



Dominique Pasquier

L'Internet des familles modestes

Enquête dans la France rurale

Dominique Pasquier, *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*, Paris, Presses des Mines, Collection Sciences sociales, 2018.

© Presses des MINES - TRANSVALOR, 2018
60, boulevard Saint-Michel - 75272 Paris Cedex 06 - France
presses@mines-paristech.fr
www.pressedesmines.com

ISBN : 978-2-35671-522-7

© Photo de couverture : Gilles Mustar

Dépôt légal : 2018

Achévé d'imprimer en 2018 (Paris)

Cette publication a bénéficié du soutien de l'Institut Carnot M.I.N.E.S.

Tous droits de reproduction, de traduction, d'adaptation et d'exécution réservés pour tous les pays.

L'Internet des familles modestes

Enquête dans la France rurale

Collection Sciences sociales

Responsable de la collection : Cécile Méadel
Centre de sociologie de l'innovation (www.csi.mines-paristech.fr)

Jérôme Denis, *Le travail invisible des données. Éléments pour une sociologie des infrastructures scripturales*

Christine Barats, Julie Bouchard et Arielle Haakenstad, *Faire et dire l'évaluation. L'enseignement supérieur et la recherche conquis par la performance*

Céline Borelle, *Diagnostiquer l'autisme, Une approche sociologique*

Fabien Granjon, Venetia Papa & Gökçe Tuncel, *Mobilisations numériques*

Ronan Le Velly, *Sociologie des systèmes alimentaires alternatifs*

Collectif CSI, *Capitalization*

Nicolas Auray, *L'Alerte ou l'enquête*

Patrick Castel, Léonie Hénaut et Emmanuelle Marchal, *Faire la concurrence*

Mélanie Dulong de Rosnay, *Les Golems du numérique*

Michel Peroni, *Devant la mémoire. Une visite au Musée de la mine «Jean-Marie Somet» de Villars*

Alaric Bourgoïn, *Les Équilibristes. Une ethnographie du conseil en management*

Catherine Rémy et Laurent Denizeau (dir.), *La Vie, mode mineur*

Florian Charvolin, Stéphane Frioux, Méa Kamour, François Mélard et Isabelle Roussel, *Un air familier? Sociobistoire des pollutions atmosphériques*

Francesca Musiani, *Nains sans géants. Architecture décentralisée et service Internet*

Michel Callon et al., *Sociologie des agencements marchands. Textes choisis*

Emmanuel Kessous et Alexandre Mallard (dir.), *La Fabrique de la vente. Le travail commercial dans les télécommunications*

Jérôme Michalon, *Panser avec les animaux. Sociologie du soin par le contact animalier*

Jérôme Denis et David Pontille, *Petite sociologie de la signalétique. Les coulisses des panneaux du métro*

Madeleine Akrich, Michel Callon et Bruno Latour, *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs*

Nathalie Darène, *Fabriquer le luxe. Le travail des sous-traitants*

Liliana Doganova, *Valoriser la science. Les partenariats des start-up technologiques*

Geneviève Teil, Sandrine Barrey, Antoine Hennion et Pierre Floux, *Le Vin et l'environnement. Faire compter la différence*

Dominique Boullier, Stéphane Chevrier et Stéphane Juguet, *Événements et sécurité. Les professionnels des climats urbains*

Jérôme Bourdon, *Histoire de la télévision sous de Gaulle (nouvelle édition augmentée)*

Cyril Lemieux, *Un président élu par les médias?*

Fabien Granjon et Julie Denouël (dir.), *Communiquer à l'ère numérique.*

DOMINIQUE PASQUIER

L'Internet des familles modestes

Enquête dans la France rurale

Remerciements

Tout d'abord merci à l'Agence Nationale de la Recherche (ANR) qui a financé cette enquête sous l'acronyme POPLOG entre 2014 et 2018.

Les premiers terrains n'auraient pas été possibles sans l'aide d'amis qui ont pris la peine de me mettre en relation avec des personnes de leur entourage susceptibles de m'ouvrir d'autres portes : Marie-Christine LG, Brigitte B et Éric M sauront se reconnaître. Ces deux derniers m'ont aussi offert une merveilleuse hospitalité.

Les chercheurs du projet ANR Algopol m'ont donné de précieux conseils : je remercie particulièrement Irène Bastard, Dominique Cardon, Raphaël Charbey et Christophe Prieur.

J'ai le sentiment d'avoir épuisé un grand nombre de collègues en leur demandant des lectures critiques à différents stades de l'écriture : Valérie Beaudouin, Howard Becker, Sabine Chalvon-Demersay, Bénédicte Havard-Duclos, Benjamin Loveluck, Sylvain Parasie, Valérie Peugeot. Sans leurs commentaires et suggestions, je serais restée souvent démunie devant les questions que posaient beaucoup des données recueillies.

Introduction

Brigitte est ma première interviewée. Elle est aide-soignante dans une maison de retraite d'une petite ville à 25 km de chez elle et habite une maison isolée à laquelle on accède par un long chemin de terre depuis une départementale. La maison la plus proche est à 500 mètres, le premier village à 4 km. Autour : des champs clôturés, quelques vaches. La maison principale, une grande longère, donne sur une cour peu entretenue avec deux bâtiments qui doivent servir de débarras.

Brigitte a la cinquantaine, elle est habillée de façon très jeune : des baskets, un short en jean sur des collants épais lamés noirs, un haut mauve ras du cou. Pas tout à fait la tenue à laquelle je m'attendais. On entre chez elle et là, deuxième surprise, une cuisine ouverte avec un grand bar en bois et des tabourets hauts. Dans le reste de la pièce, deux canapés avec des coussins de couleur, une grande télévision à écran plat, et des étagères avec des sculptures en céramique « faites par un de ses copains qui est potier ». Dans un coin, il y a l'étagère aux « horreurs » : c'est là qu'elle met les objets kitch qu'ils ont pris l'habitude de s'offrir en famille au Nouvel An « pour se marrer » : un nain en bois qui fume la pipe, un gratte dos en forme de poire, etc. « C'est à qui achètera le truc le plus moche, et jamais au-dessus de 10 euros » m'explique-t-elle... On s'installe au bar, elle me fait un café – avec une cafetière à capsules – et c'est parti pour deux heures d'entretien durant lesquelles je découvre une personnalité très forte, qui a arrêté l'école parce que cela « la gavait », a commencé à travailler à 18 ans, s'est mariée à un artisan – elle est veuve aujourd'hui – a deux enfants adultes qui travaillent tous les deux, voyage à l'étranger avec sa fille (billets et chambres Airbnb réservées en ligne), part aux sports d'hiver avec sa belle-sœur (appartement en promo sur internet), télécharge ses photos sur un cloud, est fan de séries... Brigitte fait ses courses alimentaires dans un supermarché qui est à 6 km et, pour le reste, commande tout sur internet : la nourriture et les médicaments pour ses chiens, son appareil photo numérique, l'électro-ménager, des livres, des DVD, des meubles... Pour Noël, « les cadeaux arrivent dans la cour, c'est commode » explique-t-elle.

Brigitte illustre à elle seule bien des surprises de cette recherche. Internet s'est inséré dans sa vie de tous les jours de manière forte et durable. En passant un peu de temps en ligne, elle arrive à se procurer des objets et des services qu'elle ne pouvait auparavant ni s'offrir à de tels prix, ni se procurer dans son environnement géographique immédiat. Quand elle se pose une question, elle dit avoir immédiatement le « réflexe smartphone » pour trouver la réponse : elle a rangé le Quid et autres dictionnaires dans un meuble qu'elle « n'ouvre plus jamais ». Elle consulte des blogs pour trouver de nouvelles idées de modèles de tricot – le

tricot est une passion très ancienne que lui a transmise sa mère. Si elle doit rentrer tard à cause de ses horaires décalés, elle rattrape les séries ou les émissions qu'elle a ratées en replay sur sa tablette. Internet lui sert tout le temps, au point d'être devenu transparent. Quand je lui demande depuis combien de temps elle est connectée, elle a du mal à répondre («J'ai l'impression que ça a toujours été là!») pour conclure à la fin de l'entretien: «on s'en rend pas compte comme ça mais on l'utilise beaucoup! En fait j'utilise beaucoup internet au final!».

C'est donc l'extraordinaire rapidité avec laquelle cet outil s'est glissé dans les routines quotidiennes qui m'a frappée au premier abord¹. Pourtant il s'agit ici d'une enquête auprès de populations qui ont souvent été décrites comme les exclus de la révolution numérique et qui n'ont aucun usage d'internet dans leur vie professionnelle. Ils ont appris à s'en servir seuls, parfois avec l'aide d'un de leurs enfants. Ils se sont équipés plus tard que les classes supérieures², et ils n'ont pas d'usages innovants comme les jeunes: ils vont en ligne pour regarder, acheter, comprendre, rarement pour poster des contenus. Ils sont nombreux à s'être inscrits sur Facebook mais leurs «amis» sont en petit nombre et composés uniquement de personnes de leur entourage très proche, avec une place prépondérante accordée aux membres de leur famille. Facebook leur suffit, ils n'ont généralement pas essayé les autres réseaux sociaux numériques.

Mais ce qui frappe encore plus – et Brigitte en est un excellent exemple – c'est à quel point internet a pu accompagner les dynamiques de changement au sein des classes populaires: qu'il s'agisse des manières de s'habiller ou de décorer son intérieur, des modes d'accès au savoir et de relation aux experts, ou, on le verra, des manières de faire couple et famille, internet a ouvert des possibilités nouvelles, souvent saisies, mais toujours avec le souci de les rendre compatibles avec des valeurs anciennes et importantes.

Cette recherche tente de tisser deux fils différents. D'un côté, il s'agit de comprendre comment une technologie inventée et utilisée au départ par les classes supérieures

1 Les différences avec l'histoire de l'équipement en téléphone sont saisissantes: Claude Fischer (1992) qui a étudié le cas américain entre 1890 et 1940 montre que cinquante ans après l'invention, l'équipement en téléphone des classes populaires était resté faible surtout par rapport à celui des classes moyennes qui s'étaient massivement abonnées. De même la progression du téléphone dans les zones rurales agricoles des États-Unis, qui avait connu un boom important entre le début du siècle et les années 1920 (au point de dépasser l'équipement des urbains), s'est ensuite écroulée avec une montée du prix des abonnements due à une concentration des opérateurs. En 1940 donc, le téléphone était un outil de communication fortement associé aux classes moyennes des zones urbaines: la progression sociale de l'automobile pendant la même période fut beaucoup moins inégale.

2 Les enquêtes annuelles du CREDOC permettent de situer autour des années 2006/2008 le décollage de la connexion chez les employés et les ouvriers. Entre 2006 et 2017 la proportion d'employés ayant une connexion internet à domicile hors téléphone mobile est passée de 42 à 93%, celle des ouvriers de 31 à 83% (Credoc 2015, p. 48).

a trouvé sa place dans certains milieux populaires. De l'autre, il s'agit d'analyser ce que des usages d'internet peuvent nous apprendre des transformations de ces mêmes univers populaires. Je partirai du principe qu'internet est un simple outil : c'est ce qu'on en fait, comment on le fait et pourquoi on le fait comme cela, qui est intéressant. Internet permet certaines choses qui sont «apparemment» nouvelles. Mais, la sociologie nous l'a appris, il n'y a pas de déterminisme technique : les technologies s'encastrent dans les usages sociaux. Bourdieu l'avait bien montré avec l'introduction de la photographie au début du XX^e siècle dans des sociétés rurales traditionnelles. Si la photographie des grands moments de célébration familiale a pu s'imposer aussi vite (en moins de dix ans) auprès de villageois *a priori* très réfractaires à une pratique qu'ils considéraient comme un passe-temps étrange de citadins, «c'est qu'elle (venait) remplir des fonctions qui préexistaient à son apparition, à savoir la solennisation et l'éternisation d'un temps fort de la vie collective.» (Bourdieu 1965, p. 40).

La diffusion d'internet n'échappe pas à cette règle : elle s'est opérée en se coulant dans un certain nombre de fonctions sociales qui étaient déjà présentes mais que d'autres instruments remplissaient avant. Le passage du dictionnaire au smartphone pour répondre à une question en est un exemple parmi beaucoup d'autres : on n'a pas commencé à chercher l'orthographe et la signification d'un mot ou la date de naissance d'une célébrité avec internet. En même temps, on peut sans doute aller plus loin que ne le fait Bourdieu à propos de la photographie, et penser qu'internet ne fait pas que permettre d'effectuer plus vite ou mieux des actes qu'on a toujours pratiqués : il y a une part d'ouverture sur de nouvelles visions du monde. L'enjeu de cette recherche consiste précisément à identifier cette part d'ouverture. S'est-elle opérée de la même façon que dans d'autres milieux sociaux ? Quels sont les points de résistance ? Et de quel type d'ouverture s'agit-il ? D'une ouverture aux classes moyennes ? Aux modes de vie urbains ? Il y a aussi un prix à l'ouverture, celui que peut entraîner toute rupture avec des valeurs au fondement de l'ethos social d'un groupe. Comment est gérée cette tension ?

POPULAIRE ?

L'enquête a porté sur une fraction bien particulière des classes populaires : des ouvriers ou des employés dans le secteur des services à la personne, dans l'âge adulte et vivant dans des zones rurales³. C'est une population peu étudiée par les

3 Cette recherche laisse donc de côté les problèmes qui concernent les fractions les plus précaires des classes populaires face à internet, à commencer par l'impossibilité d'avoir aujourd'hui une existence administrative normale sans posséder d'outils de connexion, ou, pire, de carte bancaire. Pour ces individus bien plus démunis financièrement, le coût des connexions est un immense obstacle – qu'ils sont loin d'avoir réglé, puisque l'accès par des recharges mobiles auquel ils sont obligés de recourir revient infiniment plus cher qu'un abonnement illimité. Le tout dans un climat de dépendance très

sociologues : depuis une vingtaine d'années une grande partie des travaux portent sur les populations immigrées périurbaines et, de manière générale, ce sont les situations de précarité qui ont retenu l'attention⁴. C'est aussi une population dont les pratiques numériques restent largement méconnues. Il y a de nombreux travaux sur les usages d'internet mais, sauf rares exceptions, ils s'intéressent surtout aux pratiques des jeunes et des diplômés⁵. Il y a des travaux sur les classes populaires, mais aucun ne porte directement sur la question des nouvelles technologies. Certes, les connexions internet ont été plus tardives dans ces milieux sociaux, mais la fracture sociale à l'accès est résorbée depuis longtemps, surtout dans les familles avec enfants⁶. Et l'exemple du téléphone mobile où l'équipement s'est opéré très tôt dans ces populations sans accès à une ligne fixe sur leur lieu de travail, notamment pour résoudre les problèmes de coordination familiale, aurait dû attirer l'attention (Pasquier 2001).

Comment situer la population étudiée ? Comme l'a souligné à juste titre Olivier Schwartz, la catégorie du « populaire » ne va pas de soi aujourd'hui. L'accès des jeunes de milieu populaire à des études plus longues, l'entrée massive des femmes sur le marché du travail, le déclin de mondes ouvriers où existait une certaine clôture sociale au profit du développement de métiers de service qui opèrent des formes de désenclavement culturel par le contact avec d'autres univers sociaux tendent à brouiller les frontières : « dès qu'on se tourne vers des groupes subalternes non démunis, on rencontre une multitude de situations mixtes, intermédiaires, indéfinissables, pour lesquelles il est impossible de tracer une frontière nette entre les classes populaires et les autres » (Schwartz 2011b).

grande à des institutions d'aide sociale qui ont mis en place des procédures de contact électronique labyrinthiques... Il y a aussi bien sûr, au sein de ces précaires, le cas particulier des populations immigrées qui doivent gérer à distance les relations avec les membres de leur famille restés dans leur pays d'origine : il a été documenté par certains travaux, mais pas assez nombreux, car là encore il existe de nombreuses différences selon les trajectoires biographiques et les parcours de migration.

4 Les travaux en cours de l'ANR CLASPOP sur des ménages populaires non précaires devraient permettre de rétablir un meilleur équilibre. On peut aussi citer le travail d'Olivier Schwartz sur les chauffeurs de bus dans la région parisienne (Schwartz 2011).

5 Dans les exceptions on peut citer le dossier de la revue RESET dirigé par Samuel Coavoux (2013) et les travaux de Granjon & al. (2007 et 2009). La concentration des recherches sur les jeunes et les diplômés tient à plusieurs raisons : c'est dans ces populations que les usages innovants sont les plus nombreux et du coup les financements des recherches plus faciles à obtenir car les opérateurs sont soucieux de connaître les usages avancés. Mais il y a aussi un biais lié aux nombreuses recherches que les étudiants mènent auprès d'autres étudiants dans le cadre de travaux initiés par des universitaires. Enfin, *last but not least*, les enquêtes en milieu populaire sont toujours plus difficiles à réaliser.

6 Cette relative indifférence à la présence des nouvelles technologies dans les familles populaires s'explique sans doute par la volonté de beaucoup de recherches d'aborder en priorité des questions jugées plus urgentes comme le chômage ou les difficultés de scolarité des enfants.

Raconter le déroulement de l'enquête me semble être la meilleure façon d'illustrer les problèmes qui se posent aujourd'hui pour mener une recherche sur des populations qui se situent dans ces fractions non précaires des classes populaires. La population ouvrière ayant fortement décliné, surtout en dehors des zones urbaines, le choix des employés des services à la personne s'est imposé assez vite : ce secteur constitue un débouché professionnel très important pour des individus peu diplômés en milieu rural. Non seulement il y a un maillage serré de maisons de retraite sur tout le territoire, mais l'aide à domicile s'est fortement développée ces dernières années dans les petites communes pour maintenir à leur domicile des personnes âgées ne nécessitant pas de soins médicaux compliqués.

J'ai démarré l'enquête dans la région Centre et Pays de Loire avec des entretiens auprès d'aides-soignantes⁷. Le recrutement s'étant fait par relations interposées, il m'a été possible de réaliser les premiers entretiens au domicile des interviewées, et donc de constater que le cas de Brigitte n'était pas du tout unique. Ces aides-soignantes vivaient dans des maisons individuelles et travaillaient toutes dans des maisons de retraite – souvent des EPHAD privés – ou des services de gérontologie de petits hôpitaux locaux⁸. Ce premier groupe d'interviewées dégageait une image de grande stabilité : un travail en CDI, parfois depuis très longtemps dans le même établissement, une vie en couple avec des enfants. Les conjoints étaient souvent des artisans à leur compte dans le secteur du bâtiment : sept des dix premières femmes rencontrées habitaient une maison construite en partie par leur mari. J'ai plus tard poursuivi la campagne d'entretiens en

7 Les aides-soignantes rencontrées ne vivaient pas à proximité les unes des autres et, sauf deux d'entre elles, ne travaillaient pas dans les mêmes établissements. Les maisons étaient souvent difficiles à trouver et la seule technologie que j'ai vraiment appréciée aura été le très bon GPS que l'on m'avait prêté... Les innombrables technologies embarquées dans les véhicules que je louais ont en revanche posé de gros problèmes ! Je prenais souvent mes voitures de location dans des gares SNCF, en récupérant les clés au guichet, et donc sans personne pour m'expliquer le fonctionnement. J'ai découvert tour à tour, les voitures qui ne démarrent que si on appuie sur une pédale en même temps, celles qui démarrent avec un bouton qui ne s'actionne que si la clé est posée à proximité, les voitures qui ne se ferment pas quand une fenêtre est restée entre-ouverte, les coffres qui se ferment automatiquement au bout de deux minutes, les réservoirs à essence qui sont commandés par une tirette sous le volant, les codes et les phares qui s'allument automatiquement en fonction de l'éclairage... Tout cela s'est fini en beauté lorsque j'ai fait un plein de diesel dans un modèle à essence et que j'ai dû me faire dépanner par une énorme remorqueuse au beau milieu du village où je faisais un terrain de quinze jours ! Je pense que les habitants en rien encore («ça arrive souvent aux touristes belges» m'a dit quelqu'un!).

8 Le travail d'une aide-soignante y est difficile à la fois physiquement et psychologiquement : il se fait par séquences de 12 heures consécutives, avec des week-ends d'astreinte, et souvent après de longs trajets en voiture pour se rendre au travail. Il faut manipuler des patients rarement autonomes et gérer de nombreux cas de démence : de fait, les arrêts maladie sont fréquents – ce qui en l'occurrence a été un atout pour l'enquête car cela m'a permis d'avoir des rendez-vous plus facilement. Le métier étant faiblement qualifié, les rémunérations sont basses, surtout dans le privé et pour celles qui n'ont pas passé le concours d'aide-soignant. Avec les agents de soin (ASH), les aides-soignantes sont en bas de la hiérarchie, leur statut leur interdisant de participer aux protocoles de soins (qui relèvent de la compétence des médecins et des infirmières). Voir Arborio 2012.

m'installant pendant deux semaines dans un village du Sud-Ouest de la France dans lequel j'avais un contact local qui m'a permis de rencontrer quatre agents de soin et aides-soignantes dans la maison de retraite où elle travaillait. Par boule de neige, j'ai interviewé d'autres personnes dans le village et ses alentours, elles aussi peu ou pas diplômées, mais qui exerçaient des professions diverses : deux artisans, deux vendeuses, une femme de ménage travaillant en intérim...

Pendant cette même période, une post-doctorante, Pauline Adenot, réalisait des entretiens auprès d'employés des services à la personne dans la région Rhône-Alpes. En passant par un Institut de Formation aux Soins Infirmiers (IFSI) où elle avait donné des cours de sociologie, elle est entrée en contact avec des aides médico psychologiques et des agents de service dans deux EPHAD situés en milieu rural. Les entretiens se déroulaient sur le lieu de travail. Ce premier groupe d'interviewées se situait légèrement en-dessous dans la hiérarchie par rapport aux aides-soignantes de mon enquête, mais elles avaient un emploi stable. Dans un second temps, par l'intermédiaire d'une association de formation permanente au travail social de l'Ain, elle a pu réaliser dix entretiens auprès de personnes qui suivaient une formation de quelques jours pour opérer une qualification ou une reconversion dans le métier d'auxiliaire de vie sociale (AVS). Là encore, les entretiens se passaient sur le lieu de formation, et ils ne pouvaient pas durer plus d'une heure, ce qui était le temps de pause entre deux sessions de cours.

En tout, cinquante entretiens ont été réalisés : les profils des interviewés sont détaillés dans l'annexe 1. C'est une population indéniablement hétérogène : elle comprend à la fois des personnes qui ont une position professionnelle assurée (les aides-soignantes et les agents de soin en CDI) et d'autres qui ont des horizons professionnels incertains (celles qui sont en reconversion AVS). Les différences de localisation accentuent cette hétérogénéité : entre les zones rurales isolées dans lesquelles j'ai réalisé mes entretiens et les zones rurales situées à une trentaine de kilomètres d'une grande ville où se sont déroulés une partie des entretiens de Pauline Adenot, les opportunités d'emploi et les conditions de logement différent. Tout laisse penser que cette diversité est en réalité une caractéristique du groupe des employés du service à la personne. Personne ou presque n'a de diplôme supérieur au CAP/BEP, mais les voies qui ont mené là où l'on est arrivé n'ont pas été les mêmes. Parmi nos interviewées il y a d'anciennes ouvrières dont les usines ont fermé (c'est le cas de 7 personnes, dont plusieurs dans le groupe en reconversion pour l'aide à domicile en milieu rural) et d'anciennes commerçantes dont le commerce a périclité. Mais aussi des employés de bureau, une enseignante qui a quitté l'Algérie pour se marier en France, un technicien, un éducateur, des ex-serveuses⁹... Il y a une grande différence avec ceux qui se sont orientés vers le

9 L'enquête menée par Bénédicte Havard Duclos dans la région de Brest auprès d'assistantes maternelles s'est heurtée à un même problème de diversité des trajectoires : ces femmes exercent rarement cette activité depuis toujours et pour toujours. Voir Havard-Duclos 2018

métier d'aide-soignant quand ils étaient jeunes et qui ont aujourd'hui des postes stables en CDI. Les autres se sont heurtés et vont encore se heurter à un marché de l'emploi, certes en expansion, mais beaucoup plus aléatoire : variation du nombre de particuliers employeurs – et donc instabilité des revenus –, horaires à trous, trajets entre les différentes interventions.

Le découpage de l'INSEE au regard du niveau de vie des Français illustre bien cette tension – même s'il m'est impossible de recourir aux mêmes catégories sachant que je n'ai aucune information précise sur le revenu des interviewés rencontrés. L'INSEE distingue cinq catégories de ménages : les ménages pauvres (moins de 60 % du niveau de vie médian), modestes (de 60 à 90 %), médians (entre 90 et 110 %), plutôt aisés (110 à 180 % de la médiane), et aisés (plus de 180 %). Les ménages « médians », analyse l'INSEE¹⁰, partagent avec les « ménages modestes » une inscription professionnelle majoritaire dans les catégories employés et ouvriers, et sont comme eux peu ou pas diplômés. Mais ils partagent aussi beaucoup de traits des « ménages plutôt aisés » qui sont situés juste au-dessus d'eux : comme ces derniers on y compte une forte proportion de salariés en CDI, de propriétaires de leur logement – qui est souvent une maison individuelle située en dehors des grands pôles urbains –, et peu d'immigrés ou de descendants d'immigrés. On y recense proportionnellement plus de familles traditionnelles (au sens de l'INSEE : un couple avec des enfants issus de leur union vivant sous leur toit) que dans le reste de la population, et peu de familles monoparentales – contrairement aux ménages « modestes » ou « pauvres ». Ils sont nombreux à se dire satisfaits de la vie qu'ils mènent – comme les ménages aisés et plutôt aisés –, mais sont proportionnellement plus inquiets que les autres ménages sur leur situation financière, et très pessimistes quant à leur avenir – comme les ménages modestes (Demoly & al., 2017).

A priori les aides-soignantes que j'ai interviewées rentrent parfaitement bien dans cette catégorie des ménages médians. Le fait d'avoir mené l'enquête en milieu rural isolé a accentué certains traits : la proportion d'immigrés est particulièrement faible et le nombre de propriétaires de leur logement élevé. Le foncier est peu cher et la construction de la maison a souvent été faite par le mari artisan avec l'aide de l'entourage. Or les analyses de l'INSEE sur les ménages médian montrent que le fait d'être propriétaire ou non de son logement est un important facteur de clivage

10 INSEE « France portrait social 2017 ». Le niveau de vie est défini comme le revenu disponible du ménage (aides et allocations comprises) rapporté au nombre d'unités de consommation (UC). Les unités de consommation sont généralement calculées selon l'échelle d'équivalence dite de « l'OCDE modifiée » qui attribue 1 UC au premier adulte du ménage, 0,5 UC aux autres personnes de 14 ans ou plus et 0,3 UC aux enfants de moins de 14 ans. Les ménages « médian » ont un niveau de vie compris entre 18.140 euros et 22.170 euros par an. Voir Volant 2017, Guillauneuf & Lè 2017, Arnold & al., 2017. Le terme de médian fait tout de suite penser à celui de « petits-moyens » que Cartier & al. ont utilisé dans leur étude d'une zone pavillonnaire de la région parisienne (2008).

quant au sentiment d'aisance financière au sein de la catégorie. En revanche, les auxiliaires de vie en formation interviewées par Pauline Adenot ont un profil plus proche des ménages modestes et la proximité de la métropole lyonnaise entraîne un nombre plus élevé de personnes immigrées ou d'origine immigrée. On retrouve la même variété de situations dans les comptes Facebook dont je vais parler après : il y a des titulaires de comptes qui ont un emploi stable – ouvriers qualifiés, conducteurs de bus, pompiers, vendeurs – et d'autres qui subissent les aléas des employeurs privés à domicile. Une deuxième ligne de fracture apparaît entre ceux qui sont dans une situation familiale stable avec deux salaires et des enfants au domicile, et ceux qui subissent les épreuves du célibat non choisi ou des séparations. Les hommes apparaissent particulièrement fragilisés par l'instabilité du lien conjugal qui débouche souvent sur une perte de contact avec les enfants.

Entre l'univers des médians et celui des ménages modestes, la ligne de crête est donc étroite, et le passage d'un côté à l'autre n'est pas qu'une crainte : il se produit pour certains.

LES RÉCITS DES COMPTES FACEBOOK

Fin 2015, une opportunité s'est présentée : analyser des comptes Facebook issus de l'enquête Algopol¹¹. Certes ce n'était pas les comptes des individus que nous avons interviewés : ces derniers nous avaient bien expliqué que seuls les très proches personnes de leur entourage – surtout la famille – faisaient partie de leurs « amis » sur le réseau, il était donc impossible de demander à devenir ami avec eux sans briser le lien construit pendant l'entretien. J'ai donc sélectionné dans les 829 comptes d'ouvriers et employés des services à la personne de la base Algopol ceux qui étaient aussi proches que possible des caractéristiques des personnes préalablement interviewées : des individus âgés de 30 à 50 ans, habitant dans des communes situées hors des grandes agglomérations urbaines, et déclarant être ouvrier ou employé de services à la personne, soit un corpus final de 46 comptes ; 25 hommes, 21 femmes¹². L'application permet de visualiser

11 Le projet ANR Algopol reposait sur la conception d'une application permettant de collecter les comptes Facebook d'un grand nombre d'individus (15.145 au final) qui acceptaient de donner accès à leurs données en échange d'une visualisation de leur réseau d'« amis ». Les données textuelles ont été détruites en 2016 à la fin du projet, comme convenu avec les participants.

12 Les participants à l'enquête remplissaient un petit questionnaire pour renseigner leur profil pour les éléments suivants : âge, code postal du lieu de résidence, sexe, profession – cochée parmi les 18 professions proposées par l'application, statut marital. Les autres données (nombre d'amis, dates d'ouverture du compte, structuration du réseau) étaient renseignées dans les comptes eux-mêmes. Sur les 63 comptes répondant aux critères de sélection, il a fallu en éliminer 17 qui, à la lecture, ne correspondaient pas aux profils résidentiels recherchés ou étaient des faux-nez (par exemple une association et non un individu). Le corpus est donc constitué de 46 comptes dont les caractéristiques sont détaillées dans l'annexe 2.

les messages échangés et les liens partagés depuis l'ouverture du compte (à l'exception des messages privés et des photos personnelles)¹³. Les réseaux d'amis de ces comptes apparaissent bien plus petits que ceux des autres milieux sociaux avec un nombre médian de 66 amis pour les 46 comptes étudiés contre 282 à l'échelle de l'ensemble des 15.000 enquêtés d'Algorol.

L'analyse de ces comptes a été longue et difficile. Il est très compliqué de travailler sur les échanges de personnes que l'on ne connaît pas et de parvenir à entrer en empathie avec leur univers pour qu'il fasse sens. La densité et la périodicité des échanges sont donc des éléments décisifs : certains comptes sont tellement succincts qu'il n'y a pas grand-chose à en tirer si ce n'est le constat qu'avoir un compte Facebook peut tout à fait vouloir dire avoir envoyé trois messages en deux ans, ou poster par rafales pendant quelques jours et abandonner son compte ensuite. C'est au demeurant un constat qui a été fait dans d'autres terrains sur Facebook : il y a beaucoup de comptes qui ne sont pas en activité (Bastard 2015; Bastard & al. 2017). Ce fut donc un premier choix, très pragmatique : j'ai surtout travaillé sur les comptes qui fournissaient des informations en suffisamment grand nombre sur la vie de leurs titulaires, soit en fait 30 comptes sur les 46.

J'ai dans un premier temps lu les échanges et ouvert les liens partagés, sans savoir si ce travail long et fastidieux me mènerait quelque part. Or cette plongée sans critères d'analyse précis a été en fait très utile. Elle m'a permis à la fois d'observer des récurrences d'un compte à l'autre (notamment dans les liens partagés) et de saisir la variété des modes d'expression dans les échanges : il y a autant de « styles » Facebook qu'il y a de titulaires. Chacun a sa manière de formuler ses commentaires : en langage abrégé ou pas, en parlant de soi à la première personne ou non – deux comptes sont ainsi rédigés à la troisième personne, plusieurs englobent le couple ou le foyer dans un « nous » ou un « on ». J'ai pu toutefois repérer deux lignes de clivage.

Tout d'abord une opposition entre les comptes masculins et féminins. Le récit de la vie quotidienne domestique – les courses, le ménage, les obligations liées aux enfants – est beaucoup plus présent dans les comptes tenus par des femmes, certaines poussant même très loin cette description. Quand réponse il y a à ces récits, elle vient d'un entourage féminin. C'est un échange entre femmes, et souvent entre femmes ayant un lien de parenté. Les comptes masculins abordent plutôt des sujets liés à la vie publique, le sport et la politique venant en tête, et quand la référence à la vie quotidienne est présente, elle est plutôt abordée sous un angle festif (les barbecues pendant les vacances, les apéros entre amis). Il y a aussi des comptes de passionnés – qui sont majoritairement des hommes. Ces comptes comportent un certain nombre de messages liés à la passion (le cosplay, la photo, la pêche, les jeux de rôle) et destinés à d'autres hommes qui

13 29 comptes ont été ouverts en 2008/2009, 10 en 2010, et 7 en 2011 ou après.

partagent cette passion. En revanche, on ne peut pas dire qu'il y ait une parole féminine et une parole masculine autour des pôles confiance/action, souvent identifiés comme une expression forte des postures de genre (Pasquier 2010). C'est même une des surprises de ce travail : plusieurs hommes jeunes confient sur Facebook leurs problèmes (de couple ou de travail) d'une manière qui donne entièrement raison aux analyses d'Olivier Schwartz sur la pénétration des normes de la « culture psy » dans les milieux populaires masculins (Schwartz 2011a).

On peut aussi opposer les comptes d'ouvriers et d'employés à ceux d'individus situés aux antipodes de l'échelle sociale, à savoir des professions intellectuelles et des professions libérales. J'ai travaillé sur six comptes de ces catégories diplômées en respectant les mêmes critères d'âge et de lieu de résidence¹⁴. Ils montrent des différences importantes avec les comptes des employés et ouvriers : nombre d'amis plus élevé, nombre de messages bien plus importants, messages plus longs et plus rédigés, aucune circulation de textes récupérés sous forme de panneaux Facebook, beaucoup moins de photos personnelles, beaucoup de liens constitués d'articles de presse. Surtout le contenu des échanges est très différent : ces professions supérieures parlent peu de leur vie personnelle et beaucoup de leur vie professionnelle, parfois même exclusivement de celle-ci, comme ce professeur d'audiovisuel dans un IUT qui fait de son compte Facebook un lieu d'échange avec ses étudiants pour leur donner des conseils et leur suggérer des lectures. Là encore il n'y a pas d'équivalent dans les comptes des ouvriers et employés des services à la personne. Quand le travail est abordé c'est toujours pour parler des problèmes qui lui sont liés : les horaires à trous qui rendent la vie impossible, la peur de ne pas réussir une formation, les périodes de chômage, les démêlés inextricables avec Pôle Emploi. Bref, le travail est abordé à travers la question de l'emploi et non pour ce qu'on y accomplit.

On peut toutefois repérer une caractéristique commune aux comptes étudiés ici : ils fonctionnent beaucoup plus par partage de liens (qu'il s'agisse d'une photo personnelle ou d'un contenu trouvé sur internet) que par commentaires écrits. Un commentaire peut accompagner un lien, mais en général il est court, et a plutôt comme objectif d'attirer l'attention sur le contenu du lien. Les réponses de l'entourage, quand il y en a, sont tout aussi brèves. Les premiers résultats de l'enquête Algopol confirment à grande échelle ce constat : les quelques 800 ouvriers et employés de l'échantillon total sont sur-représentés dans le type « partageurs », défini comme un groupe « qui fait circuler de son news feed à son mur les contenus aperçus sur Facebook et qui introduit dans le réseau les contenus découverts sur le web » (Bastard & al.s 2017 : 69 et tableau p 71). Le « partageur »

14 Tirés de façon aléatoire, ils se sont révélés être les comptes des professions suivantes : une orthophoniste, deux enseignants dont un dans le supérieur, un graphiste, un gérant d'entreprise, une femme cadre.

le plus extrême des 46 comptes étudiés ici a fait circuler 1500 liens web! Comme s'il parlait «en musique» à son entourage, il lui arrive certains matins, avant de partir au travail (il est manutentionnaire), d'envoyer dix liens de clips YouTube en quelques minutes, sans aucun message d'accompagnement. Inutile de dire que ses amis n'arrivent pas à suivre: ses liens sont peu likés et très rarement commentés. Les partages de liens sont une manière de parler de soi avec les mots des autres ou avec des photos, des vidéos ou des images.

Les citations constituent un univers à part entière dans ces partages de liens. Très vite, nous avons entendu parler de «citations» par les interviewées qui avaient un compte Facebook et force est de reconnaître que nous ne savions pas vraiment à quoi ce terme faisait référence ni surtout d'où venaient ces fameuses citations, qui pourtant semblaient circuler abondamment d'un compte à l'autre. Le travail sur les comptes Facebook a permis d'éclaircir le mystère au-delà de toute espérance: non seulement il y avait de nombreuses citations dans les liens partagés mais il était aussi possible d'identifier leur source en cliquant simplement sur l'image elle-même. Les citations sont des phrases, souvent courtes, qui se présentent la plupart du temps sous forme de panneau sur un fonds visuel plus ou moins sophistiqué. Contrairement à ce que laisse entendre le terme de citation ce ne sont pas, à de très rares exceptions près, des citations d'auteurs reconnus mais des phrases anonymes: on est donc très loin de la citation comme référence à une parole faisant autorité¹⁵.

Les citations se déclinent de façon différente selon les sujets qu'elles abordent: les phrases sur la vie sont les plus sobres, souvent sur un simple fond monochrome. Elles peuvent aussi circuler sous forme de simple texte et non de panneau. Les phrases qui célèbrent l'amour familial et tout particulièrement le culte de la mère sont plus travaillées, avec des fonds ornés de fleurs, de cœurs ou d'anges. Ces deux types de citations se terminent systématiquement par une injonction à partager le lien. Les citations peuvent être aussi des images, des dessins, des caricatures ou des montages photographiques: ce sont ces formes visuelles-là qui prédominent quand il s'agit de parler de politique ou de se moquer des travers de l'autre sexe¹⁶.

15 Les rares citations signées appartiennent d'ailleurs à un univers de référence non savant – Martin Luther King, John Lennon, le Dalai Lama, Pierre Desproges – et tout laisse penser que sortir de cet univers de sagesse ordinaire risque de susciter étonnement et même moquerie. Ainsi, de ce magasinier de 37 ans qui a posté sur son mur «La vie n'est en soi ni bien ni mal: c'est la place du bien et du mal selon que vous la leur faites. Montaigne», reçoit en retour ce message sans doute de sa sœur: «tu veux te mettre à la philosophie ou quoi mon frère???». Ou cet échange sur le compte de Paul: «le désir qui naît de la joie est plus fort que le désir qui naît de la tristesse...» Réponses: «quel philosophe! *** ^^ *** Je ne te connais pas sous cet angle là *** ca ne vient pas de moi, mais je peux bien mettre une citation de spinoza!!!»

16 Les citations sur la «bonne vie» et sur la famille sont de toute évidence les plus accessibles et les plus nombreuses. Celles sur le sexe ou la politique sont plus rares et proviennent souvent de comptes de particuliers qui constituent une collection liée à leur engagement politique ou à leur appartenance à un réseau pratiquant ce type d'humour. En d'autres termes, il y a un fonds

On peut repérer certaines régularités quant au ton : les citations sur la vie sont sérieuses bien que beaucoup soient rédigées sous la forme d'un coup de gueule avec de nombreux points d'exclamation. Les dessins et caricatures sur les rapports de sexe – et sur l'alcool – s'inscrivent systématiquement dans un registre humoristique : elles peuvent aller très loin dans la moquerie mais cherchent toujours à être drôles. Enfin, les citations qui touchent au politique sont la plupart du temps des montages, des détournements ou des parodies : elles sont très proches des libelles de l'Ancien régime de par leur caractère diffamatoire et insultant. C'est donc un univers diversifié selon le message que l'on cherche à faire passer. Voici quelques exemples de ces différences dans les panneaux selon le type de sujet abordé.



Panneau sur la famille



Panneau sur la morale



Panneau sur la sexualité



Panneau politique

commun très vaste et des ressources plus rares. On peut trouver des panneaux en ligne sur des pages Facebook qui leur sont consacrées (*Citations et proverbes, L'amour et partage, Panneaux et humour, les beaux messages, les beaux proverbes, Panneaux, Si tu aimes tu partages*, etc.). En s'abonnant à la page on a accès à un choix de panneaux relativement simples à télécharger, parfois même à l'envoi quotidien d'une « citation du jour ». Google référence aujourd'hui des sites qui proposent des classements thématiques des « meilleures citations », sites qui rivalisent pour attirer le client.

Quel statut donner à ce matériau ? La question se pose car il s'agit d'une parole qui s'adresse « à la cantonade » pour parler comme Cardon (2011), et non d'échanges interpersonnels (ces derniers passent éventuellement par la messagerie privée). J'ai posé comme principe que ce qui est partagé, qu'il s'agisse d'un message ou d'un lien, peut être analysé comme étant quelque chose qui a été jugé digne d'être partagé par celui qui l'a posté. Le fait qu'il y ait ou non un retour de l'entourage témoigne à son tour des normes locales de ce même entourage quant à l'intérêt du sujet abordé à travers ce partage. Il s'agit bel et bien de travailler sur ces données comme des informations sur les personnes : sur leur vie (de quoi parle-t-on ?), sur la manière dont elles la mettent en mots ou en images (est-ce que l'échange en ligne génère d'autres manières de communiquer que le face à face ?), sur ce qui suscite un retour de la part de l'entourage (ou sur ce qui n'en suscite pas). Ces informations constituent évidemment une partie de l'histoire seulement, celle dont on décide de parler avec les autres en ligne. Mais ce n'est pas non plus, dans le cas des individus étudiés ici, une partie coupée de leur vie de tous les jours. Comme le montrent les entretiens, dans le cas des classes populaires, la famille et les très proches constituent les seuls « amis » évidents à accepter sur Facebook. C'est donc un autre lieu pour parler avec les mêmes, en élargissant l'entre soi à ceux qui ne peuvent être présents dans les interactions au quotidien.

Il s'agit donc d'une enquête qui se fonde à la fois sur des pratiques – telles qu'elles sont rapportées dans les entretiens –, et des récits – tels qu'ils s'expriment sur les comptes Facebook. Ces deux types de matériau ne sont pas à égalité selon les thèmes abordés. Les pratiques de recherche d'informations en ligne sont par exemple uniquement documentées dans les entretiens (qu'est-ce qu'on recherche, pourquoi on le fait, comment on le fait), alors que les récits sur les problèmes d'emploi ou de couple ne le sont que dans les messages échangés sur les comptes. Parfois les deux matériaux se complètent, comme c'est le cas pour les relations familiales : les manières de communiquer avec les différents membres de sa famille sont décrites en entretien, mais on peut aussi lire dans les messages Facebook comment ces pratiques sont mises en œuvre sur un réseau social ou comprendre à travers les liens partagés la place que la famille tient dans l'univers partagé.

Internet apparaît être d'abord un moyen d'ouverture sur le monde. Cette ouverture passe largement par la recherche d'informations en ligne sur le métier, la santé, ou pour le travail scolaire des enfants. Les interviewés ont eu des parcours scolaires courts et exercent des métiers subalternes : internet leur permet d'essayer de re-symétriser la relation avec le monde des experts – les médecins, les enseignants, les supérieurs hiérarchiques – ou tout du moins d'affronter ces figures d'autorité avec des armes différentes, en maîtrisant le sens de certains mots ou les enjeux d'un diagnostic. Ces apprentissages autodidactes trouvent une autre extension avec l'usage des tutoriels, comme autant de médiations étrangères au discours et à l'écrit qui permettent d'apprendre par imitation des gestes : il peut s'agir

d'acquérir de nouveaux savoirs pratiques ou d'aller chercher de nouvelles manières d'exercer ceux que l'on maîtrise déjà, dans des domaines très divers, souvent liés au quotidien et aux loisirs.

Internet ouvre aussi de nouvelles manières de vivre sur le territoire local. Ce territoire est important. La centralité du rapport au local des enquêtés se traduit de bien des manières et relève de processus décrits par de nombreuses recherches sur les zones rurales. Les relations sociales se tissent dans des réseaux fondés sur l'interconnaissance avec une présence significative de membres de la parentèle dans l'environnement immédiat. L'engagement dans des associations de loisirs est vivace et génère des formes de sociabilité durables (Renahy 2005 : 74-82). L'intérêt pour la politique municipale engendre une participation particulièrement forte aux scrutins locaux (Boussard & Chiche, 1997). La lecture quasi exclusive de la presse locale et régionale, qui témoigne de cet intérêt profond pour ce qui se passe juste autour de soi, en est un autre témoignage. Internet donne accès à tous les gros titres et à une partie des articles de l'ensemble des quotidiens, mais c'est une ressource qui n'est visiblement pas du tout utilisée. Ce sont des liens renvoyant à des articles de journaux régionaux qui sont partagés dans les comptes Facebook, et presque aucun interviewé ne lit de quotidien national¹⁷. Si l'ouverture sur le monde ne passe pas par la presse en ligne, elle emprunte beaucoup le chemin des achats de biens et de services sur internet. La vie dans un village ou un bourg demande de parcourir de longues distances en voiture pour beaucoup de choses de la vie quotidienne. La fermeture des agences de proximité et la disparition de la plupart des petits commerces en zone rurale et semi rurale, qui s'est beaucoup accélérée depuis une quinzaine d'années, ont aggravé le problème. Internet a fait bouger les lignes en rendant disponibles d'un simple clic un ensemble de biens de consommation ou de services. Mais cette mutation ne s'est pas accomplie sans souffrance. D'une part, la dématérialisation de la relation aux administrations inquiète autant qu'elle rend service, ce qui durcit les relations avec ces institutions déshumanisées. D'autre part, l'achat en ligne crée autant de tensions morales qu'il réjouit à l'idée de faire de bonnes affaires. Il est vécu comme une trahison à l'égard du petit commerce dont beaucoup se sentent socialement proches. Les marchés des biens d'occasion, à commencer par Le Bon Coin, ont eux aussi leurs failles : ils constituent une vitrine passionnante sur la vie des voisins, devant laquelle on peut passer des heures à flâner pour voir qui vend quoi dans les environs – comme on le fait dans les brocantes locales. Mais partager des affaires c'est quand même partager une intimité, ce qui est toujours compliqué, et acheter les vêtements d'autres enfants pour les siens peut « faire pauvre ».

17 De plus, à l'intérieur de ce cadre régional, c'est le micro local qui est au cœur des attentions : « je regarde que les communes qui m'intéressent, l'actualité de la commune qui m'intéresse. Je me dis : "Tiens, celui-là il a fait ça. Il est en photo dans le journal!" » explique Nathalie.

Internet est aussi un lieu de parole. Les messages et les liens échangés sur Facebook avec les proches assurent deux fonctions différentes : affirmer le consensus du groupe autour de certaines valeurs, et trouver une écoute et un réconfort lors des accidents de la vie. Les panneaux de citations sont au fondement de la première : on y partage une haine profonde pour les élites politiques et médiatiques et un rejet non moins marqué des assistés sociaux. C'est là que s'exprime avec le plus de force le sentiment d'être les dindons d'une farce qui se joue au-dessus, avec une classe dirigeante arrogante et coupée des réalités. Mais c'est aussi vers ceux d'en-dessous que sont dirigées les attaques : les « cas sociaux », qui profiteraient sournoisement du système, agissent comme figure repoussoir d'une chute sociale redoutée. Par comparaison, les valeurs positives qui circulent sous formes de citations sur la bonne vie et les bonnes personnes exaltent l'authenticité, la fierté d'être soi, les vertus d'honnêteté et de travail.

Certains récits évoquent deux des grandes fragilités de la vie : l'emploi et le couple – les problèmes de santé sont peu présents, mais sans doute sont-ils trop personnels pour faire l'objet d'une communication collective. C'est dans ces moments de crise que se manifeste la solidarité de l'entourage : ces messages de découragement reçoivent beaucoup plus de réponses que les autres, surtout lorsqu'ils concernent les mauvaises passes financières auxquelles sont associés les problèmes d'emploi. L'entourage ne peut pas aider financièrement mais il assure une réelle présence morale et témoigne d'une grande empathie. Les problèmes sentimentaux présentent une particularité. Comme l'entourage des « amis » est à la fois mixte et intergénérationnel, les réactions aux mots employés pour décrire la douleur du célibat ou celle des séparations, comme les conseils ou solutions proposés pour les résoudre sont différents. La solidarité masculine peut par exemple dicter des réponses complices ou cyniques que la morale féminine va désapprouver. Ou une mère raisonner très différemment de sa fille. Il est donc important de considérer ces échanges à la fois pour les situations qu'ils décrivent et pour la façon dont elles sont racontées et reçues.

Enfin, internet apparaît être une menace pour une institution centrale : la famille. On le sait, dans les milieux populaires, elle est un rempart particulièrement important contre les aléas de la vie. La place qu'elle tient dans les échanges sur les comptes Facebook étudiés en est une preuve parmi d'autres : qu'il s'agisse de citations glorifiant le lien familial, ou de réaffirmations de la force de ces liens dans les messages, la famille est au cœur d'une grande partie des interactions. Mais c'est là où le récit enchanté sur Facebook peut entrer en décalage avec les problèmes qui sont évoqués dans les entretiens. D'un côté, la multiplication des moyens de communication a plutôt renforcé ou stabilisé les liens avec la parentèle. Les ascendants directs sont les premiers bénéficiaires de la situation avec une superposition de visites en face à face et d'échanges à distance. Avec les autres

membres de la famille large, Facebook semble être un réseau privilégié pour des échanges ritualisés – nouvelle année, anniversaires – qui permettent de garder un lien sans trop d’investissement affectif. Mais, d’un autre côté, la cellule familiale restreinte est ébranlée : il apparaît difficile d’intégrer ces outils qui favorisent l’individualisation dans l’horizon du collectif familial et de préserver l’intimité du foyer de l’environnement extérieur. Le problème se pose entre parents et enfants (comme il se pose dans beaucoup de familles au demeurant) autour des jeux vidéo et de la poursuite des relations entre pairs une fois les enfants rentrés chez eux. Il se pose aussi entre conjoints en termes de transparence des pratiques et de revendication d’un temps à soi féminin. L’enquête montre qu’un certain nombre de stratégies ont été mises en place pour juguler la montée en puissance d’une trop forte autonomie au sein du couple, l’adresse mail commune et l’obligation d’avoir le conjoint en ami sur son compte Facebook en étant deux bons exemples. Toutefois, comme on le verra, contrairement à la télévision qui a beaucoup rassemblé la famille, internet demande de concevoir de nouvelles manières d’être ensemble.

Chapitre 1

Apprendre en ligne

Il est impossible de parler des apprentissages qui se font en ligne sans les mettre en relation avec le fait que les interviewés ont eu un passé scolaire difficile. La plupart d'entre eux ont arrêté leur scolarité avant la fin du secondaire, ce qu'ils analysent, avec le recul, comme la confrontation à un univers qui leur est resté étranger¹⁸. «Je voulais pas aller à l'école, j'aimais pas ça», «c'était pas pour moi l'école», «c'était pas mon truc, au fil du temps tu abdiques, tu décroches et voilà, tu vas au boulot...» Les plus jeunes ont fait quelques années de lycée, les plus âgés ont souvent tout lâché sur un coup de tête. «Au mois d'octobre, là j'ai dit "j'arrête" et je suis partie» explique Agnès, 30 ans, qui a redoublé plusieurs fois dans des filières générales au lycée pour finalement arrêter l'année du bac. «Je pouvais passer en seconde, mais je voyais pas ce que j'allais faire en seconde, je voulais pas» raconte Franck, 50 ans, qui a préféré passer un CAP peinture pour gagner sa vie.

Certains le regrettent maintenant: ils ont des métiers durs et mal payés, et savent que c'est une conséquence de leur manque de qualification. Ceux qui ont des enfants jeunes sont particulièrement attentifs à leur scolarité et exercent une surveillance constante. Le logiciel Pronote, dont les écoles sont désormais équipées pour transmettre aux parents les devoirs et les notes de leurs enfants (et leurs éventuels retards ou absences), est très utilisé. Lorraine le consulte tous les jours pour être sûre que sa fille n'a pas oublié de consignes: «Les devoirs on peut y passer un temps fou, je suis très, oh là là... c'est parce que j'ai pas trop bien réussi à l'école que ça, je rate pas». D'autres mères ont pris une inscription sur des sites d'aides scolaires comme Profadom, ou utilisent Capmaths, et beaucoup de parents s'investissent longuement dans l'aide aux devoirs.

Benjamin en fait partie: il a 35 ans et a arrêté l'école au milieu d'une première professionnelle («j'étais dans de mauvaises relations. Avec le recul maintenant je me dis que ça aurait pu être mon truc, je pense que je prendrais d'autres décisions

18 Lahire a bien analysé ce phénomène dans *La raison scolaire* (2008). Il montre que l'école s'est progressivement constituée comme activité sociale particulière et différenciée des autres espaces sociaux en forgeant ses propres normes et valeurs. La réussite en son sein nécessite des dispositions spécifiques et l'exercice du pouvoir y prend une forme qui lui est propre (l'autorité légale-rationnelle assise sur des règles explicites et une compétence reconnue du professeur). Or, la maîtrise du «rapport scriptural scolaire au langage» requiert des modes de socialisation spécifiques qui correspondent plutôt à ceux des classes moyennes et supérieures.

mais bon, trop tard»). Il travaille maintenant comme homme à tout faire dans un hôpital et a trois filles dont l'aînée a 8 ans. «Je veux qu'elles y arrivent. En fait je voudrais pas qu'elles soient petit ouvrier comme moi qui galère des fois à la fin du mois.» Tous les soirs en rentrant, lui ou sa femme refont avec l'aînée le travail de la journée d'école, une dictée de mots, et la répétition des leçons «là oui c'est le combat en ce moment... Elle est en CE1, elle apprend déjà un peu la grammaire, on veut qu'elle apprenne à avoir une jolie écriture. On recommence quand ça va pas. Ça c'est primordial. Je pense qu'elles vont en baver un bout de temps, faut être dans les meilleurs sinon tu te fais bouffer».

D'autres restent sur leurs positions de rejet de l'école. C'est le cas de certaines interviewées jeunes qui trouvent qu'elles s'en sortent aussi bien dans la vie que ceux qui ont poursuivi des études. Valentine en fait partie. Elle a 30 ans et a arrêté l'école en cinquième. Cela ne l'empêche pas de mieux se débrouiller avec les logiciels de facturation de l'entreprise artisanale où elle travaille que sa collègue qui a un BTS de comptabilité «j'arrive à trouver des choses dans l'ordi qu'elle a jamais pu trouver, je pense qu'il faut avoir la logique dans la tête, les gens cherchent compliqué alors que c'est très simple internet». C'est aussi le cas de mères de famille plus âgées qui ont des enfants adultes qui ont bien réussi dans la vie, avec ou sans école. Corinne, qui a détesté l'école et n'en fait aucun complexe, se dit fière de son fils qui «sait tout faire», a quitté l'école à 16 ans pour finalement monter un restaurant qui marche très bien. Brigitte a passé un BEP et a refusé de rentrer en première comme le lui proposait le proviseur de son lycée. L'école «ça me gavait, avec le prof de maths en blouse blanche». Elle a passé les premières épreuves pour devenir infirmière mais a tout arrêté pour travailler comme aide-soignante. Elle a deux enfants : une fille de 24 ans qui a fait un master pro et travaille dans les assurances dans la région parisienne et un fils de 27 ans qui n'a pas fait d'études et a monté une petite entreprise artisanale sur place. Elle ne tire aucune fierté particulière des études de sa fille, même si cette dernière lui a ouvert la porte d'activités qu'elle n'aurait sans doute pas réalisées toute seule : des voyages à l'étranger, des visites à Paris. Valentine, Corinne et Brigitte ont en commun d'avoir de nombreux centres d'intérêt et d'être très à l'aise avec internet et les nouvelles technologies. Elles considèrent que l'école ne leur aurait rien appris de plus que ce qu'elles ont découvert par elles-mêmes.

Peut-on dire qu'internet réussit là où l'école a échoué ? En partie. On n'y apprend certes pas la même chose mais c'est un mode d'apprentissage qui est bien moins rebutant. Pour tous les interviewés, internet est perçu comme un moyen de résoudre des questions liées au travail scolaire des enfants mais aussi d'améliorer des savoirs faire et des connaissances, et même, dans certains cas, de se créer de nouvelles qualifications professionnelles. C'est donc un instrument indéniable d'ouverture sur le savoir. Le mari d'Amina est exemplaire de ces apprentissages autodidactes sur internet qui sont vécus comme une revanche sur une scolarité écourtée :

Mon mari est quelqu'un qui aime bien apprendre. Il a 45 ans mais lui, si demain on lui dit : tu retournes à l'école pour encore apprendre des choses, eh bien il serait pas contre, quoi. Il aime bien tout apprendre, tout connaître et avoir tous les métiers du monde dans les mains. À ses dix doigts. Donc il regarde sur Internet : il se sert aussi de ça oui. Peut-être que l'école, il en a pas eu assez. Ou peut-être le fait... Moi, je vois ça comme ça, après je sais pas, hein : le fait qu'il n'a pas continué ses études. Ça doit être ça qui le... qui le travaille un peu. Donc du coup, oui, il se sert d'Internet pour s'alimenter.

APPRENDRE À APPRENDRE

Granjon & al. soulignaient en 2009 la difficulté de leurs enquêtés à gérer, hiérarchiser, et sourcer l'amas d'informations disponibles en ligne¹⁹. En est-il toujours ainsi dix ans plus tard ? Pour une toute petite minorité, oui. Certains trouvent qu'il y a trop d'informations («c'est une source immense, on trouve trop de choses à mon avis»), d'autres peinent à utiliser un moteur de recherche («google on sait même pas s'en servir pour vous dire!» s'exclame Muriel), d'autres encore ne savent pas quels sites ouvrir («je vais prendre les deux trois premiers qui vont s'ouvrir, des fois je trouve pas ce que je cherche» dit Lorraine), d'autres enfin simplifient au maximum les procédures de recherche («j'ouvre que les premiers, je vais pas plus loin», «je vois si le site il est joli, s'il a l'air clair, la façon dont les choses sont écrites».)

Il y a enfin des cas où les histoires personnelles ont joué. C'est le cas des quatre interviewées du Jura qui sont nées à Madagascar ou à l'Île de la Réunion, dans des familles très défavorisées. Elles ont découvert la communication à distance en arrivant en France, déjà adultes, et disent avoir beaucoup de mal à rattraper ces années de distance technologique. L'une n'a jamais entendu parler de Wikipédia ni de Facebook (c'est un cas extrême!), une autre ne sait pas se servir de la tablette de ses enfants et dit avoir des problèmes de lecture. En tout, il y a 7 femmes sur les 50 interviewés qui, par refus ou par crainte, se tiennent totalement à l'écart de l'univers digital. Parmi elles, Monique, dont les propos sont intéressants : d'un côté internet l'inquiète beaucoup et elle ne s'en sert pas ; de l'autre, elle a l'impression d'être exclue d'un monde qui serait important pour elle.

19 La fraction non-diplômée de leur échantillon développe généralement des usages nettement moins maîtrisés des moteurs de recherche que la fraction diplômée et beaucoup d'enquêtés de la fraction non diplômée déclarent être perdus, voire complètement dépassés par ces difficultés qui les empêchent de profiter des potentialités culturelles et informationnelles que leur offre Internet.

Aux marges de l'univers digital : Monique

Monique, la cinquantaine, est née à La Réunion et est venue en France 8 ans auparavant («à La Réunion, si vous voulez y a pas trop de boulot si on n'a pas de diplôme. C'est très, très difficile d'avoir du travail»). Elle est mariée avec un conducteur d'engin, réunionnais lui aussi. Ils ont trois fils dont le dernier a 12 ans. L'aîné, qui travaille dans le bâtiment, a quitté la maison et a lui-même deux enfants (3 ans et 6 mois). Elle vit dans une maison dans un hameau à 40 km de son lieu de travail, un EPHAD, où elle est agent de service hospitalier. Elle part à 5H30 tous les matins, comme son mari, mais ils sont obligés d'avoir deux voitures car ils ne travaillent pas dans la même direction.

Monique a un téléphone portable qui lui sert à envoyer des SMS et faire quelques appels mais ce n'est pas un smartphone. Pour appeler sa famille à La Réunion elle a pris un forfait illimité de fixe à fixe. Tous les contacts entre eux – fréquents – se font par ce biais. Il y a eu un ordinateur d'occasion chez eux, donné par le fils aîné à son frère cadet, mais il est cassé depuis plusieurs mois et personne n'a les moyens de le réparer ou le remplacer. Du coup, le second fils s'est acheté une tablette (à 500 euros) avec l'argent d'un job d'été. Ils ont une box internet à la maison mais elle ne lui sert qu'à regarder des chaînes de télévision, notamment des chaînes documentaires ou animalières sur la nature et «les îles». Ce sont ses programmes préférés.

Elle ne tient aucun discours «anti internet». Au contraire. Elle pense que cela lui fait rater de bonnes occasions : «honnêtement ce qui m'intéresserait c'est pour regarder souvent les billets d'avions, parce que souvent les gens me disent : sur internet y a des personnes qui se désistent au dernier moment et on peut avoir le billet moins cher». Elle sait que cela lui simplifierait les démarches administratives, («pour les papiers, ça éviterait de me déplacer, attendre des fois une heure au téléphone») et que cela résoudrait sans doute le problème de l'aide au travail scolaire de ses fils : «Même pour les gamins à l'école, des fois ils me demandent des choses que moi, bah je sais plus non plus. On pourrait partir sur un site et regarder ce qui manquerait pour le gamin». À un moment de l'entretien, elle exprime clairement le sentiment d'être exclue de quelque chose qu'ont les autres :

«J'aimerais bien évoluer, voir autre chose, découvrir un petit peu comme outil... Peut-être plus tard, bah quand j'aurai plus de sous, bah je pourrai peut-être m'acheter un ordinateur ou une petite tablette pour m'entraîner dessus, pour partir sur Internet, pourquoi pas. Souvent j'entends mes collègues dire : oh, j'ai commandé ça sur Internet, j'ai fait ça sur Internet. Moi, j'dis rien parce que j'm'y connais pas, donc euh... (rires) J'ose pas trop en parler, donc j'connais pas trop comment ça fonctionne donc euh... Peut-être le jour que j'aurais une tablette, peut-être que c'est à ce moment-là que j'vais dire : écoute, maintenant que j'ai ma tablette, j'vais essayer de... de partir dessus. Peut-être qu'y'a des trucs bien, que j'connais pas...»

Table des matières

REMERCIEMENTS.....	7
INTRODUCTION.....	9
Populaire?.....	11
Les récits des comptes Facebook.....	16
CHAPITRE 1 - APPRENDRE EN LIGNE.....	25
Apprendre à apprendre.....	27
Les ascèses de l'écrit.....	30
La recherche en ligne comme ouverture sur la nouveauté.....	33
<i>Comprendre les mots des experts : la relation au médecin</i>	37
Des métiers sans internet, internet pour le métier.....	43
Transformer ses pratiques.....	48
CHAPITRE 2 - HEURS ET MALHEURS DES ACHATS ET SERVICES EN LIGNE.....	55
«Savoir où on en est».....	56
Les achats : aubaines et troubles.....	62
<i>Vu à la télévision, acheté en ligne</i>	65
Le problème du petit commerce.....	67
Les dimensions morales des marchés d'occasion entre particuliers.....	74
CHAPITRE 3 - LA CRISE DU LIEN SOCIAL.....	81
Un monde triangulaire.....	82
«Nous» : les citations sur la vie.....	85
«Eux» : la haine des élites.....	94
Travailleurs pauvres et dénonciation des assistés.....	97
<i>Eddy et Pôle Emploi</i>	100
Horaires à trous et relations aux petits patrons : Florine et Émilie.....	105
<i>Florine</i>	106
<i>Emilie</i>	108

CHAPITRE 4 - UNE GUERRE DES SEXES ?.....	111
Rires d'hommes : les femmes incompréhensibles	114
Vies d'hommes : célibats et séparations	117
<i>Vincent, l'homme dompté</i>	118
<i>Danny : le « célibataire de l'amour »</i>	120
<i>Paul : le macho rabroué</i>	125
Rires de femmes : le travail ménager et la virilité.....	129
Vies de femmes : remettre en question la division des rôles sexués?.....	133
<i>Cheryl : une femme qui se moque des hommes</i>	133
<i>Mathilde : le burn out d'une jeune mère</i>	136
CHAPITRE 5 - PRÉSERVER LA FAMILLE	143
La « glorification » du lien familial et conjugal sur Facebook	145
L'entretien des liens de parentèle.....	154
<i>Les relations d'Agnès avec sa famille large</i>	162
Brouilles et solitudes	164
Dans le foyer : le principe de transparence	169
« On n'a rien à cacher » : la désindividualisation des outils	171
Protéger le foyer des regards extérieurs : le danger Facebook	180
Les affres de la régulation parentale.....	182
CONCLUSION	195
BIBLIOGRAPHIE	201
ANNEXE 1 - CARACTÉRISTIQUES DES INTERVIEWÉS	213
ANNEXE 2 - CARACTÉRISTIQUES DES TITULAIRES DES COMPTES FACEBOOK	215

Dans la même collection (suite)

Anne-France de Saint Laurent-Kogan et Jean-Louis Metzger (dir.), *Où va le travail à l'ère du numérique?*

Alexandre Mallard, *Petit dans le marché. Une sociologie de la Très Petite Entreprise*

Madeleine Akrich, Yannick Barthe, Fabian Muniesa et Philippe Mustar (dir.), *Débordements. Mélanges offerts à Michel Callon*

Madeleine Akrich, Yannick Barthe et Catherine Rémy (dir.), *Sur la piste environnementale. Menaces sanitaires et mobilisations profanes*

Cyril Lemieux, *La Sociologie sur le vif*

Annemarie Mol, *Ce que soigner veut dire. Repenser le libre choix du patient*

Madeleine Akrich, Cécile Méadel et Vololona Rabeharisoa, *Se mobiliser pour la santé. Des associations de patients témoignent*

Alain Desrosières, *Pour une sociologie de la quantification. L'Argument statistique I*

Alain Desrosières, *Gouverner par les nombres. L'Argument statistique II*

Michel Armatte, *La Science économique comme ingénierie. Quantification et modélisation*

Antoine Savoye et Fabien Cardoni (dir.), *Frédéric Le Play. Parcours, audience, héritage*

Frédéric Audren et Antoine Savoye (dir.), *Frédéric Le Play et ses élèves. Naissance de l'ingénieur social*

Fabien Granjon, *Reconnaissance et usages d'internet. Une sociologie critique des pratiques de l'informatique connectée*

Bruno Latour, *Chroniques d'un amateur de sciences*

Marcel Calvez, avec Sarah Leduc, *Des environnements à risques. Se mobiliser contre le cancer*

Vololona Rabeharisoa et Michel Callon, *Le Pouvoir des malades. L'association française contre les myopathies et la recherche*

Sophie Dubuisson et Antoine Hennion, *Le Design: l'objet dans l'usage. La relation objet-usage-usager dans le travail de trois agences*

Françoise Massit-Folléa, Cécile Méadel et Laurence Monnoyer-Smith (eds.), *Normative Experience in Internet Politics*

Madeleine Akrich, João Nunes, Florence Paterson & Vololona Rabeharisoa (eds.), *The Dynamics of Patient Organizations in Europe*

Maggie Mort, Christine Milligan, Celia Roberts & Ingunn Moser (eds.), *Ageing, Technology and Home Care: New Actors, New Responsibilities*

Les individus modestes sont-ils exclus de la révolution numérique ? On l'a longtemps cru. Ils sont peu ou pas diplômés et exercent des métiers qui ne demandent pas d'usage de l'informatique. Pourtant, ils se sont pleinement emparés d'internet et en ont fait un instrument de leur vie quotidienne. La recherche en ligne leur a ouvert un monde jusque-là hors de portée : elle leur permet de percer le mystère des termes médicaux, leur fournit des armes pour l'aide scolaire aux enfants, leur ouvre de nouvelles activités. Des biens et des services, auxquels il leur était impossible d'accéder avant dans ces zones rurales, sont à portée de clic, à des prix imbattables. Internet est aussi un lieu de parole et de réconfort : dans l'entre soi des comptes Facebook sont confiés aux proches les drames de la vie en milieu populaire – le célibat subi, la perte d'emploi, les incertitudes du travail précaire.

Mais cette aventure a un coût. Ces outils, dont le potentiel d'individualisation est fort, fragilisent la vie collective familiale en multipliant les « moments à soi » entre conjoints et en rendant le contrôle de la sociabilité des enfants impossible. Les achats en ligne contribuent à détruire le petit commerce et à désertifier l'environnement immédiat. Les relations électroniques avec Pôle Emploi ou la CAF tournent souvent au cauchemar et transforment l'État providence en État tourmenteur.

Fondée sur des entretiens et l'analyse approfondie de comptes Facebook, cette recherche sur les classes populaires non précaires, éclaire la tension constante entre ouverture et risque que représente la course à la modernité électronique.



Dominique Pasquier est sociologue. Directrice de recherche au CNRS, enseignant-chercheur à Télécom ParisTech, ses travaux portent sur la sociologie de la culture et des médias.