La communication à l'épreuve des TIC. Vers de nouvelles exclusions numériques ?

Communications to the test of ICT. Toward New Digital Exclusions ?

Magda Fusaro

Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/questionsdecommunication/6583>

DOI : 10.4000/questionsdecommunication.6583

ISSN : 2259-8901

Éditeur

Presses universitaires de Lorraine

Édition imprimée

Date de publication : 1 septembre 2012

Pagination : 73-88

ISBN : 978-2-8143-0120-7

ISSN : 1633-5961

Référence électronique

Magda Fusaro, « La communication à l'épreuve des TIC. Vers de nouvelles exclusions numériques ? », *Questions de communication* [En ligne], 21 | 2012, mis en ligne le 01 septembre 2014, consulté le 27 octobre 2022. URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/6583> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.6583>

Creative Commons - Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International
- CC BY-NC-ND 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

MAGDA FUSARO

Département de management et technologie
Université du Québec à Montréal, Canada
fusaro.magda@uqam.ca

LA COMMUNICATION À L'ÉPREUVE DES TIC. VERS DE NOUVELLES EXCLUSIONS NUMÉRIQUES ?

Résumé. — Les technologies de l'information et de la communication (TIC) représentent — *a priori* — un « formidable » vecteur d'intégration et de participation citoyenne au sein de la société de l'information (Nora, Minc, 1977). Pourtant, les statistiques le montrent, la fracture numérique subsiste, les usages des TIC évoluent vers le non-usage et, de manière paradoxale, la généralisation des TIC conduit à la consolidation de formes d'exclusion numériques. L'article présente trois cas de figure où les jeunes, les professionnels et les aînés s'interrogent sur les rapports sociaux et éthiques liés à la communication médiatisée par les dispositifs technologiques.

Mots clés. — Communication, technologies de l'information, exclusion sociale, exclusion numérique.

« Des clubs très privés ! Ils ont des centaines d'“amis” Facebook, mais croient que la réussite en affaires ou en politique passe encore par une poignée de main. De jeunes professionnels ont donc ressuscité les bons vieux clubs privés ».

Simon Coutu (2012 : 56)

Dans un article publié à l'hiver 2012, l'auteur, journaliste pour un mensuel, trace le portrait de ces jeunes professionnels qui ont décidé de remettre au goût du jour les rencontres entre amis appartenant à un même « club » (Coutu, 2012 : 58). Le journaliste prend soin de préciser que ces « entrepreneurs » sont présents dans les réseaux sociaux (Twitter, Facebook), mais qu'ils préfèrent se rencontrer, discuter de vive voix, échanger en face à face et établir une relation privilégiée, voire confidentielle. L'objet de l'article – les discussions dans un club – surprend ! En effet, à l'ère des réseaux numériques, de la téléphonie cellulaire, du géopositionnement, des tablettes de communication, des jeux vidéo et autres assistants numériques personnels, on peut se demander quelles sont les formes de communication qui ne nécessitent pas le recours aux dispositifs technologiques. Plus encore, nous souhaitons déterminer si l'usage de certains outils, le cellulaire, par exemple, ne conduit pas à des ruptures communicationnelles. En termes plus précis, il s'agira de considérer dans quelle mesure et à quelles conditions les technologies de l'information et de la communication (TIC) conduisent à de nouvelles exclusions numériques. Pourquoi se questionner sur les formes d'exclusion numérique ? Comment se fait-il que, plus les moyens (ou outils technologiques) se multiplient, plus les individus se questionnent sur la nécessité de communiquer de cette manière ? Pourquoi laisser de côté certaines formes d'exclusion qui sont avant tout sociales, économiques et peut-être enfin numériques ? Les enjeux posés concernent les changements sociaux qui modifient le rapport de l'Humain à la technique. Débat que Jacques Ellul a posé dès les années 50 et qu'il a repris dans son ouvrage *Le bluff technologique* (1988).

Partons d'un constat : les technologies de l'information¹ ont envahi l'espace social et numérique des sociétés post-modernes. L'usage des dispositifs technologiques est tel que plusieurs n'hésitent pas à se définir à travers l'utilisation qu'ils font de l'artefact technologique reconnaissant par le fait même leur degré de dépendance à l'objet technique. « C'est une drogue, quasiment » (Femme 18-24 ans, Québec, Fusaro, 2010 : 75) s'exclame sans hésitation une jeune femme de Québec en parlant de son iPhone. Cependant, cette utilisation ne serait pas problématique si au fil des années les détournements communicationnels n'étaient pas apparus de plus en plus clairement. Nous définirons ces détournements comme des ruptures de liens sociaux qui affectent la communication humaine et conduisent à de nouvelles formes d'exclusion numérique, parfois volontaires et souvent

¹ Nous utiliserons les technologies de l'information et de la communication et les technologies de l'information comme des synonymes, et ce, même si nous connaissons les différences en termes d'infrastructures, d'applications matérielles et logicielles et surtout en termes d'industries que ces deux appellations recouvrent. Accès : Statistiques Canada, <http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/it05097f.html>.

involontaires. L'objectif de cette contribution est donc double : identifier les mutations sociales à l'œuvre (le rapport dialogique de l'individu aux dispositifs technologiques) et montrer que – paradoxalement – ces technologies considérées comme un « formidable » vecteur d'intégration des diverses populations au sein de la société de l'information conduisent au retrait de certains groupes sociaux de la participation citoyenne.

Afin de répondre à ces interrogations, nous proposons une discussion articulée autour de trois thèmes. Il nous faut d'abord définir ce que signifie l'exclusion sociale numérique et déterminer en termes statistiques quelle est la réalité de cette exclusion au Québec. Dans un second temps, nous illustrerons notre propos en prenant appui sur les recherches réalisées au cours des dix dernières années². Nous montrerons que les formes de l'exclusion numérique sont nombreuses et diversifiées, mais que, de manière surprenante, le « visage » de cette exclusion tend à s'uniformiser et ce, peu importe l'âge (les jeunes et les aînés), la catégorie sociale (les démunis ou les classes aisées) ou encore l'activité professionnelle. Enfin, la dernière partie sera consacrée à la discussion des enjeux que pose l'usage des TIC en termes éthiques.

Exclusion sociale ? Exclusion numérique ?

La question que nous pourrions poser en guise d'introduction est « qu'est-ce qui relève de l'exclusion sociale et qu'est-ce qui mène à l'exclusion numérique ? ». Dans l'article « Combating social exclusion in Europe », Rob Atkinson (2000 : 1039) trace les contours du concept et indique que les théories à l'origine de ce phénomène sont aussi nombreuses et variées qu'il y a d'auteurs qui abordent le sujet. Considérant les formes économiques et les formes politiques de l'exclusion sociale liées au système de production ainsi qu'aux institutions publiques, le chercheur précise :

« L'exclusion sociale survient lorsqu'un ou plusieurs systèmes s'écroulent, nous permettant ainsi de découvrir un processus étendu, multidimensionnel et dynamique. Il semble probable que nous ne puissions parler d'exclusion sociale que lorsque, pour les individus ou les groupes, plusieurs de ces systèmes s'écroulent des suites d'une réaction en chaîne » (*ibid.* : 1041).

En matière d'usages des TIC, nous souhaiterions poser la question à l'envers, soit à partir de quelle réaction en chaîne, le système s'écroule-t-il ? Lorsqu'un jeune adolescent se fait stigmatiser sur Facebook, la réaction du groupe social sera de rejeter le jeune, ce qui conduira à l'exclusion sociale de la personne (Morrow,

² Les recherches concernées ont été effectuées dans le cadre des travaux de la Chaire UNESCO en communication et développement international (2002-2012) disponibles sur le site Web à l'adresse suivante (Accès : <http://unesco.com.uqam.ca>). Dans nos recherches, les principaux outils/applications technologiques considérés sont : l'internet, le courriel, le chat, les réseaux sociaux, le téléphone cellulaire (intelligent ou non) et les jeux vidéo.

2001 :45). Dans certains cas, rejet social et exclusion sociale deviennent synonymes et posent la question du capital social, soit ce que Robert Putman (*in* : Morrow, 2001 : 38) définit comme l'ensemble des caractéristiques du réseau social, soit l'engagement citoyen, l'identité et l'appartenance communautaires et les relations de confiance co-construites avec les autres communautés³. En effet, le rejet de leur réseau social ou communauté d'attache conduit les populations étudiées à se démobiliser par rapport à l'utilisation des outils technologiques. Par exemple, dans le cas des aînés interviewés, la possession d'une adresse courriel devient obligatoire sous peine d'être exclu par son entourage, ses amis et sa famille. Or, cette obligation « technologique » loin de constituer une motivation à l'usage, devient un levier de non-usage qui mène à l'élimination de la communication : « Mais moi, je me dis que si je ne suis qu'en courriel, je ne leur parlerai plus au téléphone, et moi je trouve que la communication parlée s'en va aussi » (Femme, Montréal, Fusaro, 2010 : 22).

La crainte de cette aînée est partagée par les autres groupes interviewés qui constatent ce retrait du face-à-face ou des conversations téléphoniques, ce qui pose la question des réseaux sociaux mobilisés et de l'engagement envers la (sa) communauté d'appartenance. En 2008, Mary Daly et Hilary Silver tentent une clarification de ces deux concepts (exclusion sociale et capital social) qui, selon les auteurs, sont devenus interchangeable, alors que les construits théoriques sont divergents. L'objectif de leur discussion est d'identifier les convergences entre les concepts, mais également de montrer les différences qui militent pour le maintien des deux, surtout en ce qui concerne les relations sociales au sein d'un réseau pouvant conduire à l'exclusion sociale ou bien les relations en face à face qui concourent à l'établissement de communautés à travers le concept de capital social (Daly, Silver, 2008 : 543). Bien que leur propos ne concerne pas les technologies de l'information, leur comparaison et critique sont pertinentes, puisque l'utilisation des TIC repose sur un réseau social (les jeunes et Facebook ; les aînés et la recherche d'informations ; les professionnels et les mobiles) où les relations se transposent d'un face-à-face à un échange médiatisé par l'objet technologique dans un cadre normatif. Ce dernier relève soit de la technologie elle-même, soit des valeurs « communautaires », ou encore des normes sociétales, par exemple la fausse nécessité d'être présent dans les réseaux sociaux.

Si le concept d'exclusion sociale est protéiforme, qu'en est-il de l'exclusion numérique ? Cette dernière se traduit-elle seulement par un état de fracture numérique, c'est-à-dire l'état d'isolement d'un groupe ou d'une population qui n'a pas accès ou qui ne sait pas utiliser les technologies de l'information (Britz, 2004) ? La littérature sur la fracture numérique est abondante et met en valeur, là aussi, plusieurs points de vue. D'abord utilisé pour décrire la réalité des pays émergents et des pays en voie de développement afin de caractériser les niveaux d'infrastructures, d'équipement et enfin d'accès aux technologies de l'information,

³ Traduction libre de l'auteur.

le concept s'est rapidement généralisé aux pays développés pour décrire l'état des divers groupes sociaux qui ont accès ou non aux diverses technologies. Le consensus qui semble se dégager tient aux deux constats suivants : la fracture numérique est d'abord économique, c'est-à-dire que les populations les moins favorisées ont moins accès à l'univers des TIC ; elle est ensuite liée au degré d'appropriation et donc de maîtrise des outils technologiques. À cet égard, ce sont les modalités d'apprentissage et d'accompagnement des TIC auprès des jeunes et des moins jeunes qui vont visées. Cependant, il existe d'autres formes d'exclusion numérique qui relèvent de la volonté des usagers de ne pas avoir accès ou de littéralement « laisser tomber » ces technologies.

En 2009, Annabelle Boutet et Jocelyne Trémembert analysent les conditions de la fracture numérique en effectuant une typologie des usages et des non-usages des technologies de l'information. Au-delà des modèles d'usages, elles mettent en évidence les typologies « discriminantes » à l'égard des non-usagers (Boutet, Trémembert, 2009 : 73). En premier lieu, elles soulignent que cette question de la fracture numérique, et donc d'exclusion numérique est encore et toujours liée au problème de l'accessibilité aux TIC et à l'équipement requis pour apprendre et ensuite maîtriser les outils technologiques. En second lieu, les auteurs font valoir que l'on ne peut appréhender l'exclusion numérique en se contentant de la définir par opposition à l'inclusion numérique. En d'autres termes, il ne conviendrait pas d'appréhender les non-usages des TIC en prenant appui sur les usages de ces mêmes technologies. Selon leur recension des études effectuées auprès des non-usagers, c'est la recherche d'Amanda Lenhart *et al.* (2003, *in* : Boutet, Trémembert, 2009) qui propose une typologie de non-usagers ayant choisi de ne pas utiliser l'internet. Cette typologie identifie quatre groupes : « les groupes des *evaders* (que les auteurs identifient à ceux qui se dérobent), des *dropouts* (ceux qui renoncent), ceux qui utilisent par intermittence (les *intermittent users*) et non-usagers absolus (les *truly unconnected*) » (*ibid.* : 77)⁴. Sally Wyatt (2010) abonde dans le même sens, mais ajoute une nuance importante puisque, selon elle, le non-usage des technologies⁵ est un « choix volontaire qui n'aboutit pas toujours à l'exclusion sociale ». Son propos tend à démontrer que non-usage et exclusion sociale sont mutuellement exclusifs, sans qu'il y ait de relation de cause à effet. Comme Amanda Lenhart *et al.* (2003), Sally Wyatt tente de catégoriser les usagers et les non-usagers de l'internet en distinguant le comportement d'évitement passif et les formes de résistance active (Bauer *in* : Wyatt, 2010 : 24). Dans l'application de nos cas, nous utiliserons la taxinomie de Sally Wyatt qui présente quatre groupes : les résistants, les « abandonnistes », les exclus et les expulsés, et nous préciserons les transformations communicationnelles observées. Car au-delà des manifestations de résistance active ou passive pour

⁴ Extrait provenant de l'allocution donnée dans le cadre du colloque « Vieillir avec les technologies : des enjeux de société ? », au sein du programme *Journées sur le vieillissement actif*, en collaboration avec l'AQG, les 18 et 19 octobre 2011, Laval.

⁵ S. Wyatt traite de l'internet et non de l'ensemble des technologies.

reprendre l'expression de Sally Wyatt, se pose la question de la nature, voire de la qualité de la communication engagée.

Des jeunes aux aînés : une population de plus en plus branchée ?

Les données de Statistique Canada, de l'Institut de la Statistique du Québec ainsi que du CEFRIQ soulignent l'augmentation constante des taux d'utilisation d'Internet et des autres technologies, du cellulaire en particulier. Au Canada, c'est l'enquête sur l'utilisation de l'internet (ECUI, 2010) qui « mesure l'étendue et la portée de l'utilisation par les particuliers »⁶. L'Institut de la statistique du Québec (ISQ) et le CEFRIQ mesurent, quant à eux, les diverses utilisations qui sont faites par les particuliers au Québec. De ces rapports d'enquête, il ressort qu'en 2010, le taux d'utilisation de l'internet s'élève à 75,9 % contre 80,3 % pour la moyenne canadienne. Il est intéressant de noter qu'entre 2009 et 2010, le taux pour le Québec est passé de 77,1 % à 75,9 % et qu'il s'agit donc d'une diminution. Toutefois, lorsqu'il s'agit de considérer la tranche des 16 à 24 ans, le pourcentage est 97,8 % (S@voir:stat, mars 2012). Parmi les données intéressantes recueillies par ces organismes, notons celle selon laquelle 14,3 % des utilisateurs qui accèdent à l'internet le font désormais à partir de leur assistant numérique personnel (S@voir:stat, mars 2011). Si l'on considère les données par ménage cette fois, 72,9 % des ménages ont accès à l'internet et « la proportion de ménages branchés utilisant une connexion de type haute vitesse est de 93 % au Québec » (ISQ, août 2011). Dans tous les cas de figure, les données liées aux ménages ou aux particuliers montrent que les pourcentages sont systématiquement inférieurs à la moyenne canadienne.

Contrairement à l'image véhiculée – dans les médias principalement –, le Québec n'est pas entièrement branché. En effet, les taux d'utilisation montrent que seulement 75 % environ de la population québécoise a accès à l'internet. De manière plus significative, les données analysées par l'Institut de la statistique du Québec montrent la corrélation entre l'accès à l'internet et le niveau de revenus et de scolarité des ménages. Ainsi dans « le 1^{er} quartile du revenu familial (30 000 dollars et moins), 47,3 % des ménages utilisent l'internet » (ISQ, 2011). Lorsqu'il s'agit de considérer les applications que font les particuliers ou les ménages québécois, les usages les plus répandus demeurent l'utilisation du courriel, la recherche d'informations et le magasinage en ligne. Au-delà des statistiques d'utilisation, ce sont raisons pour lesquelles les ménages n'utilisent pas l'internet qui sont d'intérêt. Le bulletin de l'ISQ (2011 : 3) mentionne :

« La principale raison pour laquelle certains ménages n'ont pas accès à Internet au domicile est l'absence de besoin ou d'intérêt (57,2 %). La proportion est semblable au Canada (56,2 %) et en Ontario (55,5 %). Comme autres raisons, on trouve aussi le coût pour les services ou

⁶ Accès : http://www.stat.gouv.qc.ca/savoir/sources_def/tic/sources/sc_ecui.htm.

équipements (20,6 %), le manque de confiance, de connaissances et de formation (13,9 %) et l'absence d'appareil d'utilisation Internet accessible dans le logement (12,5 %) ».

Quoi qu'on en dise, cette fracture numérique existe et les formes d'exclusion numérique vont au-delà des taux d'équipement, des modalités d'accès (à partir de quel terminal) et des raisons militent pour l'usage et le non-usage des technologies, et d'Internet en particulier.

Technologies et formes d'exclusion

Au cours des dix dernières années, nous avons mené trois recherches sur les usages des TIC auprès des adolescents, des aînés et des professionnels (adultes et jeunes adultes). Dans les trois cas, nous avons examiné les conditions d'usages des TIC (taux d'équipement, apprentissage des diverses fonctionnalités, capital social mobilisé, résistance à l'utilisation). Pour chacune de ces études, les adolescents et les TIC (2002-2007), les professionnels et les mobiles (2008-2011) et les aînés et l'internet (y compris diverses applications technologiques, 2005-2011), nous avons procédé à une collecte de données en trois temps, soit la phase qualitative, la phase quantitative et les groupes de discussion comme moyen de validation⁷. Chaque étude possède ses objectifs de recherche spécifiques. Cependant, de manière générale, les principales questions peuvent être regroupées autour des pôles suivants : les usages spécifiques, les mécanismes d'appropriation des technologies (processus d'apprentissage) et les constats d'usage ou de non-usage de ces technologies. Pour chacune de ces recherches, nous avons identifié une ou plusieurs formes d'exclusion numérique. Et comme nous le mentionnions en introduction, nous avons constaté que, malgré les différences sociodémographiques, ce sont presque les mêmes exclusions que vivent les adolescents, les aînés et les professionnels.

Vivre et s'exposer avec les TIC : le point de vue des adolescents

Dans le cadre de cette étude, réalisée de 2003 à 2007, nous avons analysé les comportements des jeunes usagers québécois de 13 à 17 ans qui utilisent les TIC⁸ quotidiennement. En posant un regard pluriel sur l'usage des technologies, c'est-à-

⁷ Les outils de collecte de données n'ont pas nécessairement toujours été utilisés dans le même ordre. À titre indicatif, pour la recherche sur les adolescents, nous avons d'abord procédé à l'étape quantitative, suivie des entrevues et des groupes de discussion. À l'inverse, pour les mobiles, nous avons commencé par les groupes de discussion, suivis des entrevues et ensuite d'une collecte pancanadienne. Ces recherches ont reçu l'appui financier du Conseil de recherche des sciences humaines du Canada, du Fonds québécois sur la culture et la technologie et l'entreprise privée Bell Canada. Les rapports de recherche se trouvent sur le site Web suivant : <http://unesco.com.uqam.ca>

⁸ Les technologies et applications considérées dans l'étude sont : l'internet, l'ordinateur, les jeux vidéo, la téléphonie mobile et fixe et la télévision.

dire en observant et en documentant les diverses modalités d'appropriation des TIC, nous avons considéré la relation que les jeunes établissent spécifiquement avec l'internet et le cellulaire. À cet égard, nous souhaitons appréhender les diverses formes de communication établies par les adolescents avec leur communauté en marge de leur parent. Depuis la réalisation de l'étude, les données ont été confirmées grâce à l'avènement et la généralisation des réseaux sociaux et de Facebook notamment. Nous insistons sur le rôle des parents afin de déterminer de quelle manière s'exerce ce contrôle parental à travers l'examen des règles familiales, le suivi des déplacements des adolescents désormais joignables en tout temps sur leur cellulaire et les attitudes face aux rencontres d'inconnus par le biais du *chat*, des réseaux sociaux et des outils comme les blogues où les photographies des adolescents se répercutent dans le cyberspace, sans que la personne concernée ait donné son accord, sans qu'elle le sache parfois. Dans ce contexte de surconsommation « technologique » où les parents disposent de plusieurs moyens de surveiller les activités de leurs enfants, nous voyons émerger de nouvelles problématiques liées au droit à la vie privée des adolescents et au sentiment de vulnérabilité que peut générer l'utilisation des TIC⁹.

Lorsque Lucien Sfez (1996), dans un article sur les idéologies dominantes, évoque la notion d'interactivité, « il remarque que cette notion se substitue à l'une des trois valeurs républicaines, la liberté : [...] elle se trouve réalisée par l'interactivité issue des progrès techniques des machines à communiquer, qui laisse à l'homme, à l'individu, sa liberté d'intervention face au déterminisme des machines ». Nous pourrions presque adopter mot pour mot cette citation et la transposer aux discours des parents et de leurs adolescents qui situent sur le même plan la liberté et les technologies, faisant ainsi de ces dernières le catalyseur de cette liberté. Pourtant, lorsque nous analysons les liens entre les TIC et les parents et les relations entre les TIC et les adolescents, ce sont également les thèmes de danger, de vie privée, voire d'insécurité que nous identifions dans leurs propos. L'insécurité des parents à l'égard des TIC utilisées par leurs adolescents engendre une organisation de « l'espace technologique » qui détermine les modalités d'accès des adolescents aux TIC. Conscients de la nécessité d'ouvrir leur foyer aux technologies et d'outiller leurs adolescents pour des raisons scolaires, voire professionnelles, ces parents instaurent parfois un contrôle parental insidieux qui s'oppose au discours libertaire qu'ils affichent à l'égard de l'accès, puis de l'utilisation des TIC par les adolescents. Ainsi l'atteinte à la vie privée et aux libertés des adolescents se vérifie-t-elle à deux niveaux : dans le discours des parents, elle se traduit par la nécessité de protéger l'adolescent de mauvaises expériences ou de mauvaises rencontres, tandis que dans le discours de ces jeunes usagers, elle prend la forme d'un manque d'intimité indirectement mentionnée – voire critiquée – par les adolescents. Par exemple, le discours des parents a parfois révélé des comportements extrêmes tels que le bris de Webcams en raison

⁹ Extrait provenant de l'allocation donnée dans le cadre de l'IAMCR, Communication Policy and Technology (CP&T) Section, UNESCO, Paris, 23-25 juillet 2007.

de leur dangerosité ou bien l'installation de logiciels permettant de retracer les conversations *chats* de leurs adolescents. Cependant, dans bien des cas, pour vaincre le sentiment d'insécurité des parents, l'apprentissage des TIC au sein de la sphère privée devient l'un des plus sûrs moyens de se prémunir contre les éventuels dangers du cyberspace. Josiane Jouët (1993) montre également que « s'établit en effet un lien entre, d'une part, l'architecture de la technique et, d'autre part, la construction des pratiques sociales ». Mais cette chercheuse va plus loin en précisant que la médiation technique n'est pas neutre et imprime sa marque sur les pratiques communicationnelles d'un corps social. En l'occurrence, les pratiques des adolescents et de leurs parents n'échappent pas à ce constat. Alors que les parents se servent des technologies essentiellement pour des raisons professionnelles, les adolescents québécois interrogés construisent leurs discours sur l'apprentissage des TIC autour du jeu. L'usage ludique a favorisé l'apprentissage et la banalisation des technologies dans leur quotidien. Les parents affirment faire confiance à leurs enfants et demeurent vigilants pour s'assurer qu'il n'y a pas d'abus. Selon eux, il s'agit de « faire preuve de bon sens » en effectuant une gestion au « cas par cas » des éventuels comportements abusifs ou dangereux. Les abus auxquels ils font référence concernent avant tout le nombre d'heures consacrées par leurs enfants à l'utilisation des technologies. Les parents expriment leur désaccord lorsque l'utilisation des TIC par leurs enfants cause des inconvénients précis, par exemple si l'adolescent passe plus de temps à jouer sur son ordinateur qu'à faire ses devoirs. Par exemple, la mère d'un participant raconte que son mari a pris les grands moyens en désinstallant le jeu de l'ordinateur de leur fils, car ils estimaient que celui-ci n'était pas en mesure de limiter lui-même son utilisation. Au-delà du dialogue et de la prévention, les parents exercent un contrôle réel sur leurs adolescents en établissant des règles de conduite et en assurant une surveillance de leurs activités. La mise en œuvre de règles d'encadrement des TIC semble débiter à l'adolescence – voire à la préadolescence dans certains cas – lorsque la vulnérabilité des adolescents est importante et que l'initiation à la technologie dans un cadre privé débute. Pour limiter ou surveiller les activités de leurs adolescents, les parents les empêcheront d'avoir un ordinateur dans leur chambre ou ils en limiteront le temps d'utilisation, changeront le mot de passe ou utiliseront un logiciel de surveillance, pour les conversations par messagerie instantanée sur l'internet, par exemple. Tous les parents ont sensibilisé leurs enfants au danger de rencontrer des étrangers peut-être mal intentionnés. Certains parents disent même avoir accompagné leurs enfants lors de rendez-vous planifiés après une rencontre sur le Web. Peu d'adolescents interrogés ont choisi de ne pas tenir compte des avertissements parentaux concernant les limites du *chat* et des dangers pouvant en découler.

La communication par l'internet constitue souvent un lieu significatif d'appropriation de la technologie par les adolescents. Cependant, elle représente pour les parents une source de dangers qui explique souvent le faible taux d'ordinateurs branchés à l'internet et présents dans les chambres des adolescents. Le père d'une autre adolescente a mis un frein à l'utilisation des Webcams de manière

assez drastique en brisant délibérément les appareils pour qu'ils ne soient plus utilisables. Les adolescents n'ont pas d'autre choix que de respecter les limites imposées par le cadre familial afin de conserver leur accès aux technologies. La mise en œuvre des règles parentales conduit à évaluer l'espace privé dont disposent les adolescents en fonction des dangers potentiels de l'espace public. Qu'en est-il donc de cette promesse de liberté offerte par les TIC, à laquelle les jeunes aspirent ?

Plusieurs éléments de réponse se trouvent du côté des possibilités offertes par la technologie lorsque celle-ci leur permet de développer et de construire une identité totalement privée, une identité qui les individualise, qui les rend plus libres, plus autonomes, qui leur permet de se détacher de la cellule familiale. Ce faisant, les outils technologiques leur procurent un sentiment d'autonomie, d'efficacité, d'indépendance et même de supériorité face à leurs parents. Certains adolescents ont testé les limites des règles imposées. Des témoignages relatent le piratage de boîtes de courrier électronique ou font état de pratiques de « *hacking* » et illustrent le rapport complexe qu'entretiennent les jeunes avec les technologies. En portant atteinte à la vie privée des autres, en ayant un accès quasi-permanent à leurs pairs, les adolescents reconnaissent facilement que les technologies utilisées dans l'espace privé ou public peuvent menacer leur vie privée (Fusaro, Hildgen, 2007).

L'intégration des jeunes dans le cyberspace se traduit de plus en plus par une présence accrue dans les réseaux sociaux et sur les autres plates-formes de blogs où ces jeunes se racontent et se mettent en scène. Est-ce si différent des conversations téléphoniques d'il y a quelques années ? Vraisemblablement, car ce qui relevait d'une communication bilatérale entre deux individus sur un canal de communication « privé » prend désormais la forme d'un échange multipartite où tout un chacun doit commenter la dernière blague, la dernière photo ou autre trouvaille. Cet échange déconstruit utilisant un vocabulaire et des formes langagières liés au format de la technologie (les textos, le *chat* et l'utilisation massive d'images) donne aux adolescents le sentiment d'être connectés en temps réel sur ce qui se passe après l'école. Toutefois, nombreux sont les auteurs qui depuis 2008 attirent l'attention des « adultes » sur les phénomènes de « *bullying* » ou de « *Cyberbullying* » ; en d'autres termes sur l'ensemble des formes d'intimidation qui peuvent parfois conduire au suicide (Hinduja, Patchin, 2010, 2011 ; Hoff, Mitchell, 2009 ; Valkenburg, Jochen, Schouten, 2006). Si l'ensemble des acteurs s'entend sur les possibilités d'ouverture offertes par l'internet, par exemple, la possibilité de communiquer avec n'importe qui, n'importe quand sans aucune entrave, tous reconnaissent les transformations en cours et s'inquiètent des dérapages observés auprès de ces jeunes adolescents. Dans ce cas particulier, et en reprenant la taxinomie de Sally Wyatt, ce sont bien des « expulsés » que nous parlons, mais ces expulsés ne représentent pas ces individus qui ont changé de travail ou terminé leurs études (Wyatt, 2010 : 25). Ce sont plutôt des jeunes à qui l'on a interdit l'accès aux diverses plates-formes

en raison de leurs activités ou carrément en raison de ce qu'ils sont. Le texte de Cheri Jo Pascoe (2011) insiste en particulier sur les reconfigurations sociales à l'œuvre lorsque les jeunes utilisent les réseaux sociaux. L'auteur met en lumière leur fragilité et surtout révèle que l'inégalité que certains jeunes vivent affecte les relations sociales comme le *dating* et leur culture de la romance.

Le cas des jeunes usagers des TIC montre en substance que l'exclusion numérique à laquelle ils sont confrontés est de deux ordres : ou bien ils n'ont pas accès en raison de difficultés matérielles ou familiales (les cas des abandonnistes et des non-usagers absolus ; Boutet, Trémembert, 2009 ; Wyatt, 2010) ou bien ils sont exclus de leurs réseaux (les *dropouts* et les expulsés ; *ibid.*). Dans tous les cas de figure, ces situations se traduisent par une rupture communicationnelle – parfois dramatique – qui brise les relations de confiance indispensables à l'établissement du capital social et donc du réseau social.

Des technologies anxigènes : le rapport des professionnels au cellulaire

L'étude réalisée auprès des professionnels s'est déroulée au cours de l'année 2010 a permis de mieux comprendre les relations que ces individus entretiennent avec l'objet technologique qu'est le cellulaire (le téléphone intelligent notamment). En reprenant la segmentation de Statistique Canada, nous avons interrogé trois groupes d'usagers, les 18 à 24 ans, les 25 à 34 ans et les 35 à 44 ans dans les régions suivantes : la grande région de Montréal, la grande région de Québec et la région de Sherbrooke. Au total, ce sont 113 participants que nous avons questionnés sur leurs usages et leurs non-usages du cellulaire. Nous avons d'abord constaté un sentiment de dépendance à l'égard de l'objet technologique. En effet, plusieurs ont affirmé ne pas pouvoir vivre sans celui-ci, en précisant que son oubli crée parfois une situation anxigène. Les utilisateurs ont envers leur téléphone cellulaire une relation de dépendance et un sentiment d'insécurité accompagne le manque ou l'absence du téléphone cellulaire chez son propriétaire. Ce sentiment était particulièrement probant chez les répondants de la tranche des 18-24 ans. Lorsque nous avons analysé les réponses des participants sur leur relation au téléphone cellulaire, nous les avons classées en trois catégories : « Amour, haine et dépendance » (Fusaro, 2010 : 7). Dans le premier cas, les participants disaient spontanément : « je suis en amour avec mon cellulaire », l'objet devenant le prolongement de leur identité professionnelle et personnelle : « Il me permet de me sentir important » (Fusaro, 2010 : 74). Ils se définissent à travers l'utilisation qu'ils en font, utilisation qui devient à ce point importante en termes de fréquence que l'ensemble des participants reconnaît vivre une forme de dépendance. Ils préfèrent oublier leur portefeuille que leur cellulaire. À l'opposé de l'axe, nous retrouvons ceux pour qui l'idée d'être

joint en tout temps et à tout moment n'est plus supportable. Ce cas de figure a été mentionné par plusieurs participants et relève d'une situation où la personne utilisait auparavant son téléphone mobile à tout moment. À la disponibilité professionnelle s'ajoute la disponibilité familiale et amicale, voire la disponibilité spatiale et temporelle : « Je n'ai plus le choix de répondre au cellulaire, mes amis savent où je suis » (*ibid.*). Enfin, ceux que nous avons appelés les « dépendants » sont ceux pour qui le mobile représente un lien nécessaire et important avec leur milieu social, qu'il soit professionnel ou personnel). Cette catégorie d'utilisateurs considère le mobile comme un passe-temps qui occupe le vide des moments du quotidien (l'attente à l'arrêt de bus, par exemple). L'utilisation fréquente entraîne une relation de dépendance. Cependant, contrairement à ce qui se passe dans la première catégorie, ici, l'objet est presque considéré comme « un mal nécessaire » qui remplit des fonctions utilitaires. À cet égard, les « dépendants » rejoignent ceux qui désormais vivent une relation difficile avec leur mobile.

En analysant les données et en simplifiant peut-être à l'excès, nous pourrions dire que ceux qui aiment leur cellulaire se retrouvent majoritairement dans la catégorie des 18 à 24 ans. Les « dépendants » sont plus nombreux au sein du groupe des 25 à 34 ans, et ceux qui souhaiteraient se départir de leur mobile, mais ne peuvent le faire sont majoritaires dans la catégorie des 35 à 44 ans. Pourtant, malgré un profil différent au sein des trois groupes (utilisation homogène chez les plus jeunes et utilisations hétérogènes chez les plus âgés), tous ont dit se sentir exclus s'ils ne l'avaient pas. Le sentiment de vulnérabilité ressenti est tel qu'il provoque des attitudes anxieuses qui conduisent les plus dépendants à consulter leur Facebook, textos et autres applications toutes les cinq minutes. Malgré la différence des trois postures, un point commun reliait les participants : l'impact sur la communication. En effet, au fil des discussions, plusieurs ont manifesté de l'inquiétude quant à la place et au rôle qu'occupent les mobiles au sein de la société. Soucieux de la perte du lien social, des transformations des relations humaines et de la dangerosité pour les plus jeunes, les interviewés évoquaient une communication devenue tributaire de l'objet technologique : « On ne se parle plus ». Cet état de fait était principalement attribué à l'utilisation massive des textos et du *chat* à partir de leur mobile.

Comme c'était le cas chez les jeunes, les participants considèrent que la possession (ou non) d'un téléphone cellulaire peut mener vers des formes d'exclusion numérique. « Je téléphone, donc je suis » devient, dans leurs mots, « je n'ai pas de téléphone, donc je n'existe pas ». Cependant, au-delà de la nature de l'équipement, ce sont encore les ruptures communicationnelles qui sont montrées du doigt puisque de l'avis des usagers, l'utilisation du téléphone comme principal moyen de communication conduit à une instrumentalisation des relations sociales.

De l'inclusion à l'exclusion numérique : la participation des aînés

Ils sont âgés, ils ont entre 65 et 85 ans et au cours des dix dernières années, ils se sont mis à utiliser les technologies de l'information. Dans le cadre du projet « Génération @ », nous les avons interrogés sur leurs utilisations des TIC et sur les déterminants facilitant ou non l'usage des diverses technologies. L'analyse des données a contribué à une meilleure compréhension des freins et des motivations des aînés quant à l'usage des technologies de l'information, et de l'internet en particulier. S'il existe chez eux un réel engouement pour l'ordinateur et l'internet, les aînés sont également confrontés à différents blocages, tout aussi tangibles, qui révèlent les principales craintes ressenties par les aînés lorsqu'il s'agit d'utiliser l'ordinateur et Internet. Un premier constat est que les aînés représentent un groupe d'utilisateurs non homogène, avec des besoins et des « croyances » qui les conduisent à considérer les TIC comme un vecteur de changement et d'intégration sociale. L'internet est vu comme un nouvel espace de communication et d'échanges qui peut réduire l'isolement dans lequel ils se trouvent et peut contribuer à l'amélioration de leurs relations sociales et familiales. Pourtant, plusieurs aînés rencontrés ont affirmé que l'internet augmente l'isolement et contribue à ce que certains se trouvent coupés de l'environnement social.

Lorsque nous avons demandé aux aînés de définir ce que représentent les technologies, les points de vue exprimés ont pu être regroupés en deux catégories : « C'est un outil indispensable pour communiquer, c'est l'ouverture sur le monde, la mondialisation, l'accessibilité, c'est un outil illimité, "extraordinaire", "indispensable" » ; mais aussi : « On est facilement dépassé par les changements technologiques, c'est impersonnel, dangereux, les informations sont désuètes, les technologies empêchent la socialisation » (Homme, Montréal, Fusaro, 2010 : 13). Lorsque nous avons questionné les participants sur les principales raisons expliquant la « popularité » des TIC, ces derniers ont identifié plusieurs éléments comme la rapidité d'accès à l'information, la possibilité d'emmagasiner une grande quantité d'information, la facilité d'utilisation du courriel et enfin la capacité à communiquer facilement avec sa famille et son entourage n'importe où dans le monde. Cependant, malgré les avantages mis de l'avant, les aînés se sentent exclus de la société dans laquelle ils évoluent. Leurs propos sont à cet égard révélateurs du malaise qu'ils ressentent. Certains vont jusqu'à dire qu'ils sont handicapés, qu'il leur manque « quelque chose ». Ils ne peuvent avoir accès aux informations qui les concernent et sont constamment à la remorque de ceux qui « connaissent » ces outils technologiques, leurs amis ou leur famille. D'ailleurs, ils constatent de plus en plus que la non-possession d'un ordinateur ou la non-utilisation de l'internet ou d'une adresse courriel les exclut de leur entourage, de leur groupe d'appartenance :

« C'est sûr que dans le temps des fêtes, on a souvent des discussions, puis des fois, je me sens comme exclu parce que je ne suis pas capable d'embarquer dedans. Tu sais, ils te parlent de toutes sortes d'affaires, qu'ils ont été là ou là. C'est surtout à ces moments-là que je trouve qu'à un moment donné ... Là, tu te dis : "Il me semble qu'il m'en manque un bout" ».

En outre, ils sont encore peu nombreux à posséder un ordinateur et à utiliser l'internet en raison de la difficulté liée au processus d'acquisition et à la fréquence des changements technologiques. À cet égard, plusieurs ont mentionné la relation de dépendance qui existe avec leurs proches qui doivent les aider à faire un choix approprié : par exemple, acquérir un équipement qui répond à leurs besoins en termes physiques et en termes d'ergonomie, bénéficier d'un apprentissage permettant d'assimiler les connaissances de base et enfin, avoir accès à une forme d'accompagnement lors de l'apprentissage et surtout lorsque les problèmes d'utilisation surviennent. De manière générale, les aînés sont prudents et méfiants à l'égard des technologies qu'ils utilisent. Si l'internet constitue un levier important pour communiquer et s'ouvrir sur le monde, il faut – selon eux – conscientiser les aînés quant aux dangers d'Internet. Favoriser l'utilisation des technologies, et de l'internet en particulier passe par la mise en œuvre de mesures d'accompagnement lors de l'apprentissage des TIC. Il apparaît également que la complexité de l'environnement technologique constitue un frein important à l'utilisation de l'internet. Toutefois, lorsque les aînés se sentent en « zone de confort » par rapport aux technologies, leurs usages se diversifient progressivement (chat, blogues, etc.).

L'internet et les technologies de l'information représentent un outil d'intégration des aînés qui, il n'y a pas si longtemps s'étaient « retirés » de l'espace public. L'enthousiasme avec lequel certains se sont mis à utiliser ces outils ne doit cependant pas occulter l'exclusion numérique que vivent plusieurs aînés, surtout ceux âgés de 75 ans et plus. Comme dans les cas de figure précédents, cette exclusion est en lien avec la possession de l'objet technique, mais ici s'ajoute la problématique de la maîtrise des applications. L'exclusion numérique à laquelle les aînés sont confrontés se traduit là encore par des ruptures communicationnelles importantes, d'autant plus critiques dans leur cas qu'ils sont parfois déjà isolés. C'est dans l'étude de « Génération @ » que nous avons trouvé une application presque directe de la taxinomie de Wyatt, puisqu'il y a réellement un usage volontaire et un non-usage tout aussi volontaire, certains aînés ayant le statut de « résistants », c'est-à-dire qu'ils ne souhaitent pas avoir accès à Internet, par exemple. Les « abandonnistes » ont essayé, mais faute de moyens liés à l'apprentissage et à la maîtrise des TIC, ils ont dû renoncer. Les « exclus » n'ont jamais eu accès, mais cela ne relève pas de leur choix et ce sont ici les moyens financiers et l'absence de réseau social qui sont en cause. Enfin, les « expulsés » sont dans ce cas-ci, les aînés qui ont été victimes d'une fraude et qui se sont retirés du cyberspace. Les ruptures communicationnelles se traduisent alors par le retrait des communautés d'appartenance.

Conclusion

À travers l'examen de trois cas, nous avons tenté de montrer que l'exclusion numérique tend à se renforcer au fur et à mesure que « l'arsenal technologique » se diversifie. En s'appuyant sur l'exclusion sociale d'une part, et sur la fracture numérique d'autre part, les trois populations observées mentionnent qu'elles vivent des situations d'exclusion numérique. Ces formes d'exclusion déjà documentées par d'autres sont ici analysées en termes communicationnels. En effet, ce sont les ruptures communicationnelles qui sont principalement soulignées par les participants qui s'inquiètent de la transformation des liens sociaux, voire de la « communication parlée » qui semble diminuer. Ainsi l'analyse des relations entre les TIC et les individus montre-t-elle l'importance que ces derniers accordent à la communication. Cependant, la question que nous posons « La communication à l'épreuve des TIC » est-elle réellement liée aux technologies ? Ne s'agit-il pas plutôt d'un positionnement éthique ? De fait, en ce qui concerne les jeunes et leurs usages des réseaux sociaux, c'est la question de la préservation de la vie privée qui est remise en question. Qui se cache derrière la photographie affichée sur le réseau ? Qui utilisera les données égrenées au fil des discussions ? Qui devrait intervenir pour modérer les échanges ? Lorsque nous considérons le cas des professionnels, c'est l'usage du téléphone cellulaire et de ses nombreuses fonctionnalités qui est questionné. Répondre ou ne pas répondre ? Faire semblant d'être disponible ? Sélectionner les appels entrants ou utiliser le téléphone comme un outil de contrôle. Enfin, les aînés s'interrogent sur ces technologies que les gouvernements tentent d'imposer sans leur donner les moyens de s'approprier l'objet technique.

Ainsi n'est-ce pas tant l'usage des technologies qui pose problème, mais bel et bien l'usage *éthique* de ces mêmes technologies dans une ère de communication. D'ailleurs, cette réflexion se pose déjà en termes de cursus scolaire ou universitaire, puisqu'au cours des dernières années, les programmes d'apprentissage ont introduit des cours sur l'éthique de la communication. La véritable question n'est donc pas « Quelle communication privilégier ? », mais peut-être « Quelle formation aux TIC faudrait-il favoriser ? ».

Références

- Atkinson R., 2000, « Combating Social Exclusion in Europe : The New Urban Policy Challenge », *Urban Studies*, 37, 5-6, pp. 1037-1055.
- Boutet A., Tremembert J., 2009. « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'Internet et de l'informatique », *Les Cahiers du numérique*, 1, 5, pp. 69-100.
- Britz J., 2004, « To know or not to know : a moral reflection on information poverty », *Journal of Information Science*, 30, 3, pp. 192-204.
- Coutu S., 2012, « Des clubs très privés », *L'ACTUALITÉ*, 15 mars, pp. 56-58.

- Daly M., Silver H., 2008, « Social exclusion and social capital : a comparison and critique », *Theory and Society*, 37, pp. 537-566.
- Ellul J., 1988, *Le bluff technologique*, Paris, Hachette.
- 1990, *La technique ou l'enjeu du siècle*, Paris, Éd. Economica.
- Fusaro M., 2010a, *Transactions mobiles : enjeux, contraintes et solutions*, Rapport de recherche final. Accès : <http://unesco.com.uqam.ca/index.php>.
- 2010b, *Projet Génération A – Phase II : Rapport des groupes de discussion Montréal-Québec*, Rapport de recherche.
- Fusaro M., Bonneau H., 2007, « Intertechnological appropriation of ICTs by Quebec teenagers : challenging perceptions to better define trends », *IAMCR*, « Communication Policy and Technology (CP&T) Section », UNESCO, Paris, 23-25 July.
- Fusaro M., Hildgen H., 2007, « Vaincre l'insécurité numérique et dépasser le sentiment de vulnérabilité : le cas des adolescents du Québec », *De l'insécurité numérique à la vulnérabilité de la société : 14^e colloque international « Informatique et société »*, Paris, CREIS.
- Hinduja S., Patchin J.W., 2010, « Bullying, cyberbullying and suicide », *Archives of Suicide Research*, 14, pp. 206-221.
- Hoff D., Mitchell S. N., 2009, « Cyberbullying : causes, effects, and remedies », *Journal of Educational Administration*, 47, 5, pp. 652-665.
- Institut de la statistique du Québec, 2011a, « Utilisation d'internet à des fins personnelles au Québec en 2009 », *Bulletin S@voir.stat*, mars. Accès : http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/savoir/pdf2011/savoir_mars11.pdf.
- 2011b, « Le branchement à Internet dans les ménages du Québec », *Bulletin S@voir.stat*, aout. Accès : http://www.stat.gouv.qc.ca/savoir/publications/points/STlenbref_aout11.pdf.
- 2012, « Utilisation d'internet à des fins personnelles au Québec en 2010 », *Bulletin S@voir.stat*. Accès : http://www.bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/multimedia/PB01620FR_Savoir2012M03F00.pdf.
- Jouët J., 2003, « Technologies de communication et genre : des relations en construction », *Réseaux*, 120, pp. 53-86.
- Morrow V., 2001, « Young people's explanations and experiences of social exclusion : retrieving Bourdieu's concept of social capital », *The International Journal of Sociology and Social Policy*, 21, 4/5/6, pp. 37-63.
- Pascoe C. J., 2011, « Resource and risk : youth sexuality and new media use », *Sexuality & Social Policy*, 8, pp. 5-17.
- Patchin J.W., Hinduja S., 2011, « Traditional and non-traditional bullying among youth : a test of General Strain Theory », *Youth & Society*, 43, 2, pp. 727-751.
- Sfez L., 1996, *La symbolique politique*, Paris, Presses universitaires de France.
- Wyatt S., 2010, « Les non-usagers de l'internet. Axes de recherches passés et futurs », *Questions de communication*, 18, pp. 21-36.