

questions
de communication

Questions de communication

18 | 2010

Les non-usagers des TIC

Des usages limités des tic chez des professionnels de l'Éducation et du conseil dans le social

Limited uses of ICTs amongst professionals of education and advice in the social field

Catherine Kellner, Luc Massou et Pierre Morelli



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/415>

DOI : 10.4000/questionsdecommunication.415

ISSN : 2259-8901

Éditeur

Presses universitaires de Lorraine

Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2010

Pagination : 89-112

ISBN : 978-2-8143-0056-9

ISSN : 1633-5961

Référence électronique

Catherine Kellner, Luc Massou et Pierre Morelli, « Des usages limités des tic chez des professionnels de l'Éducation et du conseil dans le social », *Questions de communication* [En ligne], 18 | 2010, mis en ligne le 01 décembre 2012, consulté le 30 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/415> ; DOI : 10.4000/questionsdecommunication.415

> DOSSIER

CATHERINE KELLNER

Centre de recherche sur les médiations
Université Paul Verlaine-Metz
kellner@univ-metz.fr

LUC MASSOU

Centre de recherche sur les médiations
Université Paul Verlaine-Metz
massou@univ-metz.fr

PIERRE MORELLI

Centre de recherche sur les médiations
Université Paul Verlaine-Metz
morelli@univ-metz.fr

DES USAGES LIMITÉS DES TIC CHEZ DES PROFESSIONNELS DE L'ÉDUCATION ET DU CONSEIL DANS LE SOCIAL

Résumé. — Constatant l'existence d'usages restreints ou de non-usages des TIC chez des travailleurs sociaux lors de travaux précédents, les auteurs ont mené une étude qualitative portant sur des professionnels de l'éducation et du conseil dans le social (éducateurs spécialisés, éducateurs de jeunes enfants, conseillers conjugaux et familiaux) pour comprendre les raisons de la limitation de leurs usages des outils informatiques et en particulier de l'internet. Au-delà d'une simple juxtaposition de causes, l'analyse montre comment se construisent certaines interactions entre différents facteurs : besoins, compétences, représentations, valeurs et environnement. Cette approche croisée se révèle heuristique car elle offre de nouvelles clés de compréhension de la complexité des situations d'usage limité ou de non-usage.

Mots clés. — TIC, usager, non-usager, usage limité, non-usage, appropriation, travailleurs sociaux.

L'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC)¹ est progressivement apparu comme une question inévitable tant pour les décideurs institutionnels et les promoteurs des TIC que pour les chercheurs. Naturellement, les travaux ont présupposé le bien-fondé du développement de l'usage et conduisent ainsi, plus ou moins volontairement, à ignorer les non-usagers, considérés alors comme une « non-catégorie » en soi (Boutet, Trémenbert, 2009 : 70) ou apparaissant « en négatif » dans les études statistiques disponibles sur les usagers (*ibid.* : 74). En effet, en France comme à l'étranger, l'usage des TIC est implicitement admis comme objectif à atteindre ou gage d'une certaine modernité. L'usage limité, voire le non-usage, constitue une anomalie ou le symptôme d'un manque de développement social accompagnant le progrès technologique, ce qui se traduit dans les discours institutionnels, économiques et scientifiques par des termes très connotés comme « exclusion » ou « fracture numérique ». Le récent projet *Spatial Literacy*, mené en Grande-Bretagne par l'*University College* de Londres et les universités de Leicester et Nottingham, en est un exemple révélateur : il propose une « classification géodémographique » (Longley, Ashby, Webber, Li, 2006) des usagers des TIC qui distingue huit groupes sociaux² (des non-usagers aux usagers intensifs) et les localise sur des cartes (celle de Londres par exemple). Les deux premières catégories, qui correspondent au corpus de notre recherche, sont qualifiées de « non engagés » (*e-unengaged*) et de « marginalisés » (*e-marginalized*). Poussant cette logique de raisonnement jusqu'à la caricature, les photos illustrant ces deux catégories sur le site web du projet montrent des profils de personnes défavorisées ou âgées. La catégorie suivante s'intitule « sur le point de devenir usagers » (*becoming engaged*). À l'extrémité inverse de l'échelle proposée, les usagers intensifs sont qualifiés d'« experts » (*e-experts*) et la fiche descriptive publiée sur le site indique qu'ils conçoivent les TIC comme améliorant leur « capital humain ». La majorité des travaux scientifiques s'est donc portée sur les usagers, reléguant les non-usagers au rang de futurs usagers à convertir. De fait, cette *doxa* a maintenu les chercheurs dans une perspective normalisante, au risque d'instrumentaliser les études scientifiques en les mettant au service des politiques publiques ou économiques qui sont parfois les propres financeurs de ces travaux. D'ailleurs, cette tendance est fortement présente dans certaines recherches internationales se fixant pour objectif de favoriser l'appropriation des technologies de l'internet dans les entreprises ou de contribuer à la réduction de la fracture numérique (*digital divide*) en aidant les non-usagers à devenir usagers. Claudia Pelletier et Éliane Moreau (2008) présentent une étude exploratoire de ce genre pour identifier les facteurs critiques de succès de l'appropriation des TIC dans les PME : technologie (fiabilité, sécurité...), pratiques de gestion (clarté, communication...), facteurs organisationnels (interlocuteurs, coopération...), conditions facilitantes (utilité, disponibilité...), style d'implantation (identification

¹ Les TIC prises en compte dans cet article se limitent à l'ordinateur et à l'internet.

² Le site officiel du projet présente la classification des huit groupes en détail. Accès : <http://www.spatial-literacy.org/esocietyprofiler/eclassification.php>. Consulté le 24/06/10.

des besoins, gestion des problèmes...) et perception du changement. Dans un contexte davantage politique, l'étude menée par Paul F. Cleary, Glenn Pierce, Eileen M. Trauth (2005) sur les disparités d'usage de l'internet aux États-Unis chez les enfants scolarisés souligne l'importance des caractéristiques socio-économiques individuelles et familiales, des ressources et des compétences en informatique à la maison et à l'école pour expliquer le faible usage dans certains foyers américains. Le projet anglais cité précédemment en est aussi un exemple, son financement étant assuré par le programme européen *E-society* qui vise à développer la société de l'information.

Dans le cas particulier de l'usage des TIC en éducation (TICE), dès les années 80, dans un contexte politique de promotion de l'informatisation en milieu scolaire, on dénombrait de la même façon de nombreuses typologies portant sur l'usage ou sur l'usager. Par exemple, Josianne Basque et Karin Lundgren-Cayrol (2003) recensaient entre 1980 et 2001 vingt-quatre typologies très majoritairement proposées en langue anglaise et pour la plupart nord-américaines. Dans cette étude, la préoccupation des chercheurs consistait moins à élaborer un système de classification systématique et hiérarchisé qu'à tenter de rassembler « plusieurs caractéristiques en un ensemble organisé, une macro-catégorie jugée signifiante » (*ibid.* : 5). Or, les caractéristiques qui guidèrent le travail de ces auteures portaient sur l'observation de situations d'usages avérés – ou souhaités par les personnes de l'échantillon – et passées au crible de trois macro-catégories permettant de différencier les typologies d'usage à partir de trois approches centrées sur l'acte d'enseignement/apprentissage pour l'une, sur l'école ou sur l'apprenant pour les autres. La conclusion³ soulignait le caractère heuristique de la mise en tension de variété de points de vue dans cette typologie de typologies. Malgré leur pluralité, les points de vue sont orientés avec comme présupposé la progression dans l'usage. L'idée de non-usage n'est jamais véritablement abordée en tant que telle. Les travaux répertoriés s'inscrivent dans une vision positiviste de l'usage des TIC en éducation consistant à recenser et classifier les utilisations possibles pour favoriser le développement des usages. La substitution du terme « usages » par « applications » dans le titre de la version remaniée de cette étude (Basque, Lundgren-Cayrol, 2002) témoigne de cette orientation positiviste des recherches, les deux termes étant considérés comme synonymes. Dans le même ordre d'idée, Jacques Rhéaume (2001) traite le non-usage d'une manière très orientée à l'occasion des cours d'intégration des « NTIC » en milieu scolaire. En effet, il identifie des enseignants peu enclins à utiliser les TICE et qualifie de « réfractaires » ces « pessimistes » prompts à argumenter contre toute utilisation de nouveaux médias. Les réticences exprimées verbalement par ces enseignants sont interprétées comme étant la conséquence de difficultés rencontrées avec la technique. Magistralement, le chercheur conclut que si les enseignants appartenant

³ « Tant les théoriciens que les chercheurs et les praticiens en éducation gagnent à connaître cette variété de points de vue, à en cerner les similitudes, les complémentarités et les divergences, afin d'enrichir leur propre carte conceptuelle du domaine » (Basque, Lundgren-Cayrol, 2003 : 16).

à cette catégorie « réussissent à vaincre leurs difficultés d'appropriation technique, ils peuvent facilement sortir de ce groupe ». Plus récemment et dans un cadre directement politique, l'étude commanditée par la SDTICE⁴ fin 2006 sur les usages des dispositifs TIC dans l'enseignement scolaire identifie, à partir de 202 questionnaires, cinq grandes familles de comportements en fonction de la proximité des opinions et indépendamment de l'âge, de l'activité des répondants. L'étude cartographie les opinions pour préparer la programmation d'actions ciblées. Le reliquat fort important de « non-utilisateurs » (23 % des personnes interrogées) constitue pour les analystes autant d'usagers potentiels à convaincre, à aider et à accompagner dans la conquête de l'usage. L'objectif est d'amener tous les enseignants à utiliser les TIC. À ce titre, la frange des non-usagers (personnes « en difficulté » ou « désengagés ») ne saurait être pensée autrement qu'en termes de poches résiduelles d'insuccès que les politiques récurrentes s'évertuent à combattre. La solution consisterait alors à mettre en place des dispositifs d'accompagnement adaptés proposant des formations centrées sur les usages et la maîtrise des outils. Cette vision positive de l'usage semble également comprise dans les travaux de Serge Proulx (2005 : 10) qui, depuis plus de 25 ans, analyse la « construction sociale » des usages et de l'innovation sociotechnique. Il énonce quatre conditions essentielles à l'appropriation sociale d'une technique : la maîtrise technique et cognitive de l'artefact, l'intégration significative de l'objet technique dans la pratique quotidienne de l'usager, l'usage répété de cette technologie qui ouvre vers des possibilités de création et la représentation adéquate des usagers dans les politiques publiques et les processus d'innovation. Aborder frontalement la question des non-usages ou des usages limités en tant que telle nécessite de s'éloigner de ces visions majoritairement positivistes et concentrer notre étude sur les pratiques dans un contexte professionnel particulier.

TIC et professionnels de l'éducation et du conseil dans le social

De précédents travaux concernant l'usage de plateformes collaboratives par des acteurs professionnels de l'éducation et de la santé dans le domaine social (Kellner, Massou, Morelli, 2006, 2007, 2008 ; Morelli, 2008) ont permis d'identifier un ensemble de résistances irréductibles, de situations de renoncement ou d'inadéquation des TIC par rapport aux attentes, aux projets et aux habitudes culturelles et professionnelles. Dans ce contexte particulier, le non-usage est-il relégué au rang de singularité anecdotique dans la montée en puissance d'un phénomène d'adoption des TIC qui se généralise dans la plupart des milieux professionnels et sociaux ou relève-t-il d'autres facteurs ? Comment les acteurs eux-mêmes l'expliquent-ils ? En outre, contrairement à d'autres secteurs très

⁴ Sous-direction des technologies de l'information et de la communication pour l'éducation. Accès : http://www.educnet.education.fr/chrgt/Etude_Usages_TICE2006.pdf. Consulté le 31/05/10.

investis par les politiques publiques nationales et régionales en faveur des TIC comme la culture, l'éducation, les entreprises ou l'administration, le domaine professionnel qui nous intéressent ici apparaît moins fortement touché par des mesures d'incitation à l'usage de TIC comme l'internet. Plusieurs acteurs interrogés ont indiqué que l'introduction de l'informatique dans leur établissement, puis de l'internet, datait seulement du début, et parfois même du milieu, des années 2000⁵. Elle a permis d'accompagner l'informatisation de la gestion des dossiers d'usagers, puis les politiques d'évaluation des établissements ou structures travaillant dans le domaine du social (cette évaluation impliquant de produire des bilans statistiques de l'activité). Cette informatisation a d'abord concerné les personnels cadres, puis s'est étendue à l'ensemble des équipes. Pour accompagner ce processus, des cycles de formation interne, propres à chaque structure et dédiés à l'utilisation des outils bureautiques et à l'internet, ont été mis en place seulement à partir de 2009. Au sein de ce champ du social, le rapport aux TIC des professions éducatives (Ion, 1984 : 27-28) et, en particulier, des éducateurs spécialisés et des éducateurs de jeunes enfants est rarement interrogé par les chercheurs. Dans nos entretiens, nous avons constaté que la culture professionnelle des éducateurs interrogés est marquée par le goût et la nécessité de préserver une liberté organisationnelle. Bien qu'étant plus ou moins sollicités, ces derniers ne se sentent pas forcément obligés d'utiliser les TIC. Soucieux de préserver une certaine indépendance, ils se projettent dans l'avenir en se positionnant plus comme « agents "autonomes" » que comme « exécutants » ou « assistants » (Walter, 1988 : 15). À travers leurs pratiques dans des usages à la fois contraints et non contraints, la nature et les conditions d'exercice de leurs interventions et leur culture professionnelle les engagent donc et dans des situations d'usages faibles, voire de non-usages.

Lors de nos observations précédentes, la sociologie des usages nous avait aidés à formuler des facteurs explicatifs aux situations de non-usage rencontrées. La dimension culturelle due au poids et à l'influence des pratiques antérieures, mise en lumière à travers l'analyse de la « généalogie des usages », réduit le non-usage à une phase de mise à l'épreuve de l'usage qui se traduit par l'existence de « rejets [et d']abandons » (Jouët, 2000 : 501), témoins de « résistances du corps social, [qui, conjuguées] au poids des habitudes et de la tradition contrecarrent la diffusion rapide de l'innovation » (*ibid.* : 500). La question de l'appropriation reprise en partie à Michel de Certeau (1990) témoignait de la non-passivité de l'individu consommateur qui, à travers des tactiques personnelles, à force de « ruses » et de « braconnages », est entraîné dans un rapport singulier aux TIC, vers une « construction des usages » étroitement liée à ses intérêts. Nos résultats confirment bien l'importance donnée par Fabien Granjon (2010) dans ce dossier aux significations d'usage projetées et construites par les individus sur le dispositif technique. La construction des usages révèle alors l'existence

⁵ D'ailleurs, en 2001, le Conseil supérieur du travail social a publié un rapport du groupe de travail présidé par G. Romier sur « Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social » qui préconise de développer les nouvelles technologies dans ce secteur, alors qu'elles le sont déjà largement dans d'autres domaines professionnels.

de positions hétérogènes par rapport aux TIC. Nos analyses nous ont permis de mettre en lumière un paradoxe que les travaux de Josiane Jouët et Serge Proulx n'identifient pas : le processus d'appropriation des TIC secrèterait en son sein les ferments d'une limitation d'usage ou du non-usage. Plus précisément, devenant la règle pour une majorité d'usagers, l'utilisation partielle des fonctionnalités produirait et entretiendrait alors une certaine distance avec l'outil. Cette distance est d'une autre nature que celle réclamée par la différenciation pointée par Josiane Jouët entre la sphère privée comme lieu privilégié de l'individualisation de l'usage et d'épanouissement, et la sphère professionnelle, terrain spécifique d'affirmation, d'accomplissement et de réussite. D'une certaine manière, notre recherche s'inscrit davantage dans la lignée des exigences de la sociologie critique des usages sociaux telles que les explique Fabien Granjon (2004 : 3) : relier les pratiques des acteurs usagers à des « manières de voir », à une « co-production de l'objectif et du subjectif » qui articule des déterminants sociaux généraux et une diversité des usages développés et du sens imputés à leurs pratiques. En effet, notre parti-pris est d'engager une démarche compréhensive pour identifier le sens que les acteurs sociaux attribuent à leur faible ou non-usage des TIC à travers le discours tenu, faisant apparaître des problématiques liées à l'appropriation partielle des TIC, au lien et au rapport social qu'elles contribuent à créer ou à modifier.

Pour aller plus loin, nous avons choisi une approche qualitative fondée sur 13 entretiens semi-directifs avec des professionnels⁶ exerçant dans des structures publiques ou associatives en Lorraine et au Grand-Duché de Luxembourg. Notre choix s'est orienté vers des professionnels du social exerçant une fonction éducative ou de conseil directement auprès d'enfants ou d'adolescents, mais également en direction des parents. Parmi eux, on compte dix éducateurs, une chargée de mission en insertion et deux conseillères conjugales et familiales. Toujours en évolution, ces métiers se révèlent parfois difficiles à classer. Si, dans une perspective historique, Jacques Ion (1984 : 25-28) distingue les professions de l'assistance, les professions éducatives et les professions de l'animation, il recense également de nouveaux métiers encore en mutation, comme les métiers de l'insertion. Dans la description des métiers du social qu'il emprunte au ministère de la Solidarité et de l'Emploi en 2000, ces derniers n'y figurent pas. En revanche, si des fonctions d'aide à l'insertion sont notées comme des missions possibles d'un animateur sur le portail des métiers de la santé et du social en 2010⁷, elles n'y apparaissent pas encore comme relevant d'un métier

⁶ Un homme pour douze femmes, l'une ayant un âge compris entre 30 et 40 ans, neuf entre 40 et 50 ans et trois entre 50 et 60 ans, exerçant au sein de différentes structures lorraines et luxembourgeoises : établissement et service d'aide par le travail, école des parents et des éducateurs, centre départemental de l'enfance, centre maternel, comité de gestion des centres sociaux. Les entretiens ont eu lieu au premier semestre 2009 en présentiel ou par téléphone. Ils ont été enregistrés et retranscrits. Durée moyenne des entretiens : 45 mn.

⁷ Site internet sous l'égide du ministère du Travail, des Relations sociales et de la Solidarité et le ministère de la Santé, de la Jeunesse et des Sports. Accès : <http://www.metiers.santesolidarites.gouv>.

spécifique, contrairement à celui de conseiller conjugal et familial. On voit bien ici la complexité de la construction de ce champ professionnel en perpétuelle transformation. Si l'on s'en tient à la classification des métiers proposés par ce portail, ils appartiennent à la rubrique « accompagner » et aux catégories des « métiers d'aide et de conseil » et des « métiers de l'éducation et de l'animation ». Par le guide d'entretien, nous avons voulu vérifier un certain nombre de raisons de non-usages exprimées dans les discours des acteurs interrogés et identifiées dans nos études précédentes. Pour constituer le corpus, nous avons demandé à plusieurs contacts exerçant dans différentes structures sociales de nous indiquer des non-usagers ou faibles usagers. Certes, ce repérage repose sur la représentation que ces sujets se font des usages de leurs collègues. Néanmoins, les questions posées lors des entretiens ont permis de vérifier la pertinence du profil par rapport aux critères posés, ce qui nous a d'ailleurs conduits à déclasser un quatorzième entretien mené avec une personne qui s'est révélée être une usagère régulière. Ainsi avons-nous cherché à savoir comment les acteurs interrogés identifiaient leur non-usage dans le temps et dans le rapport aux outils, quel sens ils lui donnaient (motivations, représentations), quelle pouvait être l'influence de leur environnement personnel et professionnel (relations, organisation du travail, injonctions ou contraintes) et de leur conception de la communication interpersonnelle et collective (nature et modalités des échanges). Les premiers résultats ont montré qu'il n'y avait dans notre échantillon que deux non-usagers stricts qui n'utilisent jamais d'ordinateur, que ce soit pour un usage professionnel ou personnel. Cela concorde avec les résultats de plusieurs études quantitatives auxquelles (voir Kellner, Massou, Morelli, 2010), et qui montrent qu'il y a finalement peu de non-usagers absolus. Le reste des entretiens concerne des personnes faiblement ou très faiblement usagères qui utilisent épisodiquement la messagerie électronique, les outils de bureautique standards et recherchent de l'information sur l'internet. C'est pourquoi nous préférons l'expression « usages limités » à celle de « non-usages ».

Des facteurs expliquant des usages limités

Le principe de généalogie des usages énoncé par Josiane Jouët (2000 : 500-502) qui identifie une filiation et une hybridation interne des moyens de communication et une certaine inertie du corps social, est en partie vérifiable sur notre corpus. La majorité des personnes interrogées ayant entre 40 et 50 ans a mené sa carrière sans utiliser les TIC et continue à travailler sans un recours fréquent à ces outils. L'analyse des réponses obtenues a permis d'identifier des facteurs que nous avons regroupés en quatre catégories : le rapport de ces professionnels aux TIC, la dialectique introduite par les TIC entre communication directe et communication médiatée, l'influence de la culture professionnelle et

[fr/index.php](#). Consulté le 26/08/10.

les modifications des frontières que les TIC introduisent entre les sphères privées et professionnelles.

Le rapport aux TIC

La technologie inspire à certains craintes et méfiance. Plusieurs personnes interrogées redoutent d'abîmer le matériel qui leur semble être aussi coûteux que fragile. Prétexte à justifier le non-usage, cette crainte s'estompe toutefois avec l'usage. Subsistent alors deux types de méfiance : la mise en doute de la fiabilité des nouveaux modes de communication – la poste étant jugée davantage digne de confiance que le courrier électronique – et le danger de se faire posséder par l'outil, l'apparente facilité d'accès à l'information renvoyant à un risque de dépendance. Loin d'imposer les conditions et les modalités d'usage, l'ordinateur resterait un outil que l'on utilise à son gré. Les discours témoignent d'une volonté de choisir les moments d'usage et de non-usage. Ces moments dépendent de l'organisation du travail, les contingences professionnelles amenant par exemple certains à se déplacer sur plusieurs sites quotidiennement, et à utiliser l'ordinateur de bureau en début ou en fin de journée. Ces moments peuvent également être circonscrits à la sphère personnelle et résulter de choix assumés. Quelle que soit la situation rencontrée, l'ordinateur reste avant tout un outil dont la possession ne suffit pas à entraîner l'usage. Pour beaucoup, les besoins doivent préexister à la découverte de l'outil, ce qui témoigne d'une vision purement utilitaire et d'un certain détachement, puisqu'aux dires de certains, le besoin ne saurait naître de l'outil. La question de l'utilité de l'outil serait bel et bien au cœur de l'usage. L'apprentissage des modalités de fonctionnement et la maîtrise, même partielle, du « cadre de fonctionnement » de l'outil, c'est-à-dire de l'ensemble des savoirs et savoir-faire mobilisés ou mobilisables dans l'activité technique (Flichy, 1995 : 208-213), ne suffisent pas, encore faut-il que ce dernier s'inscrive dans un projet de la part des usagers potentiels. L'usage des TIC par les acteurs sociaux interrogés suscite paradoxalement des représentations tant positives que négatives. Les avantages trouvés dans l'usage des outils informatiques concernent l'accès à l'information estimé incontestablement plus rapide et plus précis. Communiquer une information par mail en interne est jugé globalement efficace, notamment par l'adressage personnalisé d'informations. La mise en ligne de plannings procure également un gain d'autonomie et une traçabilité des personnels amenés à couvrir un secteur professionnel important. Face à ces bénéfices affirmés s'installe et se développe toutefois un ensemble de représentations négatives empreintes de déceptions et de frustrations révélées par l'expérience. La mise à disposition de tableaux, de statistiques ne doit faire oublier ni la dimension humaine dans l'accompagnement ni la nécessité de prendre le temps de la réflexion. Un sentiment de complexification des procédures de travail émerge d'une difficulté à renoncer à des habitudes installées (par exemple le besoin d'un rapport au papier pour la production d'un écrit professionnel). Ces pratiques établies et

stabilisées sont bousculées par les procédures informatisées qui sont proposées ou imposées. Ainsi une éducatrice spécialisée explique-t-elle :

« Pour reprendre l'exemple du cahier informatisé, ça va plus vite de prendre son bic et de se mettre à écrire... le geste est plus naturel [...] taper sur le clavier... c'est une question de pratique : pour moi c'est plus naturel de prendre un bic et d'écrire certaines choses parce que je ne suis pas hyper rapide et dans ma pratique professionnelle il y a un ensemble de moments où les TIC n'ont pas lieu d'être (quand on est dans la communication avec une maman, quand on est en entretien). C'est plus quand on est dans une démarche de recherche administrative, de recherche d'informations. Les TIC sont utiles à des moments précis et identifiables ».

L'écart entre les attentes liées à l'usage des TIC et la pratique en elle-même, avec son lot de difficultés et de frustrations, participe également de ce sentiment :

« La facilité de l'emploi, c'est ce qui me gêne, car pour moi c'est utile car ça apporte une aide à la réalisation de tas de choses, mais c'est malheureusement pas toujours d'une facilité d'emploi en gros je dirai comme ça, donc parfois je suis perdue dans une organisation que je trouve trop complexe, ou je suis parfois lassée d'attendre que les pages se chargent et quelque part ça provoque en moi je sens un peu d'énervement, c'est pour ça que pour moi, il est hors de question que je reste deux heures devant l'ordinateur, bon si c'est pour faire du traitement de texte, ça va, sinon pour dans la recherche et puis tout » (éducatrice spécialisée).

Dans la sphère personnelle, on retrouve des individus qui sont amenés à utiliser les TIC pour d'autres. Les maris ou les enfants, souvent cités, correspondraient à ce que Neil Selwyn (2006 : 288) appelle des « personnes médiatrices ». On entre alors dans une « logique de médiation » (Caradec, 2001 : 125-126) ou de « médiations d'usage » (Boutet, Tréménbert, 2009 : 88). Ces intermédiaires apparaissent fréquemment dans différentes études menées sur les non-usagers, en particulier chez les seniors (Morris, Goodman, Brading, 2007; Peacock, Künemund, 2007) mais aussi parfois chez les enfants (Cleary, Pierce, Trauth, 2005). Cet accompagnement crée le lien entre TIC et non-usagers, réduisant la fameuse fracture numérique et conduisant les non-usagers à devenir usagers par procuration. Mais cette aide peut aussi entraver ou décourager l'usage en le transférant sur une personne tierce, dans ce que Vincent Caradec (2001 : 125-126) nomme une logique de médiation de type « porte ». Nos résultats montrent également qu'au niveau professionnel, coopérer peut aussi limiter la relation que chacun entretient aux TIC et générer des situations de non-usage. En effet, les entretiens ont permis d'identifier l'existence de situations régulières au cours desquelles s'instaure le partage de tâches en fonction du goût, de la disponibilité et de la compétence des collaborateurs en matière de recherche ou de mise en forme d'informations. Plusieurs personnes interrogées ont affirmé avoir laissé la gestion de leur courrier électronique à leur secrétariat ou à des collègues (relève des courriers, impression papier des mails reçus, saisi et envoi des réponses sur la base d'un document rédigé à la main...). L'entraide consiste alors pour les personnels à mutualiser les compétences, à s'adapter tant implicitement qu'explicitement aux disponibilités de leurs collègues et à définir une certaine répartition des contraintes professionnelles liées à l'usage des TIC, comme en témoignent ces deux éducatrices :

« Je n'ai pas besoin de chercher beaucoup parce que mes collègues le font et elles font imprimer les textes intéressants ... je sais donc où aller ailleurs pour trouver ce qui a déjà été sélectionné [...] moi personnellement je ne cherche pas beaucoup. On a eu par exemple un cas d'enfant atteint d'une forme particulière de leucémie. Pour en savoir plus sur cette maladie j'ai dit à [une collègue] de me sortir plusieurs pages... je ne travaille jamais seule dans la journée, il y a toujours quelqu'un pour effectuer la recherche pour moi... ».

« Pour le travail administratif, il y a toujours une [collègue] qui fait le rapport, qui tape sur l'ordinateur; le rapport d'activité de fin d'année est pris en charge par [X] ou [Y] ».

S'instaure alors une répartition des tâches entre usagers confirmés et volontaires, ce qui contribue à engager de véritables situations de contournement d'usage tacitement cooptées par l'ensemble. En définitive, la marge de progression est infime pour les néophytes puisque ces derniers peuvent s'appuyer sur l'aide de collègues davantage usagers, voire éviter certaines situations d'usage.

La communication directe et la communication médiatée

Nous parlerons ici de communication directe pour qualifier l'échange synchrone et en présentiel entre au moins deux personnes. La « communication médiatée » sera utilisée dans le sens proposé par Bernard Lamizet (1989 : 68) :

« Ce que l'on entend ici par communication médiatée est le simple principe d'une communication sociale dont la signification et les structures sont mises à distance (médiatées) par la médiation qu'en représentent les appareils de diffusion, et les appareils politiques de contrôle et de régulation. En revanche, ce que l'on entend par communication médiatique ou communication médiatisée, ce sont les structures de communication qui, tombées dans le domaine public et appropriées par tous, ont perdu leur spécificité de signification, et n'ont plus de sens qu'en référence à leurs modes de diffusion ».

Ici, la communication médiatée correspond aux échanges électroniques ou à la consultation d'informations qui circulent *via* l'internet. Dans les discours des acteurs rencontrés, nous avons identifié un ensemble de freins (ou de réserves) à l'usage des TIC que nous attribuons aux différences perçues entre les caractéristiques de la communication directe et de la communication médiatée. D'abord, les représentations de l'internet verbalisées à travers les entretiens semi-directifs sont contrastées et parfois contradictoires. La messagerie électronique est parfois qualifiée d'intrusive pour la vie privée, même si le message s'échange dans un cadre professionnel. Elle est donc associée à l'idée d'une intimité (celle de la communication individuelle) que certaines personnes interrogées souhaitent protéger. La difficulté à identifier un destinataire ressenti comme virtuel est également considérée comme un frein : messages postés dans les forums professionnels sur l'internet par des personnes cachées derrière des surnoms, collègues que l'on ne connaît pas mais qui vous envoient malgré tout des messages... La communication *via* l'internet est parfois associée à une communication de masse, brassant un volume très – voire trop – important de données :

Des usages limités des TIC chez des professionnels...

« C'est comme si on devait lire toutes les pub qui arrivent dans la boîte aux lettres, on a quand même le choix très vite de voir ce que c'est puis de balancer très vite. Là, c'est plus compliqué par mail. Parce qu'on est bien obligé d'abord de voir à qui ça s'adresse, de voir un peu le contenu parfois et il y a tellement de déchet que c'est pff... » (éducateur spécialisé).

Parce qu'elle modifie le rapport au temps par la généralisation de l'accès en temps réel à tout type d'informations, la technologie remet en cause des représentations jusque-là stabilisées :

« J'ai plus confiance dans la poste que dans le courrier électronique. [Je ne communique pas avec une famille par courrier électronique car] « je crains qu'il y ait un problème et qu'elle dise qu'elle ne l'a pas reçu. On peut déjà le faire avec la poste mais avec les bugs informatiques on multiplie les erreurs humaines possibles. En plus, il peut y avoir de la mauvaise foi [...]. C'est pareil, je ne fais pas confiance [aux répondeurs téléphoniques]. Je rappelle pour vérifier que le message a été reçu. Dans la vie privée, je le fais plus volontiers car il y a pas d'enjeu, il peut y avoir des impairs, c'est pas grave. C'est moins fiable dans la transmission des paroles » (éducateur spécialisé).

Dans les pratiques, le cas du passage du courrier postal au courrier électronique est très révélateur de la difficulté vécue dans le rapport aux technologies. Alors que le risque qu'un courrier ne soit pas ouvert et lu par son destinataire existe aussi tout autant pour un courrier postal, à tort, cela apparaît plus problématique en ce qui concerne le courrier électronique. Ce sont donc les représentations de la communication *via* la technologie qui sont empreintes d'une certaine défiance.

Le rapport à la recherche d'information sur l'internet est également évoqué par plusieurs personnes interrogées. L'introduction du hasard dans la navigation – appelée aussi sérendipité – participe du plaisir des découvertes aussi intéressantes qu'inattendues, mais l'immensité des ressources disponibles entraîne inéluctablement une augmentation du temps d'utilisation. Dès lors, certains professionnels se déclarent davantage attentifs à limiter leurs plages d'usage de l'ordinateur pour éviter d'être débordés, de perdre du temps ou d'être victimes de fatigue oculaire. À leurs yeux, il est donc important de savoir limiter son temps d'utilisation :

« Dans la recherche [...], je sais pas comment ça s'appelle, on nous renvoie sur des trucs, machins, parfois toutes les informations qui me sont données je trouve même qu'il y en a de trop, on zappe pas mal de chose, j'trouve, en ce qui me concerne que je ne regarde pas tout parce qu'après il y a les yeux aussi qui ... » (éducatrice spécialisée).

Autre contradiction, l'internet est considéré par de mêmes individus aussi bien comme outil magique que dangereux, les bonnes surprises cohabitant avec le risque du piratage et de la malveillance :

« J'ai toujours une petite appréhension quoi, je fais toujours attention à ce que ce soit sécurisé mais comme je sais qu'il y a des gens très doués, des hackers, ça me freine... tout en sachant que si quelqu'un veut tout savoir sur nous, quelqu'un de très doué, savoir tout ce qui se passe chez nous, c'est possible. Je suppose que c'est possible [...] c'est pour cela que je ne laisse pas de traces » (conseillère conjugale et familiale).

L'internet aurait aussi pour effet d'éloigner les individus de la lecture des livres mais est considéré par d'autres comme beaucoup plus riche que les ouvrages imprimés. Le registre des représentations mobilisées est donc ambivalent, révélateur à la fois de craintes et de fascination. On retrouve ici l'existence des « significations symboliques » que Josiane Jouët (2000 : 501) avait attribuées à l'accompagnement des phases d'adoption d'une technologie, même si les acteurs rencontrés ici ne sont pas inscrits dans une dynamique de développement de leurs usages des TIC mais davantage dans une logique de limitation de ces derniers.

La communication médiatée est également considérée comme davantage limitée par rapport à la communication directe : le registre du non-verbal (intonations, rythme de la voix, mimiques, gestes...) disparaît dans les messages électroniques et complique l'exercice du métier de travailleur social dans lequel le langage est central. Que l'on prenne en compte le face à face avec les publics (*front office*) ou le traitement des dossiers (*back office*), « c'est [en effet] encore et toujours autour de l'usage de la parole que s'articulent les pratiques quotidiennes (Ion, Ravon, 1984 : 76). Pour Jacques Ion et Bertrand Ravon (*ibid.* : 76), « la pratique omniprésente du langage et d'abord du langage oral dans la présence et la relation vécue avec autrui » est « un commun dénominateur de bien des activités concrètes du travailleur social ». Michel Autès (1999 : 242) rappelle lui aussi que les activités du travail social « sont d'abord du registre du dire et de la parole. Parler, écouter, répondre, négocier, communiquer, échanger : les actes du travail ont non seulement le langage pour outil principal, mais ils sont complètement inscrits dans le langage ». Le professionnel a besoin d'interpréter correctement les informations transmises ou signifiées par son interlocuteur. Dans une communication médiatée, les perceptions étant plus réduites, la compréhension mutuelle devient parfois problématique et difficile à évaluer pour le professionnel. Plusieurs ont évoqué le manque de souplesse de la communication écrite (celle des messages électroniques et de l'internet, qui sont d'abord des technologies de l'écrit) par rapport à la spontanéité de l'échange oral en face à face qui permet de mieux rebondir ou d'ajuster son message en cas de doute sur la compréhension. Ce manque est considéré comme d'autant plus important que les situations de médiation conjugale ou familiale sont toujours complexes et souvent conflictuelles. Le manque de signes para-verbaux et non verbaux est criant, comme le signalent une éducatrice de jeunes enfants et une conseillère conjugale et familiale (cette dernière réagissant sur un projet de création d'un forum en ligne pour adolescents en difficulté) :

« Dans ma tête, la communication elle passe pas par une machine, moi, j'ai besoin de voir les gens, j'ai besoin j'ai besoin de voir leur réaction [...]. Je ne m'imagine pas rencontrer des parents de manière virtuelle. J'ai besoin de les voir, de passer du temps avec eux, de les entendre, de voir aussi quels signes je vais pouvoir repérer chez eux pour voir que ce qu'il sont en train de me dire c'est pas n'importe quoi, juste pour me faire plaisir et qu'ils sont bien au clair sur ce qu'ils ont l'intention de faire. Si je ne les vois pas, j'en sais rien qui ils sont, moi. On perd quelque chose » (éducatrice de jeunes enfants).

« J'ai la crainte de faire une erreur. Je trouve que c'est très réduit, c'est très réducteur de faire questions-réponses... j'avais une prof dans le temps qui disait « pour pouvoir se comprendre, il faut échanger son vocabulaire », donc comment... moi je vais employer tel terme, comment cela va être perçu par l'autre? [...] Pour moi, c'est même limite un peu dangereux. C'est plus par rapport à la personne, ne pas faire de bourdes, de bêtises, d'erreur vis-à-vis de l'autre personne qui est en attente de quelque chose [...] À l'oral, je dis cela, comment vous le percevez, est-ce que c'est bien cela, est-ce que j'ai compris, et l'autre peut rectifier. Chose qu'on peut pas faire là, et pour moi c'est très réducteur » (conseillère conjugale et familiale).

Dans ce cas, on voit que les échanges électroniques restent dans le temps différé de la communication asynchrone, qui affaiblit la réactivité et les ajustements au cours de l'interaction.

L'influence de la culture professionnelle

Les acteurs que nous avons interrogés ont spontanément évoqué les représentations qu'ils se faisaient de leur métier. Ainsi rejoignent-ils les définitions que les chercheurs proposent des notions d'identité collective, de sentiment d'appartenance, de valeurs partagées, etc. Par exemple, s'il montre bien toute la complexité de cette notion de culture professionnelle ainsi que l'existence de sous-cultures liées au secteur d'exercice et d'un « corporatisme [même s'il] n'est pas des plus affirmés », Michel Chauvière (2009) met malgré tout en évidence un certain nombre de représentations communes aux éducateurs : existence d'idéal éducatif élevé, centration sur le sujet, engagement de soi et pragmatisme. Les entretiens ont mis en exergue l'impact important de cette conception du métier sur son exercice quotidien. Michel Chauvière (*ibid.*) synthétise les difficultés rencontrées en expliquant que « se posent en effet depuis longtemps aux éducateurs des problèmes récurrents de montée en généralité, parfois même de passage à l'écriture conceptuelle ». Dans le discours des personnes interrogées, on retrouve très nettement cette culture de l'oralité qui domine fortement et à laquelle elles sont attachées. Le recours à l'écrit, à la fois pour rédiger un rapport d'entretien ou pour communiquer par messagerie électronique, pose le problème de la retranscription des échanges, avec les limites évoquées précédemment et le risque des mots mal adaptés ou trop réducteurs. Les travailleurs sociaux sont réticents au passage à l'écrit, « activité [qui] est loin d'être secondaire, même pour ceux qui ne se trouvent pas en position de directeur ou de gestionnaire; mais [...] [qui] est souvent perçue comme éloignée du vécu et comme une contrainte bureaucratique » (Ion, Ravon, 2007 : 77) et dont ils craignent plusieurs dérives : remise en cause de la confidentialité des échanges, production de traces écrites qui pourraient être vues par des personnes externes au processus de médiation lui-même (institutions, partenaires, financeurs, public...) et endosser le statut de preuves dans des situations de conflit. Le passage à l'écrit diminue également la marge d'erreur admissible pour les professionnels du social. Les échanges oraux s'inscrivent dans un flux, qu'il semble assez facile de maîtriser. En fonction du *feedback* de son interlocuteur, on peut revenir sur ses propos,

les préciser, les nuancer, ce qu'on a plus de mal à faire à l'écrit car cela nécessite un échange d'écrits. L'écrit laissant une trace, il est important de bien choisir ses mots, comme le rappellent Jean-Luc Deshayes, Vincent Meyer et Isabelle Roskam (2009 : 119) : « L'écrit apporte [...] une autre dimension à l'échange. Il permet le recul pour la pensée, il l'objective, l'organise et la structure. En outre, le passage à l'écrit constitue un moyen indispensable de cadrage du suivi effectué. Il marque les actes d'un sceau et, dès lors, confère aux écrits professionnels un statut officiel (rapports de synthèse, bilans de séjours, courriers adressés aux supérieurs hiérarchiques, rapports au Juge de la jeunesse...) ». Autre explication à cette réserve, le contexte dans lequel sont formulés les propos est plus difficilement maîtrisable, il peut même échapper au professionnel. Ce sont ces difficultés qui sont soulignées par une éducatrice de jeunes enfants, responsable d'un service :

« On ne peut pas se planter dans ce qu'on est en train d'écrire sur un enfant. Quand on est là à bûcher sur la situation d'un gamin, on réfléchit à deux fois aux mots qu'on va utiliser [...]. Le ressenti il est important mais il ne doit pas être jugeant. Pour certains, c'est difficile de ne pas mettre un mot qui serait plus du jugement qu'autre chose ».

Ainsi cette même éducatrice se souvient-elle des difficultés posées par un rapport à l'écrit complexe des éducateurs pour qui la trace laissée par leur production constitue un enjeu fort :

« Quand le droit à l'accès aux dossiers a été octroyé aux parents, ici ça a été des discussions fort importantes avec les éducateurs qui tout d'un coup devenaient réticents à faire un rapport d'observation alors que c'est leur boulot et c'est leur mission. Il a fallu qu'on reprenne toute l'importance de l'écrit. De dire que ce qu'on écrivait, de toute manière il y avait tout un travail avec les parents à réaliser. Il fallait aussi qu'on puisse le dire aux parents, il fallait démystifier cette peur de l'écrit. On est passé par plein de thèmes. Aujourd'hui ça pose plus de souci mais au moment T où la loi est sortie sur cet accès au dossier [il y a quelques années] ça a fait peur ».

La tendance politique et institutionnelle que les personnes interrogées voient se développer actuellement dans le milieu socio-éducatif et qui instaure un accès distant aux dossiers électroniques contribue à maintenir des freins à l'usage, dans un climat d'inquiétude croissant par rapport à « leur propre avenir professionnel » (Walter, 1988 : 15) et, consolidant la volonté d'autonomie évoquée plus haut. Cependant, la place des TIC dans les pratiques professionnelles est jugée plutôt efficace pour échanger des informations factuelles liées à l'organisation du travail (prise de rendez-vous, diffusion de documents...), et ce malgré le poids des habitudes. La numérisation croissante des procédures de gestion (rédaction de rapport, bilans statistiques...) est globalement acceptée par les personnes rencontrées, mais c'est la place des outils techniques (comme l'ordinateur) qui pose davantage problème dans certains types d'entretien comme l'accompagnement à la recherche d'emploi ou la médiation conjugale. Les professionnels interrogés sont ici confrontés à un processus *quasi* généralisé d'informatisation de la gestion, que l'on peut observer dans la majorité des entreprises depuis les années 70. Pierre-Jean Benghozi et Patrick Cohendet (1999) ont analysé cette tendance en soulignant le fait que cette réorganisation

interne face au développement des usages des TIC s'exerçait à quatre niveaux en même temps : l'évolution des technologies, l'organisation, les compétences de l'entreprise, et les acteurs eux-mêmes dans leur manière de concevoir le travail et d'interagir au sein des équipes. Selon eux, la culture des organisations joue également un rôle important, en particulier dans les entreprises peu organisées à un niveau collectif ou de manière informelle. C'est dans ce dernier cas que se situent les institutions qui nous intéressent. L'ordinateur y est perçu comme un outil encombrant qui détourne l'attention de l'accueillant de la personne reçue, l'obligeant parfois à déplacer son regard vers l'écran de l'ordinateur pour saisir en temps réel les informations nécessaires à la prise en charge de son dossier administratif. Le risque de provoquer une rupture dans un processus de co-construction d'un espace-temps de communication et de compréhension mutuelle est parfois mal vécu par les professionnels eux-mêmes. On touche là au cœur d'un métier et d'une culture professionnelle fondés sur le temps de la relation, fragile et délicat équilibre entre distance réflexive et proximité, car « la relation d'accompagnement est paradoxale, puisqu'il s'agit d'abolir la distance propre à toute relation d'aide (et qui est au principe des distinctions bienfaiteur/malheureux, bienveillant/bénéficiaire, éducateur/éduqué, assistant/assisté, etc. » (Ion, 1984 : 83). Les TIC y sont donc perçues comme un média, un objet qui éloigne de la relation directe, comme si elles ne faisaient pas partie de l'environnement matériel de l'espace de travail, comme un supplément imposé. Elles sont aussi associées à la tentation de la vitesse, voire de la précipitation (urgence et attente) d'une réponse rapide à l'envoi d'un message électronique, à la pression de l'immédiété des messages reçus et envoyés. Nous sommes ici à l'opposé du temps relationnel évoqué plus haut, qui exige de ne jamais réagir à chaud.

Les sphères privées et professionnelles

De façon traditionnelle, la sphère privée concède toute liberté d'action à l'individu maître de son temps et affranchit des contraintes extérieures et en particulier professionnelles. Cette liberté d'usage se traduit par la possibilité d'approfondir tranquillement chez soi des sujets qui peuvent aussi concerner des préoccupations professionnelles, ce que l'on n'a pas le temps de faire sur son lieu de travail. Les attentes et les aspirations personnelles bénéficient alors de toute la puissance et rapidité d'accès à l'information qu'apporte l'internet. Préparer des vacances, effectuer des achats en ligne, procéder à la recherche d'informations pour assouvir sa curiosité, voire préparer des dossiers de validation des acquis professionnels sont des activités citées et pratiquées en privé par les personnes interrogées. En revanche, l'univers professionnel est avant tout marqué par la présence forte et permanente d'un ensemble de contraintes et d'une injonction à faire usage des TIC dans la mise en forme d'écrits. En effet, dans la sphère professionnelle prévalent la recherche de l'efficacité – donc la

distribution des attributions –, la répartition des tâches et l'accomplissement des objectifs. La représentation de l'outil informatique est professionnellement connoté. Si les entretiens valident en grande partie ce principe de différenciation entre les sphères privée et professionnelle, il n'en reste pas moins que, avec les TIC, la frontière entre les deux devient floue et poreuse. De plus en plus, les comportements et les usages dans les deux sphères se rapprochent ou deviennent interdépendants : les activités en ligne réalisées dans l'une favorisent le changement des pratiques dans l'autre. Cependant, lorsqu'il y a projet d'évolution dans les usages, celui s'inscrit généralement d'abord dans la sphère privée et non dans la sphère professionnelle. Par exemple, certains souhaitent développer l'usage de l'ordinateur pour traiter leurs photos numériques personnelles. Mais on constate que cette limite plus floue entre les deux sphères provoque certaines réticences : les personnes interrogées disent assister à un glissement de la sphère du professionnel vers celle du privé et d'autres souhaitent s'en protéger. Une éducatrice spécialisée explique :

« Si c'est par rapport à mon travail, je trouve qu'on donne déjà entre 7 heures et 8 heures par jour au travail, je ne vais pas m'amuser à le faire chez moi, je vais le faire sur mon temps de travail. Et on me donne l'occasion, et je l'ai prise l'occasion de le faire. Je suis quelqu'un qui travaille avec des horaires assez atypiques, en soirée et puis tout... parfois quand je rentre d'une visite j'ai encore une heure, je profite de ce temps là pour faire des recherches. [...]. Quand j'ai fait ma formation d'éducateur spécialisé j'ai utilisé l'ordinateur du travail sur place, après le travail par exemple 1h pour faire mes recherches et m'aider dans ma formation, mais je faisais quelque part kifkif-kifkif car c'est un peu pour le boulot, du temps à moi et du temps professionnel ».

Ce déplacement des tâches professionnelles vers le temps privé n'est pas toujours bien perçu, mais est mieux admis en cas de développement d'un projet professionnel individuel, mené par exemple dans le cadre d'une activité libérale parallèle⁸ ou d'un projet d'évolution de carrière (préparation d'une Validation d'acquis de l'expérience – VAE –, par exemple). L'enjeu est de stabiliser le rapport à l'espace et au temps entre, d'une part, les pressions imposées sur le lieu de travail qui assujettissent l'individu aux rythmes professionnels – par essence rapides et freinant toute prise de recul – et, d'autre part, le loisir de prendre davantage de temps pour soi, d'engager des réflexions libres et ouvertes.

⁸ En effet, nous avons constaté plusieurs cas de doubles qualifications dans notre échantillon, certains professionnels cumulant le métier d'éducateur spécialisé ou de conseiller conjugal et familial avec celui de psychologue ou de juriste par exemple.

De la complexité des usages limités

L'analyse des entretiens ayant fait apparaître des résultats s'inscrivant dans la lignée des études existantes et d'autres plus inédits liés à la conception du métier et aux valeurs professionnelles, il peut être intéressant d'approfondir la recherche en analysant les entretiens sous un angle différent. Cinq items principaux émergent du corpus : les compétences et connaissances techniques, les représentations des TIC, les besoins, l'environnement professionnel et familial et les valeurs professionnelles et personnelles (conception du métier et du rapport aux autres). Ces éléments ne sont qu'exceptionnellement indépendants les uns des autres et semblent exercer une influence mutuelle. Or, si la majorité des travaux existants propose de lister des facteurs explicatifs sous la forme d'une typologie, ces facteurs sont rarement analysés dans leur interdépendance même. Pour aller plus loin dans l'analyse de la complexité de ces facteurs et de leurs influences croisées, nous avons reporté nos observations dans un tableau à double entrée reprenant chacune les cinq items énoncés précédemment. À l'interprétation des résultats, nous nous sommes aperçus que, à part un cas où seulement deux de ces items étaient reliés par un rapport d'influence, nous pouvions regrouper les interactions entre facteurs par triades. Cette approche se révèle heuristique car elle offre des clés de lecture de la complexité des situations d'usage au-delà d'une simple juxtaposition de facteurs. L'analyse qui suit montre comment se construisent ces interactions.

Compétences et représentations

Compétences et représentations apparaissent comme très liées. En effet, on constate un lien fort entre les représentations que les gens ont des TIC et les compétences qu'ils déclarent avoir dans leur utilisation. Chez les personnes faiblement compétentes, les discours sont orientés sur les craintes d'abîmer l'outil, de perdre le travail d'un autre, que ce soit dans un cadre personnel ou professionnel. Ces acteurs sociaux déclarent aussi que ces représentations négatives – et en particulier la peur – bloquent le développement de leurs compétences. D'ailleurs, certains reconnaissent une forme de contradiction : ils ont conscience que leurs représentations ne reposent pas sur des connaissances exactes et ne sont donc peut-être pas fondées, mais ils ne cherchent non plus à vérifier leur conformité avec la réalité. En revanche, quand les représentations renvoient à la notion de plaisir, les personnes interrogées disent qu'elles cherchent à développer leurs compétences. Par exemple, la communication avec une famille ou des amis éloignés est souvent évoquée comme une situation qui pourrait être améliorée grâce à la technologie et qui serait une motivation à acquérir des aptitudes nouvelles, en particulier chez les non-usagers ou les très faibles usagers.

Valeurs, représentations et environnement

Dans la relation avec les représentations et l'environnement intervient un élément incontournable : les valeurs des professionnels interrogés. En effet, ces derniers conçoivent leur métier comme guidé par un ensemble de valeurs fortes, comme en témoignent Monique Besse, qui se qualifie de militante associative, et Joseph Rouzel (2010 : 11-13), psychanalyste et ancien éducateur spécialisé :

« Les actes éducatifs ne peuvent se présenter que comme actes de subversion, puisqu'ils mettent en avant non pas la marchandisation généralisée, qui petit à petit gagne aussi le travail social, mais le respect de chaque sujet, c'est-à-dire l'attachement à une éthique qui fit l'essence même de la transmission des Lumières aboutissant aux trois piliers de la République : Liberté, Égalité, Fraternité ».

Au centre des interactions entre valeurs, représentations et environnement, se retrouvent les discours sur la relation avec les personnes prises en charge dans laquelle les TIC ne prennent jamais une place centrale. Néanmoins, en fonction du type d'accompagnement que les professionnels interrogés doivent avoir, deux types de situation se présentent. Pour certains, notamment les éducateurs jeunes enfants, éducateurs spécialisés ou conseillers conjugaux et familiaux, l'objectif de la prise en charge est d'ordre éducatif ou thérapeutique. C'est par l'échange en tant que tel que doit être atteint l'objectif. Lors de ces moments particuliers de prise en charge, le lien avec l'environnement extérieur est relativement limité. Cet espace protégé est vécu par les personnes interrogées comme étant encore à l'abri d'une forme d'intrusion des TIC. Cela ne signifie pas pour autant que les professionnels concernés par ce type de situation sont totalement non-usagers : les moments d'usage ne sont envisagés qu'en dehors de ces temps de prise en charge. Ces usages paraissent moins contraints car non imposés au moment même de la relation. En outre, on observe un second type de prise en charge, notamment celle pratiquée par une des personnes interrogées, chargée d'accompagner des usagers en grande difficulté dans leur démarche d'insertion sociale et professionnelle. L'objectif est de faciliter le lien de la personne avec la société. La frontière entre l'espace-temps de prise en charge et l'environnement extérieur se doit donc d'être très perméable. Dans ce cas, les TIC peuvent s'imposer au sein même de la relation de prise en charge comme, par exemple, lorsqu'une démarche d'inscription au Pôle Emploi doit être réalisée et ne peut se faire que *via* le site internet *ad hoc* au moment de l'échange. Les usages des TIC sont alors vécus comme incontournables mais contraints, et surtout intrusifs, notamment en raison du rythme imposé par la saisie des informations en ligne (une saisie trop lente entraînant une déconnexion du système). Certains des acteurs interrogés qui ont des responsabilités d'encadrement d'équipe ou de service sont d'ailleurs très sensibles à ce caractère coercitif que les TIC pourraient prendre dans la relation : ils restent ainsi vigilants dans le type d'usage que feraient des collègues davantage utilisateurs. Les valeurs qu'ils attribuent à leur métier les conduisent à freiner des usages estimés trop intempestifs et à interdire, par exemple, l'utilisation d'un ordinateur portable qui serait posé sur la table

entre un travailleur social et un usager. En effet, l'engagement est une valeur très présente dans le métier d'éducateur spécialisé, comme le montrent notamment Michel Chauvière (2009) ou Laurent Cambon (2009 : 139-152), lequel en trouve les signes langagiers dans les discours d'éducateurs. Cet engagement semble incompatible avec la distance qu'imposerait une machine dans la prise en charge des usagers.

Besoins, environnement et compétences

Cette autre triade met en relation les compétences des individus dans l'utilisation des TIC, leurs besoins d'utilisation et l'environnement qui les entoure. Par exemple, on constate que certains acteurs mettent en place des stratégies de contrôle de leur propre acquisition de nouvelles compétences techniques. Contrairement à ce qu'on pourrait penser *a priori*, ils ne cherchent pas à les développer mais à les limiter. Plusieurs personnes interrogées prétendent que l'augmentation de ces compétences les éloignerait de leur cœur de métier. Elles mettent aussi en évidence un risque de brouillage ou de remise en cause de la répartition des tâches au sein de leur environnement professionnel. Apprendre à gérer sa messagerie électronique ou à maîtriser un traitement de texte revient pour certains à assumer des tâches jusque-là affectées aux secrétariats. La sauvegarde de ces postes administratifs est également en jeu. Mais cette volonté de ne pas développer ses compétences peut aussi être liée à un usage des TIC considéré comme inadapté. Ainsi une des personnes interviewées affirme-t-elle ne pas savoir utiliser la fonction d'envoi de courriels à un groupe de destinataires et ne pas vouloir apprendre, jugeant les envois collectifs inadaptés. En effet, la grande quantité de mails reçus qui ne la concernent pas directement est vécue comme une entrave à sa liberté et lui impose un tri chronophage. Un autre lien est signalé entre ces trois items : le manque de temps dans l'activité professionnelle pour développer des compétences en réponse à un besoin déclaré conduit certains à se tourner vers leur environnement professionnel ou personnel. On aboutit parfois à un équilibre assez consensuel qui permet un fonctionnement satisfaisant et stabilisé. Par exemple, l'une des éducatrices de jeunes enfants responsable de service sollicite son mari pour répondre à ses besoins, mais se déclare prête à développer ses compétences si cette aide faisait défaut. Face à des besoins qui demeurent prioritaires dans le cas présent, les TIC ne sont pas rejetées mais l'acteur fait d'abord appel à son environnement avant d'envisager lui-même l'acquisition de compétences nouvelles. Cette absence de développement des compétences correspond à une forme d'économie ou de rationalité d'usage qui trouve donc un équilibre potentiellement évolutif.

Représentations, besoins et valeurs

Dans ce lien triadique, les représentations restent dominantes et sont à la source d'un paradoxe notoire : les TIC sont associées positivement à une certaine facilité pour répondre à des besoins de recherche d'information sur l'internet, mais, en même temps, les sources auxquelles elles permettent d'accéder sont parfois jugées peu fiables. Sans grande surprise, on retrouve également l'influence de la généalogie des usages évoquée au début de notre article : si le métier a été exercé avant l'avènement des TIC, ces technologies n'apparaissent pas comme pouvant répondre à un éventuel besoin, les acteurs professionnels sachant trouver les réponses à leurs demandes d'information dans des sources plus traditionnelles (comme les livres ou revues spécialisés). La représentation de leurs besoins professionnels n'a donc pas été modifiée par le développement des TIC, même s'ils reconnaissent le potentiel de ces outils. Nous nous rapprochons ici de conclusions d'une étude menée sur les usages des TIC chez les seniors anglais par Chris Gilleard et Paul Higgs (2008), qui identifient des habitus générationnels associés à une culture de la consommation : les personnes âgées nées dans les années 20 deviennent ainsi moins fortement usagères des TIC que celles qui sont nées dans les années 40 car ces dernières ont été davantage exposées à l'introduction l'ordinateur personnel et des TIC dans les milieux professionnel et familial. Dans notre cas, nous constatons un phénomène similaire mais sur des habitus davantage liés à des pratiques professionnelles. Une autre association est mise en évidence. L'un des éducateurs spécialisés interviewés avoue une peur de devenir dépendant des TIC, craignant d'être pris au piège et de voir ses besoins augmenter malgré lui sans pouvoir en maîtriser les conséquences ni l'ampleur (usages chronophages et intempestifs). Selon lui, il y aurait comme une fatalité à voir l'homme de plus en plus au service de la machine, ce qui est contraire à ses valeurs. On constate donc chez les faibles usagers un conflit ressenti entre des représentations contradictoires des TIC, à la fois négatives et positives, des besoins réels qu'ils réussissent à combler sans recourir à ces technologies, et une certaine conception de leurs relations aux autres.

Conclusion

La particularité de notre étude par rapport aux travaux existants sur le non-usage réside à la fois dans le terrain d'observation – qui n'est pas inscrit dans le registre de la vie quotidienne mais qui prend comme point de départ l'exercice de l'activité professionnelle et qui ne relève pas de problématiques socio-économique ou technique – et dans notre orientation méthodologique consistant à croiser les facteurs identifiés par nos entretiens et par nos lectures. Tout en choisissant une approche empirique, nous avons évité l'écueil souligné par Josiane Jouët (2000 : 511) de l'absence de problématisation et de la cristallisation sur les objets techniques. En nous situant du point de vue des acteurs, nous avons pu dégager

la signification et le sens social qu'ils donnent à leurs usages limités, dans leurs contextes respectifs. Notre recherche aboutit à plusieurs conclusions. D'abord, nos résultats montrent que le non-usage ou l'usage limité – dans les pratiques telles qu'elles nous ont été rapportées – découlent d'une attitude raisonnée que les acteurs sont capables d'expliquer. Contrairement à ce à quoi on aurait pu s'attendre, ce ne n'est pas la crainte d'une surveillance et d'un contrôle social qui justifierait le non-usage, car ils ne sont jamais invoqués. De même qu'il n'y a pas réellement de non-usagers au sens strict, il n'y a pas non plus de position de principe contre les technologies, mais il se dégage une volonté de garder le contrôle des usages actuels et futurs. La conception du métier nous semble ici un facteur déterminant, quel que soit l'environnement professionnel et personnel, dans ce qui apparaît comme un positionnement à la fois prudent et pragmatique face aux TIC. La question de l'appropriation, pensée pour qualifier l'usage, ne serait-elle pas à reconfigurer pour examiner les usages limités? Par exemple, les notions d'émancipation personnelle, d'accomplissement dans le travail et de sociabilité associées à l'appropriation (Jouët, 2000 : 495) ne serait-elle pas aussi présente chez plusieurs personnes interrogées? Tout en utilisant certains outils, elles s'en détachent, pour des raisons volontaires et conscientes, dans leurs vies privée et professionnelle. Cela renforce l'idée que les usages limités ne sont pas toujours synonyme de défaillance d'usage mais qu'ils sont un type d'usage parmi d'autres qui peut également être une forme d'émancipation personnelle. S'il peut être intéressant de considérer, comme Sally Wyatt (1999; voir aussi Wyatt, Thomas, Terranova, 2002), les usagers limités ou les non-usagers comme « un groupe social en soi », il ne faut pas non plus ignorer qu'un même usager peut avoir des usages différents selon les contextes, les périodes et les moments. Notre étude a donc permis d'identifier des variables d'usage nouvelles qu'il serait intéressant de vérifier par une étude quantitative et longitudinale permettant de dégager des résultats à un niveau macro-social.

Références

- Autès M., 1999, *Les paradoxes du travail social*, Dunod, Paris, 2004.
- Basque J., Lundgren-Cayrol, K., 2002, « Une typologie des typologies des applications des TIC en éducation », *Sciences et techniques éducatives*, vol. 9, 3-4, pp. 263-289.
- 2003, « Une typologie des typologies des usages des "TIC" en éducation ». Accès : <http://tecfa.unige.ch/tecfa/teaching/riat/140/0304/typologies.pdf>. Consulté le 31/05/10.
- Benghozi P.-J., Cohendet P., 1999, « L'organisation de la production et de la décision face aux TIC », pp 161-232, in : Brousseau E., Rallet A., dirs, *Technologie de l'information, organisation et performances économiques*, Paris, Commissariat général du Plan.
- Besse M., Rouzel J., 2010, « Introduction », *Vie sociale et traitements*, pp. 11-13. Accès : <http://www.cairn.info/revue-vie-sociale-et-traitements-2010-1-page-11.htm>. Consulté le 06/09/10.

- Boutet A., Trémenbert J., 2009, « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'Internet et de l'informatique. Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique », *Les Cahiers du Numérique*, vol. 5, 1, pp. 69-100.
- Caradec V., 2001, « Personnes âgées et objets technologiques : une perspective en termes de logiques d'usage », *Revue française de sociologie*, vol. 42, 1, pp. 117-148.
- Chauvière M., 2009, « Peut-on parler d'une culture professionnelle des éducateurs? », *Sociétés et jeunesses en difficulté*, 7. Accès : <http://sejed.revues.org/index6067.html>. Consulté le 06/09/10.
- Cleary P.F., Pierce G., Trauth E. M., 2005, « Closing the digital divide : understanding racial, ethnic, social class, gender and geographic disparities in Internet use among school age children in the United States », *Universal Access in the Information Society*, vol. 4, 4, pp. 354-373.
- De Certeau M., 1990, *L'Invention du quotidien, I. Arts de faire*, Paris, Gallimard.
- Deshayes J.-L., Meyer V., Roskam I., dirs, 2009, *Figures d'attachement et soins du lien mère-enfant. Une recherche-action transfrontalière*, Paris, Éd. L'Harmattan.
- Flichy P., 1995, *L'innovation technique, récents développements en sciences sociales. Vers une nouvelle théorie de l'innovation*, Paris, Éd. La Découverte.
- Gilleard C., Higgs P., 2008, « Internet use and the digital divide in the English longitudinal study of ageing », *European Journal of Ageing*, 5, pp. 233-239.
- Jouët J., 2000, « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, vol. 18, 100, pp. 487-521.
- Granjon F., 2004, « De quelques éléments programmatiques pour une sociologie critique des usages sociaux des TIC », Journée d'étude Les rapports société-technique du point de vue des sciences de l'homme et de la société, LARES-Université de Rennes 2, mai. Accès : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001156/en/. Consulté le 25/01/10.
- 2010, « Le « non-usage » d'internet : reconnaissance, mépris et idéologie », *Questions de communication*, 18, pp. 37-62.
- Ion J., 1998, *Le travail social au singulier. La fin du travail social?*, Paris, Dunod, 2006.
- Ion J., Ravon B., 1984, *Les travailleurs sociaux*, Paris, Éd. La Découverte, 2002.
- Kellner C., Massou L., Morelli P., 2006, « Pratiques effectives de travail collaboratif à distance : limites prévisibles et inattendues », pp. 165-169, in : *Pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information et de la communication*, Rennes, Éd. ENSP.
- 2007, « Les TIC comme soutien d'expériences de travail collaboratif : analyse d'usages effectifs », pp. 399-410, in : Bouhai N., Badreddine B., Ghedira K., Rieder B., Saleh I., dirs, *Collaborer, échanger, inventer : expériences de réseaux H2PTM'07*, Paris, Lavoisier-Hermès Sciences.
- 2008, « La communication interpersonnelle dans deux dispositifs de travail collaboratif », pp. 179-187, in : Chaouikha L., Gdoura W., Meyer V., eds, *Interagir et transmettre, informer et communiquer : quelles valeurs, quelle valorisation?*, Tunis, Tunisie, ISD, IPSI, SFSIC.
- Lamizet B., 1989, « Une nouvelle communication : l'écran entre le texte et l'image », *Quaderni*, 8, pp. 67-75.

- Longley P. A., Ashby D., Webber R., Li C., 2006, « Geodemographic classifications, the digital divide and understanding customer take-up of new technologies », *BT Technology Journal*, vol. 24, 3, pp. 67-74.
- Morelli P., 2008, « Appropriation et usage d'une plateforme collaborative dans une coopération transfrontalière », pp. 205-222, in : Bouzon A., Meyer V., dirs, *La communication des organisations entre recherche et action*, Paris, Éd. L'Harmattan.
- Morris A., Goodman J., Brading H., 2007, « Internet use and non-use : views of older users », *Universal Access in the Information Society*, vol. 6, 1, pp. 43-57.
- Peacock S. E., Künemund H., 2007, « Senior citizens and Internet technology. Reasons and correlates of access versus non-access in a European comparative perspective », *European Journal of Ageing*, vol. 4, 4, pp. 191-200.
- Pelletier C., Moreau É. M.-F., 2008, « L'appropriation des technologies de l'Internet et ses facteurs critiques de succès : un défi de plus pour les PME? », *Revue internationale P.M.E. : économie et gestion de la petite et moyenne entreprise*, vol. 21, 2, pp. 75-117.
- Philippe C., 2007, « Le conseil conjugal et familial. Une profession à la recherche de reconnaissance et d'unité », *Recherches et prévisions*, 89, pp. 64-70.
- Proulx S., 2005, « Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances », pp. 15-17, in Vieira L., Pinède-Wojciechowski N., dirs, *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels. Tome 1*, Bordeaux, Presses universitaires de Bordeaux.
- Rhéaume J., 2001, « La courbe d'apprentissage, intégrer les technologies de l'information et de la communication en éducation ». Accès : <http://www.fse.ulaval.ca/mediatic/pdf/Ch1cou.pdf>. Consulté le 31/05/10.
- Romier G., 2001, dir., *Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social*, ENSP.
- Selwyn N., 2006, « Digital division or digital decision. A study of non-users and low-users of computers », *Poetics*, 34, pp. 273-292.
- Walter J., 1988, « Pour une prospective sociale », pp. 13-20, in : Marquès M.-F., Walter J., 1988, dirs, *Perspectives du travail social. Prévoir-Communiquer-Gérer*, Paris, ESF.
- Wyatt S., 1999, « They came, they surfed, they went back to the beach : why some people stop using the internet ». Accès : <http://virtualsociety.sbs.ox.ac.uk/reports/surf.htm>. Consulté le 10/07/08.
- Wyatt S., Thomas G., Terranova T., 2002, « They came, they surfed, they went back to the beach : Conceptualizing Use and Non-Use of the internet », pp. 23-40, in : Woolgar S., dir., *Virtual society? Technology, Ryberhole, Reality*, New York, Oxford Press Inc.

