

INTERVIEW

Dominique Pasquier : «Les usages avancés du Net restent élitistes»

Par [Erwan Cario](#) — 21 novembre 2018 à 17:56 (mis à jour à 19:24)

Travail a la maison. Gilles Coulon/Tendance Floue

Avec les smartphones, Internet est entré dans les usages quotidiens des familles modestes. Mais il s'agit avant tout d'une version simplifiée et servicielle.

«Les usages avancés du Net restent élitistes»

Sociologue, directrice de recherches au CNRS et enseignante-chercheuse à Télécom ParisTech, Dominique Pasquier a enquêté sur l'appropriation par les classes rurales et populaires de l'outil numérique lors de la dernière décennie. Son enquête a été publiée dans un livre, *l'Internet des familles modestes*, sorti en octobre aux éditions Presses des Mines.

Longtemps, on a parlé de fracture numérique, des classes populaires et rurales qui n'étaient pas connectées...

Les familles modestes se sont équipées plus tard que les autres. Je me suis intéressée à ce sujet car ça m'horripilait de voir de nombreux travaux sur les usages d'Internet, mais toujours sur les mêmes populations, comme les jeunes, les diplômés, les urbains. Il y a eu aussi des travaux sur les populations précaires, comme sur l'usage du téléphone mobile dans les périodes de migration. Il y avait donc les précaires et les élites avec leurs usages innovants, mais rien entre les deux. Le projet est parti de cette interrogation : est-il en train de se passer quelque chose que personne n'est allé voir ? C'était étrange car on savait par certaines enquêtes qu'il y avait un rattrapage énorme qui s'était fait, notamment avec le smartphone.

Comment avez-vous abordé cette enquête ?

Ce qui m'intéressait, c'est qu'Internet est un outil conçu par des archidiplômés américains pour un milieu de chercheurs. Ça s'est ensuite élargi, mais c'est resté un outil des élites, qui passait par l'écrit. Et donc, que se passe-t-il quand cet outil s'intègre dans la vie quotidienne de gens qui n'ont pas ce profil en termes de formation ou de diplôme ?

Une de vos constatations, c'est qu'Internet s'est intégré à la vie quotidienne...

C'est ce qui m'a frappé quand j'ai commencé les entretiens : non seulement Internet est là, mais c'est comme s'il avait toujours été là ! C'est très frappant. Les femmes

m'ont raconté : «*Le matin, je me lève, je prends mon café et je lis mes notifications Facebook.*» C'est déjà ritualisé alors que c'est très récent. Je pensais que ça continuait à être vécu comme quelque chose de compliqué. Mais en fait, c'est totalement fluide. L'adoption d'Internet est aussi allée très vite car, si elles se sont équipées tard, ces familles en avaient beaucoup entendu parler. Ce devait être un sentiment d'exclusion très fort, d'être en dehors de cet univers.

Ces familles accèdent-elles aussi à Internet avec un ordinateur ?

Non, ces familles ne se sont jamais vraiment approprié l'ordinateur. Les tablettes et téléphones, avec leur interface tactile, suppriment l'obstacle du clavier et de la souris. C'est ce qui a boosté l'équipement et la connexion.

L'Internet de ces familles est donc une version simplifiée, tactile et servicielle...

Oui, Internet a avant tout pour elles un usage utile, qui s'intègre parfaitement dans le quotidien. Ce que je retiens, c'est que les personnes que j'ai rencontrées ont pris ce qui était important pour elles. Mais ce qui a encore du mal à passer aujourd'hui, c'est la dématérialisation des services administratifs. Ce sont des personnes qui se promènent sur le Bon Coin avec une grande aisance, elles n'y ont aucun problème d'interface, et dès qu'elles se retrouvent sur le site de Pôle Emploi ou de la CAF, c'est l'horreur. Ce sont d'énormes problèmes d'ergonomie, et il y a une grosse responsabilité de la part des pouvoirs publics.

Une des conclusions assez inattendue de votre enquête, c'est que le mail est quasi absent...

Je ne m'y attendais pas. Et ça explique aussi les problèmes avec les administrations. Le mail n'est pas du tout utilisé pour communiquer. Il sert pour la gestion des comptes sur les sites d'achats et pour les services publics. Mais les boîtes mail se retrouvent très vite encombrées par les pubs. Il y a aussi un rapport à l'écrit différent avec le mail, qui est plus protocolaire que les messages laissés sur Facebook.

Avez-vous eu des réactions sur les questions de vie privée sur Facebook ?

Non, je n'ai jamais recueilli quoi que ce soit sur le problème des données personnelles, comme si le débat qui agitait la presse à ce sujet restait celui des élites, un sujet qui ne les concernait pas.

Internet, dans sa globalité, ne reste-t-il pas très élitiste ?

Oui, complètement. Les travaux sur les hackers ont bien montré qu'il s'agissait dans la plupart des cas d'hommes très diplômés. Les usages très avancés et créatifs, ça reste une histoire de classes supérieures. Et il y a aussi un aspect d'humilité très fort, il ne faut pas «ramener sa fraise» en ligne.

Vous avez aussi enquêté à partir de comptes Facebook...

J'ai récupéré ces accès grâce à une autre enquête, Algotop, qui avait aspiré, avec le consentement des gens bien sûr, le contenu de comptes depuis leur création. C'est un autre univers. Quand on rencontre les gens, il y a un certain rapport qui s'installe, les gens affirment ne pas se dévoiler sur Internet. J'ai sélectionné des comptes avec le même profil que les personnes que j'ai rencontrées : elles habitent à la campagne, elles ont entre 30 ans et 50 ans, employées des services à la personne ou ouvrières. Eh bien on voit que ça peut aller assez loin dans le dévoilement de l'intimité.

C'était un travail compliqué. Il n'y avait pas de méthode. J'ai passé presque un an à lire tous les jours pour essayer de comprendre quel statut il fallait donner à ce contenu. On comprend assez vite que les interactions en ligne sont des échanges qui restent dans l'entre-soi social. Avec quelques spécificités. Par exemple, on échange très peu sur son activité professionnelle, contrairement aux classes moyennes et supérieures.

Et on partage beaucoup de citations...

J'ai découvert cette pratique que j'ai trouvée fascinante : les envois de citations sur la vie, ces «panneaux» qui sont énormément partagés. Ça se finit toujours par «Poste-le sur ton mur si tu es d'accord». On voit qu'il y a une morale qui circule à toute vitesse et qui contient toujours les mêmes messages : être authentique, être soi-même, aimer sa famille, ne pas trahir, ne pas faire attention aux apparences, etc. C'est-à-dire exactement l'inverse de ce qu'on raconte du monde politique, qui est faux, fourbe, voleur, etc.

Cette circulation de citations mais aussi de caricatures, c'est une manière de tester l'accord de son entourage. C'est une recherche de consensus avec un objectif de réassurance sur la morale commune. Et il faut condamner les gens contraires aux normes.

Observez-vous des similitudes entre les usages étudiés et ceux des «gilets jaunes», qui se sont organisés sur Facebook ?

Effectivement, la population que j'ai étudiée a beaucoup à voir avec les Français mobilisés par ce mouvement. Au premier chef, parce qu'ils sont dépendants de la voiture : certaines des aides-soignantes que j'ai interviewées faisaient 80 kilomètres par jour pour aller travailler... Mais cela va très au-delà, il y a toute une vision du monde derrière : en haut, les élites politiques se sucent - «la place est bonne» revient tout le temps dans les comptes Facebook que j'ai étudiés dès qu'il s'agit de parler des hommes politiques - et en dessous dans l'échelle sociale, les «assistés»... Les premiers

ne payent pas leur essence, les seconds ne sont pas obligés de faire le plein pour aller travailler. C'est une vision très chiffrée de l'échelle sociale, et les sommes qui circulent sur Facebook sont souvent farfelues. Mais ce qui compte, c'est que ce sentiment de se faire avoir des deux côtés nourrit un ressentiment énorme et entretient une défiance à l'égard de l'Etat-providence.

[Erwan Cario](#)