptibles d'être apprises, tant les signes de reconnaissance culturelle sont intégrés à la personnalité et classent irrémédiablement dans un groupe social : seuls quelques acteurs, par leur profession ou par leur trajectoire personnelle, habitent réellement cette position d'intermédiaire. Ils font en effet partie de deux mondes et doivent pouvoir changer de registre culturel sans difficulté sans que cela se voie et assurer la communication, la traduction des données d'un univers dans l'autre.

Dans notre brève observation, nous avons pu rencontrer non seulement des intermédiaires professionnels (des travailleurs sociaux par exemple) mais des acteurs en position de va et vient entre deux mondes qui les constituaient comme des médiateurs privilégiés entre deux cultures, comme des agents de diffusion d'un groupe à l'autre. Les positions interculturelles de ce type mettent toujours en jeu une culture dominante et une culture dominée, parfois totalement, parfois seulement dans certains domaines : il est certain cependant que ces agents de diffusion, qui vivent en eux ce conflit culturel, ne peuvent que favoriser l'acculturation des dominés à la culture dominante et non l'inverse. La

(1) Comme nous le verrons plus loin, l'utilisateur peut faire jouer, contrairement à l'intermédiaire humain, plusieurs rôles à Telem, mais Telem, lui, ne peut s'adapter à l'utilisateur en modifiant les traits culturels de ses informations.

diffusion culturelle tend à se faire de haut en bas de la hiérarchie des groupes sociaux, même si la réinterprétation, le conflit ne sont pas absents. De l'acculturation et transforme la nature même des traits diffusés.

La situation professionnelle de cette femme, épouse d'un ouvrier boucher, l'amène à être en contact avec la bourgeoisie nantaise : elle fait des ménages chez un avocat, elle en a fait "chez un PDG de banque". Elle y puise une foule d'informations, qu'elle ne devrait pas connaître pense-t-elle, et qui ravivent en permanence le conflit culturel qu'elle vit.

"On me raconte beaucoup de choses, elle (sa patronne) commence à avoir confiance en moi. C'est une femme qui a une éducation merveilleuse. Moi, j'aimerais bien en avoir une comme ça" (...). Mais je vois tellement de choses, non y'a trop de différences (...). Plus on le voit, plus il y aura deux classes à Nantes. Le fric est pas dans la cité là, ils peuvent montrer leurs belles voitures, c'est pas vrai, nous on sait où est l'argent".

(Q8).

Tous les jours, elle peut mesurer cette distance culturelle vis-à-vis de valeurs qu'elle admire pourtant. Aussi difficile que soit sa situation, elle lui permet d'occuper une position particulière dans son milieu : elle se transforme en agent d'informations, en intermédiaire particulièrement actif, à partir de ce qu'elle glane chez ses patrons (Chez eux, elle lit de temps en temps le Point, le Figaro-Magazine et surtout les revues de consommateurs). Sa compétence ne se justifie que par sa position d'intermédiaire mais s'étend à bien des domaines. Elle a trouvé du travail pour sa belle-mère (des ménages chez un architecte ami de l'avocat) et pour d'autres encore.

"Y'a une fille aussi dans un immeuble à côté qui m'a contacté pour si je lui trouvais du travail. Y'a eu des cours d'informatique au GRETA Nantes-Nord, j'en ai parlé à tous ceux du quartier que je connais" (Q8).

Ces informateurs "spontanés" du milieu sont des intermédiaires particulièrement crédibles parce qu'ils sont partie intégrante du milieu. Leurs informations bénéficient d'un a priori de confiance parce que l'échange n'entraîne pas un conflit culturel important.

Nous pouvons pousser plus loin cette observation en remarquant que la preuve de l'intégration d'une information par le récepteur est la disparition de la conscience d'avoir reçu cette information d'un intermédiaire. L'incorporation réussie réduit la distance culturelle à tel point que l'information est faite sienne: le meilleur intermédiaire est alors celui qui s'annule, son maintien traduisant la persistance d'une distance et d'une dette et par là une intégration moindre de l'information. Tout se passe comme si "je l'ai toujours su", comme si l'opération de transmission n'a pas eu lieu: c'est à ce signe qu'on reconnaît l'acculturation réussie, ce qui reste cependant tout-à-fait rare ou limité à des transformations culturelles partielles. La logique d'appropriation et d'intégration du trait culturel emprunté tend en effet à faire disparaître la conscience même de son emprunt⁽¹⁾.

Par contraste, nous pourrions avancer que l'on accorde aussi sa confiance à l'informateur avec qui la distance

(1) On mesure alors l'importance de ces médiations pour une acculturation réussie et la probabilité élevée d'échec des mesures quasi disciplinaires qui cherchent à imposer un nouveau modèle culturel, en totalité et rapidement. L'école trouverait sans doute une explication à ses impasses à travers cet éclairage: les professeurs qui ont toujours vécu à l'école sont-ils les meilleurs médiateurs?

culturelle est extrême: il pourrait s'agir d'une variante du rapport de domination qui permet à un groupe social d'instituer sa culture comme légitime et par là d'imposer sa vérité dans tous les domaines. Or, sur ce plan, les détournements, ruses et tactiques des milieux populaires, montrent que la position de domination d'un acteur ou d'un mode de pensée n'est pas une condition suffisante pour qu'il soit adopté ou crédité de confiance par le dominé.

La sélection est faite par le dominé lui-même et il accordera sa confiance (notons qu'il l'accorde, voire qu'il l'octroie) selon des critères de compétence reconnus: cette notion de compétence provient pour une part de l'imposition d'une représentation dominante (le dominant s'auto-institue comme compétent et désigne les compétents).

Mais elle se fonde aussi sur une capacité de jugement qu'on peut exercer sur tous les métiers: l'ouvrier ou l'employé peut ramener tous les métiers à quelques valeurs communes (soin, ponctualité, organisation etc...) qui permettent de distinguer aussi bien un bon ouvrier d'un mauvais qu'un bon médecin d'un mauvais.

La domination n'est plus en cause mais la reconnaissance d'une nécessaire division du travail ("chacun son métier"): les situations les plus fréquemment évoquées concernent les rapports avec un médecin, un employé d'accueil d'une administration, un vendeur ou le facteur, toutes personnes à qui on peut reconnaître une utilité sociale et à qui on peut accorder sa confiance parce qu'on leur reconnaît une compétence.

3.2.3.3. Les bénéfices de la confiance.

La confiance dans l'informateur procède selon une logique d'assimilation: là encore, réduction de l'inconnu par

la grille issue du connu, utilisation de l'analogie. L'informateur privilégié sera l'autre qu'on parvient à ramener au même parce qu'il participe de la même culture ou parce qu'il a lui aussi un métier, une compétence (qui explique son altérité et la réduit). Il s'agit de s'approprier un univers relationnel, de le rendre familier, de dépasser son étrangeté.

Cette opération est particulièrement nette dans la relation du guichet, comme nous l'avons vu (ch. 1) : en décentrant la relation du style administratif et fonctionnel convenu, on cherche à imposer son style, sa marque sur la relation, à signifier qu'on est prêt à accorder sa confiance et qu'on vérifie, par ces bavardages ou ces plaisanteries, qu'on peut le faire ("C'est à la bonne franquette". "On fait pas de chichi"). Nous avons déjà souligné l'utilisation du possessif pour marquer cette appropriation ("mon petit facteur", "mon petit Prisunic", "mon pompiste" etc...).

Tout se passe comme s'il y avait un troc entre l'informateur et le demandeur : je vous accorde ma confiance et en échange vous me reconnaissez un statut à part. Cette demande de reconnaissance est en effet implicite dans le fait d'octroyer sa confiance, de prendre le risque de se mettre en dépendance. Lorsque la relation de confiance est acceptée par les deux partenaires, le demandeur est parvenu à retourner sa position de dépendance, d'anonymat, en appropriation, voire en prise de pouvoir (c'est lui qui a bien voulu octroyer sa confiance), qui autorise à parler de "son" médecin, "son" employé du bureau de poste etc...

La dépendance structurelle est retournée en entraide familière.

Cette tentative se répète dans de nombreuses occasions et permet de baliser un univers, de lui ôter son étrangeté

et par là son pouvoir de remise en cause d'une stabilité précieuse : se crée alors un système d'habitudes, où l'on peut agir "les yeux fermés", dans une zone de sécurité délimitée par toutes les relations de confiance qu'on a établies. Cette recherche de la sécurité est une constante de la logique pratique. A l'opposé, chacun relèvera l'impossibilité de vivre dans le doute et la suspicion permanente : lorsqu'il y a "crise de confiance", plus rien ne va de soi, le repos est impossible, l'interrogation permanente. La recherche de la confiance vise à neutraliser pour un temps le procès continu qui organise les relations sociales, le jugement et le classement systématique. En abdiquant cette capacité de jugement, le demandeur d'information s'attend en retour à un traitement spécial, à une attention bienveillante, à de la "considération" : la logique de la méfiance et du jugement réciproque est remplacée par un principe d'"estime" réciproque, qui masque de ce fait le principe inégalitaire de l'échange. On comprend dès lors que rien n'est plus humiliant que d'avoir été pris pour un "gogo", lorsque la confiance qu'on a mise dans un informateur ne l'a pas fait abdiquer, de son côté, sa toute-puissance : l'insécurité s'installe alors et l'humiliation nourrit une suspicion générale.

L'ensemble de ces tactiques et leur description systématique laisse voir à quel point elles relèvent d'une rationalité complexe, celle du social en fait, qui ne se ramène jamais à la rationalisation techniciste que certains veulent diffuser. La recherche de bénéfices par ce jeu de la confiance montre bien qu'il y a calcul, évaluation, selon la rationalité du social incorporée dans ces tactiques. L'économie d'interrogations, de doutes, d'incertitudes, obtenue par elles est essentielle. La déstabilisation culturelle est évitée, lorsqu'on privilégie l'information confirmante par rapport à l'information dissonante : en choisissant un médiateur adapté, on filtre déjà les effets de dissonance et on réduit les risques de conflit. Ce calcul-là est pratiqué par tous, y compris par ceux qui prétendent imposer une rationalisation des pratiques.

3.2.3.4. Les retournements de la domination.

Le jeu de la confiance entre un informateur et un demandeur permet de confondre en permanence les statuts effectifs de l'un et de l'autre depuis la dépendance réelle (la confiance "aveugle") jusqu'à la délégation de pouvoir. La mise en oeuvre de ces tactiques ne se calque pas sur la domination sociale exprimée par la hiérarchie des statuts sociaux mais consiste précisément à dépasser ces positions adjugées. En prenant schématiquement des personnages fictifs représentants d'une position sociale dominante et d'une position sociale dominée, on peut mesurer l'éventail des transformations de signification subie par une même situation d'interaction.

Le dominé peut, comme nous l'avons vu, retourner la dépendance à l'informateur en choix personnel : il lui accorde sa confiance et tend ainsi à créer la fiction d'une délégation de pouvoir, qui n'est plus abdication ou impuissance mais domination. La "considération" espérée revient en fait à obtenir un statut de pouvoir par le biais même de sa délégation. Le fait que le médecin "considère" son patient en lui donnant force explications fait passer ce client au statut de partenaire, en position de force (le médecin doit lui expliquer, il le paye pour ça) : dans ces conditions, la validité scientifique de l'explication n'est pas en cause dans la confiance dans le médecin qui en résultera; le seul fait d'être traité de façon responsable pouvant d'ailleurs avoir les plus grandes vertus thérapeuthiques, et valider ainsi l'explication par la guérison.

De même, vis-à-vis des commerces, le client n'est en position de dépendance que relativement : il peut faire un choix et mettre le commerçant en position de devoir attirer le client, le séduire. Certains utilisent d'ailleurs à cet effet, "le contrat de confiance" preuve qu'ils ont besoin eux aussi de jouer sur un déplacement

de la relation commerciale. La maîtrise de son choix s'affiche ainsi pour l'usager dans une sélection négative, qui n'a que peu de rapports avec la prestation effectivement fournie : en montrant qu'on refuse sa confiance à un informateur, on garde son indépendance et l'on masque ainsi la dépendance effective. Choisir Intermarché contre Leclerc, telle association plutôt que telle autre pour faire du tennis, relève d'une logique d'affirmation de soi qui ne fait guère place à "l'esprit d'examen".

Le dominé peut aussi s'admettre dépendant mais refuser malgré tout sa confiance, "en son for intérieur" : c'est le sens le plus évident de l'expression si souvent entendue "Faut bien faire confiance". Il se reconnaît perdant d'avance mais il refuse malgré tout de se faire des illusions sur une "véritable" confiance. Il peut même le faire sentir explicitement à son informateur.

Cette attitude peut-être aussi le fait du "dominant" qui, contraint et forcé, doit remettre son sort entre les mains d'un spécialiste, d'un informateur. La nécessité d'avoir recours à un intermédiaire peut-être assimilée à une contestation de sa domination globale dans un champ particulier. Pour contrer malgré tout cette dépendance, le dominant peut d'une part montrer qu'il subit cette délégation de pouvoir mais ne l'admet pas : il dénie en permanence le pouvoir particulier du spécialiste. Tout est bon pour le signifier : relations très fonctionnelles (au guichet par exemple), dénigrement du personnel, court-circuitage de l'employé en s'adressant au niveau hiérarchique supérieur, ou encore préférence affichée pour les machines (guichets automatiques, Telem) qui, elles au moins, ne prétendent pas être autre chose que des outils au service de l'usager.

Le dominant peut, d'autre part, faire la démonstration de son pouvoir en retournant cette dépendance en délégation de pouvoir : apparemment similaire à l'opération décrite pour le dominé, cette délégation en diffère car elle s'appuie sur un pouvoir social effectif.

L'informateur est mis en position d'exprimer sa reconnaissance devant cette délégation, qui est marque de confiance : le dominant fera tout pour faire sentir à l'informateur le bénéfice que cet "employé subalterne", doit retirer de cet échange, maintenu inégal dans un sens contraire à la relation d'information.

Nous avons particulièrement insisté sur cette recherche de la confiance car elle nous semble condenser les propriétés du contact culturel en jeu dans un échange d'informations. Le jeu de la confiance permet que s'opère l'incorporation des modèles de l'informateur tout en préservant les propriétés culturelles de celui qui est demandeur (ou simplement récepteur). Il s'agit, comme dans maints rapports de domination et d'acculturation, de dénier la transformation qu'on ne peut pas ne pas subir, de "faire de nécessité vertu". Le maintien des capacités autonomes d'analyse et d'action sur le monde se révèle au coeur même d'une position de domination telle que la diffusion d'une information. Si l'échange d'information mobilise des enjeux de domination, son caractère inégalitaire si évident doit précisément être dénié pour que la domination puisse opérer (autrement que par une imposition lavage de cerveau, rarement réussie) et l'information se diffuser.

3.2.4 - Telem et la confiance.

Nous avons tenté d'établir les conditions de l'échange d'information -en tant que rapport social- nécessaires à la crédibilité des informations échangées. Telem nous semble réunir à la fois les conditions pour que ses informations soient crédibles et en même temps méconnaître fondamentalement les conditions de cette crédibilité dans le modèle du choix de l'orientation qu'il diffuse, ce qui rend ses informations non pertinentes.

Le rapport social constitué par la situation d'interrogation de Telem par un usager est tout à fait inégalitaire mais

nous l'avons vu, détourné, dévié au même titre que tout rapport d'échange d'informations. Telem est très peu critiqué par les usagers pour la véracité de ses informations. Telem ne peut que dire vrai par l'effet d'imposition exercée par la médiation technique. La seule vérification possible par l'usager, demander une information qu'il connaît déjà, conduit très rarement à la mise en évidence d'une erreur : Telem bénéficie d'un a priori de confiance et l'épreuve éventuelle ne fait que le confirmer. Les seules critiques proviennent de l'incomplétude des informations, de leur manque de précision.

C'est à ce signe qu'on peut reconnaître que l'usager fait confiance à Telem, accorde de la crédibilité "en soi" à ses renseignements mais ne voit guère ce qu'il peut en faire, comment il peut se les approprier pour en faire des informations pertinentes et les rendre "vraies-pour-lui". En ce sens, Telem gaspille le capital de confiance qu'il peut avoir, basé sur sa compétence (et donc une distance culturelle forte), en diffusant un modèle d'information qui néglige (et qui vise même à réduire) le jeu de la confiance : la distance culturelle n'en sort que renforcée, Telem demeurant dans la sphère étrangère des objets techniques remarquables et admirés mais dont l'utilité n'apparaît guère.

La volonté de mettre sur le même plan tous les renseignements, de donner le strict nécessaire à une orientation rationnelle néglige totalement la différence qu'il peut y avoir entre "frapper à la porte exacte" et "frapper à la bonne porte". L'orientation est ici conçue comme ajustement fonctionnel entre une demande et une "offre", où les parasites sont éliminés par la présentation claire des choix possibles. Or, nous l'avons souligné, trouver la bonne porte, c'est trouver celle qui rendra l'information intégrable par le récepteur, c'est trouver le bon intermédiaire, avec qui le conflit culturel sera réduit au minimum.

Les critères de validité de l'information sont alors culturels et l'information aseptisée, objective n'est pas recherchée

par le demandeur. Au contraire, il a besoin d'une information engagée qui soit pertinente et permettre de prendre une décision : cette connaissance encyclopédique des choix possibles ne donne aucun critère pour choisir. Or lorsqu'on est désorienté, nous l'avons vu, on cherche quelqu'un de proche (moindre distance culturelle) ou de compétent pour vous orienter : on lui demande une information prescriptive, quitte à dénier ce rapport de domination pour se réapproprier l'information en en faisant son choix indépendant. Telem, lui, accumule possibles au contraire des informations sur les choix "objectivement", alors que la logique traditionnelle du choix n'a précisément rien à voir avec un examen des possibles un à un : cette abondance crée paradoxalement de la désorientation. Les interviewés qui affirment vouloir éviter de "trop en savoir" ne disent rien d'autres. Ils n'ont jamais eu à l'idée de critiquer la puéricultrice du centre de PMI qui leur conseille tel médecin, qu'elle estime compétent. Même si leur avis diffère par la suite, ils ont obtenu une information pertinente leur permettant de prendre une décision : ils n'avaient que faire d'une liste de médecins. Une telle liste, qui correspond à la procédure encouragée par Telem, les auraient conduits à choisir au hasard (le plus près de leur domicile à la rigueur) ce qui plonge dans l'incertitude (dans un domaine aussi vital que la santé) et oblige à faire l'examen soi-même, médecin après médecin par exemple.

Telem ignore totalement la logique pratique de l'échange d'informations, du renseignement, toujours liés à une décision à prendre : en faisant comme si information et décision pouvaient être disjoints, Telem diffuse en fait un modèle du choix rationnel possible par l'examen de toutes les données objectives. ce modèle, que personne ne peut pratiquer et qui s'appuie sur la substitution d'une rationalité technique (moyen/fin) à une rationalité sociale et morale (prix/bien), peut séduire certains groupes sociaux. Cependant, la déconstruction que nous avons opérée à partir des observations

et des interviews, et les observations elles-mêmes montrent que l'information proposée par Telem est virtuellement crédible mais qu'elle n'est jamais pratiquement vraie.

Telem se refuse ainsi à jouer son rôle de médiateur qui aiderait effectivement à la décision en proposant diverses possibilités pour réduire la distance culturelle entre usagers et objets de la recherche d'information. L'accumulation de ces savoirs ne fait au contraire qu'accroître la désorientation. L'annuaire téléphonique est de ce point de vue plus efficace car il ne prétend pas aider à l'orientation mais seulement accumuler des numéros de téléphone selon un ordre explicitement arbitraire (alphabétique). L'organisation plus savante de l'information dans Telem laisse entendre qu'il s'agit d'un guide plus pertinent que l'annuaire : or une arbitrarité apparemment plus rationnelle préside à un classement qui n'aide en rien à la décision et par là à l'orientation.

NOTE COMPLEMENTAIRE :

Les interviews réalisées sur le quartier ont été particulièrement riches par la logique informative (et ses enjeux sociaux) qu'elles ont révélée mais aussi par bon nombre de notations plus détaillées sur les différentes filières et les intermédiaires utilisés. Il ne peut entrer dans notre propos de reprendre ici les données précises recueillies sur les échanges d'information dans le travail, dans la famille ou sur le quartier : chaque champ demanderait une investigation particulière et nos propositions seraient beaucoup trop parcellaires.

ADDENDUM

METHODES ET OUTILS.

METHODES ET OUTILS

I - DECONSTRUCTIONS PREALABLES.

L'objet de l'étude fixé par le commanditaire était centré sur le système télématique de la ville de Nantes (Telem). Prendre ce système comme objet sociologique aurait été impossible : il ne pouvait être qu'un terrain d'expérimentation, d'observations, pour mettre à l'épreuve des questions qui, elles, formaient l'objet de la recherche. Bien que j'aie eu conscience de cette nécessité dès le départ, la prégnance de la commande ne pouvait guère être évitée et m'a amené souvent à replacer questions et méthodes dans le cadre de l'étude d'un produit nouveau, Telem. Ainsi la distinction usagers - non-usagers s'est maintenue alors qu'elle n'a aucune pertinence par rapport à l'objet de la recherche.

Les dangers de cette polarisation sur un terrain pris comme objet me semblent avoir été cependant limités par la déconstruction du terrain à partir de trois caractéristiques (outil, d'information, en lieux publics). J'en suis arrivé ainsi à formuler trois questionnements parallèles, qui par leurs recoupements éclairaient le centre d'intérêt initial qu'était Telem mais qui constituaient des objets spécifiques pour lesquels Telem n'était qu'un terrain parmi d'autres. Ces questionnements ont d'ailleurs évolué et l'étude de l'échange d'information et des règles d'interactions en lieux publics a pris plus d'ampleur que prévue. Pour résumer brièvement, j'intitulerais chaque objet comme suit :

- 1 - Règles et enjeux de l'interaction en lieux publics (administratifs).
- 2 - Enjeux de l'appropriation socialement différenciée des innovations technologiques,
- 3 - Règles et enjeux de l'échange d'information.

Le découpage en trois objets a fonctionné à tel point que les terrains d'observation furent différents et surtout que pour chaque problématique, un modèle théorique différent fut appliqué. Il apparaît nettement dans l'exposé que le premier chapitre s'appuie sur un modèle interactionniste, le deuxième sur un modèle tributaire des apports de BOURDIEU, le troisième sur un modèle culturaliste. A vrai dire, il n'y avait là rien de prédéterminé et cela reflète surtout mon bricolage théorique personnel, qui permet en fonction de l'objet de changer de modèle.

Je revendique pourtant ce bricolage et ce pillage systématique des théories des autres : le cloisonnement des Sciences Humaines me semble catastrophique de ce point de vue et il faut admettre que GOFFMAN a certainement raison autant que BOURDIEU ou que LINTON, chacun pour leur part. Mais il est vrai que leurs élaborations ne peuvent prétendre à l'explication totale. Or, au péché de bricolage, j'ajoute celui de prétendre à la possibilité de son organisation scientifique à partir d'un modèle des rationalités humaines. Ambition démesurée, mégalomanie, naïveté de débutant anxieux, sans doute mais aussi intuition que l'épistémologie de Jean GAGNEPAIN fournit tous les éléments nécessaires à l'organisation d'une observation systématisée du social et à son explication, dans laquelle tous les travaux importants des anthropologues peuvent trouver leur place, à condition d'être réinterprétés et relativisés. Modestement, dans ce travail, j'essaie de maintenir une ligne cohérente d'analyse du rapport social, au-delà de la diversité des objets et des approches théoriques adoptées : peut-être est-ce passé inaperçu ou est-ce apparu plaqué mais il me semble préférable de coller de près à une observation, (à une "clinique") si l'on veut prétendre rendre le modèle théorique opératoire.

Ce fil conducteur est la seule prétention à la cohérence : chaque partie peut représenter une unité à elle seule, la combinaison des trois étant laissée au gré du lecteur.

pour qu'il en tire une approche nouvelle de TELEM. La relativisation de "Telem" dans cette déconstruction ne tient pas du mépris du "scientifique" pour la "technique" et pour la "réalité" en général : elle est exigée par la démarche sociologique elle-même et par l'interrogation permanente sur la connaissance-en-train-de-se-faire.

On ne trouvera donc aucun verdict, aucun diagnostic, aucune prospective vis-à-vis du système Telem : par contre, la critique n'est pas absente, dans la mesure où l'on cherche à montrer toujours la complexité d'une situation, les effets pervers, et par là les conflits sociaux en jeu autour d'un outil comme Telem.

Mais je ne prétends pas dire qu'il eût été possible de faire autrement, et encore moins, qu'il faudrait faire autrement : la critique cherche à comprendre précisément le tissu d'injonctions, d'impératifs contradictoires qui organise la mise en oeuvre d'un outil comme Telem, et en les mettant à jour, elle se fait critique des discours et des justifications, sans nier l'existence des contraintes (dont les représentations des acteurs font partie). Je cherche avant tout à montrer qu'il se joue toujours autre chose que ce que l'on croit, que les meilleures intentions du monde peuvent produire les effets les plus pervers qui soient, et que la planification et la prospective doivent intégrer comme donnée fondamentale le démenti nécessaire, inévitable de leurs propres prévisions. En ce sens, la réhabilitation scientifique de la rationalité du social combat une vision technicienne du monde, mais en expliquant cette vision elle-même. Il y a du parti pris, à n'en pas douter, mais il me semble précisément nécessaire à la connaissance.

II - PRE-ENQUETE.

Les deux premiers mois de l'enquête ont été consacrés à la familiarisation avec le terrain, à l'élaboration des premiers outils et à l'affinement des hypothèses à partir des matériaux déjà recueillis. Un rapport ("problématique actuelle de la recherche : effets sociaux du dialogue télématique" 43 p. Déc. 82) a été rédigé, signalant les réorientations déjà effectuées. Dans cette phase de pré-enquête, tous les terminaux sauf un (Aéroport) ont été visités, une fiche d'observation remplie après une présence d'une heure environ dans le lieu public. Une interview informelle a eu lieu avec la plupart des responsables des services et des agents les plus proches du terminal pour recueillir leurs observations sur les usagers, les problèmes rencontrés, les demandes faites et apprécier leurs dispositions à l'égard de Telem. Je me suis familiarisé de même avec le système, en l'interrogeant longuement, et avec la ville de Nantes par des documentations diverses.

Un premier guide d'entretien a été réalisé : 8 usagers et 7 "non - usagers" ont été interviewés, au hasard (mais en choisissant cependant des lieux d'habitation différents). Le guide a été ajusté deux fois : suppression de questions non-pertinentes, reformulations, précisions, ordre des questions, sans que les différences soient radicales.

L'ajustement de cet outil était pourtant beaucoup plus décisif que je ne le croyais : les corrections ont été faites intuitivement sans que les matériaux déjà recueillis soient examinés et servent à une véritable investigation théorique. Le guide d'entretien forgé à partir d'une esquisse théorique très faible n'a pas vraiment suivi la réorientation de la problématique : il faut dire que cela aurait sans doute

été impossible dans le cadre de cette recherche car c'est seulement à la fin de l'examen systématique des matériaux qu'un modèle théorique opératoire a pu être dégagé : or, il était trop tard pour ré-engager des interviews à partir d'un nouveau guide d'entretien. Celui utilisé ici a eu le mérite de permettre le recueil d'informations nécessaires à une investigation plus avancée : mais il n'était pas l'outil adapté à une vérification des nouvelles hypothèses et certaines d'entre elles (cf. chapitre 2) ne sont illustrées que partiellement par les données recueillies.

Il me semble que le guide d'entretien doit avoir diverses fonctions selon le moment de la démarche : entretien d'approche, entretien d'investigation, entretien de mise à l'épreuve des hypothèses. Il me semble impossible de garder le même outil, voire le même terrain, à chaque étape du travail scientifique, sous peine d'être soumis au terrain (la monographie doit être distinguée dans ce cas mais les changements d'outils et de terrains partiels peuvent se faire au sein même du terrain déjà délimité).

Un motif supplémentaire de refus de réfléchir à partir des premiers matériaux provenait du souci inconscient d'obtenir des "échantillons représentatifs", dieux du statisticien et chimères du sociologue. Pour être "représentatif", il faudrait un grand nombre, et ce serait le critère de validité du matériau. Or, en général, mais plus encore au stade d'une pré-enquête, un échantillon très faible peut être représentatif : une biographie est "représentative". Tout dépend à quel niveau de représentativité on souhaite se situer et quel traitement on veut faire du matériau. L'illusion scientifique provoquée par la mise en chiffres laisse croire que "cent interviews, c'est plus scientifique que vingt" en dehors de toute réflexion sur la construction de l'échantillon, sur le niveau d'investigation adopté, sur la validité du questionnaire. Comme si le matériau pouvait fournir lui-même son explication lorsqu'il est suffisamment vaste c'est-à-dire plus "proche du réel", alors

qu'il est tout aussi arbitraire et qu'il ne produit que ce que le modèle théorique adopté (même inconsciemment) lui fait produire.

III - L'OBSERVATION

Plusieurs observations différentes ont été effectuées : tous les terminaux, quelques lieux publics-rapidement, quelques lieux publics systématiquement (Poste, CAF, Gare, Galerie Marchande), les usagers avant leur interview, et enfin ont été réalisées des observations par l'intermédiaire des hôtesses (Poste, Galerie marchande, Mairie Annexe) à qui j'avais fourni une fiche d'observation. Les premières observations rapides permettent seulement de se familiariser avec les lieux et de préparer une grille d'observation systématique qui doit être mise en place rapidement sans multiplier les approches informelles, sous peine de gaspiller les premiers regards "d'étranger" souvent féconds.

La fiche d'observation proposée aux hôtesses (CF. annexe) est un échec. Elle a été remplie à plus de 120 exemplaires (3 terminaux) mais la délégation même de l'observation pose problème. Il y avait sans doute l'espoir, pourtant combattu consciemment, de trouver dans ces descriptions et leur traitement quasi-statistique des relations directes entre des comportements et des caractéristiques socio-culturelles. Malgré la critique que je faisais de cette conception (méconnaissance des principes de l'interaction, causalités caricaturales, oubli de l'analyse de la situation etc...), elle est revenue malgré tout dans la conception des fiches : les traits sélectionnés (ex : assis, assis de côté, debout) ne pouvaient être reliés à un principe expliquant leur variation. Seul un modèle complexe doit permettre de dégager la structure (formelle) des comportements qui peut se manifester dans des matérialités extrêmement variées. L'illusion expérimentale fonctionnait là à plein. Les données recueillies ont été utilisées de

trois façons : intégration aux statistiques sur les usagers (ne prenant en compte que les caractéristiques socio-culturelles), vérification de la fréquence de certaines erreurs, et surtout reprise des remarques faites librement par l'utilisateur ou l'hôtesse, des traits particuliers de tel usager.

La délégation de l'observation s'est avérée être une erreur vu l'incapacité à mettre en "fiche" tous les paramètres de la situation, et la nécessité de poser un regard anthropologique sur la réalité observée, ce qui implique une posture intellectuelle et des dispositifs particuliers.

Comment ai-je opéré pour mes propres observations ? A partir d'un ou deux passages dans le lieu, j'ai préparé une liste de points à observer, la plus large possible mais limitée aux comportements qui me paraissaient déjà "significatifs". Car il y a aussitôt (ou juste après) va-et-vient entre la situation observée et une mise en forme élémentaire qui rapproche des signaux, en sépare d'autres, puis retourne observer les traits ainsi mis en forme confirmant ou infirmant la pertinence des rapprochements.

Je décompose arbitrairement ces trois moments.

- 1 - La première observation pose plusieurs problèmes : j'observe une interaction complexe et non "explicité". Les ajustements corporels, les distances, les rythmes sont aussi importants que les échanges verbaux (cf. la proxémique de E.T. HALL) et la sélection est inévitable. Le seul recours n'est pas dans une mise à distance de la situation mais dans l'utilisation active et contrôlée de mes propres réactions. Dans un premier temps un choix doit être fait sur l'unité de base observée : dans le cas présent, une "zone" où l'on observe tous les acteurs ou un acteur dont on suit l'itinéraire. La combinaison des deux est cependant indispensable car on veut analyser des interactions (donc ne

pas se limiter à l'observation d'un acteur mais à ce qui le constitue comme acteur dans la situation) et des enjeux, des procédures dont la cohérence ne peut être rendue qu'à partir de chaque acteur. Le changement d'unité de base est permanent et dépend en fait de la formalisation permise par l'observation : je change d'unité dès que j'ai dégagé un trait.

Ensuite, le regard doit avoir une attitude compréhensive vis-à-vis de l'observé : l'auto-analyse est alors décisive pour s'approprier l'expérience d'autres qu'on observe. Elle opère à trois niveaux :

A - Analyse de ses propres expériences (ce que j'ai vécu dans tel guichet, ou dans une situation identique) qui fait remonter les affects et cherche à les analyser.

B - Analyse de ses réactions-jugements dans la situation présente : je suis observateur professionnel mais tous les autres acteurs présents observent aussi, et je suis marqué socialement et culturellement, comme tous les autres. Je dois donc prendre comme matériau d'étude pertinent mes propres jugements sur tel acteur qui est habillé comme ci, ou qui se comporte comme ça. Ils existent de toutes façons : autant les travailler, en évaluant leurs différences et leurs similarités avec les jugements des autres acteurs et surtout en analysant la procédure du jugement elle-même.

C - Analyse de l'identification à l'acteur observé : en se mettant délibérément à sa place de façon imaginaire, à partir des bribes d'expériences identiques que je peux avoir, j'adopte une attitude compréhensive, qui rend "l'épaisseur" de l'action, ses enjeux pour l'acteur, à partir des indices observés.

Je dois le dire clairement : ces trois phases ont été très imbriquées et je souhaite pouvoir les différencier à l'avenir plus que dans cette observation. Un quatrième élément peut être ajouté, et non des moindres : je suis moi aussi observé et je dois, moi aussi, composer avec ce fait pour rendre mon observation tolérable pour les autres acteurs sans qu'elle s'annule pour autant. Mes propres attitudes de gêne, de fuite, de faux-semblant sont révélatrices de la pression du regard dans ce lieu public, et des tactiques de chaque acteur pour la neutraliser. Dans certains cas, j'ai été vite repéré et observé longuement à mon tour, ce qui ne manque pas de sel. Cela a été particulièrement net dans ces lieux publics dits anonymes où j'ai adopté une attitude d'observation "stricte", dans une zone de retrait, avec mon carnet à la main. J'aurai pu choisir une attitude d'observation plus participante en jouant à l'usager du guichet, en jouant à l'usager de Telem ou même au démonstrateur. Cela pourrait, certes, être intéressant de provoquer délibérément des réactions dans une queue ou parmi ceux qui observent Telem, à condition d'être bon comédien et d'être soi-même observé. Je ne l'ai pas fait, choisissant ainsi une position beaucoup plus sécurisante. Par contre, je n'ai pas manqué d'être assimilé par les interviewés à un expert en télématique, à quelqu'un des Télécommunications ("votre appareil" etc...). Les hôtes ont cependant été des informateurs privilégiés par la masse d'anecdotes dont elles disposent et leur expérience du guichet.

2 - Les premiers éléments obtenus à partir de la grille et de l'auto-analyse arrivent toujours en désordre (je ne suis pas la grille point par point). Ces éléments sont alors réunis rapidement parfois sur le champ (ex : événement "unique" ; observation brève) mais plutôt par une reprise des notes accumulées, par élaboration d'hypothèses. Une première mise à distance est réalisée, différente de l'auto-observation qui doit souvent opérer sur le champ.

quitte à être reprise ensuite. La première mise en forme très élémentaire permet de connecter entre eux des événements apparemment distincts selon trois modalités : existentielle (à partir d'un individu, on rassemble tous les éléments le concernant), logique (à partir des procédures formelles), chronologique (à partir d'une séquence d'événements concernant toute une zone ou un groupe). J'accorde actuellement une priorité au dégagement de règles formelles de l'interaction en utilisant aussi les dimensions existentielles et chronologiques pour les produire. Pour cela, on doit s'extraire des matérialités observées et les confronter à un modèle embryonnaire. Pour établir une règle, il faut observer des variations significatives dans les comportements (au même titre qu'en linguistique on recherche une paire minimale pour dégager la structure phonologique d'une langue). L'observation d'un même sujet dans toutes les situations est impossible. L'outil essentiel est alors la comparaison. Dans une situation similaire, des variations de comportements sont observées qui ne peuvent être comparées en tant que telles mais peuvent servir de preuves à la mise en évidence d'une règle.

- 3 - C'est pourquoi le retour à l'observation est essentiel pour la rendre productive dans une logique comparative : à ce moment, je vais chercher des traits similaires ou différents pour établir des variations confirmant ou infirmant une première mise en forme. Cette observation est déjà beaucoup plus construite sans que l'on puisse dire que l'on sait ce que l'on va chercher : les matérialités observées peuvent être apparemment très éloignées mais relever de la même structure formelle.

Cette observation-ci n'a pas adopté cette démarche rigoureuse. Ce sont plutôt les tâtonnements auxquels elle a donné lieu qui me permettent de mettre en forme des principes souvent bien enmeshés. La tonalité générale de mes observations fut de type "phénoménologique", attachée à rendre les enjeux personnels de l'interaction pour chaque

acteur : elles sont cependant réexploitables pour une analyse plus formalisée ; elles sont aussi tributaires d'un modèle embryonnaire du rapport social qui parcourt tout le texte (et qui se distingue de l'interactionnisme).

IV - L'ENTRETIEN

Cette technique est devenue tellement classique en sociologie que son utilisation est quasi automatique et qu'on n'interroge pas suffisamment la situation d'entretien. Elle a, pour elle, un "bon sens" dont il faut parfois se méfier : "Puisqu'on cherche à connaître ces gens-là, autant aller leur demander, à eux, qui ils sont".

Nous avons utilisé à trois reprises cette technique : entretiens sur un quartier (9 interviews) avec support, entretiens avec les "non-usagers" (autour de la technique) et entretiens avec les usagers de Telem après usage.

A - Entretiens sur les échanges d'information.

Démarche adoptée : un aide-mémoire récapitulant la journée (voir annexe) était distribué et expliqué à la personne interviewée, quelques jours avant la date prévue pour l'entretien. Elle devait choisir un jour "ordinaire" à son gré, et noter comme elle le voulait ce qu'elle retenait comme informations.

Cet aide-mémoire devait servir à fixer les souvenirs de cette journée, à cadrer la discussion sur des comportements précis. Il a permis en outre de mettre le sujet en position de participant à une expérience : la situation d'entretien était donc différente, l'interviewé se sentait obligé de respecter les consignes aussi étranges qu'elles soient, et le fait d'avoir un support donnait un petit air "scientifique"

à l'entretien (sans pour autant le bloquer jamais, au contraire). La productivité des entretiens a été bonne par la quantité et la pertinence des informations recueillies et le support n'a vraiment joué qu'un rôle de support permettant de relancer la discussion. Il a posé quelques problèmes par l'obligation d'écrire, par l'incompréhension première des divisions en cases parfois non-pertinentes, par le filtrage supplémentaire qui redouble celui de la mémoire (l'écrit fixe le souvenir beaucoup plus et masque tout ce qui n'a pas été indiqué). Le problème principal a été de faire comprendre que je m'intéressais autant au coup de téléphone, à la discussion avec le facteur, qu'aux nouvelles des médias et que tout ça c'était de "l'information". Demander seulement "quelle nouvelle avez-vous apprise aujourd'hui ?" n'aurait rien donné : là encore, il faut un peu savoir ce que l'on cherche.

Ces entretiens étaient donc prévus, ont eu lieu à domicile (1 heure chacun) et ont tous été enregistrés (sauf un). Un guide d'entretien (voir annexe) avait été préparé que j'avais bien sûr appris par coeur et que j'adaptais parfois à la situation, en encourageant les développements de mes interlocuteurs.

L'entretien était cependant très centré sur son objet du fait du support et des questions précises posées ensuite. Cela m'a semblé très profitable : je refusais ainsi les mini-biographies, qui sont à la fois de mauvaises biographies et de mauvais entretiens où l'on attend là encore du matériau quelque révélation spontanée. Je refusais à l'opposé le questionnaire fermé, qui demande une investigation préalable de son objet à un niveau très poussé, pour que le questionnaire ne serve que de vérification d'hypothèses déjà bien établies, grâce à la mesure d'indicateurs judicieusement choisis, pertinents pour chaque hypothèse. Je n'en étais pas à ce stade et les limites

de l'exploitation statistique seraient alors très vite apparues. L'utilisation d'un questionnaire fermé à des fins descriptives ou d'approche d'un objet me semble non pertinente et trop onéreuse, expérience personnelle à l'appui.

Le choix du quartier a été modifié en cours d'enquête. Il était prévu de choisir un quartier populaire où se trouverait un terminal Telem, et de réaliser une véritable monographie de quartier. La monographie a été réalisée en partie mais je n'en ai exploité que les données pertinentes pour mon objet. Mais l'objectif recherché au départ consistait à mettre en relation l'introduction de Telem dans un quartier et les réseaux d'information existants (conçus d'ailleurs principalement comme institutionnels) pour vérifier les éventuelles transformations, concurrences etc... Deux obstacles se sont présentés d'emblée, l'un pratique (dans les centres sociaux concernés, l'usage de Telem était proche de zéro) l'autre logique : une observation étalée dans le temps était impossible et inutile car la mesure des relations entre Telem et réseaux d'information ne pouvait pas être basée sur une observation de ces relations mais seulement sur leur mise en relation formelle dans le cadre de l'explication cherchée.

Le quartier "Chêne des Anglais" a été choisi parce que je le connaissais un peu personnellement, et que je connaissais surtout des travailleurs sociaux qui pourraient me mettre au courant rapidement et m'introduire auprès de familles. Sur les 9 interviewés, 1 seul l'a été après une démarche en porte-à-porte, les autres ont été "proposés" par le Centre Socio-culturel ou par l'assistante sociale (sans être pour autant en situation d'"assistés", sauf pour l'une d'elles). Cette introduction a permis un rapport de confiance plus grand. On peut y voir certes un biais, sélectionnant dans la population les acteurs

plus informés : il fut intéressant de voir en fait à quel point leurs relations institutionnelles sont plaquées sur des pratiques informatives "ordinaires".

B - Entretiens avec des "non-usagers"

Je ne reviens pas sur la dénomination, symptôme de l'influence du terrain sur l'objet. La critique essentielle à mon avis réside dans la similitude trop grande des deux grilles d'entretien (usagers, non usagers). Les situations d'entretien étaient radicalement différentes et le guide adopté cherchait à faire une synthèse impossible. Cela affecté négativement les deux groupes d'entretiens.

J'ai sollicité des interviews en porte-à-porte sans prévenir, en choisissant seulement les zones de résidence (des HLM, des immeubles en co-propriétés et des résidences grand standing, plus des commerces). Je suis toujours étonné du taux de refus assez faible rencontré par ce type de démarche. Ici la difficulté a été accrue par l'imprécision de mon statut et du thème de l'entretien. J'ai été pris pour un démarcheur, pour un agent des PTT venant voir si les gens étaient satisfaits de leur téléphone, pour un confident même. L'enchaînement des trois thèmes retenus (rapports à la technique, à l'administration et pratiques d'information) n'était pas évident et montre à quel point le guide cherchait à couvrir plusieurs champs, au cas où la lumière viendrait des données recueillies : or c'est le chercheur qui donne l'éclairage et il était plutôt pâlot à cette étape de l'enquête. La réflexion sur les innovations technologique n'était pas assez avancée notamment mais a bénéficié pourtant de cette approche large.

L'analyse de la situation d'interview m'a révélé à quel point j'avais évité d'entrer dans les détails parce que j'étais gêné de le faire, en grande partie à cause de l'insuffisance ou de l'incohérence du guide d'entretien : je ne savais pas trop ce que je cherchais aussi, je ne pouvais guère exiger des détails et je percevais la suspicion (peut-être imaginaire) chez mon interlocuteur. La situation fut bien différente pour l'enquête sur les réseaux d'information où j'ai pu demander des précisions beaucoup plus grandes car je maîtrisais l'objet et les outils me semblaient adaptés.

C - Entretiens avec les usagers (après usage de Telem).

La situation fut dans ce cas très particulière et déterminante. J'observais l'utilisateur de Telem souvent à son insu et je l'abordais dès qu'il avait fini, pour lui proposer une interview. On peut imaginer, après ce que j'ai écrit sur les règles d'interaction en lieux publics, la double agression que représentait mon intervention : être observé et être abordé brutalement (j'ai du courir après certains qui étaient partis très rapidement du terminal !). Après avoir utilisé un appareil inconnu, parfois inquiétant, mon arrivée ne pouvait signifier que deux choses pour l'utilisateur :

- a - Il avait mal agi, il allait être sanctionné.
- b - On cherchait à lui vendre quelque chose et Telem n'était qu'un piège, qu'un attrape-curieux.

Cette impression était clairement vécue par certains, mais, dans tous les cas, j'étais persuadé qu'ils pouvaient me percevoir uniquement de cette façon. Aussi, je passais le plus clair de mon temps, dans l'en-

tretien, à me laver de tout soupçon, en mettant à l'aise, en évitant d'entrer trop dans les détails, en insistant sur le fait que je ne voulais pas déranger (ce qui m'a amené à anticiper une demande d'interruption de l'entretien, qui n'aurait peut-être jamais été faite). L'entretien a été constitué souvent d'une observation par l'interviewé ("qu'est-ce-qu'il me veut ? Pourquoi ce dispositif machiavélique ? Comment puis-je m'en sortir rapidement ?") et de dénégations de ma part, destinées à corriger les impressions que je supposais que l'interlocuteur avait. Pour beaucoup, c'était ma propre culpabilité qui était en jeu et je me livrais à une auto-justification permanente.

Il s'agit d'ailleurs d'une constante dans la position de l'enquêteur : il vit en conflit entre la nécessité d'obtenir une collaboration "volontaire" et "spontanée" et ne peut masquer son objectif qui consiste à soutirer des informations. Il s'ingénie ainsi à dénier sa propre position ("je ne suis pas ce que je suis") pour "faire comme si" il y avait une relation de confiance spontanée entre les deux interlocuteurs. Je fournis là une illustration supplémentaire de la thèse avancée dans le troisième chapitre, à moins que cette thèse ne soit que la rationalisation de mon propre trouble : elle l'est sans doute aussi et, par là, humaine et valable au-delà de mon expérience (1).

Choix des terminaux : Il s'est fait suivant un principe d'économie avant tout (avoir l'assurance de rencontrer suffisamment d'utilisateurs en une journée) puis de diversification. La variété est donc relative et les interviews réalisées à la Poste pèsent le plus lourd. A noter que les six dernières interviews ont été réalisées à domicile après avoir pris rendez-vous sur le lieu d'implantation du terminal (4 à la Gare, 2 à Beaulieu).

(1) Sur tous ces points de méthodologie, on lira avec profit: DEVEREUX (G.) - De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement. Flammarion, 1980.

mais le coût en temps est extrêmement élevé car les refus sont beaucoup plus nombreux. L'étude des refus est cependant toujours intéressante et fournit des informations à ne pas négliger (voir le texte).

Il eût été souhaitable, ainsi que je l'ai mentionné, de multiplier les interviews d'utilisateurs à domicile et de réaliser d'autre part un guide d'"entretien-minute" pour l'utilisateur interrogé sur le champ, comme me l'avait suggéré Claude GRIGNON. Cette ambiguïté maintenue m'a obligé parfois à passer au plus vite sur certaines questions en faisant une sélection spontanée lorsque l'utilisateur semblait pressé: certains oublis importants en ont résulté. La sélection des interviewés a été totalement absente au départ : j'abordais tous les utilisateurs. Par la suite, le grand nombre de jeunes de moins de 20 ans environ déjà interrogés m'a conduit à ne plus en interviewer. Deux interviews seulement n'ont pas été traitées dans la typologie (chapitre 2) car il s'agissait d'adolescents, dont les réponses avaient été très lapidaires et qui auraient nécessité une investigation spécifique en tant que groupe d'âge.

La population ainsi obtenue n'est pas trop éloignée de celle qui utilise Telem, telle que les sondages faits l'évaluent. J'ai cherché, grâce aux "non-utilisateurs", à élargir le spectre social, sans entrer dans une logique de la représentativité statistique mais pour obtenir l'éventail le plus vaste d'attitudes vis-à-vis des innovations technologiques, pour prendre la mesure des combinaisons possibles entre les dispositions que j'avais dégagées. C'est un préalable intéressant à l'investigation et c'est aussi une garantie pour situer l'échelle de ses observations sur un groupe précis : mais pour une investigation approfondie, il convient d'abandonner

cette observation systématique de tous les groupes sociaux. Certains groupes sont particulièrement pertinents pour la vérification d'hypothèses et leur affinement : il serait ainsi nécessaire de cibler maintenant l'observation autour de deux groupes particulièrement porteurs de "l'utopie techniciste" ou au contraire de prendre ceux à qui ils s'opposent, ou encore de trouver des lieux où leur confrontation est active. La démonstration faite au chapitre 2 n'est guère rigoureuse de ce point de vue et constitue un échafaudage d'hypothèses que les questions posées dans l'entretien ne permettaient pas de tester. De même, les interviews ont eu lieu au domicile ou dans les lieux publics : il est fort difficile d'apprécier la nature de leur articulation avec le lieu de travail et la correspondance éventuelle de ces espaces avec les statuts qui y sont joués. Or le travail, les qualifications qui y sont éprouvées, les expériences qui y sont faites, et leurs articulations avec d'autres sphères me sont apparues cruciales : est-ce seulement parce que précisément la sphère du travail était insaisissable par l'observation prévue ? ou parce que le concept d'infrastructure sortait de ses oubliettes subrepticement ? Aucun outil adapté n'existait pour vérifier tout cela et seules les déclarations des usagers sur leurs expériences ont pu étayer de façon élémentaire ces hypothèses.

Traitement : chaque entretien a été transcrit intégralement et soumis à trois utilisations différentes :

- Individuelle : chaque acteur enquêté dégage une cohérence, des lignes de force, de clivage qui fournissent la matière à un va-et-vient entre formalisation et observation. A partir d'un trait observé, une ébauche de mise en forme se fait qui conduit à reprendre tous les autres interviews pour vérifier sa pertinence.

- Combinée : à partir des réponses à des questions variées (opinions, comportements, expériences) considérées ensemble comme des indicateurs d'une disposition (enracinement/déracinement, innovation/périmation), chaque interviewé reçoit un certain nombre de qualificatifs résumant les dispositions principales dégagées. Sur une fiche à perforations latérales (vivent les trucs et les ficelles !), j'ai inscrit toutes les caractéristiques socio-culturelles ainsi que les dispositions dégagées et quelques réponses à des questions de comportement supposées intéressantes à tester. J'ai pu ainsi rapidement faire des croisements multiples entre réponses, et entre réponses et caractéristiques de l'interviewé. Cet utilisation n'avait pas de prétention statistique mais permettait un test rapide pour les hypothèses les plus variées, dans la limite des données disponibles et de la validité de leur codification.

- Typologique : chaque entretien a pu servir d'illustration au groupe auquel je l'ai agrégé, les types étant constitués à partir des codifications établies ci-dessus et des lignes de force des hypothèses avancées (travail-consommation, "capital" culturel, technique, scolaire).

V - LES SONDAGES

Un exemplaire du mini-questionnaire passé à tous les usagers pendant deux périodes de 15 jours se trouve en annexe. Sa brièveté se justifiait à l'origine par la volonté de le faire accepter plus facilement des usagers qui n'y verraient pas une perte de temps ou une indiscretion trop grandes.

Or, l'expérience a montré que quelques questions supplémentaires, aussi succinctes, n'auraient pas bloqué celui qui répond, qui a déjà fait le pas décisif quand il a accepté de répondre. En fait, je craignais de surcharger les hôtesses qui devaient faire le travail, et surtout, je ne contrôlais pas du tout l'intérêt scientifique d'un tel questionnaire. Je répondais à une demande qu'il me semblait avoir entendue, de la part des promoteurs du système par exemple, soucieux de savoir qui utilisait Telem : une réalisation contrôlée de ces sondages n'était guère possible techniquement et peu argumentée théoriquement. Aussi les conditions de passation ont pu varier selon les terminaux, ce qui relativise, s'il en était besoin, la validité de tels chiffres. Ainsi, à la galerie marchande, les hôtesses ont rempli elles-mêmes le questionnaire en interrogeant systématiquement tous les utilisateurs pendant une semaine (sondage Beaulieu 1) puis pendant 15 jours (sondage Beaulieu 2) mais avec une ouverture du terminal limitée de moitié dans cette deuxième période. A la Poste, l'hôtesse a fait remplir les premiers questionnaires par les usagers (Poste 1), puis leur a demandé de déposer eux-mêmes leur papier dans une urne sans qu'elle intervienne (Poste 2) : elle était absente entre 12 H et 15 H alors que le terminal fonctionnait cependant. A la Mairie, le premier sondage a échoué pour cause de panne du terminal, le second a permis de vérifier le faible nombre d'usagers. Ils devaient remplir eux-mêmes leur bulletin sur demande de l'hôtesse.

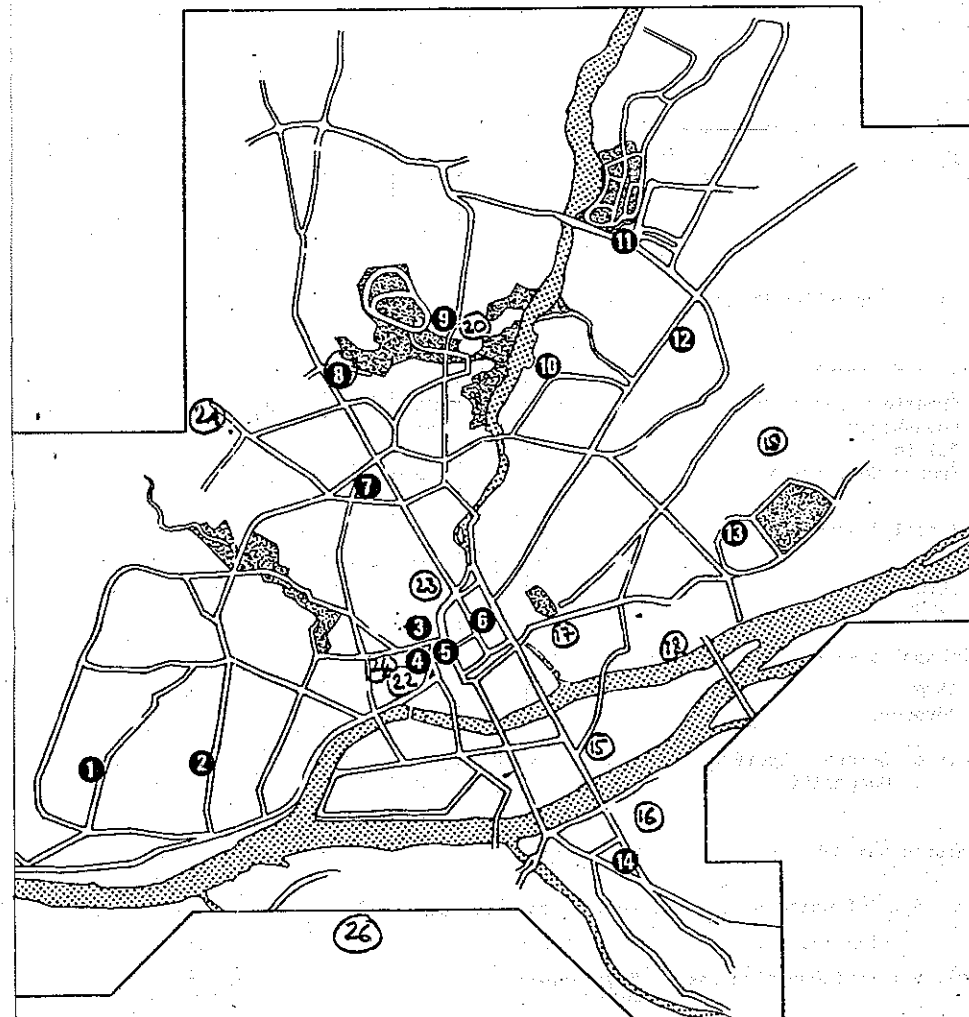
L'intérêt des chiffres ainsi obtenus réside dans la relativisation des chiffres de consultation qu'ils permettent. Nous ne connaissons pas la méthode exacte de calcul des consultations qui aboutit aux chiffres fournis au tableau 2 (annexe) par les services de Telem. La comparaison avec les sondages que nous avons fait permet de supposer qu'il faut diviser par 3 (au moins) le nombre de consultations pour obtenir le nombre d'usagers. (Dans les chiffres des consultations sont en effet incluses par exemple, celles que font les hôtesses pour attirer l'attention des passants).

ANNEXES

ANNEXE 1

- 1 - Centre Social Bellevue.
- 2 - Mairie Annexe Chantena.
- 3 - Centre Régional d'Information Jeunesse.
- 4 - Agence Régionale d'Information des Postes.
- 5 - Recette Principale des Postes.
- 6 - Hall d'Accueil de la Mairie.
- 7 - Office Public d'H.L.M.
- 8 - Antenne Administrative Barberie.
- 9 - C.R.O.U.S.
- 10 - Centre Social Port Boyer.
- 11 - Antenne Administrative RANZAI
- 12 - Centre Social la Pilotière.
- 13 - Mairie Annexe Doulon.

- 14 - Antenne Administrative Secteur Sud.
- 15 - Centre Commercial Beaulieu.
- 16 - Centre Social Clos-Toreau.
- 17 - Gare S.N.C.F.
- 18 - Centre Social Malakoff.
- 19 - Maison quartier Doulon.
- 20 - S.U.I.O. (Université).
- 21 - P.T.T. Beauséjour.
- 22 - Caisse d'Epargne.
- 23 - Mutualité.
- 24 - Syndicats (C.G.T., C.F.D.T., F.E.N.)
- 25 - P.T.T. Rollin.
- 26 - Aéroport.



Municipalité	C : CENTRE P : PERIPHERIE	(IMPLANTATION)	PA : PASSAGE POSSIBLE DS le lieu Public. U : USAGE OBLIGATOIRE DU	FONCTION INFORMATION LARGE	HOTESSE INTENSITE /TELEM	ATTITUDES HOTESSES /TELEM	TERMINAL VISIBLE	ACCESSIBLE
Mairie Nantes	C	PA	+	+	-	+	+	+
Mairie Annexe Chantenay	P	U	+	-	-	+	-	-
" Doulon	P	U	+	-	0	+	+	+
" Secteur Sud	P	U	+	-	0	+	+	+
" Barberie	P	U	+	-	+	+	+	+
" Ranzay	P	U	+	-	?	+	+	+
Sous influence municipale								
Centres Socio-Culturels Bellevue	P	U	+	-	-	-	-	-
Pilotière	P	U	+	-	-	-	-	-
Port Boyer	P	U	+	?	?	?	?	?
Clos Toreau	P	U	+	?	?	?	?	?
Malakoff	P	U	+	-	-	-	-	-
Maison de quartier-Doulon	P	U	+	-	+	+	+	+
OPHLM	P/C	U	-	+	0	+	+	+
PTT								
Récette principale	C	PA	-	+	+	+	+	+
Beauséjour	P	PA	-	-	0	-	+	+
Rollin	P	PA	-	-	0	+	+	+
Agence des postes	C	U	-	-	+	-	+	+
Université-Jeunesse								
CRIJ	C	U	+	+	+	+	+	+
SUTO	P	U	+	-	+	+	+	+
CRQUS	P	U	+	-	0	+	+	+
Transports								
SNCF	C	PA	-	-	0	+	+	+
Aéroport	P	PA	-	?	0	+	+	+
Autres- Caisse d'Epargne	C	U	-	-	0	+	+	+
Mutualité	C	U	-	+	0	+	+	+
Galerie marchande Beaulieu	C	PA	-	+	+	+	+	+

Col. 4 : Intensité de l'intervention des hôtesses vis-à-vis des usagers de Telem
(++, +, -).

Col. 5 : Attitude hôtesses : - Favorable + - Neutre 0 - Peu favorable -
- Opposée - - - Non relevée ?

TELEM - NANTES

STATISTIQUES DE CONSULTATIONS : du 1.4.82 au 31.3.83

Lieux	Dates d'installation			
	Février	Septembre	Décembre	Janvier
S.N.C.F.		13802		
Beaulieu Centre Commercial			10601	
Nantes R.P. - PTT -	8682			
Aéroport		7273		
C.R.O.U.S. Université		3484		
Hall d'Accueil Mairie	3253			
C.R.I.J. Information Jeunesse	3051			
Caisse d'épargne		2582		
Maison Quartier Doulon		2578		
P.T.T. Nantes Beauséjour		2515		
Mairie Annexe Chantenay	1468			
O.P.H.L.M.	1306			
P.T.T. Nantes Rollin			1268	
S.G.D. Centre serveur Telem	1167			
Mutualité		931		
C.G.T.				671
Mairie Annexe Barberie	585			
C.S.C. Port Boyer	502			
C.S.C. Bellevue	432			
Antenne Ranzay	387			
Mairie Annexe Doulon	379			
C.S.C. Pilotière	361			
Antenne Secteur Sud	352			
F.E.N.				171
C.F.D.T.				146
C.S.C. Malakoff				
C.S.C. Clos-Toreau				
Service Universitaire d'In-				
formation et d'Orientation				

C.S.C. = Centre Socio-Culturel.

1ER SONDAGE MARS 1983 (ANNEXE 3)	BEAULIEU 1 (N:154)	BEAULIEU 2 (N:66)	POSTE 1 (N:63)	ECHANTILLON		2EME SONDAGE JUN 1983	BEAULIEU 3 (N : 147) (mi-temps)	POSTE 2 (N : 60)	MAIRIE (N : 27)
				N:44	N:25				
				USAGERS	NON USAGERS				
SEXES	%	%	%	%	%	SEXES	%	%	%
HOMMES	108 70,1	47 71,2	34 54	30 68,1	11 44	HOMMES	105 71,4	32 53,3	20 74
FEMMES	46 29,9	19 28,8	29 46	14 31,8	14 56	FEMMES	42 28,5	28 46,6	7 25,9
C.S.P.						C.S.P.			
AGRICULTEURS	- -	- -	- -	1 2,2	-	AGRICULTEURS	1 0,7	- -	- -
COMMERÇANTS-ARTISANS	7 4,5	1 1,5	- -	3 6,8	3 12	COMMERÇANTS-ARTISANS	10 6,8	2 3,3	- -
CADRES SUP., PROF. LIB.	29 18,8	11 16,6	5 7,9	5 11,3	5 20	CADRES SUP. PL	11 7,5	4 6,6	5 18,5
CADRES MOYENS	26 16,8	8 12,1	9 14,2	10 22,7	4 16	CADRES MOYENS	29 19,7	10 16,6	6 22,2
EMPLOYES BUREAU ET PUBLIC	25 16,2	17 25,7	13 20,6	5 11,3	4 16	EMPLOYES DE BUREAU	27 18,4	12 20	2 7,4
EMPLOYES COMMERCE	4 2,5	- -	2 3,1	- -	3 12	EMPLOYES COMMERCE et PUBLIC	3 2	1 1,7	1 3,7
OUVRIERS	15 9,7	8 12,1	2 3,1	3 6,8	3 12	OUVRIERS	17 11,6	5 8,3	1 3,7
RETRAITES	8 5,7	2 3	2 3,1	- -	- -	RETRAITES	6 4,1	1 1,7	- -
ETUDIANTS	29 18,8	8 12,1	24 38	15 34,1	1 4	ETUDIANTS	33 22,4	22 36,6	8 29,6
AUTRES (dont S.P.)	11 7,1	5 7,5	4 6,3	1 2,2	1 4	AUTRES dont SP	8 5,4	1 1,7	4 14,8
CHÔMEURS	- -	3 4,5	1 1,5	- -	- -	CHÔMEURS	2 1,3	1 1,7	- -
NON REPONSES	- -	3 4,5	1 1,5	1	1	NON-REPONSES	- -	1 1,7	- -
NIVEAU D'ETUDES						NIVEAU D'ETUDES			
CEP et sans formation	13 8,4	- -	- -	- -	4 16	CEP et sans formation	8 5,4	1 1,7	- -
CAP	24 15,5	- -	6 9,5	3 6,8	8 32	CAP	43 29,2	2 3,3	3 11,1
BEP/BEPC	23 14,9	- -	5 7,9	6 13,6	2 8	BEP/BEPC	16 10,9	12 20	2 7,4
BAC	30 19,4	- -	24 38	14 31,8	2 8	BAC	31 21,1	24 40	6 22,2
BAC + 2 ou 3	21 13,6	- -	7 11,1	7 15,9	2 8	BAC + 2 ou 3	25 17	9 15	6 22,2
BAC + 4 ou +	28 18,2	- -	11 17,4	8 18,1	4 16	BAC + 4 ou +	9 6,1	6 10	4 14,8
Scolaires (-bac)	12 7,8	- -	8 12,6	- -	- -	Scolaires (-Bac)	14 9,5	5 8,3	5 18,5
N.R.	3 1,9	- -	2 3,1	6 13,6	3 12	N.R.	1 0,7	1 1,7	1 3,7
AGES						AGES			
11-17 ANS	13 8,4	4 6	9 14,2	- -	- -	11-17 Ans	15 10,2	7 11,6	6 22,2
18-22	25 16,2	11 16,6	14 22,2	15 34,1	1 4	18-22	24 16,3	14 23,3	2 7,4
23-27	29 18,8	16 24,2	9 14,2	10 22,7	1 4	23-27	28 19	14 23,3	7 25,9
28-32	29 18,8	14 21,2	10 15,8	4 9,1	6 24	28-32	34 23,1	5 8,3	2 7,4
33-37	24 15,6	7 10,6	10 15,8	5 11,3	5 20	33-37	15 10,2	6 10	3 11,1
38-46	11 7,1	10 15,1	5 7,9	2 4,5	1 4	38-46	14 9,5	4 6,6	4 14,8
47-53	10 6,5	1 1,5	1 1,5	2 4,5	7 28	47-53	9 6,1	2 3,3	- -
54-62	7 4,5	2 3	2 3,5	3 6,8	2 8	54-62	5 3,4	3 -	1 3,7
+ 62	6 3,9	1 1,5	1 1,5	3 6,8	2 8	+ 62	3 2	- -	- -
NR	- -	- -	- -	- -	- -	NR	- -	5 8,3	2 7,4

U S A G E R S

	TERMINAL	AGE	SEXE	PROFESSION	FORMATION	QUARTIER	SITUA. DE FAMILLE	PARENTS
1	CRIJ	18	F	Lycéenne technique	en cours - Terminale	ext. Nantes	C	
2	CRIJ	19 20	F F	Etudiante "	2è A. Géographie 1è A. Sociologie	cité Univer. ext. Nantes	C C	Agriculteur Ouvrier
3	CRIJ	26	M	Médecin interne	Bac + 6 + 4	Centre ext. Nantes	C	Professeur
4	CRIJ	15	M	Lycéen	3è	Centre	C	Ingénieur
5	CRIJ	22	F	Animatrice en formation	BAC + 2	Centre	C	?
6	CRIJ	20 21	F F	Etudiantes "	1ère A. Beaux Arts "	Centre (ext. Nantes)	C C	
7	CRIJ	26	F	Etudiante	KINÉ (BAC + 3)	Centre	M	Retraités
8	POSTE	68	F	Cadre Sup. admin. retraitée	BAC + format. spéc.	Centre	C	-
20	POSTE	25	M	Représentant	BAC F3	?	M	
21	POSTE	20	M	Chômage	BEPC	Sainte-Thérèse	C	Prothésiste Vendeuse
22	POSTE	29	M	Etudiant	Bac + 7 Doctorat Droit	La Boissière	M	Vétérinaire
23	POSTE	22	F	"	Licence en droit			Commerçants
	POSTE	27	M	Médecin	BAC + 7	Vannes	M	Electroni- cien.
	POSTE	26	F	Infirmière	BAC + 3	(ext. Nantes)		Dir.tech. entrep.
24	POSTE	21 21	M F	Etudiant "	BAC + 4 (Physique) BAC + 4	?	C C	Retraité Ouvrier

U S A G E R S

	TERMINAL	AGE	SEXE	PROFESSION	FORMATION	QUARTIER	SITUA. DE FAMILLE	PARENTS
25	POSTE	26 22	M M	Militaire Employé PTT (Appelé)	BEPC BAC	?	C C	?
26	POSTE	55	M	Agent de bureau (Créusot Loire)	?	?	M	?
27	POSTE	18	M	Lycéen	BAC	Bellevue	C	Père : Marin Mère : PTT
28	POSTE	58	F	Enseignante Retr. (Technique).	?	Nantes Nord	M + 1	
29	POSTE	28	M	Représentant	BEPC	Paris	M + 1	
30	POSTE	21	M	Etudiant	BAC + 4	Nantes Cité U.	C	Père : In- génieur.
31	POSTE	30	M	Représentant (chez parents)	BAC +	?	C	
32	POSTE	52	M	Employé librairie	BEP (Ex. Comptable)	Dervallières	M + 3	
33	POSTE	35	M	Informaticien	BAC + ?	St. Herblain	C	
34	POSTE	25	M	Représentant	Licence (BAC + 3)	Centre	M	
35	POSTE	24	M	Commerçant	Terminale + BEP	Centre	Conc.	Parents : fonction.
36	POSTE	70	M	Artisan coiffeur Retr.	Brevet maîtrise CAP	Bout des Pavés	M + 1	
37	POSTE	22	M	Etudiant IUT	BAC + 2	Centre	C	Parents : Clerc de notaire.
38	POSTE	18 20	F M	Etudiants-Lycéens	Term. A4	Paris	C	Parents : Mécan. + Ag. de Serv. E.N Peintre Sténo-dacty.

U S A G E R S

	TERMINAL	AGE	SEXE	PROFESSION	FORMATION	QUARTIER	SITUA. DE FAMILLE	PARENTS
39	POSTE	25	M	Médecin	BAC + 7	Centre	C	Médecins
40	POSTE	21	F	Etudiante Ec. Com. Sup	BAC + 3	Centre	C	"
41	CHANTENAY	75	F	Employée de bureau Ret.	?	?	M + 2	
42	CHANTENAY	56	M	Ouvrier qualifié bâtiment.	?	Chantenay	M	
43	CHANTENAY	30	M	Contrôleur des Douanes	Niveau BAC	Chantenay	M + 2	Père : viculteur.
44	BARBERIE	20	F	Etudiante	BAC	Longchamp	C	Père : Cadre Sup.
50	CROUS	20	M	Etudiant Beaux Arts	lère A Beaux Arts	ext. Nantes	C	Père : Employé de banque.
59	BEAULIEU	50	F	Agricultrice	BAC A'	ext. Nantes	V + 7	
60	BEAULIEU	33	M	Agent Crédit Agricole	BTS Compta-Gestion	Ste. Luce	C	
61	BEAULIEU	27	M	Inspecteur des Télécom.	DUT	Beaulieu	M + 1	
62	BEAULIEU	20	M	Ferrailleur	CAP	Chapelle Basse Mer	C	
63	BEAULIEU	35	F	Commerçants.	?	Centre	M + 3	
64	BEAULIEU	35	M	Sténodactylo-Chômage	BEP	Bellevue	C	
65	BEAULIEU	23	F	Employé Crédit Agricole	?	Haute-Goulaine	M + 2	Retraité SNCF
66	GARE	36	M	Etudiant Ingénieur	Bac + 3 + 5	Nantes-Bordeaux	C	
67	BEAULIEU	22	M	Ingénieur Equipement	Bac + 5	Chantenay	M + 2	

U S A G E R S

	TERMINAL	AGE	SEXE	PROFESSION	FORMATION	QUARTIER	SITUA. DE FAMILLE	PARENTS
68	GARE	19	M	Etudiant Math.	Bac + 2	Centre	C	
69	GARE	38	F	Femme au foyer Mari : employé URSSAF	CAP Vendeuse BEP	La Chevrollière 17 kms Nantes Sud.	M + 3	
70	GARE	40	M	Technicien TDF	BEP	Rennes (CESSON)	M + 2	

NON USAGERS

	AGE	SEXE	PROFESSION	FORMATION	QUARTIER	SITUA. DE FAMILLE	PARENTS
9	CHENE	33	F	Employée E.D.F.	CAP Coiffure HLM	Chêne des Anglais-H.L.M.	-
10	SENS	50	F	Employée de bureau	CAP aide-comptable	Coprop. Colline du Sens	-
11	CHENE	52	M	Ouvrier maraîcher	Niveau C.E.P.	PLR. CHENE	-
12	CHENE	35	F	S.P. : OQ électro-méc.	?	HLM CHENE	-
13	CHENE	25	F	Chômage Mari : Chauffeur-livreux	?	HLM CHENE	-
14	CHENE	32	F	Vendeuse en charcuterie Mari : Plombier-chauff.	Sans formation	HLM CHENE	-
15	SENS	61	F	Empl. de bureau-comptable (privé).	CAP aide-comptable	Copr. SENS	-
16	SENS	34	M	Représentant	CAP tapisserie-déco.	Copr. SENS	-
17	SENS	30	F	S.P. : représentant Mari : représentant	Bac + 5 (Programmation-trice).	Copr. SENS	-
18	BEAULIEU	21	F	Etudiante	Bac + 5 (Médecine)	Ancien Beaulieu	-
19	BEAULIEU	34	M	Représentant-chômage	Bac + 2	Ancien Beaulieu	-
44	DERVAL-LIERES	40	F	Employée restaurant Mari : employé	CAP employé coll.	Dervallières	-
45	DERVAL-LIERES	32	F	Coiffeuse (ss travail) Mari : charpentier	BEP coiffure	Dervallières	-
46	DERVAL-LIERES	52	F	Invalide Mari : Décédé(ouvrier)	Sans formation	Dervallières	-

NON USAGERS

	AGE	SEXE	PROFESSION	FORMATION	QUARTIER	SITUA. DE FAMILLE	PARENTS
47	DERVAL-LIERES	50	F	S.P. Mari : employé hôpital	C.E.P. Mari BEPC	Dervallières	-
48	DERVAL-LIERES	32	F	Vendeuse alimentation Mari : Employé Ma... (Magasinier).	CAP vendeuse	Dervallières	-
49	DERVAL-LIERES	48	M	Professeur LEP	BEP (+ ?)	Dervallières	-
51	CENTRE	33 21	M F	Commerçants Alimentation-traiteur	CAP cuisinier BAC + BEP secrétariat	Centre	-
52	CENTRE	53	M	Artisan-Cordonnier	CAP + perfect. Compta.	Centre	-
53	Nantes Nord	51	M	Commerçant Alimentation	CEP.	Rd. Point de Rennes	-
54	PROCE	32	F	S.P. Mari : directeur commercial.	?	Parc de Procé	-
55	PROCE	77	M	PD : Société	Centrale (Grande Ecole).	"	-
56	PROCE	56	M	Cadre tech.-commerc.	Bac + 3 Ecole sup. commerce.	"	-
57	PROCE	30	M	Ingénieur Thomson	Bac + 6	"	-
58	PROCE	71	M	Directeur Rég. Banque	Bac	"	-

INTERVIEWS QUARTIER
(chapitre 3)

N°	AGE	SEXE	PROFESSION	FORMATION	QUARTIER	SITUA. DE FAMILLE	PARENTS
Q1	26	M	Chômage F : manutentionnaire	CAP (pratique) ? (boulangier)	HLM (Tour 4) Chêne	M + 1	
Q2	30	F	SP Mari : manutentionnaire	CAP employée de bureau SS diplômé	HLM Chêne	M + 3	
Q3	45	F	SP	CEP	HLM (Tour 6) Chêne	D + 3	
Q4	26	F	SP Mari : Ouvrier boucher	CAP aide-comptable CAP boucher	HLM Chêne	M + 1	
Q5	37	F	SP Mari : Chauffeur de bus	? CAP ajustage	HLM Chêne	M + 3	(Viet Nam.)
Q6	33	F	SP Mari : artisan peintre	CAP vendeuse charc. CAP peinture vitrerie	HLM Chêne	M + 3	Commerçants
Q7	34	F	SP Mari : artisan-carreleur.	sans diplôme CAP	Tour 8 Chêne	M + 3	
Q8	33	M	Ouvrier boucher	? CAP	HLM Chêne	M + 2	
Q9	46	F	Employée de maison				
Q10		M	Ouvrier Chantiers navals St. Nazaire Assistante Sociale				
Q11			Gardiennne HLM				
Q12			Animatrice Centre Socio- Culturel.		Tour 4 Chêne	M + 1	Portugal

FICHE D'OBSERVATION

Age approximatif :

Sexe..... :

Autres indications déduites

(sur le quartier, profession, etc.)

Façon d'aborder l'appareil - Motif de la présence : . Voir Telem
 . Autre renseignement cherché
 . Attente
 . Passage
 - Attente après un autre usager ou non ?
 - Observation prolongée avant ou non ?
 - Lente, rapide.
 - Directe, par à-coups.
 - Assis, assis de côté, debout.
 - Autorisation demandée ou non.
 - Utilisation seul ou à deux ?
 - Face à l'appareil, de côté.
 - Lecture sur terminal ou sur grand écran.

Utilisation
 - Brève - longue.
 - Erreurs ou non ? lesquelles (même minimes).
 - Commentaires sur les erreurs.
 - Demande d'aide ou non.
 - Lente - rapide.
 - Retour au sommaire ou non.
 - Blocage de l'appareil ou non ? Si oui, Attitude.

Demande
 - Une ou plusieurs infos ? laquelle ?
 - Déjà connue ou non ?
 - Obtenue ou non ?
 - Notée par écrit ou non ?

Remarques - commentaires - critiques -
 Discussion avec l'hôtesse ?
 Discussion avec une personne l'accompagnant ?
 avec un autre usager ?

VOTRE JOURNEE D'INFORMATIONS

Date :

- AIDE-MEMOIRE -

Notez seulement sans détailler :

- le nom de la personne ou du moyen d'information,
- le ou les sujets de conversation ou d'information,
- l'endroit exact.

EMPLOI DU TEMPS	SOURCES D'INFORMATION		
	RADIO - TELE JOURNAUX - AFFICHES ETC	FAMILLE	AUTRES RENCONTRES (MEME SANS DISCUSSION)
LEVER - PETIT DEJEUNER			
ENFANTS - ECOLE			
COURSES - MARCHÉ			
COURRIER FACTEUR			
PENDANT LE TRAVAIL A LA MAISON			
TRANSPORTS ALLER ET RETOUR			
TRAVAIL bureau, atelier, magasin, chantier, etc.			

EMPLOI DU TEMPS	SOURCES D'INFORMATION		
	RADIO - TELE JOURNAUX - AFFICHES ETC	FAMILLE	AUTRES RENCONTRES
RENCONTRES AVEC VOISINS AMIS FAMILLE			
DEMARCHES ex. : Poste, Sécurité Sociale, Mairie, EDF Etc.			
REPAS DU MIDI			
RETOUR DU TRAVAIL DE L'ECOLE			
REPAS DU SOIR			
SOIREE			
AUTRES ACTIVITES			

I - A PARTIR DE L'AIDE-MEMOIRE

I.1 Reprendre la journée depuis le début

I.2 Pour chaque information obtenue par une rencontre

- A quel endroit exactement ?
- Que faisiez-vous à cet endroit ?
- Combien de fois passez-vous là par jour, par semaine ?
- Qui avez-vous rencontré ? (caractéristiques sociales)
- Quels liens avez-vous avec cette personne ?
- Etiez-vous seul ou à plusieurs ?
- Qu'avez-vous retenu de la discussion ?
- Cette information vous a t-elle fait changer d'avis ou décider quelque chose ?
- Avez-vous cherché à savoir quelque chose ?
- Quels renseignements ou opinions avez-vous fournis à cette personne ?

I.3 Pour chaque information obtenue par les médias

- Tous les jours ?
- A quelles heures ?
- Pourquoi ce choix précis ? (ex. Europe / Inter, O.F. / Presse Oc.)
- Qu'avez-vous retenu ?
- Vous rappelez-vous d'autres informations que vous avez trouvé moins importantes ?
- Quelles émissions écoutez-vous (regardez-vous) ?
Quelles pages lisez-vous ? (locales, annonces, décès - naissances, services...)
- Avez-vous parlé de ces informations avec des gens (famille, amis, collègues) ?
- Est-ce que ça change quelque chose dans votre vie quotidienne ou dans vos opinions ?

- Dans quels domaines seriez-vous prêts à vous former, à apprendre ?
- Quels moyens préféreriez-vous ?

II - VOTRE DERNIER CHANGEMENT DE SITUATION PERSONNELLE ?

(Famille, travail, administratif ou autre)

- Vous êtes-vous informés auprès de d'autres personnes avant ?
Auprès de qui ?
- Les informations qu'elles vous ont donné se sont-elles révélées exactes, suffisantes ?
- Comment avez-vous pris la décision ? (s'il y a lieu)
- Quelles démarches avez-vous du faire ?
- Avez-vous eu un coup de main de certaines personnes ?
(ex. parents, voisins, assistante sociale)
- Quels problèmes avez-vous rencontrés ? (formulaire, dossiers, déplacements, guichets)
- Votre expérience vous a t-elle fait changer vos habitudes ?
- Avez-vous aidé ou orienté d'autres personnes pour ces démarches ?

III - LA SANTE

(Des enfants s'il y a lieu)

Le médecin

- Vous allez voir un médecin précis ?
- Comment avez-vous choisi ? Pourquoi ?
- Quelles discussions avez-vous avec lui ?
- Quelles discussions aimeriez-vous avoir ?
- Quand il vous donne un traitement, qu'est-ce que vous y changez ?
- A partir de quelles informations ?

Les médias

- Ecoutez-vous des émissions sur la santé ?
- Lisez-vous des livres, des revues ?
- Avez-vous par exemple retenu quelque chose d'intéressant pour vous dans ce que vous avez eu comme informations récentes sur ce sujet ?
- Est-ce que vous avez changé certaines de vos habitudes à partir de ces informations ?
- Votre famille vous donne-t-elle des conseils ?
Votre famille vous donne-t-elle des coups de mains ?

Y'a t-il quelqu'un à qui vous faites confiance pour ces questions de santé ?

IV - LES LOISIRS (Des enfants, s'il y a lieu)

- Comment se passent les loisirs de vos enfants ?
- Vos enfants font-ils une activité ?
- Comment avez-vous choisi cette forme de loisirs ?
- En avez-vous discuté avec certaines personnes ? Qui ?
- Avez-vous eu des informations là-dessus par la radio, la télé ou le journal ?
- Où vous êtes-vous renseigné pour les adresses ?
- Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?
- Avez-vous contacté les travailleurs sociaux du quartier ? Le Centre Social ?
- Avez-vous orienté des gens ou aidé certains pour les loisirs de leurs enfants ?

V - LA CONSOMMATION

- Où faites-vous vos courses ? Pourquoi ce choix ?
- Avez-vous des conseils, des tuyaux par vos amis, votre famille, vos voisins ?
- Discutez-vous avec des gens des meilleurs magasins, des meilleurs produits ?
- Que faites-vous des prospectus, des journaux gratuits ?
- Allez-vous dans plusieurs magasins avant de choisir ? Pour quels articles ?
- Achetez-vous par petites annonces ? (ou vendez)
- Lisez-vous des revues de consommateurs ? Ou les articles sur la consommation ?
- Est-ce que vous demandez à vos voisins ce qu'ils pensent des achats qu'ils ont fait ?
- Quel est votre dernier achat important ?

- Comment avez-vous procédé ?
- Avez-vous réfléchi longtemps ?
- Comment avez-vous choisi l'appareil (le meuble) et le magasin ?
- Avez-vous été aidé dans votre choix par quelqu'un ou avez-vous cherché à le faire ?
- Etes-vous satisfait de votre achat ?
- Avez-vous demandé un crédit ?
- Quels problèmes cela a-t-il posé ?
- Vous arrive-t-il de renseigner des gens, de leur donner des indications sur les affaires à faire, sur les produits à éviter ?
- De les aider à aller choisir sur place ?

Est-ce que vous connaissez Telem ?

GUIDE D'ENTRETIEN

A l'entrée (non-usagers)

- Je fais une enquête pour la Direction des Télécommunications, sur les moyens de communications et le téléphone. Acceptez-vous de répondre à quelques questions ?

Aux usagers.

- Je fais une enquête pour l'université sur Telem que vous venez d'utiliser. Acceptez-vous de répondre à quelques questions ?

(Si refus) - Je peux me déplacer chez vous à un moment où vous êtes plus disponible (rendez-vous).

Présentation

Non usagers
et usagers
(avec variante)

- Nous faisons cette enquête à l'occasion de l'installation d'un système d'information Telem par la mairie de Nantes. Je vais vous poser quelques questions sur les moyens d'information que vous avez et sur les techniques en général.

Il ne s'agit pas d'un questionnaire mais d'une discussion. Vous pouvez répondre aussi longuement que vous le souhaitez. Acceptez-vous que j'enregistre notre discussion ? (parce que ça m'évite d'écrire). Sinon, je peux prendre des notes...

Les questions sont regroupées en thèmes dont l'ordre peut varier pour faciliter l'enchaînement du propos de l'interviewé.

USAGERS UNIQUEMENT

- Vous connaissiez Telem avant aujourd'hui ?

Si oui - vous l'aviez déjà utilisé ?
 - comment en aviez-vous entendu parler ?

- Vous êtes venu spécialement pour consulter Telem ?

- Qu'est-ce que vous en pensez ?

- Racontez comment s'est passé l'interrogation

- quelle question ? une ou plusieurs ?
- information obtenue ou non
- renseignement écrit ou non
- autres informations notées en cours de manipulations
- avez-vous eu des problèmes pour le manipuler ?
(quelles difficultés exactement ?)
- d'où ça vient à votre avis ?

- Que pensez-vous de la présence d'une hotesse à côté ?

- vous a-t-elle aidé ?

- Souhaitez-vous des informations plus précises ?

- Si on vous avait proposé une fiche ou un guide, vous auriez préféré ? Pourquoi ?

- A votre avis, tout le monde peut se servir de Telem ?

- Si on distribuait ces appareils à domicile, ça vous intéresserait ?

RESEAUX - INFORMATION - ADMINISTRATION

- Vous êtes depuis longtemps à Nantes ? et dans ce quartier ?
(itinéraire résidentiel)
- Votre famille habite dans la région ?
- Vous voyez souvent votre famille ? ça compte pour vous ?
- Vous connaissez beaucoup de gens sur Nantes ? sur le quartier ?
- Vous faites partie d'associations ?
- Vous vous plaisez dans ce quartier ?
- Est-ce que vous le trouvez bien placé ?
- Si on vous proposait une bonne situation dans une autre région, vous partiriez ?
(variante/pers. âgées : si vos enfants devaient partir ... :
vous les encourageriez ?)
- Quel moyen de transport utilisez-vous ?
- Le téléphone, vous l'utilisez surtout pour quoi ?
(variante : vous vous servez du téléphone parfois ?
pourquoi ?)
- ça vous arrive de vous en servir pour avoir des renseignements administratifs ? (par exemple, la Sécurité Sociale, la Mairie)
- vous préférez écrire, téléphoner ou vous déplacer ?
- en général, vous obtenez ce que vous voulez avec les administrations ?
- qu'est-ce qui vous embête le plus dans les démarches administratives ?
- pour des horaires de bus ou de trains, comment vous faites ?
- pour vos loisirs, le téléphone vous sert quelquefois ?
- vous lisez un journal ? les gratuits qu'on a dans les boîtes aux lettres ?

TRAVAIL

- vous faites quel travail ? depuis longtemps ?
- qu'est-ce qui a changé ces dernières années dans votre travail ?
- ça pose des problèmes pour vous ?
- vous avez eu affaire à l'informatique ?
(écrans, claviers, ordinateurs)
- vous aviez une formation ? vous aimeriez en avoir une ?
- est-ce que vous préférez votre travail comme il est maintenant ou comme il était avant ?
- il y a des gens qui ont du mal à s'adapter ?

TECHNIQUES

- vous vous intéressez aux nouvelles techniques ?
- est-ce qu'il y a une invention récente qui vous a marqué ?
- quels appareils possédez-vous ?
 - téléphone
 - télévision
 - machine à laver
 - lave-vaisselle
 - électrophone - chaîne Hi-Fi
 - magnétophone
 - calculatrice
 - appareil photo-caméra ?

et dans votre voiture ?

- vous en prenez beaucoup soin ?
- qui s'en occupe surtout ? (homme, femme, enfants)
- qu'est-ce qui est indispensable pour vous dans tout ça ?
- parmi vos amis, il y en a qui s'intéressent à la technique ?
- le changement technique, vous trouvez que ça va trop vite ou que ça va pas assez vite ?

- on parle des ordinateurs à la maison, qu'est-ce que vous en pensez ?
- vous vous servez des guichets automatiques des banques ?
(si oui), vous préférez ça à la caisse habituelle ?
- est-ce que vous jouez aux jeux électroniques ?
et vos enfants ?

Si la question n'est pas venue :

- dans votre vie de tous les jours, est-ce que vous êtes souvent pressés ?
- ça vous arrive d'avoir l'impression de perdre votre temps ?

Je vais vous demander quelques renseignements plus précis :

- votre profession exacte, celle de vos parents.
(si retraite profession exercée)
- votre niveau d'études
- votre âge
- votre situation familiale
- êtes vous locataire ou propriétaire ?

Age : ☐

Sexe : ☐ M ☐ F (entourer la lettre correspondante) ☐

Profession : ☐
(préciser)

Quartier : ☐

Niveau d'études ☐

Certificat ☐

CAP ☐

BEPC - BEP ou équivalent ☐

BAC ou équivalent ☐

BAC + 2 ou 3 (DUT, BTS, Licence ...) ☐

BAC + 4 ou 5 ou + (Maîtrise, grandes Ecoles ...) ☐

Age : ☐

Sexe : ☐ M ☐ F (entourer la lettre correspondante) ☐

Profession : ☐
(préciser)

Quartier : ☐

Niveau d'études ☐

Certificat ☐

CAP ☐

BEPC - BEP ou équivalent ☐

BAC ou équivalent ☐

BAC + 2 ou 3 (DUT, BTS, Licence ...) ☐

BAC + 4 ou 5 ou + (Maîtrise, grandes Ecoles ...) ☐

Age : ☐

Sexe : ☐ M ☐ F (entourer la lettre correspondante) ☐

Profession : ☐
(préciser)

Quartier : ☐

Niveau d'études ☐

Certificat ☐

CAP ☐

BEPC - BEP ou équivalent ☐

BAC ou équivalent ☐

BAC + 2 ou 3 (DUT, BTS, Licence ...) ☐

BAC + 4 ou 5 ou + (Maîtrise, grandes Ecoles ...) ☐

Age : ☐

Sexe : ☐ M ☐ F (entourer la lettre correspondante) ☐

Profession : ☐
(préciser)

Quartier : ☐

Niveau d'études ☐

Certificat ☐

CAP ☐

BEPC - BEP ou équivalent ☐

BAC ou équivalent ☐

BAC + 2 ou 3 (DUT, BTS, Licence ...) ☐

BAC + 4 ou 5 ou + (Maîtrise, grandes Ecoles ...) ☐

RESUME DES TROIS ETUDES

Les études ont été réalisées dans le cadre d'un projet de recherche financé par le Ministère de l'Éducation et de la Formation. Elles visent à évaluer l'impact de différents programmes éducatifs sur le développement des compétences des élèves. Les résultats obtenus sont présentés ci-dessous.

RESUME DE L'ETUDE SUR "TELEM-NANTES".

L'étude réalisée par le LARES à l'occasion de la mise en place du service d'information municipale télématique à Nantes, a nécessité de déconstruire le terrain d'enquête (le système Telem) en trois objets sociologiques distincts. Leur croisement seulement permet de saisir les enjeux de l'innovation qu'est Telem, sans que l'on puisse répondre précisément en termes de verdict ou de jugement sur la validité relative d'un tel système et sur ses effets.

Trois caractéristiques de Telem ont servi de bases à la déconstruction :

- a) Outil,
- b) d'information,
- c) en lieux publics,

à partir desquelles trois objets d'étude ont été formalisés :

- 1 - Règles et enjeux de l'interaction en lieux publics (administratifs).
- 2 - Enjeux de l'appropriation, socialement différenciée, des innovations technologiques,
- 3 - Règles et enjeux de l'échange d'information. Chacun de ces objets est analysé à partir de méthodes d'enquête et d'approches théoriques spécifiques. Telem, au croisement de ces trois objets, fut cependant le terrain d'observation privilégié et nous examinons pour chaque point la signification de nos investigations pour Telem.

CHAPITRE I

ESPACES CODIFIES, LIEUX D'INCERTITUDE.

Les choix d'implantation reflètent la part respective des deux collaborateurs principaux : on trouve dans la réalisation de Telem, la mairie (13 terminaux) et les P.T.T. (4) auxquels s'ajoutent deux agents d'information privilégiés (le CRIJ et le CROUS). Les autres terminaux ont été implantés par un troc (terminal contre information) qui a permis d'associer petit-à-petit des administrations et des associations à un système d'information commun. Telem fournit ainsi l'outil idéal à une recomposition de l'image de la ville par la municipalité elle-même, qui voit son rôle fédérateur valorisé et qui se place "au-dessus des partis".

Les divers partenaires administratifs de la Mairie voient, comme elle, dans Telem un moyen privilégié de réduire les demandes parasites d'usagers désorientés qui ne cessent de détourner les exigences des administrations. Telem peut ainsi être une médiation qui oriente mais qui en même temps filtre les demandes et pousse à une rationalisation des pratiques des usagers de l'administration. Aussi, dans ce rôle, Telem ne peut en dire ni trop ou trop peu et doit éviter de se substituer aux administrations ou de provoquer une relation conflictuelle entre usagers et administrations. Les marges de manoeuvre du médium de service qu'est Telem sont maigres et des débordements peuvent être constatés.

Les lieux publics où Telem est implanté imposent plus ou moins la logique administrative à l'utilisateur : un seul usage y est possible ou au contraire on peut y passer sans but précis (ex. la gare). La pression est alors plus ou moins forte pour l'utilisateur qui vit ces lieux comme codifiés sans qu'il connaisse d'emblée le code : l'incertitude est grande dans ces lieux publics car

le rapport à une administration peut représenter un enjeu important pour l'utilisateur qui doit, de plus, se mettre en scène devant tous, révéler ainsi son inquiétude et risquer d'être jugé négativement. On distingue quatre zones où des pratiques spécifiques sont possibles : la zone de repérage, les zones de retrait, les zones d'attente aux guichets et la zone de face-à-face individualisé avec l'agent.

L'utilisateur doit se conformer aux règles d'interaction dans les lieux publics en utilisant notamment ces quatre zones de façon adaptée : il doit maintenir une apparence normale malgré son insécurité. Le jugement des autres s'accroche à tous les détails du comportement et de l'apparence et est intériorisé fortement par l'acteur. Les risques de classement social tendent à être neutralisés par la limitation des interactions au minimum : la file d'attente impose un ordre social implicite, des distances corporelles réglementaires qui permettent de réguler les conflits éventuels.

L'utilisateur qui se trouve en situation de face à face avec un agent de l'administration met en oeuvre une grande variété de tactiques pour maîtriser l'insécurité de la situation et la rendre la plus profitable pour lui. La position de demandeur de l'utilisateur le met en dépendance vis-à-vis du guichetier et chaque acteur selon sa position sociale va traiter cette situation malaisée de façon différente. Dans tous les cas, il tentera de créer un style de communication qui permettra de "faire comme si" la relation de demande, la relation administrative n'était pas ce qu'elle est. Chercher à amadouer cette administration, plus souvent toute puissante qu'à son service, tel est l'objectif de l'utilisateur, qui voit ainsi ses possibilités de transgression et de personnalisation de la relation de guichet limitées.

L'utilisateur de Telem n'échappe pas aux règles qui président aux interactions dans les lieux publics. Telem a cherché à s'y adapter mais les bouleverse malgré lui et n'arrive pas à concilier les impératifs de l'intimité de l'interrogation et de la promotion de l'appareil. Les tactiques pour repérer l'usage adapté de Telem sans s'y engager sont nombreuses et révèlent l'incertitude provoquée par l'apparition de cette machine : le lieu d'implantation induit une perception anticipée de Telem en l'assimilant à des appareils déjà connus (de l'écran de banque au jeu vidéo en passant par la télé ou le guichet automatique). Le passage à l'usage effectif de Telem nécessite d'accepter de mettre en scène ses capacités techniques (manipulation) et ses centres d'intérêt (thèmes des questions). Dans les deux cas, les risques de jugement, de classement social par les observateurs sont importants et chacun cherche à les neutraliser à sa manière en recréant une intimité ou en affichant sa distanciation de la situation.

Dans ce contexte, l'hôtesse apparaît autant comme une auxiliaire, une aide, une approche parfois insécurisante, que comme la propriétaire du terminal, comme un repoussoir, un témoin gênant des erreurs éventuelles.