

Université de Montréal

L'appropriation d'Internet chez les visiteurs des télécentres au Chili

Par

Pedro REYES GARCIA

Département de communication

Faculté des arts et des sciences

Thèse présentée à la Faculté des études supérieures

en vue de l'obtention du grade de

Philosophiae Doctor (Ph.D.)

en communication

août 2010

© Pedro Reyes García, 2010

Université de Montréal  
Faculté des études supérieures

Cette thèse intitulée :  
L'appropriation d'Internet chez les visiteurs des télécentres au Chili

présentée par :  
Pedro REYES GARCIA

A été évaluée par un jury composé des personnes suivantes :

Claude Martin  
président-rapporteur

Micheline Frenette  
directrice de recherche

Carmen Rico de Sotelo  
membre du jury

Isaac Nahon-Serfaty  
examineur externe

Dominique Meunier  
Représentant du doyen de la FES

## Résumé

Cette thèse porte sur l'appropriation d'Internet par les visiteurs des centres d'accès public à cette technologie installés par le gouvernement et les ONG au Chili au début des années 2000. L'implantation de ces centres s'insère dans une politique officielle d'accès à une technologie qui est considérée comme un outil de développement. Les autorités s'appuient sur un discours plus large qui fait référence à la Société de l'information et au besoin de la population de participer adéquatement à celle-ci; l'accès et la maîtrise des technologies de l'information et communication, et en particulier l'Internet, permettrait aux personnes de bénéficier des avantages de cette nouvelle société. Conscients que ce n'est pas toute la population qui peut s'abonner à un service d'Internet à domicile, les télécentres aideraient les personnes à faible revenu à le faire.

Au niveau théorique, nous avons mobilisé certaines notions liées aux études sur les usages des technologies. Plus spécifiquement, nous nous sommes servis du modèle de l'appropriation qui se penche sur la construction des significations que font les personnes de l'usage d'une technologie. Ce modèle montre la complexité du processus et les facteurs d'ordre personnel et social qui entrent en jeu. Selon ce modèle, le contexte social est clé pour comprendre la construction de la signification sur l'usage. Nous faisons aussi référence à d'autres études qui se penchent sur les différents moments de l'appropriation : la domestication, les propos de Michel de Certeau et la sociopolitique des usages. Finalement, nous proposons de considérer certains facteurs qui peuvent avoir une influence dans le processus d'appropriation, tels que les représentations des usagers, le contexte socio-économique, le réseau d'appui et le genre.

D'un point de vue méthodologique, étant donné que nous voulions explorer un phénomène sans pour autant faire de généralisations, nous avons utilisé une démarche qualitative et comme stratégie de recherche, l'ethnographie. Nous avons visité 5 télécentres dans 4 villes ou villages de différentes régions du Chili. Nous avons fait des observations et des entrevues semi-ouvertes avec des usagers, des responsables des télécentres et les responsables des réseaux de télécentres.

La thèse montre la complexité du processus d'appropriation et la spécificité de l'appropriation d'Internet dans les centres d'accès public. Nous avons constaté comment les relations interpersonnelles – le réseau d'appui- jouent un des rôles les plus importants dans le processus de rapprochement au centre et à la technologie, ainsi que dans le processus d'apprentissage et d'usage même. Nous avons constaté également que la construction de la signification de l'usage est étroitement liée au contexte et aux expériences de vie des personnes. Un même usage n'a pas la même signification pour tous nos interviewés : pour certains, le clavardage peut être seulement une activité de loisir et pour quelqu'un d'autre, un outil de développement personnel et émotionnel. Les projections sur les usages futurs ne sont pas les mêmes non plus chez les adultes et chez les plus jeunes, ces derniers étant davantage conscients de l'Internet comme un outil de travail. L'interprétation de l'usage diffère aussi entre les hommes et les femmes (plus que les usages mêmes): certaines femmes voient dans l'usage d'Internet et dans la participation au télécentre une activité qui les fait sortir de leur rôle typique de femme au foyer. Finalement, nous avons observé que la signification de l'usage n'est pas seulement construite à partir de l'expérience personnelle immédiate; les usages des autres sont toujours évalués par les visiteurs des télécentres.

Mots clés : appropriation, usages, internet, technologies de l'information et de communication (TIC), Chili, télécentres.

## **Abstract**

This thesis is about the appropriation of Internet in Public Access Centers (“Telecenters”) implemented by the government and NGOs in Chile during the first years of the present century. Telecenters are part of an official public policy aiming to facilitate access to the Internet, a technology widely considered to be an important tool for development. Political authorities make reference in their discourse about the new Information society and about the necessity that individuals know how to participate adequately in this society: access and good performance in the use of information and communication technologies (ITC) - specifically Internet- would allow people to enjoy some of the benefits and advantages of this new society. Nevertheless, the government is aware that not all the population is able to afford a home Internet service, especially in rural areas; telecenters put Internet within the reach of a larger segment of the society.

From a theoretical point of view, in this thesis, we have used some notions linked to well-known studies about the uses of technologies. More specifically, we have used the ‘appropriation model’. This model proposes to study the construction of meaning that people make of the usage of one technology, in our case, of Internet. This model shows the complexity of the process by which people integrate a technology in their lives, and the personal and social factors that play a role in this process. For this approach, the social context is fundamental for understanding the construction of meaning of the uses of the technology. In our theoretical chapter we also refer to other approaches dealing with different aspects of the appropriation process: the domestication of a technology, the *de Certau* point of view, and the sociopolitical use point of view. Finally, we propose to consider some other factors which may have an influence on the appropriation process: the users’ representations of Internet, the social and economical context where they live, the social network they have, and their gender.

From a methodological point of view, we have utilized a qualitative approach and ethnography as a research strategy, because we wish to explore this “appropriation phenomenon” without making generalizations. We have visited five telecenters in four

cities or villages in different regions of Chile. We have made observations and semi-structured interviews with users, with people in charge of centers, and also with people in charge of the networks of telecenters.

This thesis shows the complexity of the appropriation process and specifically it discusses the appropriation process in Internet public access centers. We have verified how important interpersonal relationships (social network) are: they play one of the most important roles among future visitors because they can be informed about telecenters and about the importance of computers and Internet in everyday life. They are also important in the learning process and in the first steps of the utilization of the technology. The social network is comprised of family and friends, and also of those in charge of centers. We have verified too that construction of the usage meaning of uses is closely linked to the social context and life experience of the visitors. On the other hand, we have observed that the same use doesn't have the same meaning for all users: for some of them, chat is a leisure activity, for others, it is a personal and emotional development tool. Projections about future uses of Internet are not the same among young people and adults. For example, young people very often consider Internet as a work tool. Interpretations of the uses are sometimes different between women and men: some women interpret the use of Internet, and their participation in telecenters, as an activity which changes their typical role as homemakers. Finally, we have observed that meaning of the use is not only constructed by the immediate personal experience; the uses of others are always evaluated by visitors of centers, and these uses seem to confirm their own way of using the Internet.

Key words: appropriation, usages, Internet, Information and communication technologies (ICT), Chile, telecenters.

## **Resumen**

El objetivo de esta tesis es estudiar la apropiación de Internet de los visitantes de los centros de acceso público a esta tecnología instalados por el gobierno y las ONG en Chile a principios de los años 2000. La implantación de telecentros se inserta en una política oficial de acceso a una tecnología que es considerada una herramienta de desarrollo social y económico. Las autoridades políticas se apoyan en un discurso mundial sobre la Sociedad de la Información y en la necesidad de la población de participar adecuadamente en ella; el acceso y el manejo de las tecnologías de la información, en particular de Internet, permitirán a las personas beneficiarse de las ventajas de esta sociedad. Conscientes de que no toda la población puede conectarse a Internet en sus domicilios, los telecentros ayudarían a hacerlo, en particular a las personas de escasos recursos.

Desde un punto de vista teórico, hemos utilizado ciertas nociones vinculadas a los estudios sobre los usos de las tecnologías. Específicamente, el modelo de la apropiación que se interesa en la construcción de las significaciones que hacen las personas del uso de las tecnologías. Este modelo muestra la complejidad del proceso y los factores de orden personal y social que están en juego. Según este modelo, el contexto social es clave para comprender dicha significación para los individuos. Además, hacemos referencia a otros estudios y autores que se interesan en las diferentes etapas de la apropiación: la domesticación, las propuestas de Michel de Certeau y la Sociología de los usos. Finalmente, proponemos considerar ciertos factores que pueden tener una influencia en el proceso de apropiación tales como el contexto socio-económico de los usuarios, las representaciones, el contexto interpersonal (la red de apoyo) y el género.

Desde un punto de vista metodológico y dado que queremos explorar un fenómeno sin necesariamente hacer generalizaciones, hemos utilizado una metodología cualitativa y la etnografía como estrategia de investigación. Así, visitamos 5 telecentros en cuatro pueblos y ciudades en diferentes regiones de Chile. Como herramienta metodológica,

utilizamos la observación y la entrevista semi-abierta con los usuarios, los responsables de los centros y los responsables de las redes de telecentros.

La tesis muestra la complejidad del proceso de apropiación y la especificidad de la apropiación de Internet en los centros de acceso público. Así, hemos constatado que las relaciones interpersonales (la red de apoyo) juegan uno de los roles más importantes en el proceso de descubrimiento del centro y de la tecnología, así como en el proceso de aprendizaje y del uso mismo. Hemos constatado igualmente que la construcción de la significación del uso está estrechamente ligada al contexto y a las experiencias de vida de las personas. El mismo uso no tiene la misma significación entre todas las personas entrevistadas: para ciertas personas el *chat* puede ser solo una actividad de entretenimiento pero para otros puede ser una herramienta de desarrollo personal y emocional. Las proyecciones sobre los usos futuros con Internet no son tampoco los mismos para los adultos que para los jóvenes, estos últimos más interesados en Internet como instrumento de trabajo. La interpretación de los usos a veces es diferente también entre hombres y mujeres (más que los usos mismos): ciertas mujeres ven en el uso de Internet y en su participación en los telecentros una actividad que les permite otras experiencias que la tradicional de dueñas de casa. Finalmente, hemos observado que la significación del uso no se construye solamente a partir de la experiencia personal inmediata; los usos de los otros (parientes o amigos) son frecuentemente evaluados por los visitantes de los centros.

Palabras claves: apropiación, usos, Internet, tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), Chile, telecentros.



## Table des matières

Introduction.....	1
CHAPITRE 1.....	8
Le contexte de recherche.....	8
1.1. Internet et société.....	9
1.1.1. L’Internet comme technologie.....	9
1.1.2. L’Internet et les transformations sociales.....	14
1.1.3. La société de l’information.....	17
1.1.3.1. La société en réseau.....	23
1.2. Les TIC au Chili.....	26
1.2.1. L’équipement en TIC et l’accès à Internet au Chili.....	27
1.2.2. Les usages de l’Internet.....	31
1.2.3. La perception de l’Internet.....	34
1.2.3.1. Le sentiment d’appartenance au monde des NTIC.....	37
1.3. Les télécentres en Amérique Latine et au Chili.....	40
1.3.1. Les télécentres en Amérique Latine : une vision sociale des TICs.....	40
1.3.2. Le processus d’installation des télécentres au Chili.....	45
1.3.2.1. Commission Présidentielle des NTIC.....	46
1.3.2.2. Le Fonds de Développement des télécommunications (FDT).....	52
1.3.2.3. Les directives présidentielles.....	54
1.3.3. Les projets au Chili.....	57
1.3.3.1. Maule Activa : un exemple de partenariat public-privé.....	57
1.3.3.2. D’autres projets public-privés avec un financement international.....	59
a. Programa Redes.....	59
b. Biblioredes.....	61
1.3.3.3. Un projet complètement privé : El Encuentro.....	63
1.3.4. Le rapport actuel entre les télécentres et le gouvernement.....	65
1.4. L’ ‘impact’ des télécentres.....	68
1.4.1. L’ ‘impact’ des télécentres sur la communauté : un défi à résoudre.....	68
1.4.2. Quelques études empiriques sur les télécentres au Chili.....	71
1.4.3. La formation en informatique et l’importance des responsables.....	75
1.4.4. L’avenir des télécentres.....	78
1.5. Problématique.....	80
1.5.1. Récapitulation en vue de présenter la problématique.....	80
1.5.2. La problématique et la question de recherche.....	84
CHAPITRE 2.....	87
Le Cadre théorique.....	87
2.1. Les études sur les usages des technologies.....	88
2.1.1. Les origines des études sur les usages.....	89
2.1.2. La notion d’usage.....	91
2.1.3. La formation de l’usage.....	94
2.2. Les approches pour l’étude des usages.....	96
2.2.1. L’approche de la diffusion.....	96
2.2.2. L’approche de l’innovation.....	100

2.2.3. L'approche de l'appropriation .....	103
2.3. Les étapes du processus d'appropriation d'une technologie.....	107
2.3.1. L'accès à la technologie.....	109
2.3.2. La maîtrise technique et cognitive de la technologie.....	109
2.3.3. L'intégration significative de la technologie et les gestes de création.....	111
2.4. Des facteurs en lien avec le processus d'appropriation .....	118
2.4.1. Le contexte socio-économique des usagers .....	118
2.4.2. Les représentations des usagers .....	120
2.4.3 Le réseau d'appui des usagers.....	123
2.4.4. Le genre des usagers .....	126
CHAPITRE 3 .....	132
La méthodologie.....	132
3.1. L'ethnographie.....	132
3.1.1. L'ethnographie comme stratégie de recherche .....	132
3.1.2. Vers une définition (description) de l'ethnographie .....	133
3.1.2.1. Une étude ethnographique sur l'Internet.....	138
3.1.2.2. Le nouveau regard sur le <i>fieldwork</i> .....	139
3.1.3. Récapitulation des notions sur l'ethnographie en regard de l'appropriation d'Internet dans les télécentres .....	141
3.2. Le terrain de recherche.....	144
3.2.1. Villarrica .....	147
3.2.2. San Rosendo.....	153
3.2.3. Talca.....	157
3.2.4. Lo Hermida, Santiago .....	162
3.3. Les outils de recherche.....	164
3.3.1. L'entrevue .....	164
3.3.2. L'observation .....	167
3.4. L'analyse des données .....	168
3.4.1. Les catégories d'analyse des responsables des télécentres .....	171
3.4.1.1. Les fonctions des responsables .....	171
3.4.1.2. Les normes du télécentre.....	171
3.4.1.3. Les caractéristiques de la communauté servie par le télécentre.....	172
3.4.1.4. Les caractéristiques des visiteurs du télécentre.....	172
3.4.1.5. Les usages des visiteurs .....	172
3.4.1.6. Les problèmes des usagers .....	172
3.4.1.7. L'opinion des visiteurs sur le télécentre selon les responsables .....	173
3.4.1.8. Les différences avec un cybercafé .....	173
3.4.2. Les catégories d'analyse des usagers des télécentres.....	173
3.4.2.1. Le processus de rapprochement à l'Internet.....	174
a. Les représentations d'Internet avant de l'utiliser.....	174
b. D'autres expériences avec l'Internet avant de fréquenter le télécentre.....	174
c. La façon d'apprendre l'existence du télécentre .....	175
d. Les motivations pour utiliser l'Internet au télécentre .....	175
e. Le processus d'apprentissage pour utiliser l'ordinateur et l'Internet.....	175
f. Les difficultés rencontrées dans le processus d'apprentissage .....	175
g. Le contexte technologique de la personne ou de l'endroit où elle habite ..	176

3.4.2.2. Les usages d'Internet .....	176
3.4.2.3. L'évaluation des usages .....	177
3.4.2.4. L'importance du télécentre dans la communauté.....	178
CHAPITRE 4 .....	180
Les Résultats .....	180
4.1. Les deux télécentres de Villarrica .....	182
4.1.1. La responsable du telecentro « Kom Kelluhayin », Projet Redes.....	183
a. Les fonctions de la responsable.....	184
b. Les normes du télécentre.....	185
c. Les caractéristiques de la communauté servie par le télécentre.....	186
d. Les caractéristiques des visiteurs du télécentre.....	188
e. Les usages des visiteurs.....	188
f. Les problèmes des usagers.....	189
g. L'opinion des visiteurs sur le télécentre selon les responsables .....	191
h. Les différences avec un cybercafé .....	192
4.1.2. Les responsables du Projet Biblioredes de Villarrica .....	193
a. Les fonctions des responsables .....	193
b. Les normes du télécentre.....	195
c. Les caractéristiques de la communauté servie par le télécentre.....	195
d. Les caractéristiques des visiteurs des télécentres.....	196
e. Les usages des visiteurs.....	197
f. Les problèmes des usagers.....	199
g. L'opinion des visiteurs sur le télécentre selon les responsables .....	200
h. Les différences avec un cybercafé .....	201
4.1.3. Les usagers du Projet Biblioredes à Villarrica.....	203
4.1.3.1 Le processus de rapprochement à l'Internet.....	203
a. Les représentations d'Internet avant de l'utiliser .....	203
b. D'autres expériences avec l'Internet avant de fréquenter le télécentre.....	204
c. La façon d'apprendre l'existence du télécentre.....	205
d. Les motivations pour utiliser l'Internet au télécentre .....	206
e. Le processus d'apprentissage pour utiliser l'ordinateur et l'Internet .....	207
f. Les difficultés rencontrées dans le processus d'apprentissage .....	208
g. Le contexte technologique de la personne ou de l'endroit où elle habite .....	209
4.1.3.2. Les usages d'Internet .....	211
a. Constatation des usages d'Internet.....	211
b. Fréquence et lieux d'usage d'Internet.....	213
c. Évolution des usages.....	215
d. Les obstacles à l'usage.....	216
4.1.3.3. Évaluation de l'usage.....	218
a. La signification des usages.....	218
b. L'évaluation des sources.....	223
c. Les aspects marquants de l'Internet .....	224
d. Les usages des autres .....	226
4.1.3.4 L'importance du télécentre dans la communauté.....	227
4.2. Le télécentre de San Rosendo .....	229
4.2.1. Les responsables de San Rosendo.....	230

a. Les fonctions des responsables .....	230
b. Les normes du télécentre.....	232
c. Les caractéristiques de la communauté servie par le télécentre.....	233
d. Les caractéristiques des visiteurs du télécentre.....	239
e. Les usages des visiteurs.....	240
f. Les problèmes des usagers.....	241
g. L'opinion des visiteurs sur le télécentre selon les responsables .....	243
h. Les différences avec un cybercafé .....	244
4.2.2. Les usagers de San Rosendo .....	245
4.2.2.1. Le processus de rapprochement à l'Internet.....	245
a. Les représentations d'Internet avant de l'utiliser .....	245
b. D'autres expériences avec l'Internet avant de fréquenter le télécentre.....	246
c. La façon d'apprendre l'existence du télécentre.....	247
d. Les motivations pour utiliser l'Internet au télécentre .....	248
e. Le processus d'apprentissage pour utiliser l'ordinateur et l'Internet .....	249
f. Les difficultés rencontrées dans le processus d'apprentissage .....	251
4.2.2.2. Les usages .....	253
a. La constatation des usages d'Internet.....	253
b. Fréquence et les lieux d'usage d'Internet.....	257
d. Les obstacles à l'usage .....	259
4.2.2.3 Évaluation des usages .....	261
a. La signification des usages.....	261
b. L'évaluation des sources .....	264
c. Les aspects marquants d'Internet .....	265
d. Les usages des autres .....	267
4.2.2.4. L'importance du télécentre dans la communauté.....	269
4.3. Le télécentre de Talca .....	273
4.3.1. Les responsables de Talca.....	275
a. Les fonctions des responsables .....	275
b. Les normes du télécentre.....	277
c. Les caractéristiques de la communauté servie par le télécentre.....	277
d. Les caractéristiques des visiteurs du télécentre.....	278
e. Les usages des visiteurs.....	280
f. Les problèmes des usagers.....	281
g. L'opinion des visiteurs sur le télécentre selon les responsables .....	282
h. Les différences avec un cybercafé .....	283
4.3.2. Les usagers de Talca (Corporation <i>Maule Activa</i> ).....	284
4.3.2.1 Le processus de rapprochement à l'Internet.....	285
a. Les représentations d'Internet avant de l'utiliser .....	285
b. D'autres expériences avant d'utiliser l'Internet au télécentre.....	286
c. La façon d'apprendre l'existence du télécentre.....	287
d. Les motivations pour utiliser l'Internet au télécentre .....	288
f. Les difficultés rencontrées dans le processus d'apprentissage .....	292
g. Le contexte technologique de la personne ou de l'endroit où elle habite .....	292
4.3.2.2. Les usages d'Internet .....	293
a. Constatation des usages d'Internet.....	293
b. Fréquence et lieux d'usage d'Internet.....	295

c. L'Évolution des usages .....	296
d. Les obstacles à l'usage .....	297
4.3.2.3. Évaluation de l'usage .....	298
a. La signification des usages.....	298
b. L'évaluation des sources .....	300
c. Les aspects marquants d'Internet .....	301
d. Les usages des autres .....	303
4.3.2.4. L'importance du télécentre dans la communauté.....	305
4.4. Le télécentre El Encuentro, Lo Hermida, Santiago.....	307
4.4.1. Les responsables de El Encuentro .....	308
a. Les fonctions des responsables .....	308
b. Les normes du télécentre.....	310
c. Les caractéristiques de la communauté servie par le télécentre .....	311
d. Les caractéristiques des visiteurs du télécentre.....	312
e. Les usages des visiteurs.....	313
f. Les problèmes des usagers.....	314
g. L'opinion des visiteurs sur le télécentre selon les responsables .....	314
h. Les différences avec un cybercafé .....	315
4.4.2. Les usagers de El Encuentro .....	316
4.4.2.1. Le processus de rapprochement à l'Internet.....	317
a. Les représentations d'Internet avant de l'utiliser .....	317
c. La façon d'apprendre l'existence du télécentre.....	320
d. Les motivations pour utiliser l'Internet au télécentre .....	321
e. Le processus d'apprentissage pour utiliser l'ordinateur et l'Internet .....	321
f. Les difficultés rencontrées dans le processus d'apprentissage .....	322
g. Le contexte technologique de la personne ou de l'endroit où elle habite .....	323
4.4.2.2. Les usages d'Internet .....	325
a. La constatation des usages d'Internet.....	325
b. Fréquence et lieux d'usage d'Internet .....	327
c. Évolution des usages .....	328
4.4.2.3. Évaluation de l'usage .....	329
a. La signification des usages.....	329
b. L'évaluation des sources .....	332
c. Les aspects marquants d'Internet .....	333
d. Les usages des autres .....	334
4.4.2.4. L'importance du télécentre dans la communauté.....	336
CHAPITRE 5 .....	339
La discussion.....	339
Introduction.....	339
5.1. L'accès à l'ordinateur et à l'Internet .....	342
5.1.1. Politique nationale des télécentres .....	343
5.1.2. Les représentations des usagers .....	349
5.1.3 La façon d'apprendre l'existence du télécentre .....	353
5.1.4. Les motivations pour aller au télécentre .....	355
5.2. La maîtrise technique et cognitive de l'Internet.....	357

5.2.1. D'autres expériences avec l'Internet et le contexte technologique des usagers .....	357
5.2.2. Le processus d'apprentissage pour utiliser l'ordinateur et l'Internet.....	360
5.2.3. Les difficultés rencontrées pendant le processus d'apprentissage .....	363
5.2.4. Les usages des visiteurs comme manifestation de la maîtrise technique et cognitive de l'Internet .....	366
5.2.4.1. Lieux et fréquence de l'usage .....	370
5.2.4.2 Les obstacles à l'usage : des expériences de frustration .....	372
5.2.4.3. L'évolution de l'usage : l'apprentissage évolutif.....	375
5.3. La signification de l'usage .....	377
5.3.1. La sphère personnelle.....	378
5.3.2. La sphère professionnelle.....	381
5.3.3. La sphère sociale .....	382
5.3.3.1. Le regard normatif sur les usages des autres.....	385
5.3.3.2. Le développement et l'importance communautaire des télécentres .....	387
Conclusion .....	394
Bibliographie.....	408
Annexe 1. Grille d'entrevue responsables des télécentres .....	422
Annexe 2. Grille d'entrevue visiteurs des télécentres .....	423

### Liste des tableaux

Tableau 1 : Les utilisations d'Internet .....	12
Tableau 2 : Les principales économies de l'Amérique Latine, les Etats-Unis et le Canada .....	28
Tableau 3 : Les usages d'Internet au Chili (WIP 2006) .....	31
Tableau 4 : Les usages d'Internet au Chili (WIP 2008).....	32
Tableau 5 : Les citoyen(ne)s sans un sentiment d'appartenance au monde des NTIC....	38
Tableau 6 : Les citoyen(ne)s avec un sentiment d'appartenance au monde des NTIC .....	39
Tableau 7 : Récapitulation des principaux événements dans le processus d'installation des télécentres au Chili.....	65
Tableau 8 : Réseau National d'Infocentres au Chili .....	68
Tableau 9 : Récapitulation des télécentres et des interviewé(e)s .....	164
Tableau 10 : Caractéristiques démographiques de Villarrica .....	183
Tableau 11 : Les usagers de Villarrica (Biblioredes) .....	203
Tableau 12 : Caractéristiques démographiques de San Rosendo .....	229
Tableau 13 : Les usagers de San Rosendo .....	245
Tableau 14 : Caractéristiques démographiques de Talca .....	274
Tableau 15 : Les usagers de Talca .....	284
Tableau 16 : Caractéristiques démographiques de Peñalolén (Santiago) .....	307
Tableau 17 : Les usagers de El Encuentro.....	317
Tableau 18 : Les usages des interviewés dans les télécentres .....	367

### Liste des schémas

Schéma 1 : Les usages des TIC .....	89
Schéma 2 : Le processus d'appropriation d'une technologie .....	108
Schéma 3 : L'appropriation d'Internet dans les télécentres au Chili .....	341

## Liste des photos

Photo 1 : Le télécentre communautaire Kom Kelluhayin à Villarrica .....	184
Photo 2 : L'Intérieur du télécentre Kom Kelluhayin .....	186
Photo 3 : La bibliothèque municipale de Villarrica .....	194
Photo 4 : L'intérieur de la Bibliothèque municipale de Villarrica .....	194
Photo 5 : Vue générale du village San Rosendo et du télécentre au premier plan .....	229
Photo 6 : Télécentre El Karro cultural .....	234
Photo 7 : Vue intérieure du télécentre El Karro cultural .....	236
Photo 8 : Vue extérieure du bâtiment construit par les jeunes pour accueillir la radio communautaire .....	239
Photo 9 : Le bâtiment de la Corporation Maule Activa .....	274
Photo 10 : L'intérieur du télécentre de Talca .....	275
Photo 11 : Les postes de travail dans le télécentre de Talca .....	277
Photo 12 : La salle de formation du télécentre de Talca .....	280
Photo 13 : Le bâtiment de la Corporation El Encuentro dans le quartier Lo Hermida à Santiago .....	309
Photo 14 : L'intérieur du télécentre El Encuentro .....	311
Photo 15 : Une autre vue du télécentre El Encuentro .....	313
Photo 16 : Salle de formation du télécentre El Encuentro .....	315



## Dédicace

**Je dédie cette thèse à ma famille.** Mes parents Enrique et Margarita, mon frère Enrique, mes sœurs Judith et Myriam, ma tante Hortensia, mon oncle Luis Alejandro et les nouveaux membres, mes neveux Stepan, Denis, Adlén et Montuln. Quelques autres sont déjà partis mais vivent avec moi d'une façon particulière; mes grands-parents maternels, Julia et Gonzalo. J'aimerais aussi reconnaître tout spécialement trois personnes merveilleuses qui ont croisé ma route à différents moments de ma vie : *señora* María, *señora* Eliana et *don* Manuel.

**Quisiera dedicar esta tesis a mi familia.** Mis padres Enrique y Margarita, mi hermano Enrique, mis hermanas Judith y Myriam, mi tía Hortensia, mi tío Luis Alejandro y los nuevos integrantes, mis sobrino Stepan, Denis, Adlén y Montuln. Algunos ya partieron pero viven en mí de una manera muy especial, mis abuelos maternos Julia y Gonzalo. Quiero incluir en estas líneas también a tres personas de una calidad humana inigualable que me ayudaron a ampliar mis horizontes simbólicos en mi infancia: *señora* María, *señora* Eliana y *don* Manuel.

## Remerciements

Je tiens à remercier en premier lieu ma directrice de recherche, Micheline Frenette, avec qui j'ai travaillé pendant des années dans une ambiance toujours agréable et stimulante. Je remercie sa patience, ses conseils et ses encouragements pendant ce long processus de rédaction de thèse.

Je remercie également les professeurs dont j'ai suivi les cours à la maîtrise et au doctorat à l'Université de Montréal, qui m'ont guidé dans la découverte de terrains, jusque là insoupçonnés. Mes premiers pas ont été particulièrement motivants intellectuellement grâce à des personnes comme Nicole Giroux, à la maîtrise, et Line Grenier au doctorat.

Je tiens à remercier aussi le personnel du Département de communication de l'université de Montréal, particulièrement Myriam Amzallag pour l'appui constant dans les démarches administratives et pour ses mots sincères. Je suis toujours reconnaissant de leur professionnalisme et de leur attitude positive envers les étudiants.

Je remercie mes amis montréalais et tous ceux qui sont devenus montréalais en acceptant de vivre dans cette ville exceptionnelle. Merci de leur appui permanent et de m'avoir écouté parler de cette thèse pendant des années. Mon ami Guillaume Sirois qui m'a fait découvrir et aimer le Québec; Catherina Farina pour son accueil dans sa ville d'adoption, Marcelo Maina pour tous les cafés partagés en imaginant l'avenir, Gerda Cammaer pour ses réflexions si personnelles, Marco Iantosca pour sa sagesse, Alban Berson, pour les conversations toujours motivantes, Karla Ramirez pour sa complicité et son talent pour dire que 'ça va, qu'on va y arriver', Fernando Chinchilla pour ses apports toujours sérieux et Antonin Serperea pour sa générosité. Merci aussi à Bernardita Aguayo et Alejandro Roth pour la chaleur du sud.

Je remercie aussi mes camarades et amis du doctorat conjoint en communication avec qui j'ai tissé des relations d'amitié et qui ont été des éléments clés de mon séjour à Montréal. Je remercie mes compatriotes chiliennes Consuelo Vásquez et Rayén Condeza avec qui je partage un point de départ. Je remercie aussi Alvaro Herrera, son enthousiasme est toujours gratifiant. Mes pensées vont également à Jorge Zeledón et Lisette Marroquin.

Je remercie également mes amis Fabian Coutiño, Alejandro González et Enrique Pato, avec qui j'ai partagé des discussions intéressantes et de belles soirées qui ont enrichi mon quotidien.

Je remercie aussi mes amis Myriam Menéndez, Marcelo Papir et Mario Fadda, la distance ne nous a pas empêchés de continuer à partager nos vies.

Au Chili, je reconnais en premier lieu l'appui de ma famille tout au long de mon doctorat, en particulier de ma mère qui m'a toujours soutenu en me disant que j'étais encore « en formation », façon élégante de me pousser plus rapidement vers l'obtention de mon diplôme.

Je remercie aussi mes collègues de travail du Sous-secrétariat des télécommunications qui m'ont aidé à obtenir plusieurs informations précieuses au moment j'en avais besoin et pour leur amitié. En particulier, je remercie Andrea Pinto, Sandra Mora, Rodrigo Mundaca et Daniel Urbina. Je suis toujours reconnaissant d'avoir eu la chance de faire partie de ce ministère, dirigé à l'époque par le vice-ministre Christian Nicolai.

Je voudrais saluer particulièrement mon professeur de théories de la communication à l'Universidad de Chile à Santiago, Edison Otero. C'est grâce à lui que j'ai découvert que la formation de journaliste ouvre des possibilités qui vont bien au-delà de la nouvelle et de la rédaction. Il m'a aidé à découvrir tout un monde d'études sur les communications et les médias qui m'ont fasciné à 19 ans. C'est en partie son enthousiasme et ses provocations qui m'on poussé à poursuivre mes études en communication.

Je remercie aussi Rafael del Villar et Barbara Délano, qui, à partir d'autres disciplines – la sémiologie et les relations publiques – m'ont montré l'engagement envers l'enseignement universitaire.

Je remercie finalement mes amis chiliens (habitant au Chili ou ailleurs) qui ont toujours été présents malgré la distance : Fernando Fuentes, Eduardo Moraga, Jimena Azocar, Margarita Cereceda, Maria Inés Mayorga, Christian Salgado, Marly Mora, Verónica Marinao, Claudia Santibáñez, Verónica Gómez, Andrea Aranda, Marcela Pulgar, Nadia Ojeda, Héctor Poblete, Gustavo Lagos, Pablo Isla, Andrés Cuq, Rodrigo González, Pablo Pérez, Luis Lillo, Carmen Acuña y familia y Carmen Palazzi.

Finalement, j'aimerais remercier toutes les personnes qui m'ont aidé dans cette recherche, surtout les responsables et les usagers des télécentres qui ont accepté d'être interviewés.

La réalisation de cette thèse a été possible en grande partie grâce à

Bourse pour réaliser le terrain de recherche – août 2006 –, octroyée par le Centre des recherches pour le développement international du Canada (CRDI).

Bourse de doctorat pour études à l'étranger, octroyée par la Commission nationale de science et de technologie (Conicyt) du gouvernement chilien pour la période académique 2006 – 2007.

Bourse de rédaction du Département de communication de l'université de Montréal, automne 2007.

## **Introduction**

Cette thèse est une étude exploratoire sur l'appropriation d'Internet dans les centres d'accès communautaires au Chili, appelés télécentres. Les télécentres ont commencé à être installés au Chili à la fin des années 1990. Ces télécentres répondent à une politique officielle où le gouvernement, les ONG et certains organismes privés ont joué un rôle clé dans leur implantation. Ces centres ont comme but de permettre aux personnes à faibles revenus, qui ne peuvent pas payer une connexion à domicile, et dans des régions éloignées des grandes villes, d'avoir accès à cette nouvelle (à ce moment) technologie reconnue comme un outil de développement et d'intégration sociale. L'installation des télécentres a été une solution qui s'est réalisée aussi dans d'autres pays en voie de développement, tels ceux de l'Amérique Latine. Lorsque nous parlons d'appropriation d'Internet, nous faisons référence à cette technologie dans un sens large, c'est-à-dire à toutes les fonctionnalités qu'elle permet (navigation www, courrier électronique, etc.), sans nous limiter à un usage spécifique.

Il nous semble intéressant aussi de signaler que le chercheur avait travaillé, avant de commencer le doctorat, comme attaché de presse du Sous-secrétariat des télécommunications pendant deux ans et demi. Ce travail nous a permis de connaître le sujet des télécentres, étant donné que cet organisme public est responsable du Fonds de développement des télécommunications, entité qui a subventionné, l'installation d'un certain nombre de télécentres. Le Sous-secrétariat des télécommunications (Subtel) avait aussi comme responsabilité la coordination nationale des télécentres tant publics que privés. Comme attaché de presse de cet organisme, nous avons visité seulement une fois un télécentre – destiné aux adultes –, alors que le sous-secrétaire l'inaugurait dans un quartier défavorisé de Santiago. Nous avons rédigé plusieurs fois des communiqués de presse où le contenu le plus souvent abordé portait sur les avantages que ces technologies – principalement l'Internet – allaient octroyer aux usagers et sur les usages anticipés des futurs visiteurs, la plupart appartenant à des milieux économiquement défavorisés. Considéré comme la branche sociale d'une entité éminemment technique (la Subtel), le sujet des télécentres était difficilement abordé par les journalistes du

secteur télécommunications, préoccupés principalement par les aspects économiques et techniques de l'industrie. Lorsqu'ils s'y intéressaient, la question évidente était de savoir quels seraient les usages que les gens en feraient. La réponse la plus fréquente se limitait à donner quelques exemples concrets de ces usages, souvent les mêmes, et à réaffirmer le potentiel de la technologie. Dans l'esprit de l'attaché de presse, au-delà de la réponse adéquate à donner aux journalistes, tournait la question de ce que les usagers allaient vraiment faire avec la technologie, s'ils allaient s'approprier ou non Internet, s'il s'agissait d'une politique publique vouée à l'échec, ou si, à l'aide de cette technologie, les gens allaient améliorer leur qualité de vie. Nous avons décidé que le sujet méritait d'être abordé à partir d'une recherche scientifique.

Nous étions donc intéressés à connaître la réalité des télécentres à partir du point de vue des usagers, saisi à partir d'entrevues en profondeur que nous avons réalisées avec eux sur le terrain et de l'observation du contexte dans lequel se réalisent les usages. De façon complémentaire et étant donné leur importance dans le contexte d'appropriation, nous avons interviewé aussi les responsables des centres. Il s'agit d'une recherche qui veut rendre compte d'une situation particulière comme l'est celle de l'utilisation d'une technologie de l'information et de la communication dans un milieu communautaire. Nous pensons que cette appropriation peut être différente dans une organisation où les employés sont obligés d'utiliser une nouvelle technologie ou dans le cas des personnes qui comptent avec un accès permanent à domicile.

Nous voudrions souligner, avant de poursuivre, que cette thèse ne constitue pas une étude d'impact des politiques d'inclusion des technologies auprès de la population défavorisée; ce travail est beaucoup plus modeste et restreint dans ses objectifs. La première raison pour ne pas prétendre avoir fait une évaluation d'impact, est que notre travail est exploratoire. Avant de créer un modèle pour mesurer les impacts des télécentres, nous pensons qu'il faut connaître davantage la réalité des usagers à partir de leur point de vue et non seulement celui des concepteurs des projets, comme le font certaines études que nous avons lues. La deuxième raison pour avoir évité de parler d'une évaluation d'impact est que nous ne sommes pas d'accord de parler des

« impacts » des télécentres dans la population. Nous pensons que cette façon de concevoir l'évaluation se rapproche trop du modèle linéaire de la communication proposé par Lasswell, selon lequel un message devrait être décodé par les récepteurs de la même façon qu'il a été encodé par les concepteurs (et produire certains effets). Dans le cas des télécentres, cela supposerait que la technologie devrait être utilisée de la même façon que les concepteurs des projets de télécentres pensent qu'elle devrait être utilisée par la population cible, pour accomplir les objectifs des politiques d'implantation.

Au contraire, le modèle de l'appropriation des technologies, comme nous allons le voir, propose que les usages des technologies vont être construits à partir de la signification que de tels usages revêtent pour les personnes qui vont utiliser la technologie. De plus, cette signification est toujours liée au contexte de vie des personnes, incluant le milieu social où la personne habite, mais aussi son histoire personnelle (ex. expériences antérieures d'usage et processus d'apprentissage). Ces usages pourraient ressembler beaucoup aux usages anticipés par les intervenants, mais nous ne sommes pas d'accord pour dire qu'il s'agit forcément d'un impact. Toutefois, sans que ce soit une étude d'impact, la thèse nous permettra de signaler quelques éléments importants à considérer à l'heure de vouloir faire une intervention sociale de ce genre.

Le premier chapitre servira à rappeler les caractéristiques principales de la technologie que les visiteurs des télécentres vont s'approprier, c'est-à-dire l'Internet. Notre but est de souligner la complexité de cette technologie, qui se démarque clairement des médias dits traditionnels comme les journaux et la télévision. Nous reconnaissons qu'il s'agit d'une technologie qui évolue rapidement et qui offre de nouvelles applications de façon constante (ex. système de réseau social comme Facebook) et que les mêmes applications changent, ou sont améliorées au fil du temps (ex. capacité illimitée de stockage de certains comptes de courriel gratuits). En même temps, l'Internet s'insère dans un moment historique particulier. Même si c'est le cas de toutes les technologies, celle-ci est fréquemment associée à des changements planétaires où elle joue un rôle primordial. En effet, dans les discours officiels qui vont promouvoir l'implantation des télécentres, la notion de la société de l'Information, liée aux TIC, est toujours présente. Nous

constaterons, à l'aide de chercheurs qui se sont penchés sur le sujet, les changements que vit la société contemporaine qui lui valent d'être nommée société de l'information. Ainsi, nous voulons situer, avant de le décrire, le discours des autorités politiques sur l'importance d'avoir accès aux TIC et de les maîtriser dans cette nouvelle société, usage qui peut être fait dans les télécentres communautaires.

Une fois que nous aurons décrit quelques caractéristiques principales de l'Internet et le contexte social et historique dans lequel il se situe, nous allons présenter quelques chiffres sur la pénétration des TIC au Chili. Ces chiffres vont aussi être mis en rapport avec certaines variables démographiques, ainsi qu'avec les lieux d'usage et les types de connexion. Nous allons avoir recours principalement aux études du Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) (2005) et le World Internet Project (WIP Chile, 2006 et 2008), lesquelles vont servir à corroborer le besoin décrit par les autorités de faciliter l'accès à l'Internet à travers les télécentres; en effet, l'accès est loin d'être une réalité pour la majorité de la population. Par la suite, nous allons présenter les résultats de certaines études qui décrivent comment ces technologies sont en train d'être utilisées par les Chiliens en général.

Nous constatons que le manque d'accès à l'Internet dans un secteur important de la population n'est pas vécu seulement au Chili, mais aussi dans la majorité des pays en voie de développement. C'est le cas de l'Amérique Latine dans son ensemble. Pour faciliter l'accès, ces pays ont mis en pratique différentes politiques d'universalisation, parmi lesquelles l'implantation des télécentres. Pour mieux comprendre cette situation, nous présenterons certaines études portant sur les télécentres en Amérique Latine. Il faut souligner que notre intérêt n'est pas de présenter les différentes politiques des pays de cette région du continent mais de faire référence aux télécentres, leurs origines, leurs caractéristiques, et leur situation actuelle.

Plus tard dans le premier chapitre, nous allons aborder le processus d'installation des télécentres au Chili. Dans ce pays, le processus de conception, d'installation et de développement des centres d'accès communautaire à Internet, a connu un



développement parallèle de la part du secteur public (le gouvernement), du secteur privé et aussi des ONG. Le premier télécentre a été installé en 1997 à partir d'un accord de collaboration ponctuelle entre une université et des organismes publics (ministères). Au fur et à mesure que ce processus avançait dans le temps, le gouvernement a commencé à jouer un rôle de plus en plus important, notamment avec la promulgation d'une loi qui avait comme objectif de promouvoir ce genre de centres. Ainsi, nous allons aborder le rôle joué par le gouvernement, représenté principalement par le Sous-secrétariat des télécommunications (Subtel), et par les autres organismes qui ont participé (et qui participent encore) à l'installation de télécentres : le réseau des bibliothèques publiques (Biblioredes) et des organismes privés Maule Activa, El Encuentro, et Redes (Flacso). Il faut signaler que chaque organisme nommé ici est généralement responsable d'un réseau de télécentres. Enfin, on se demandera quelles ont été les retombées de ces centres dans la vie des personnes qui les visitent et dans leurs communautés.

Le chapitre suivant sera consacré au cadre théorique. Pour commencer, nous nous pencherons sur le sujet des usages, terme dont la portée théorique est assez complexe et qui se lie avec la notion d'appropriation. Puis, nous aborderons la notion d'appropriation comme telle, qui représente le modèle théorique que nous avons utilisé pour encadrer notre recherche et pour analyser nos données par la suite. Le modèle de l'appropriation nous conduira à observer les significations que les usages d'une technologie revêtent pour les usagers. Après avoir fait référence à des chercheurs dans le domaine comme Proulx, Silverstone, de Certeau, Vedel, etc., nous aborderons plusieurs facteurs qui pourraient avoir une influence sur le processus d'appropriation des individus, soit pour les motiver ou les limiter dans leur usage : le contexte socio-économique dans lequel ils vivent, les représentations construites par les usagers de l'Internet, le réseau social qui les entoure et le genre des usagers.

Dans le chapitre sur la méthodologie, nous expliquons la démarche utilisée pour réaliser cette recherche et ainsi répondre à la question que nous avons posée dans la problématique. Dans un premier temps, nous présentons la stratégie qualitative dans laquelle s'insère notre recherche: l'ethnographie. Par la suite, nous décrivons avec le

plus de détails possibles notre terrain de recherche, c'est-à-dire les cinq télécentres que nous avons visités, soit deux télécentres à Villarrica (755 kms au sud de Santiago)<sup>1</sup>, le télécentre de San Rosendo (513 kms au sud de Santiago), le télécentre de Talca (257 kms au sud de Santiago), et finalement, le télécentre El Encuentro dans le quartier Lo Hermida, à Santiago.

Après avoir décrit notre terrain, nous présentons les outils de collecte de données que nous avons utilisés, soit l'entrevue et l'observation. Nous avons fait des entrevues avec des usagers des télécentres (15 au total). Les responsables des centres que nous avons visités ont été aussi interviewés, étant donné le regard privilégié qu'ils ont sur ces centres. Enfin nous avons interviewé également les responsables des réseaux de télécentre (4) et la représentante du gouvernement, ce qui fait un total de 29 entrevues. Finalement, nous expliquons le processus d'analyse des données, soit les catégories d'analyse et de codage de ces entrevues.

Dans le chapitre suivant, nous exposons les résultats obtenus à partir des entrevues que nous avons conduites sur notre terrain de recherche au Chili entre octobre 2006 et janvier 2007. Nous présentons séparément les résultats de chaque centre d'accès à Internet. Pour chacun d'entre eux, nous allons d'abord faire un bref rappel des caractéristiques générales de la ville, du village ou du quartier où il se trouve, ainsi que des caractéristiques de l'organisation qui le gère.

---

<sup>1</sup> Étant donné la conformation géographique du Chili, un territoire long et étroit, on parle des autres villes, toujours en référence à Santiago. Il faut ajouter aussi à la géographie la tradition centralisée du pays, où Santiago est la ville principale, en population et en production industrielle. Le Chili a une longueur de 4.300 kilomètres et une largeur moyenne de 180 kilomètres, dont la partie la plus étroite a 90 kilomètres et la plus large 445 kilomètres. Une autoroute ininterrompue de 3094 kms traverse le pays entre Arica (à la frontière avec le Pérou, 2000 kms au nord de Santiago) et Puerto Montt, 1000 kms au sud du Santiago. Au sud de Puerto Montt jusqu'à la Patagonie, sauf pour une partie avec une faible densité de population, le territoire est constitué principalement par des îles.

Pour rendre compte des entrevues, nous utilisons la grille d'analyse avec les catégories que nous avons proposées au chapitre « Méthodologie ». À partir de chaque point de la grille d'analyse, nous résumons les éléments saillants des réponses des interviewés, avançons de probables explications, et dans certains cas, traçons un lien explicite entre les différentes parties de la grille. Chaque catégorie est illustrée par des citations des interviewés. Nous avons décidé d'inclure une grande partie des réponses des interviewés en vertu de la richesse de leur contenu.

Nous avons inclus dans la présentation des résultats pour chaque télécentre, les données obtenues à partir des entrevues faites avec les responsables des centres ou leurs substituts. Ainsi, nous pensons que les réponses des responsables vont nous aider à comprendre davantage la réalité des centres et à compléter le regard qu'ont les propres usagers de cette réalité. Il est important de souligner que nous avons inclus pour certains télécentres, la participation d'autres personnes comme responsables, même si elles n'avaient pas ce rôle de façon officielle. Ils connaissaient très bien le quotidien des télécentres ou les visitaient régulièrement; c'était des personnes qui avaient des idées claires quant à ce qui se passe sur le terrain. Nous n'avions pas prévu ce scénario avant de faire notre recherche. Face à l'évidence, nous avons dû nous adapter.

Dans le dernier chapitre, celui de la discussion, nous allons interpréter les résultats. Étant donné que notre question de recherche porte sur le processus d'appropriation des visiteurs des télécentres au Chili, nous allons essayer d'y répondre en présentant le parcours d'appropriation des individus que nous avons pu reconstruire. Pour le faire, nous allons organiser ce chapitre à partir des conditions d'appropriation proposées par Breton et Proulx (2002) et Proulx et al. (2007). Ces conditions ou moments de l'appropriation rappellent le cheminement matériel et symbolique des individus pour intégrer une technologie dans leur vie quotidienne.

Finalement, en conclusion, nous récapitulerons les faits saillants de notre étude tout en signalant les limites de celle-ci et nous formulerons quelques suggestions pour les recherches subséquentes sur le sujet.

## **CHAPITRE 1**

### **Le contexte de recherche**

Dans ce chapitre, nous présentons ce que nous avons défini comme le contexte de notre recherche. Par « contexte », nous entendons certains enjeux sociaux, théoriques et politiques qui aident à comprendre le cadre de notre étude sur l'appropriation de l'Internet dans les télécentres au Chili. Tout d'abord, nous proposons que l'Internet ne peut être vu comme une technologie isolée ou comme une simple technologie parmi d'autres, mais doit plutôt être considéré comme une technologie qui joue un rôle central dans le monde contemporain, un rôle probablement plus important que celui joué par les innovations technologiques qui l'ont précédé. Il est considéré comme la figure de proue de la nouvelle société dans laquelle nous vivons actuellement, celle que certains chercheurs appellent, société de l'information. Le gouvernement chilien, responsable de la politique d'implantation des télécentres, reconnaît le fait que le Chili s'insère (ou doit s'insérer) dans cette société de l'information; pour le faire adéquatement et profiter de ses avantages, les citoyens doivent connaître et maîtriser les TIC.

Au Chili, selon les statistiques que nous allons observer dans ce chapitre, les TIC ont une pénétration assez élevée par rapport à d'autres pays de l'Amérique latine. Néanmoins, le gouvernement, ainsi que d'autres acteurs qui se penchent sur le développement social et économique du pays – principalement des ONG –, reconnaissent qu'il y a un pourcentage élevé de la population qui n'y a toujours pas accès et que cette situation se perpétuera probablement dans le futur. Nous allons donc nous intéresser aux politiques du gouvernement pour faciliter l'insertion du Chili dans la société de l'information, plus particulièrement celles qui permettront l'accès à l'Internet à la population plus démunie.

Nous allons constater, également, que des politiques de promotion d'accès sont aussi élaborées dans la majorité des pays de l'Amérique latine, ceux-ci étant des pays en voie de développement où la fracture numérique est plus accentuée que dans les pays dits développés. Une de ces politiques consiste justement à installer des centres d'accès communautaire d'Internet dans les quartiers défavorisés et dans les régions éloignées des grands centres urbains. Nous décrirons certains projets de télécentres développés au Chili. Finalement, et même si nous reconnaissons que les études sur les télécentres n'ont pas été très prolifiques, nous présenterons quelques études qui tentent de mieux connaître l'impact des télécentres dans les communautés où ils ont été installés, afin de porter un premier regard sur le sujet que nous nous proposons d'approfondir.

### **1.1. Internet et société**

Dans le but de mieux cerner le processus d'appropriation de l'Internet, il nous semble nécessaire et pertinent de commencer ce chapitre en rappelant les caractéristiques principales de cette technologie, considérée depuis un certain temps déjà comme un « phénomène social majeur », selon Haythornthwaite (2001). Également, et même si la pénétration d'Internet et les usages subséquents se sont intensifiés ces dernières années, nous pensons qu'il est encore valable de considérer le phénomène Internet comme « un nouveau phénomène social », un « phénomène émergent, qui n'a pas atteint sa maturité » (Haythornthwaite, 2001), du moins dans le cas du Chili et d'autres pays en voie de développement. En effet, il est utile de rappeler que plus de la moitié de la population chilienne n'a pas accès à l'Internet, ou ne l'utilise pas (WIP, 2006, 2008).

#### **1.1.1. L'Internet comme technologie**

Internet fait partie des Technologies de l'information et de la communication (TIC), c'est-à-dire de l'ensemble comprenant la câblodistribution, le magnétoscope, la diffusion par satellite, le vidéotexte, la télématique, la téléphonie mobile et les supports numériques, technologies destinées à la création multimédia (Proulx 2004). Mais ce qui fait l'originalité et la polyvalence d'Internet, c'est qu'il s'agit d'une plateforme qui

combine plusieurs médias antérieurs. « En effet, c'est un système qui intègre et fait converger deux fonctions qui étaient jusqu'ici séparées dans le secteur socioéconomique des communications, à savoir la télécommunication point à point (domaine des industries de la téléphonie et des télécommunications) et la diffusion (domaine du broadcasting, de la radio et télédiffusion) » (Proulx, 2004, p 294-295). Plus spécifiquement,

« Ce « réseau des réseaux » apparaît aujourd'hui comme une mégastructure reliant techniquement entre eux de multiples réseaux de ressources humaines et techniques déjà en place. Internet constitue un dispositif sociotechnique combinant principalement : un ensemble de protocoles de communication; des routeurs assurant les transferts de signaux entre les réseaux; des structures de réseaux techniques assurant une télécommunication distribuée (communication par paquets); de multiples points d'accès au mégaréseau (ces points d'accès étaient à l'origine surtout des micro-ordinateurs, mais il y a de plus en plus de supports divers, tels que le combiné téléphonique, le téléviseur muni d'un modem, une console de jeu vidéo, une télécommande) » (Breton et Proulx, 2002, p 294).

Ainsi, si on le compare aux anciens médias, l'Internet implique une transformation fondamentale du paysage médiatique. Proulx (2004) propose de faire la comparaison à partir des caractéristiques d'un système de communication de masse identifiées par Slevin (2000) et Thompsom (1995). En premier lieu, les médias de masse sont de grandes entreprises disposant de budgets importants pour assurer la production des contenus qui seront diffusés. En ce qui concerne l'Internet, il s'agit d'un dispositif qui est un système ouvert qui permet à un nombre illimité d'internautes anonymes de publier à très bas coût, des contenus plus ou moins originaux et de les mettre à la disposition d'un public planétaire. En deuxième lieu : dans les médias de masse, le flux de la transmission est largement unidirectionnel. Dans le cas d'Internet, au contraire, il est largement interactif et potentiellement dialogique. En troisième lieu, dans le cas des médias traditionnels, la disponibilité des contenus offerts par les réseaux de radiotélédiffusion aux auditeurs et aux téléspectateurs est déterminée par l'entreprise. Dans le cas d'Internet, l'internaute est libéré de toute grille spatiale et temporelle qui pourrait limiter son accès à l'information. Le quatrième aspect est la constitution d'espaces publics. Les médias traditionnels permettent la publicisation des enjeux de la

sphère publique; néanmoins, la participation des citoyen-ne-s est limitée. Internet, par contre, a fait émerger des conditions qui pourraient transformer le débat public. L'espace social que constitue le cyberspace devient un lieu délibératif, un véritable espace de discussion.

Proulx (2004) résume ainsi les fonctionnalités que permet Internet, dont les principales sont énumérées en détails dans le Tableau 1 (p. 13) :

« Internet non seulement agit comme un support technique permettant la transmission de messages, mais il constitue aussi un espace d'expression et de communication (appelé cyberspace) permettant la production, la publication et la recherche d'informations à une échelle mondiale. Internet mobilise simultanément les ressources de l'écrit, de l'image, du son, de l'audiovisuel, et fait émerger des manières spécifiques d'entrer en contact avec les autres » (Proulx, 2004, p 36).

Toujours selon Proulx (2004), le « réseau des réseaux » comme on le nomme, est un dispositif social et technique qui a rendu possible plusieurs nouvelles manières de communiquer. Cet auteur cite trois modalités de communication avec l'Internet. La première est le courrier électronique, dont l'utilisation demeure la plus répandue. Il fait surgir un mode d'action interpersonnel spécifique, une communication de type épistolaire souvent rédigée dans le style de la langue parlée. En plus de ce genre d'interactions, le courrier électronique permet une communication écrite instantanée et simultanée vers un groupe de destinataires, modalité qui facilite la coordination des activités au sein d'un groupe d'interlocuteurs. La deuxième modalité met en valeur la facilité pour un internaute anonyme de publier à l'échelle planétaire une page personnelle ou un blogue (sans avoir besoin d'une grande maîtrise de la technologie). L'espace occupé par les blogues fait fi des frontières en même temps qu'il se développe sans restrictions, hors des contraintes éditoriales et commerciales des maisons d'édition ou des entreprises de presse. Finalement, la troisième modalité de communication d'Internet, selon Proulx (2004), est l'échange en groupe : les multiples listes de diffusion, les bavardoirs (*chat*) et listes ou forums de discussion, qui permettent des rencontres, des échanges ou des débats de groupes reliant les interlocuteurs.

**Tableau 1. Les utilisations d'Internet**

Communication	Production / Création	Navigation / recherche d'information	Échange	Divertissement	Éducation / santé
-courriel -listes de diffusion ou forums de discussion -bavardage en ligne en temps réel -diffusion et production en réseau de créations médiatiques interactives -travail de coopération en réseau s'appuyant sur des dispositifs de communication médiatisée par ordinateur (collaborative).	-production de pages sur le World Wide Web -activités de quasi-crédation littéraire mettant en scène des avatars qui se rencontrent dans des lieux fictifs virtuels	-navigation sur le World Wide Web (les pages étant reliées par des liens hypertextuels, regroupés sur des sites dont certains se présentent comme des portails ou des blogues). -recherche d'information au moyen des moteurs de recherche et de la consultation de bases de données	-transfert de fichiers numériques (textes, musiques, images) et de logiciels - distribution et échange en ligne de biens et de services (commerce électronique)	-participation en réseau à des jeux vidéo interactifs	-expérimentation en éducation à distance (téléapprentissage) - télémédecine

Source : Proulx 2004

Ces activités potentielles et les nouvelles formes de communication qu'elle rend possibles nous donnent un aperçu de la complexité de l'outil technologique en question, raison pour laquelle Liewrouw et Livingstone (2002) parlaient déjà d'un de médias les plus complexes et pluriels qui aient été inventés. En outre, il s'agit d'une technologie qui évolue rapidement et offre constamment de nouvelles applications (ex., système de réseau social comme Facebook, développé en 2004 mais qui a pris son essor ces



dernières années<sup>2</sup> ou plus récemment Twitter<sup>3</sup>) et que les mêmes applications changent, ou sont améliorées au fil du temps (ex., capacité illimitée de stockage de certains comptes de courriel gratuits).

Cette complexité de l'Internet, selon plusieurs chercheurs, représente un défi théorique et méthodologique pour effectuer les recherches.

« Plus encore, les travaux récents (sur l'Internet) invitent à remettre en question les modèles d'analyse d'une sociologie traditionnelle, où les comportements peuvent être prédits en fonction de variables sociodémographiques usuelles, comme le sexe, l'origine familiale, l'instruction et le revenu » (Bernier et Laflamme, 2005, p. 308).

Nous reviendrons plus tard sur le sujet dans notre cadre théorique, où nous soulignerons le fait que le modèle de l'appropriation dépasse l'intérêt pour ce genre de variables pour comprendre et expliquer les usages d'Internet.

Dans le but de clore cette partie sur l'Internet et ses caractéristiques et avant d'aborder l'importance de cette technologie dans l'ensemble de la société, nous voudrions emprunter une citation qui, selon nous, fait le point sur les caractéristiques d'Internet:

« Internet est d'autant plus malléable et évolutif qu'il fait appel à diverses formes d'aptitudes et d'innovation, et qu'il fusionne en lui l'ensemble des autres médias existants. Il se présente, en fait, comme un métamédia : il peut être une radio, un téléphone ou un média de communication de masse comme la télévision et les journaux; il peut servir de bibliothèque, d'agence de voyage, de canal d'information; il peut être un moyen de communication interindividuelle et collective à travers le courrier électronique, les forums, les sites de clavardage; il peut être un lieu d'accès à des divertissements, etc. Précisément, parce qu'il peut être tout cela à la fois – ce qui permet aux utilisateurs de choisir leur mode propre

---

2 Facebook comptait autour de 400 millions d'utilisateurs actifs en juin 2009. <http://www.facebook.com/press/info.php?statistics>

3 « Twitter est un réseau d'informations en temps réel alimenté par des utilisateurs à travers le monde entier et qui permet de partager et découvrir ce qui se passe à la minute près ». <http://twitter.com/about>

d'appropriation, Internet est soumis aux forces et aux contradictions des groupes qui l'habitent, se construisant chaque jour en fonction d'impératifs divers – ludiques, économiques, politiques, juridiques – qui le structurent et le transforment » (DiMaggio et al., 2001; Castells, 2001; cités par Bernier et Laflamme, 2005, p. 308).

### 1.1.2. L'Internet et les transformations sociales

En regard des caractéristiques d'Internet et de toutes les possibilités qu'il offre et qui ne cessent de se multiplier, il n'est pas étonnant qu'il s'inscrive parmi les changements globaux de la société contemporaine. En effet, selon Proulx (2004), la diffusion sociale d'Internet participe – en conjonction avec d'autres aspects importants, comme la réorganisation sociale du travail -, aux processus complexes de transformation des modes de production, de consommation, de communication et d'acquisition des connaissances qui caractérisent les sociétés.

Or, dans le contexte historique actuel, où les TIC joueraient un rôle inestimable dans l'ensemble de la société, on peut constater l'existence de « positions antagonistes autour d'Internet », comme le souligne Agbobli (2005) dans sa thèse de doctorat sur les usages d'Internet au Sénégal. Ainsi, l'auteur constate la coexistence de discours optimistes et de discours critiques sur Internet et les TIC. Parmi les **discours optimistes**, l'auteur cite les recherches fondatrices et plus récentes sur l'importance des TIC dans la société : Belle, Brzezinski (années 1960 et 1970), Masuda, Toffler (années 1980) et Manuel Castells (années 1990)<sup>4</sup>. Toutes ces recherches essayent de montrer que « le monde entre dans une nouvelle ère de transformation radicale. Elles mettent en général l'accent sur le caractère révolutionnaire du changement prévu, et le fait que la technique serait le moyen permettant d'y aboutir » (p. 9). D'autres discours optimistes proviennent de politiciens qui affirment que les TIC sont des outils qui permettent de modifier les

---

<sup>4</sup> Il faut souligner que le seul auteur qui fait référence à l'Internet, pour des raisons historiques évidemment, est Castells.

sociétés. L'ex vice-président des États-Unis, Al Gore, semble être un des représentants de ce discours dans le domaine politique lorsqu'il a fait référence à « l'infrastructure mondiale de l'information » au début des années 90. Il faut inclure ici également les organismes internationaux qui mettent les TIC au cœur du développement social et économique. C'est le cas de la Banque Mondiale (2002), de l'Unesco (2005) et du PNUD (2006).

En ce qui concerne les **discours critiques** des TIC, Agbobli (2005) signale qu'ils touchent à plusieurs domaines de la société, dont l'économie, la politique, etc. et qu'ils « peinent à se faire entendre » (p. 17). Ces discours font référence à l'instauration d'une société de la surveillance grâce aux TIC (Gandy, 1993); au mélange de réalité et de fantasme lorsqu'on parle du succès des TIC, question qu'il faudra nuancer à l'avenir une fois relativisés les discours flamboyants d'aujourd'hui (Wolton, 2000); et principalement, au regard déterministe qu'auraient les tenants du discours optimiste, dans le sens qu'ils octroient aux TIC des possibilités intrinsèques leur permettant de provoquer des changements dans la société. C'est dans cette même veine que nous soulignons, sans pour autant partager forcément un discours critique envers les TIC, les propos de Proulx (2004) sur le sujet : « on doit prendre garde, évidemment de ne pas sombrer dans la pensée dite du « déterminisme technique » et ainsi consacrer, sans le moindre esprit critique, cette innovation technique comme facteur unique et *exclusif* de la vague de changements sociohistoriques dans laquelle nous sommes plongés aujourd'hui » (p. 24). Cette technologie joue néanmoins un rôle clé dans l'avènement de ces changements sociaux.

Un autre regard intéressant dans le milieu universitaire latino-américain que nous pouvons lier au discours critique, est celui qui signale qu'indépendamment des changements véritables et/ou observables dans les sociétés contemporaines, il est possible (et nécessaire) de mettre en question le discours comme quoi nous vivons et nous serions obligés de participer à cette société à l'information ou de la connaissance. D'après le penseur Martin-Barbero (2002), la notion de Société de l'Information est liée dans les pays latino-américains à une forte complicité discursive avec le processus de

modernisation néolibéral. Ce genre de processus de modernisation voit dans le marché le seul principe organisateur de la société dans son ensemble.

D'autre part, pour García-Canclini (2006), il faut faire attention à certaines notions qui tentent de décrire la société contemporaine. Il existe un risque, selon lui, d'homogénéiser une réalité malgré l'existence évidente de mouvements sociaux hétérogènes ou des groupes sociaux différents qui cohabitent dans une même société. En fait, différentes formes de connaissances – traditionnelles non occidentales et modernes – cohabitent à l'intérieur des sociétés latino-américaines. Concrètement pour lui, les débats sur la société de l'information ou sur la société de la connaissance doivent reconnaître plusieurs formes de diversité culturelle : les langues, les religions et les styles d'organisation sociale. Il faut prendre aussi en considération les différences entre les classes sociales, le niveau de développement des pays, l'accès à l'information dans les différentes communautés et les différentes pratiques de loisir. Bref, l'acceptation de cette diversité culturelle, selon García-Canclini (2006), est indispensable pour enrichir le développement de la société de la connaissance.

En fait, pour García-Canclini, les difficultés à parler d'une société homogène, pourrait nous amener à conclure que la société de l'information ou de la connaissance n'existe pas :

« Les innovations technologiques sont en train de répandre davantage que dans le passé les savoirs scientifiques et d'autres formes de représentation, mais ni l'Internet ni la diffusion massive et transnationale d'autres ressources communicationnelles avancées ne sont suffisantes pour réussir à une incorporation généralisée qu'on puisse nommer 'société de la connaissance' » (García-Canclini, 2006, p. 193).

À cette difficulté de parler d'une société de l'information, Martin-Barbero (2002) ajoute « Nos sociétés sont, en même temps, 'sociétés de la méconnaissance', ça veut dire, de la non reconnaissance de la pluralité des savoirs et des compétences culturelles. De telles compétences sont partagées par les majorités populaires ou par les minorités autochtones ou régionales, mais elles ne sont pas incorporées comme telles dans la culture officielle ni dans les systèmes éducatifs » (p. 12-13).

Après avoir étudié les discours critiques par rapport aux TIC, nous allons constater un peu plus tard que les promoteurs des télécentres se rapprochent sans doute du discours optimiste sur les TIC. Or, si l'on garde à l'esprit le discours positif envers les TIC et si l'on considère que les TIC jouent effectivement un rôle dans l'évolution de la société, selon la perspective adoptée, les individus peuvent être vus comme des bénéficiaires ou des victimes de ces changements. Parmi les bénéficiaires, on pourrait inclure toutes les personnes qui peuvent profiter des processus de transformation des modes de production, de consommation, de communication et d'acquisition des connaissances. Parmi les victimes, se retrouveraient tous ceux qui restent à l'écart, pour des raisons principalement économiques. Notre travail se penche sur les personnes qui n'ont pas – du moins facilement, accès aux technologies; notre intérêt est de connaître comment ils s'approprient l'Internet dans un milieu communautaire public, les télécentres, étant donné qu'ils n'ont pas accès aux ordinateurs ni à une connexion Internet à la maison ou au travail.

Or, cette appropriation est probablement influencée par les discours publics, c'est-à-dire par les messages des médias, les discours des autorités, et par tous ceux qui parlent de la société de l'information ou de la société des connaissances. C'est pourquoi nous pensons que des explications quant au phénomène que les sociétés sont en train de vivre, et qu'elles pourraient encore vivre à l'avenir, sont importantes pour comprendre le contexte d'installation des télécentres, et par conséquent celui dans lequel se réalise notre recherche. Dans les lignes qui suivent, nous aborderons brièvement les caractéristiques de cette « nouvelle société », souvent nommée société de l'information.

### **1.1.3. La société de l'information**

Plusieurs chercheurs vont rendre compte des caractéristiques des changements que vivent les sociétés à partir des années 70. Ainsi, un des auteurs fondateurs qui réfléchissent à une nouvelle société en train de se développer est Daniel Bell, qui publie « *The coming of post-industrial society* » en 1973 (Mattelart, 2000a). « La notion *postindustrielle* lui paraît plus apte à signifier, d'une part, que l'on vit dans un *temps*

*interstitiel*, les nouvelles formes sociales ne se dégagent pas encore tout à fait clairement, et, de l'autre, que les sources de ces bouleversements sont, avant toutes choses, 'scientifiques et technologiques' (p 28). C'est seulement en 1979 que Bell, dans son texte « *The social Framework of the information society* », soulignera l'importance des technologies (informatique et télécommunications) (Simioni, 2000). Et c'est aussi dans cet ouvrage qu'il adhère formellement à la notion de Société de l'information, en affirmant : « Chaque société est une société de l'information et chaque organisation est une organisation d'information, tout comme chaque organisme est un organisme d'information. L'information est nécessaire pour organiser et faire fonctionner toute chose, depuis la cellule jusqu'à General Motors » (Bell, 1979, cité par Mattelart, 2000a, p 45).

Un autre travail à ne pas négliger au sujet des transformations dans la société industrielle à la fin des années soixante, est celui du sociologue français Alain Touraine. Celui-ci emploie l'expression « sociétés programmées » pour désigner les nouvelles sociétés qui se forment.

« On les appellera sociétés postindustrielles si l'on veut marquer la distance qui les sépare des sociétés d'industrialisation qui les ont précédées et qui se mêlent encore à elles aussi bien sous leur forme capitaliste que sous leur forme socialiste. On les appellera sociétés technocratiques si l'on veut les nommer du nom du pouvoir qui les domine. On les appellera **sociétés programmées** si l'on cherche à les définir d'abord par la nature de leur mode de production et d'organisation économique. Ce dernier terme, parce qu'il indique le plus directement la nature du travail et de l'action économique, me paraît le plus utile » (Touraine, 1969, cité par Mattelart, 2000a, p 34).

Selon Mattelart (2000a), l'analyse des mutations du « jeu social » et des interactions de ses acteurs, déplace celle des bouleversements technologiques et scientifiques dont Bell faisait la source de la société postindustrielle. Anciennes et nouvelles classes sociales, mouvements étudiants, rationalisation de l'entreprise et lien loisir-travail-société sont ainsi successivement passés en revue au cours des quatre chapitres du texte de Touraine (p 34). C'est pour cette raison, peut-être, que Simioni (2000) propose de ne pas inclure l'œuvre de Touraine parmi celles qui pensent la société de l'information. Selon lui, les idées d'Alain Touraine (1969), pourtant théoricien de la société postindustrielle, seraient difficiles à prendre en compte : « On n'y trouve guère mention des développements

technologiques ou de la globalisation, deux thèmes essentiels chez les penseurs de la société de l'information » (p 18).

Simioni (2000) explique que les penseurs de la société de l'information viennent de différents pays<sup>5</sup> et sont issus de différentes disciplines. Pour ces raisons, leurs préoccupations et leurs approches sont différentes.

« La société de l'information n'est donc pas la même pour tout le monde. Néanmoins, on peut dire que ceux qu'on appellera les fondateurs ont posé un certain nombre de bases que les auteurs actuels ne feront que reprendre et/ou réactualiser. C'est un des constats que nous pourrions défendre dans notre conclusion : tout, ou en tout cas beaucoup, avait déjà été dit au début des années 1980 » (ibid., p 20).

Pour Simioni (2000), ce qui est nouveau aujourd'hui, c'est qu'on parle volontiers d'autoroutes de l'information, de cyberspace ou d'Internet. Les discours sur la société de l'information se reconstruisent autour de ces nouvelles figures de développement technologique. Le rôle de ces dernières dans les transformations de la société contemporaine est donc toujours central.

« Si les scientifiques et les militaires le connaissent et l'utilisent depuis longtemps, l'usage *grand public* de l'Internet est bien plus récent. Il n'est dès lors pas étonnant que l'on assiste aujourd'hui à un éclatement des discours, puisque les moyens pour établir les bases technologiques ou matérielles de la société de l'information semblent, en quelque sorte, déjà là. On ne fait plus tant de prédictions hasardeuses sur ce que seront les technologies à l'avenir, que sur ce que l'on fera de celles que l'on a à disposition et sur ce qu'elles amèneront quand on en aura suffisamment étendu l'usage » (ibid., p 26).

Un exemple concret du discours sur l'avancement de la société de l'information est la somme des études produites périodiquement dans lesquelles on classe les pays en fonction de la diffusion des TIC sur son territoire. De telles études se centrent justement dans la pénétration des TIC dans la société. Une d'entre elles est celle qui produise

---

<sup>5</sup> Yoneji Masuda, directeur du JACUDI (Japan Computer Usage Development Institute) avait publié en 1972 '*The plan for an information society*'.

l'Indicateur de la société de l'information (ISI) qui observe l'avancement de la société de l'information en Amérique Latine à partir de la pénétration des téléphones mobiles, d'Internet, des ordinateurs et des serveurs. Cette étude est élaborée par l'entreprise Everis et le Centre pour l'entreprise en Amérique Latine de l'École d'affaires IESE (Espagne). Dans sa version du premier trimestre de 2007, l'étude analyse la réalité de l'Argentine, du Brésil, du Chili, de la Colombie et du Mexique. Pour le cas du Chili, l'étude signale : « le Chili a montré une croissance du développement de la Société de l'information latino-américaine de 6,5%. Le progrès chilien dans les TIC s'explique par le nombre d'ordinateurs (209 par mille habitants) qui suppose la meilleure pénétration parmi les pays analysés. Néanmoins, ce pays présente une légère descente dans le nombre d'utilisateurs d'Internet et des dépenses en TIC. L'étude prévoit une croissance des principales variables, en particulier l'augmentation des téléphones mobiles (10 %) et des ordinateurs (30 %) » (ISI, Premier trimestre 2007).

Le *e-readiness rankings*, préparé par la *Economist Intelligence Unit (EIU)* en coopération avec *The IBM Institute for Business Value*, est un autre exemple d'étude qui classe les pays à partir de différentes variables, et où les TIC jouent un rôle principal. Ce classement, publié depuis l'année 2000, évalue les actifs technologiques, économiques, politiques et sociaux de 69 pays. L'esprit de cette étude est très clairement exprimé dans sa présentation :

“E-readiness is the ‘state of play’ of a country’s information and communication technology (ICT) infrastructure and the ability of its consumers, businesses and government to use ICT to their benefit. When a country does more on-line – or, as is increasingly the case, wirelessly – the premise is that its economy can become more transparent and efficient. Our ranking allows governments to gauge the success of their technology initiatives against those of other countries. It also provides companies that wish to invest in online operations with an overview of the most promising investment locations” ([www.eiu.com](http://www.eiu.com)).

Cette étude, selon ces auteurs, a l'intention de montrer quelque chose de plus que le taux de pénétration des technologies.



“E-readiness derives from more than just the number of computers, broadband connections and mobile phones in the country; also critical are citizens’ ability to utilise technology skilfully, the transparency of the business and legal system, and the extent to which governments encourage the use of digital technologies” (www.eiu.com).

Dans le dernier classement présenté par l’ *Economic Intelligence Unit* (2007), le Chili est situé au 30<sup>e</sup> rang mondial, premier pays d’Amérique latine devant le Mexique (38<sup>e</sup>), le Brésil (43<sup>e</sup>) et l’Argentine (44<sup>e</sup>). Le premier de la liste est le Danemark et le deuxième les États-Unis. Le Canada se situe 13<sup>e</sup> au classement.

Cette présence des TIC dans la société, unie à la capacité des citoyens de s’en servir et à la participation des gouvernements à leur déploiement, indiquerait une société dont les bases technologiques et matérielles permettent de l’appeler effectivement « de l’information ». Néanmoins, en plus des changements vécus dans les sociétés depuis les années 60 qui ne peuvent être remis en question, et de la récente massification des TIC dans la société, on peut se demander – sans plonger dans un débat théorique qui aurait sa place ailleurs – quelles sont au juste les caractéristiques de cette nouvelle société? Selon Rivoltella (2008), il y a trois caractéristiques qu’il faut considérer à l’heure de parler de société de l’information : la rapidité, la virtualité et le réseau.

La première caractéristique de cette société serait la **rapidité**, c’est-à-dire la rapidité de l’échange de connaissances, et en même temps le vieillissement rapide des connaissances. En fait, les transactions, grâce à l’implantation des réseaux, ne sont plus basées sur les biens, mais sur l’information. Les échanges deviennent presque instantanés. “So the maximum speed lies in the absence of movement: everything starts from and goes to where we are” (Rivoltella, 2008, p.6-7). Cette même rapidité affecte la possibilité que la connaissance individuelle – obtenue initialement grâce au système d’éducation-, réponde adéquatement aux besoins d’une société qui a adopté un rythme accéléré d’innovation. La rapidité de circulation de l’information exige non seulement de la traiter aussi rapidement, mais en plus d’y répondre adéquatement pour ne pas provoquer des effets nuisibles dans l’organisation (ex., ne pas répondre rapidement à un courriel peut signifier une perte économique pour une entreprise). Enfin, en ce qui

concerne la rapidité, l'auteur signale que nous sommes en train d'évoluer à partir d'une « connaissance lourde » typique d'un âge pré-électronique dans lequel le partage et l'appropriation des connaissances représentaient une tâche de longue haleine, à une « connaissance légère » utile seulement pour une courte période.

La deuxième caractéristique proposée par Rivoletella (2008) est celle de la **virtualité**. Elle signifie l'évidente déconnexion entre l'espace et le temps, ce qui fait référence aux macro-phénomènes tels que la mondialisation des industries et des marchés et des micro-pratiques comme le télétravail et la conférence par vidéo. La séparation entre l'espace et le temps signifie l'émancipation de l'expéditeur et du récepteur de l'information du besoin de partager le même endroit en même temps. La virtualité signifie aussi une grande flexibilité des endroits et du temps dans l'accès à l'information. Une entreprise virtuelle n'est plus localisée, sa position géographique n'a plus d'importance. Dans ce cas, nous serions en face de la fin de la géographie, et non, comme on a été tenté de le dire, de la fin de l'histoire (Virilio, 1998, cité par Rivoltella, 2008). Nous allons voir plus tard, dans le chapitre méthodologie, comment cette notion de virtualité représente un défi pour la recherche.

Le troisième aspect est celui du **réseau**, autrement dit de l'interconnexion. Dans ce cas, la métaphore du réseau devient un paradigme qui explique plusieurs de nos pratiques sociales. Notre société se caractérise par le besoin d'une dimension collective; l'intelligence est collective, le travail se fait en groupe. En même temps, la coopération et la collaboration semblent des scénarios stratégiques dans différents champs, comme celui de l'économie. La connectivité devient un macro-indicateur culturel : la diffusion de l'Internet entraîne un changement progressif d'une dimension locale à une dimension planétaire. De plus, d'un point de vue économique, politique et social, la globalisation consiste principalement à promouvoir la circulation de significations symboliques, ce qui dépend de la connectivité basée sur la télématique, d'où l'affaiblissement de l'idée de nation, les mouvements migratoires, le *melting pot* culturel.

### 1.1.3.1. La société en réseau

Cette idée du réseau est largement développée par Castells (2001, 2003). Effectivement, parmi les penseurs contemporains qui rendent compte des changements dans la société, on trouve cet auteur catalan et sa notion de société en réseau. Toujours dans le but de comprendre les caractéristiques de cette nouvelle société, nous allons présenter quelques éléments de sa recherche. De plus, Castells offre une vision intéressante dans le cadre de notre étude pour deux raisons : son regard sur le changement de la société contemporaine et sur l'importance des technologies de l'information sert à mieux comprendre les discours fréquents quant à une nouvelle société, et à saisir pourquoi les gouvernements et les ONG trouvent stratégique que les personnes aient accès à l'Internet, d'où l'implantation des télécentres. En deuxième lieu, les postulats de Castells peuvent nous aider à interpréter certains aspects du discours des interviewés en ce qui concerne l'importance individuelle et sociale de l'Internet. Selon Garnham (2000), le travail de l'auteur catalan repose sur un large éventail d'études et de données empiriques provenant d'un peu partout sur la planète. Le premier volume à lui seul « La société en réseau : l'ère de l'information », comme nous l'explique Alain Touraine dans le préface de la traduction française (2001), englobe quatre vastes thèmes essentiels: la nouvelle révolution technique, la mondialisation de l'économie, leurs effets conjugués sur les conditions de travail et sur la vie sociale, et, enfin, les transformations d'une culture dominée par les médias dans laquelle sont modifiées profondément nos représentations du temps et de l'espace. Dans les lignes qui suivent, nous abordons brièvement certaines idées centrales de Castells.

Selon Castells (2001), on assiste à une nouvelle forme de société, dans laquelle on vit une révolution des technologies de l'information dans la mesure où celle-ci concerne toutes les activités de la vie humaine.

« Il est évident que la technologie ne détermine pas la société. Pas plus, d'ailleurs, que la société ne définit les cours du changement technique. Plusieurs facteurs, dont l'inventivité et l'esprit d'entreprise individuels, concourent à la découverte scientifique, à l'innovation technique et à leurs

applications sociales, si bien que le résultat final dépend d'un ensemble complexe d'interactions. Au reste, le dilemme du déterminisme technique est probablement un faux problème, puisque la technique *est* la société, et que la société ne peut être comprise ou représentée sans ses outils techniques » (Castells, 2001, p 28).

Cette idée du lien étroit entre technologie et société a été reprise par le PNUD dans son étude sur les TIC et le développement au Chili. Dans la dite étude, les NTIC sont beaucoup plus que des objets techniques. Elles existent à l'intérieur d'un complexe de relations personnelles, sociales et institutionnelles. La politique, l'économie, la science, l'éducation et la culture sont d'ailleurs imbriquées dans le développement des connaissances et des innovations technologiques. À la rigueur, les technologies peuvent toujours être considérées comme le reflet pratique des sociétés.

Comme nous venons de le constater, la technologie occupe, d'après Castells (2001), une place primordiale dans cette nouvelle société « ...l'actuel processus de transformation technologique connaît une croissance exponentielle en raison de sa capacité à créer une interface entre les champs technologiques, grâce au langage numérique commun dans lequel l'information est créée, stockée, extraite, traitée et transmise » (Ibid., p. 55). Castells parlera d'une révolution, mais contrairement aux autres révolutions connues, il croit que le **cœur** de la transformation que nous vivons concerne les *technologies du traitement et de la communication de l'information*. Pour le sociologue catalan, la technologie de l'information est à cette révolution ce que les nouvelles sources d'énergie ont été aux révolutions industrielles antérieures. « Ce qui distingue l'actuelle révolution technologique, ce n'est pas le rôle majeur du savoir et de l'information, mais l'application de ceux-ci aux procédés de création des connaissances et de traitement/diffusion de l'information en une boucle de rétroaction cumulative entre l'innovation et ses utilisations pratiques » (Ibid, p. 56).

Plus loin, il ajoute : « En conséquence, la diffusion de la technologie amplifie sans cesse le pouvoir de la technologie, à mesure que les usagers se l'approprient et la redéfinissent. Les nouvelles technologies ne sont pas simplement des outils à utiliser, mais des procédés à développer » (Ibid, p. 56-57). On constate donc l'importance de

l'usage même de la technologie dans la pensée de l'auteur. Malgré le fait que Castells parle du pouvoir de la technologie, le pouvoir de l'individu à travers l'usage de la technologie nous semble évident. D'après nous, l'auteur est en train d'octroyer justement de l'importance aux usagers étant donné qu'ils participent de façon explicite à ce processus de création des connaissances à partir de l'expérience cumulative de l'usage habituel de la technologie et par les nouveaux usages que l'individu découvre. Lorsqu'il parle d'appropriation et de redéfinition de la technologie, il fait référence au pouvoir des individus.

Selon Castells (2001), les technologies de l'information aident à former la base matérielle de la société en réseau. Différents aspects expliquent l'importance des technologies dans cette nouvelle société :

- Il existe une omniprésence des effets des nouvelles technologies. L'information faisant partie intégrante de toute activité humaine, tous les processus de notre existence individuelle et collective sont modelées (et non déterminées) par ces nouvelles technologies. Dans la galaxie Internet (2003), Castells est encore plus explicite et signale : « Puisque communiquer est l'essence même de l'activité humaine, Internet pénètre tous les domaines de la vie sociale et les transforme » (p. 333).
- Il existe une logique en réseau de tout système ou tout groupe de relations utilisant ces nouvelles technologies de l'information. Les exclus des réseaux voient leur situation se détériorer. Étant donné que cette société en réseau est construite autour de la communication par Internet, un fossé numérique se produit donc, entre ceux qui ont accès et savent utiliser cette technologie et ce qui n'ont pas la même possibilité. Pour cette raison, les individus auraient besoin de connaître et d'utiliser cette technologie; la non-utilisation signifie une marginalisation. Castells parle des *knowledge workers*, ceux qui sont dotés des compétences pour travailler dans les entreprises en réseau. Dans la citation suivante, Castells (2003) prévoit les conséquences d'un manque d'accès à l'Internet :

« Dans une économie mondialisée et une société en réseau où pratiquement tout ce qui compte dépend de l'Internet, ne pas être connecté, c'est être condamné à la marginalité. L'exclusion (...) peut avoir plusieurs causes : le manque d'infrastructure technologique; des obstacles économiques ou institutionnels qui entravent l'accès au réseau; un niveau d'instruction et de culture insuffisant pour utiliser Internet à ses propres fins; un désavantage dans la production des contenus communiqués sur Internet. Cumulés, ces mécanismes divisent les habitants de la planète, non plus selon la ligne de faille Nord-Sud, mais en 'connectés' et 'non-connectés' aux réseaux planétaires de production de la valeur, dont les nœuds sont inégalement distribués de par le monde » (Castells, 2003 p. 335-336).

Ainsi, dira Castells (2001), les processus dominants de l'ère de l'information s'organisent de plus en plus en réseaux. Les réseaux constituent la nouvelle morphologie sociale de nos sociétés, et la diffusion de la logique de la mise en réseau détermine largement les processus de production, d'expérience, de pouvoir et de culture (Ibid., p 575).

L'Internet joue un rôle important dans les changements de la société contemporaine au niveau économique, social et éducationnel. Malgré cette importance, beaucoup de personnes surtout dans les pays en voie de développement, n'y ont pas accès, ce qui génère des groupes dans la société qui restent à l'écart de bénéfices supposés de la technologie. Le Chili étant en voie de développement, il nous semble nécessaire d'observer quelle est la situation concernant l'accès aux TIC dans le pays, aspect que nous abordons dans la section suivante.

## **1.2. Les TIC au Chili**

En premier lieu, nous allons présenter quelques chiffres sur la pénétration des TIC au Chili. Ces chiffres vont être aussi mis en rapport avec certaines variables démographiques, ainsi que les lieux d'usage et les types de connexion. Nous allons avoir recours principalement aux études du Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) (2005) et le World Internet Projet (WIP Chile, 2006) et (WIP

Chile, 2008). Par la suite, nous allons présenter les résultats de certaines études qui nous parlent de la façon dont ces technologies sont en train d'être utilisées par les Chiliens.

### 1.2.1. L'équipement en TIC et l'accès à Internet au Chili

Différentes études sur la pénétration des TIC au Chili (WIP, 2006, 2008; PNUD, 2006; Godoy-Etcheverry, 2009) montrent comment celles-ci gagnent une place de plus en plus prééminente dans les différentes sphères de la vie quotidienne des citoyens. Le pays présente également un des taux de pénétration d'Internet le plus élevé parmi les pays de l'Amérique Latine, mais tout de même assez éloigné des pays développés (voir Tableau 2). Une de ces études a été celle du PNUD qui lie les TIC au développement humain. D'après le **PNUD** (2006), les données obtenues démontrent une forte pénétration des NTICs<sup>6</sup> dans la vie des Chiliens : entre 1989 et 2004, le pourcentage de foyers avec téléphone fixe a augmenté de 15 % à 55 %, le nombre de cellulaires a augmenté de 5 mille à presque 9 millions, le stock d'ordinateurs s'est multiplié 27 fois et, dans le cas de l'Internet, qui n'existait pas en 1989, le nombre des usagers est passé de 250 000 en 1997 à presque 4,8 millions à la fin de 2004.

---

<sup>6</sup> Nous tenons à signaler que même si WIP parle de TIC et PNUD de NTIC, nous comprenons que ces études parlent du même sujet. Dans la majorité des textes scientifiques que nous avons lus, la notion NTIC n'est plus utilisée. Néanmoins, dans le rapport PNUD les auteurs expliquent pourquoi ces technologies gardent la dénomination 'nouvelles'. Dans un premier temps, leur nouveauté est d'ordre quantitatif. Les nouvelles technologies permettent de traiter une quantité d'information supérieure à tout ce qui a été connu jusqu'ici. La vitesse avec laquelle cette information est traitée dépasse largement ce qui était considéré possible jusqu'à maintenant. De plus, on observe une croissance exponentielle de la quantité des connaissances, de l'information et des communications incorporées dans la construction de ces nouvelles technologies. De plus, jamais autant de technologies n'avaient été aussi accessibles ni présentes dans tant d'aspects de la vie quotidienne (Rapport PNUD, 2006).

**Tableau 2. Les principales économies de l'Amérique Latine, les États-Unis et le Canada**

Pays	Rang Dév. Humain (IDH)	Population (millions)	PIB per capita (US\$)	PIB parité pouvoir d'achat	Internet (usagers per 100 h.)	Téléphone cellulaire (per 100 h.)	Téléphone fixe (per 100 h.)
Brésil	70	191,79	5 666	8 402	26,07	63,08	20,54
Mexique	52	106,53	8 730	10 751	21,41	64,07	12,85
Argentine	38	39,53	5 476	14 280	23,55	102,20	24,03
<b>Chili</b>	<b>40</b>	<b>16,63</b>	<b>8 893</b>	<b>12 027</b>	<b>33,48</b>	<b>83,89</b>	<b>20,31</b>
Colombie	75	46,16	2 932	7 304	26,22	73,54	17,19
Etats-Unis	12	305,83	43 832	41 890	71,94	83,51	53,35
Canada	4	32,88	38 974	33 375	85,17	57,57	64,49

Sources : International Communication Union (ITU) et PNUD (2006)

D'autre part, l'étude de **World Internet Project** (WIP) sur le Chili signale que pour l'année 2006, 37,6 % de la population chilienne était connectée au réseau Internet. Le taux de croissance s'est relativement maintenu à partir de l'an 2000, augmentant de 3 ou 4 % par année. Pour l'année 2008, selon l'étude WIP (2008) le chiffre estimé était de 48% mais il faut tenir compte que dans ce cas un usager du Net est quelqu'un qui a utilisé l'Internet au moins une fois dans les derniers 90 jours. Les usagers d'Internet sont fortement segmentés selon l'âge et le revenu, mais non pas selon le genre. En fait, par rapport au **genre**, si on considère un taux de pénétration de 37,6% chez la population chilienne en 2006; on constate que 39,9% des hommes utilisent Internet ainsi que 35,3% des femmes.

En ce qui concerne **l'âge** des usagers, il y a une relation inversement proportionnelle, en effet, en 2006, selon WIP (2008) presque 80% des 15 – 20 ans utilisaient l'Internet, autour de 50% des 18 – 29 et vers 30% les 30 – 45. En ce qui concerne les **revenus**, en 2006 (WIP 2008), chez les plus pauvres, 24,9% utilisaient Internet et chez les plus riches le pourcentage était 64,7%. Selon Godoy-Etcheverry (2009), les personnes qui appartiennent aux milieux plus aisées au Chili profitent aussi davantage de la technologie et elles ont une meilleure performance dans l'usage :

“Wealthier users use a wider combination of technologies, such as sophisticated mobile phones, and are able to take more advantage of the web since most of them have broadband connections at home (a place of



use in which technology can be better used, as it can be integrated to the most intimate space of persons)”... “In contrast, poorer users access to cyberspace more frequently at school and at public places such as cybercafés than at home (Godoy et al, 2009), and perform jobs that require fewer information processing through computer and the web” (Godoy-Etcheverry, 2009, p. 367).

Il faut considérer, néanmoins, que la brèche initiale par rapport à l'accès expliquée par le revenu des citoyens, a diminué ces dernières années grâce aux politiques publiques officielles, destinées principalement aux jeunes qui fréquentent l'école (Godoy-Etcheverry, 2009).

De façon générale, pour l'année 2006, les lieux d'usage d'Internet sont répartis dans les endroits d'accès suivants : 28 % à la maison; 18 % au travail; 19 % dans les établissements d'éducation; 19 % chez des amis ou la famille; 18 % dans d'autres endroits d'accès payant; et enfin, 10 % dans d'autres endroits d'accès gratuit (les moins utilisés peut-être parce que la disponibilité est inférieure). Il faut noter que pour l'année 2008 (WIP 2008), l'accès à la maison avait augmenté à 40% et seulement l'accès dans les centres d'accès public avait diminué légèrement. Il est intéressant aussi de constater qu'en 2006 (WIP 2006) 64 % des personnes du niveau économique le plus élevé utilisent Internet à la maison, alors que seulement 8 % des gens du niveau le plus bas le font. En 2008, les deux pourcentages avaient augmenté : 71% et 16% respectivement. En ce qui concerne l'âge et le lieu d'utilisation des cybernautes, selon WIP (2006) les jeunes se connectent plutôt dans d'autres endroits d'accès public, comme les cybercafés (58 %), les établissements d'éducation (44 %) et leur propre domicile (39 %). Les adultes le font principalement sur leur lieu de travail et aussi à la maison. En 2008, tous les groupes d'âges utilisent davantage Internet à la maison (WIP, 2008).

Ceux qui ont un accès à la maison, comme on peut le supposer, ont plus d'autonomie; ils sont connectés pendant un plus grand nombre d'heures et utilisent l'Internet pour une plus grande variété d'activités étant donné la liberté que suppose une connexion à la maison, en comparaison à ceux qui y ont accès au travail ou à l'école seulement. En 2006, 81 % des usagers d'Internet avaient un ordinateur personnel ou un portable à la

maison, de ce groupe, 75 % ont une connexion à Internet. De ces connexions, 85 % sont en haute vitesse. Les usagers qui se connectent à haute vitesse sont ceux qui réalisent une plus grande variété d'activités en ligne (WIP, 2008). En 2008, 68% des usagers d'Internet l'utilisaient à la maison, soit une augmentation de 11% en l'espace de 2 ans (WIP, 2008).

Les connexions d'accès à Internet grâce aux technologies sans fil genre WiFi ont augmenté de plus de 400 % entre 2004 et 2008, ce qui fait que 25 % des usagers d'Internet se connectent ainsi (WIP 2008). Par ailleurs, en 2004, il y avait autour de 300 *hot spots* au Chili. Deux ans plus tard, il y en avait environ 600 offrant l'accès sans fil aux cybernautes. Selon WIP (2008) en ce qui concerne le temps dédié à l'usage de l'internet sans fil, l'accès est concentré dans les ordinateurs, mais on observe une utilisation naissante dans les dispositifs de téléphonie cellulaire.

En ce qui concerne les personnes qui disent ne pas utiliser l'Internet, selon WIP (2006) une proportion élevée de ces « non usagers » se connectent à l'Internet grâce à d'autres personnes, spécialement leurs enfants, soit pour consulter leur courriel, chercher de l'information ou réaliser certaines démarches sur Internet. On considère ces personnes comme des *proxy users*, c'est-à-dire, des individus connectés au réseau par un tiers; 38 % des personnes interviewées se lient au réseau de cette façon, mais en 2008, le pourcentage avait descendu légèrement jusqu'au 35%. Ainsi, si l'on tient compte des usagers directs et des *proxy users*, on pourrait dire que seulement 13 % des individus de 12 à 60 ans résidant à Santiago en 2006 sont vraiment déconnectés du réseau, avec une forte probabilité de le rester. Malgré leur expérience numérique 'imparfaite', les *proxy-users* aident à compenser la brèche entre les usagers et non-usagers d'Internet. Il faut signaler que ce groupe se partage différemment dans la population : il y a moins de *proxy-users* chez les jeunes que chez les 50 – 60 ans; ils sont plus nombreux chez les plus pauvres que chez les plus nantis, ce qui est cohérent avec la segmentation des usagers d'Internet par rapport à l'âge et le revenu à laquelle nous venons de faire référence (Godoy-Etcheverry, 2009).

Toutes ces données donnent une bonne vue d'ensemble de la situation de l'Internet au Chili. Même si notre recherche n'utilise pas des catégories démographiques comme point de départ, il nous semble intéressant de connaître la distribution des usagers en ce qui concerne l'âge, le genre, les revenus et le niveau de scolarisation. Par rapport aux lieux de connexion, nous supposons que dans notre cas, ce devrait être principalement le télécentre; nous verrons alors de quelle façon le lieu d'usage pourrait effectivement déterminer (orienter) les usages des personnes. Finalement dans notre recherche, il est probable de trouver, comme nous l'avons vu dans nos terrains préparatoires, des *proxy users* ou de nouveaux usagers qui cherchent de l'information à travers des proches.

### 1.2.2. Les usages de l'Internet

Les rapports du WIP se penchent aussi sur les usages que font les personnes d'Internet. Ces données pourraient préfigurer ceux que nous allons trouver dans les télécentres; dans le cas contraire, nous allons observer des usages spécifiques aux télécentres. Dans les tableaux 3 et 4 nous présentons les activités les plus fréquentes réalisées au Chili à l'aide d'Internet selon les études WIP 2006 et 2008.

**Tableau 3. Les usages d'Internet au Chili (2006)**

Loisirs personnels	65%
Visite aux sites de services publics	64%
Lecture des journaux	63%
Visite des sites des entreprises	55%
L'écoute de musique	54%
Téléchargement d'archives de musique Mp3	53%
Réviser compte de banque	31%
Participer aux forums de discussion	23%
Payer les factures sur Internet	20%

Source : WIP Chile 2006

**Tableau 4. Les usages d'Internet au Chili (2008)**

Regarder les courriels	92%
Chercher une information	82%
Naviguer sur la Web	81%
Chercher définition ou traduction d'un mot	74%
Messagerie instantanée	72%
Télécharger ou écouter de la musique	70%
Lire les nouvelles	69%
Obtenir information travaux scolaires	67%
Envoyer documents attachés à un message	64%

**Source : WIP Chile 2008**

D'après WIP (2006), le type d'activités des usagers ne se différencie pas beaucoup selon le sexe, l'âge, ou le niveau socioéconomique. Les seules exceptions sont les suivantes: participer aux groupes de discussion ou *chats*, est une activité plus fréquente chez les 30 ans et moins; le temps utilisé pour le courriel augmente avec le niveau socioéconomique; la recherche d'information non liée à l'emploi ou aux études (i.e. lire les journaux), ainsi que la réalisation de démarches et de transactions bancaires, sont plus fréquentes à un niveau socioéconomique élevé.

Dans la version WIP 2008, l'étude compare d'autres activités où on peut observer certaines différences entre les hommes et les femmes, l'âge des usagers et le groupe socioéconomique. Ainsi, l'étude constate que les hommes regardent et téléchargent des vidéos, écoutent et téléchargent la musique et regardent des sites avec des contenus pornographiques davantage que les femmes. Ces dernières, par contre, visitent des sites religieux et cherchent de l'information sur la santé plus souvent que les hommes. En ce qui concerne l'âge, l'étude signale qu'à partir de 30 ans, on constate davantage certaines activités financières comme des transactions bancaires, des achats en ligne, le paiement de factures, etc. Chez les 18-29 ans, la messagerie instantanée, Facebook et les blogues continuent à être importants. Finalement, le niveau socioéconomique montre aussi une influence sur les différences dans les usages; les plus nantis font de transactions bancaires, lisent le journal, paient les factures, cherchent de l'information pour les voyages plus fréquemment. Par contre, les plus pauvres s'adonnent davantage aux

activités suivantes : jouer des jeux en ligne, regarder des vidéos, télécharger la musique et utiliser fotolog.

Plus spécifiquement, le rapport du PNUD (2006) aborde la réalité des adolescents. D'après cette étude, les adolescents vivent d'une façon différente des adultes leur rapprochement avec les technologies. Les données montrent que pour les plus jeunes, le monde a de nouveaux paramètres de vitesse et de distance grâce aux TIC, qui sont différents de ceux des adultes; en plus, pour ces jeunes, il existe d'autres possibilités pour s'informer et pour établir des liens avec d'autres personnes. Tous les jeunes utilisent le téléphone cellulaire et 29 % des 18 ans et plus utilisent habituellement l'Internet. Par contre, pour les jeunes entre 14 et 17 ans, le chiffre est de 72 %. Les plus jeunes croient en la technologie et aux opportunités qu'elle génère. Pour eux, il s'agit d'un outil qui facilite la vie et qui sert à développer leurs intérêts. Pour les adolescents, la technologie ne complique pas la vie, au contraire, elle la rend plus amusante et leur permet d'être plus indépendants. Dans leur vie quotidienne, les adolescents déclarent avoir beaucoup d'amis et faire confiance aux autres. Par conséquent, leur sociabilité dans le monde réel ne serait pas en train d'être remplacée par une autre, virtuelle celle-là. Il s'agit au contraire d'un autre outil pour maintenir entre eux un contact permanent. Il ne semble pas y avoir de différences très claires entre les garçons et les filles de cet âge en ce qui concerne l'usage des NTICs. Seulement 28 % des adolescents n'utilisent pas l'Internet de façon habituelle.

L'étude WIP aborde aussi les usages d'Internet en rapport avec d'autres TIC, aspect que nous allons voir dans notre recherche en explorant le contexte technologique des visiteurs des téléc centres dans leur vie quotidienne. Ainsi, selon WIP 2006, il y a une forte relation entre le fait d'utiliser Internet et celui de recourir à d'autres technologies de l'information. On peut voir, par exemple, que les usagers d'Internet ont tendance à utiliser de façon plus intensive les services de téléphonie cellulaire. Cette situation est peut-être due au fait que les usagers d'Internet, tant par leur âge que par leur appartenance à un groupe socioéconomique plus élevé, sont plus enclins à utiliser ces technologies. Ainsi, 87 % des usagers d'Internet se servent aussi du téléphone mobile.

Les non usagers l'utilisent dans une proportion de 65 %. En ce qui concerne la messagerie texte sur cellulaire, 77,3 % des usagers d'Internet l'utilisent versus 46 % des non usagers. Cette messagerie texte est répartie différemment selon les groupes d'âge : 96,3 % des jeunes de moins de 18 ans versus 58,3 % des adultes. En 2006, les dépenses en téléphonie cellulaire sont plus grandes de 39% parmi les internautes que chez les non usagers. L'étude 2008 montre la même tendance parmi les usagers et non usagers d'Internet; dans les deux groupes, l'adoption du téléphone cellulaire avait augmenté bien que légèrement.

### **1.2.3. La perception de l'Internet**

En ce qui concerne la perception de l'utilité d'Internet, l'étude WIP (2006) révèle que tant les usagers (71%) que les non-usagers (70%) pensent que les TICs ont amélioré l'état du monde. En ce qui concerne la productivité de la performance au travail du fait de disposer d'Internet, 79,8 % pensent que leur performance s'est améliorée, 20 % pensent qu'elle s'est maintenue, et seulement 0,3 % pensent qu'elle s'est détériorée. On a demandé aussi aux étudiants qui disposent d'Internet dans leur établissement d'éducation si leur performance scolaire s'était améliorée. Le résultat est positif là aussi : 58 % pensent que leur performance s'est améliorée, 40 % qu'elle s'est maintenue, et seulement 0,6 % qu'elle a décliné. Cependant, si on analyse les deux catégories de chiffres de façon comparative, on peut voir une différence significative. Les usagers perçoivent un impact beaucoup plus positif pour leur performance au travail que pour leur performance scolaire. Le fait que l'impact au travail soit perçu comme plus important que dans le milieu scolaire, est soulevé par les auteurs du rapport à cause de l'importance de l'éducation et des efforts réalisés au Chili pour équiper tous les centres éducatifs d'un accès à Internet.

Selon le PNUD (2006), l'accès aux ordinateurs et à l'Internet dans le système scolaire a permis de niveler un « premier étage », qui est l'opportunité de connaître et d'utiliser ces outils. Dans ce cas, le projet Enlaces a joué un rôle important parce qu'il a aidé à compenser les différences socioéconomiques et géographiques entre jeunes élèves. Il est

intéressant de constater que très peu d'étudiants utilisent l'ordinateur tous les jours pour des buts éducatifs, mais qu'environ 33 % l'utilisent au moins une fois par semaine pour un type de devoir scolaire. Néanmoins, l'usage actuel des NTICs dans les écoles ne semble pas avoir d'impact sur les compétences mesurées par les examens de performance scolaire. Il est probable qu'il affecte d'autres compétences plus générales, d'indubitable valeur, mais qui ne se traduisent pas dans les discours ou dans les faits mesurés. Néanmoins, pour passer à un « deuxième étage » où l'on puisse extraire tout le potentiel des NTICs, les personnes doivent reconnaître elles-mêmes la pertinence des NTIC dans leur vie quotidienne et avoir la capacité pour gérer des projets où ces technologies puissent jouer un rôle significatif.

En revenant aux usages d'Internet, il nous semble pertinent de présenter quelques données liées aux usages qui réalisent les membres des associations qui disposent d'Internet. Même si tous les télécentres que nous avons visités ne correspondaient pas à une association, il en y a un en particulier (San Rosendo) que l'on pourrait considérer comme tel, étant donné que le télécentre a commencé comme une association de jeunes dans le village. Plus spécifiquement, le PNUD (2006) affirme que la recherche d'information stratégique est l'usage le plus répandu que les membres des associations font d'Internet. L'usage est différent selon le caractère de chaque association et de leurs compétences acquises. Il s'agit, par exemple, de chercher de l'information, d'échanger des travaux avec d'autres associations et de chercher une bibliographie et des sources de données pour réaliser des études ou comparer des faits entre régions. Sur Internet, les associations sociales font les démarches pour demander des fonds et soumettre leur candidature aux projets. Elles accèdent de façon rapide aux nouvelles formes de bureaucratie en ligne. Plusieurs associations utilisent les NTICs comme outils pour développer les compétences des membres, en incluant l'apprentissage même de l'informatique.

Nous allons voir plus tard dans ce chapitre que la personne responsable de la coordination des télécentres au Chili (décembre 2006), nous a signalé, en faisant référence à l'étude du PNUD, que pour le gouvernement, l'intégration des personnes qui

se sentent en dehors du monde des TIC était un défi. Dans ce sens, les télécentres, et les activités qui s'y réalisent ont comme but de favoriser cette intégration. Dans l'étude du PNUD (2006), une des données les plus importantes est celle du sentiment d'appartenance au monde des nouvelles technologies. La question posée vise à savoir si on se situe à l'intérieur ou à l'extérieur du monde des nouvelles technologies; 49 % des répondants sentent qu'ils se trouvent dans ce monde, et 50 % en dehors de celui-ci. La situation change par rapport à l'âge; parmi les gens âgés de 14 à 17 ans, 84 % se situent dans ce monde, alors que chez les 18 ans et plus, le pourcentage est de 49 %. À partir de cette division entre les gens qui se sentent à l'intérieur ou à l'extérieur du monde des NTICs, le rapport présente une typologie des non usagers et des usagers, qui révèle différentes manières d'être en dedans ou en dehors de ce monde. Nous allons voir plus tard, que plusieurs éléments des catégories présentées dans cette partie de l'étude du PNUD, coïncident avec les déclarations de nos interviewé(e)s.

Dans cette étude du PNUD (2006) les auteurs signalent qu'en plus des aspects objectifs, comme l'accès aux NTIC, les personnes doivent faire preuve de certaines qualités personnelles qui vont les aider à s'en servir de la meilleure manière possible, c'est-à-dire à profiter des avantages de ces technologies et par conséquent faire partie plus facilement du monde des NTIC. Ces aspects subjectifs, importants aussi pour faciliter le développement humain, sont l'individualisation, le pouvoir subjectif, et l'aptitude à la réflexion. **L'individualisation** est liée au processus selon lequel les personnes se distancient des traditions héritées et affirment le droit de définir pour leur compte et à leurs risques ce qu'elles veulent être. Le **pouvoir subjectif** concerne la perception qu'ont les individus quant à leurs capacités économiques et éducatives, tout autant que leur participation à des réseaux de coopération, pour concrétiser des projets qui vont améliorer leur qualité de vie. Et finalement, **l'aptitude à la réflexion** fait référence à la capacité de comprendre le monde et d'y participer à partir d'une gestion efficace d'informations importantes.



### 1.2.3.1. Le sentiment d'appartenance au monde des NTIC

Les personnes qui ne se sentent pas dans le monde des technologies le voient comme quelque chose d'éloigné et de difficile à comprendre, mais avec lequel ils vivent quotidiennement. La majorité pense que les technologies impliquent plutôt une menace qu'une opportunité, spécialement en milieu de travail. Ils ont, en général, une attitude plutôt négative envers la technologie. La majorité sont des femmes au foyer, mariées, peu scolarisées et de niveau socioéconomique modeste. Selon l'étude, on discerne 4 groupes (ou manières) d'être en dehors de ce monde : les exclus (21%), les automarginalisés (19%), les incertains technologiques (7%) et les *aspirants* technologies (18%). Nous présentons les caractéristiques et la perception des ces groupes envers la technologie dans le Tableau 5 (p. 39).

En même temps, l'étude décrit les personnes qui se sentent dans ce monde des NTIC. Dans ce groupe, les personnes utilisent normalement l'Internet mais il existe entre eux différents degrés d'usage et de perception de la technologie. L'attitude envers la technologie est beaucoup plus positive que dans le premier groupe. La majorité des personnes qui appartiennent à ce groupe sont des femmes au foyer avec des revenus moyens, des jeunes étudiants, des hommes et femmes d'âge moyen et les personnes des groupes socio-économiques les plus nantis de la société. Les quatre groupes sont : les e-distants (5%), les e-ludiques (7%), les e-travailleurs (8%) et les e-connectés (8%). On trouvera plus de détails dans le Tableau 6 (p. 40).

Jusqu'ici nous avons montré quelques chiffres qui nous aident à avoir un portrait de la pénétration d'Internet au Chili. Nous avons vu aussi les usages les plus répandus et la perception qu'ont les personnes de l'importance d'Internet en éducation et pour le travail. Nous avons vu également le classement proposé par le PNUD des personnes qui se sentent en dedans et en dehors du monde des NTIC. Nous pensons que ces études nous aident à comprendre le contexte dans lequel se réalise notre recherche sur l'appropriation d'Internet dans les télécentres. L'évidence de la fracture numérique au Chili montre la nécessité de démocratiser l'accès à la technologie.

**Tableau 5. Les citoyen(ne)s sans un sentiment d'appartenance au monde des NTIC**

<b>Les exclus (21 %)</b> <i>« Je suis en dehors et honnêtement, ça ne m'intéresse pas ».</i>	<b>Les automarginalisés (19 %)</b> <i>« Pourquoi entrer, je n'en ai pas besoin! ».</i>	<b>Les incertains technologiques (7 %)</b> <i>« J'aimerais y entrer, mais en serai-je capable? »</i>	<b>Les aspirants technologiques (18 %)</b> <i>« J'aimerais bien y entrer, mais je n'ai pas les moyens »</i>	<b>Les usagers proxy (7 %)</b> <i>« À la frontière de deux mondes ».</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- de retraités, de femmes, de personnes issues de groupes socioéconomiques modestes</li> <li>- 45 % d'entre eux utilisent le cellulaire depuis peu.</li> <li>- ils ne sont pas intéressés à apprendre à utiliser l'Internet parce qu'ils n'en voient pas l'utilité</li> <li>- attitude négative envers les NTICs</li> <li>- Pour eux, les NTICs constituent un monde difficile à comprendre</li> <li>- Ils présentent un faible pouvoir subjectif</li> <li>- Ils disent ne pas avoir de facilité pour apprendre</li> <li>- affronter ces machines les rend nerveux, ils ont peur de briser quelque chose.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- de femmes au foyer, avec une scolarisation faible, un faible taux de sociabilité, peu de pouvoir subjectif et d'individualisation (*).</li> <li>- Ils utilisent aussi le cellulaire surtout pour recevoir des appels</li> <li>- ils croient que ces technologies n'ont pas été pensées pour eux</li> <li>- ils pensent qu'il n'est pas possible d'y accéder étant donné qu'ils n'ont ni les compétences ni les ressources économiques.</li> <li>- Ils ne savent pas comment utiliser les ordinateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- d'hommes qui travaillent (25 – 44 ans), d'un groupe socioéconomique modeste, et assez informés</li> <li>- Une majorité n'utilise pas le cellulaire (57 %)</li> <li>- ils valorisent la technologie, mais ils n'ont pas confiance en leurs propres capacités,</li> <li>- ils ne l'utilisent pas, ils n'en voient pas le besoin, ils trouvent ça cher.</li> <li>- Ils ont une vision positive des NTICs</li> <li>- Ils estiment que la technologie a été pensée pour eux.</li> <li>- Ce sont des <i>usagers proxy</i> seulement de l'ordinateur, mais pas de l'Internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- des jeunes adultes, d'un groupe socioéconomique modeste. Ils ne sont pas bien informés</li> <li>- Ils aimeraient y entrer mais ils n'ont pas l'argent, raison principale de ne pas faire partie du monde des NTICs</li> <li>- Ils utilisent le cellulaire</li> <li>- Ils ont une disposition positive envers les NTICs, il y a des <i>usagers proxy</i> d'Internet</li> <li>- Ils ont essayé d'apprendre à les utiliser Internet. Ils pensent que s'ils n'en améliorent pas leurs connaissances ils vont perdre des opportunités</li> <li>- Ils ont connu des gens qui ont raté des opportunités de travail parce qu'ils ne savaient pas utiliser l'ordinateur et l'Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ils ont entre 25 et 35 ans, d'un groupe socioéconomique moyen</li> <li>- Ils se sentent dans ce monde, ils utilisent le cellulaire et le PC, ils n'ont pas besoin de l'Internet, mais ils savent comment l'obtenir</li> <li>- Ils ont un préjugé favorable envers les NTICs</li> <li>- Leur principale raison pour ne pas utiliser le réseau est qu'ils n'en n'ont pas besoin</li> <li>-Néanmoins, la moitié de ce groupe l'a utilisé auparavant de façon habituelle</li> <li>- La déconnexion dépend plutôt d'un calcul économique basé sur l'expérience antérieure</li> <li>- ils ne signent de contrats parce qu'ils n'en ont pas besoin tous les jours, au besoin, ils savent comment la trouver</li> <li>- Il s'agit d'un groupe qui est entre ceux qui se sentent dans le monde des NTIC et ce qui ne s'y sentent pas.</li> </ul>

Source : PNUD, 2006.

**Tableau 6. Les citoyen(ne)s avec un sentiment d'appartenance au monde des NTIC**

Les e-distants (5 %) « Internet? Peut être... Mais je ne sais pas ».	Les e-ludiques (7 %) « Entrer dans le jeu ».	Les e-travailleurs (8 %) « La technologie est un outil utile pour faire mes choses »	Les e-connectés (8 %) « L'Internet fait partie de ma vie ».
<ul style="list-style-type: none"> <li>- femmes au foyer qui appartiennent à un groupe socioéconomique moyen.</li> <li>-ils utilisent très peu l'Internet (une ou deux fois par semaine)</li> <li>- usage de base, ils cherchent de l'information sur des emplois</li> <li>-ils voient les NTICs comme une menace</li> <li>- ils y ont accès dans des endroits publics (aussi chez des amis)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- usagers récents, étudiants, jeunes (18 – 24 ans),</li> <li>-usage ludique d'Internet</li> <li>- ils manifestent une sociabilité élevée</li> <li>- ils participent à la consommation culturelle</li> <li>-pour eux, Internet est un outil pour s'amuser, pour se <i>connecter</i> avec des amis et la famille, pour télécharger de la musique et des documents et naviguer sans propos spécifique ou clair</li> <li>- l'outil le plus utilisé est la messagerie instantanée, de préférence au courrier électronique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-hommes et femmes entre 35 et 54 ans, mariés</li> <li>- Ils utilisent tous les jours l'Internet, principalement au travail</li> <li>- ils font des démarches et cherchent de l'information, ils lisent les nouvelles</li> <li>- ils ont une très bonne connaissance du fonctionnement de l'ordinateur</li> <li>-Ils ont un pouvoir subjectif élevé et une individualisation moyenne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ils appartiennent au groupe socioéconomique élevé</li> <li>- Ils font un usage intensif et diversifié de l'Internet</li> <li>- c'est problématique pour eux d'être sans Internet</li> <li>- ce sont des optimistes technologiques</li> <li>- ils ont un niveau d'individualisation, de confiance en eux et de pouvoir subjectif élevé</li> <li>- parfois, leur défi n'est pas de se connecter, mais au contraire, de trouver des manières de se déconnecter, même un peu</li> </ul>

Source : PNUD, 2006.

Ces centres d'accès communautaires à Internet ont été installés non seulement au Chili, mais dans la majorité des pays de l'Amérique Latine. Leur objectif principal est justement de permettre l'accès à l'Internet aux personnes à faible revenu qui ne peuvent pas avoir une connexion à cette technologie à la maison. Si on reprend les données de l'étude du PNUD, ils ont comme but d'intégrer au monde des TIC les personnes qui s'en sentent exclues. Pour cette raison, dans les lignes qui suivent, nous allons nous pencher sur le sujet des télécentres en Amérique Latine, leur origine, leurs caractéristiques, leurs impacts sur les personnes qui les visitent, pour aborder plus tard, de façon plus spécifique, la réalité des télécentres au Chili.

### **1.3. Les télécentres en Amérique Latine et au Chili**

#### **1.3.1. Les télécentres en Amérique Latine : une vision sociale des TICs**

L'Amérique Latine et les Caraïbes se trouvent en transition vers la société de l'information (Cepal, 2002). Ce processus, d'après Villatoro et Silva (2005) a lieu dans un contexte caractérisé par un fossé numérique qui place les pays de la région dans une situation désavantageuse dans le monde. Pour Cecchini (2005), il existe aussi une fracture numérique interne vérifiée non seulement par les revenus de la population, mais aussi par les différents paliers d'éducation de celle-ci et leur répartition dans des régions pourvues d'infrastructures TICs inégales. Par exemple, les aires urbaines sont beaucoup plus connectées que les secteurs ruraux. Pour Cechini (2005), l'encouragement de la concurrence grâce à différents mécanismes régulateurs peut réduire les coûts de la communication et permettre l'accès des secteurs à faible revenu. Néanmoins, après des années de libéralisation du marché des télécommunications dans plusieurs pays d'Amérique Latine (sauf l'Uruguay, Costa Rica et Cuba), les prix élevés des services continuent d'être un problème pour la généralisation de la connexion. Les services sont coûteux, en termes absolus, et en proportion du pourcentage du revenu *per capita* qu'ils représentent.

Pour aborder cette situation, selon Villatoro et Silva (2005), différents pays de la région, qui essayent de réaliser les promesses de bien-être associées aux TICs, ont développé des initiatives nationales pour permettre leur universalisation. Parmi ces projets, il y a l'installation générale des ordinateurs dans les écoles publiques et l'installation de télécentres communautaires dans les localités en situation d'exclusion sociale. Cecchini (2005), pour sa part, affirme qu'étant donné les restrictions de budget en Amérique Latine, il est illusoire de penser que tous puissent avoir un accès universel aux TICs à domicile. Les efforts ont donc porté vers la création de centres d'accès communautaires aux TICs; parmi les politiques d'accès universel aux TICs, les télécentres représentent un des moyens les plus communs.

En ce qui concerne la **définition de télécentre**, nous pouvons déduire, à partir de notre revue de la littérature, qu'il en existe plus d'une mais que, fondamentalement, les définitions ne se rejoignent pas. En ce sens, Menou et al. (2004) signalent: " The very notion of a 'telecenter', its characteristics and, more importantly its actual effects were however, and continue to be, a subject of considerable discussion " (p. 40).

Pour Gómez et al. (1999), il n'existe pas de définition unique du télécentre, mais, d'après eux, on peut parler de certaines caractéristiques que devraient avoir ces centres d'accès communautaires : il s'agit d'un espace physique qui fournit l'accès public aux TICs en vue d'un développement éducatif, personnel, social et économique. En se fondant sur la prémisse que tout le monde n'a pas accès à un téléphone et encore moins à un ordinateur, un service de télécopieur ou une connexion à Internet, les télécentres ont été conçus pour fournir une combinaison de services de technologies d'information et de communication qui vont du service téléphonique de base et du courrier électronique jusqu'à la connectivité complète offerte par Internet.

Dans son rapport sur l'état des télécentres en Amérique Latine, publié en 2002, l'organisation Somos@Telecentros propose une définition de télécentre qui pourrait faire consensus : un espace où les personnes ont accès aux TICs et les utilisent comme moyen pour influencer le développement de leurs communautés, en améliorant leur qualité de vie.

Selon le rapport de Somos@Telecentros (2002), l'installation des télécentres en Amérique Latine et dans les Caraïbes est un processus qui, lancé dans les années 90, prend actuellement beaucoup d'ampleur. Il s'agit donc d'un phénomène récent dont le processus de développement s'est caractérisé par une période d'installation rapide dans tous les pays du continent. Selon Villatoro et Silva (2005), dans certains pays, les initiatives d'accès aux TICs se sont implantées de façon massive et sous une action orientée depuis les niveaux d'administration centraux. Dans d'autres situations, les gouvernements ont réagi plus tard à l'implantation de projets développés auparavant par des instances intermédiaires et locales (ONGs, entités d'État locales ou régionales).

À la fin des années 90, les États ont commencé à développer des initiatives à l'échelle nationale, et au début du présent millénaire, tous les pays étudiés avaient un organisme gouvernemental responsable de la conception et de la coordination des programmes nationaux. Ceci signifie que le mode d'accès partagé s'est institutionnalisé comme une alternative parmi d'autres politiques développées par l'état pour avancer vers la société de l'information. Maeso et Hilbert (2006) constatent effectivement que l'expérience des fonds<sup>7</sup> d'accès universel, par exemple, existe dans plusieurs pays d'Amérique Latine, surtout dans ceux qui ont privatisé leurs services de télécommunications.

En ce qui concerne leurs objectifs, selon Silva et Villatoro (2005), les programmes nationaux de télécentres implantés en Amérique Latine présentent plusieurs similitudes. La grande majorité de ces initiatives cherchent à surmonter la fracture numérique. Elles donnent un accès à faible coût à une population privée de TICs et facilitent aussi la formation qui concerne ces technologies. De telles initiatives visent également à promouvoir l'usage et l'appropriation des TICs dans les communautés avec l'objectif ultime d'améliorer leur qualité de vie.

En d'autres mot, l'installation des télécentres est présentée comme un outil de développement qui pourrait aider à réduire les brèches et les iniquités sociales, économiques et éducatives (Gómez et al., 1999). Les mêmes auteurs signalent que la possibilité d'un impact des télécentres, comme celui de toutes les technologies de la communication, est inscrite à l'intérieur des dynamiques et des pratiques sociales des personnes qui les utilisent. C'est-à-dire que les technologies elles-mêmes ne sont pas suffisantes pour provoquer un changement, mais qu'il est important de considérer le contexte et les objectifs de la communauté qui en fera l'usage.

---

<sup>7</sup> Nous avons vu dans la partie « Contexte » de cette thèse que le Chili avait créé en 1995 le Fonds de développement des télécommunications (FDT) qui avait pour but de subventionner l'installation de téléphones publics dans les régions éloignées des centres urbains. Plus tard, le même fonds a commencé à subventionner l'installation de télécentres communautaires.

En ce qui concerne les différents types de télécentres, le rapport de Somos@Telecentros cite les chercheurs Gomez et al. (1999) qui signalent que, indépendamment de l'objectif d'offrir l'accès à l'Internet, on a constaté une grande variété dans la façon de les installer, de les financer et de les faire fonctionner. En même temps, les auteurs (Gomez et al. 1999) signalent qu'ils offrent des services additionnels différents, s'adressent à des publics différents, et utilisent des technologies différentes. Dans un effort de distinguer les divers télécentres, ils ont identifié les types suivants : télécentre de base (en milieux ruraux et populaires), télécentre en réseau (réseau de télécentres avec une certaine coordination entre eux), télécentre civique (bibliothèques, écoles publics, etc), cybercafés (dans les zones touristiques et quartiers aisés<sup>8</sup>), les télécentres communautaires multi fonctions (ils offrent plus que des service de connexion : télé médecine, télé éducation, etc) et kiosques téléphoniques (surtout en Afrique, ils incluent maintenant des ordinateurs).

Dans le même rapport, on signale que le service initial identifié dans tous les télécentres est celui de la formation, qui est livré par les opérateurs et les personnes liées institutionnellement au projet. Aussi la formation est-elle offerte aux visiteurs avec pour objectif la compréhension de la nature et des possibilités des TICs, et évidemment leur utilisation. Dans la population, il y a toujours de nouvelles demandes et de nouveaux usagers. La formation se réalise à travers des mécanismes formels et informels; les ententes permettent que les opérateurs aient accès aux institutions scolaires. Comme fonction de base, les opérateurs facilitent l'accès aux services offerts par les télécentres aux usagers. Néanmoins, ils réalisent aussi d'autres activités telles que la planification des activités à l'intérieur du télécentre, l'administration quotidienne, et dans certains cas, la recherche de ressources financières.

---

<sup>8</sup> Nous pensons que le constat situant les centres d'accès de ce genre dans les quartiers aisés est attribuable à l'époque où le document a été écrit. Nous avons constaté sur le terrain, en 2007 au Chili, que ce genre de centres se trouve aussi dans les quartiers populaires et pas nécessairement touristiques.

Pour Gómez et Ospina (2001), la promotion de télécentres qui répondent à une vision sociale des TICs implique des politiques destinées non seulement à l'installation d'une nouvelle infrastructure, mais aussi à l'amélioration de la capacité des gens à utiliser de manière efficace les ressources des TICs et à les combiner avec d'autres formes adéquates de communication, à les exploiter comme des outils pour résoudre des problèmes pratiques et pour améliorer leurs conditions de vie. « Pour que les télécentres soient au service du développement humain, ils doivent aborder non seulement l'aspect technologique de la connectivité, mais aussi un contexte social plus large où l'usage significatif des ressources de communication devrait avoir comme but le développement humain » (Gomez et Ospina, 2001, p. 12).

En ce qui concerne le **développement humain**, le rapport du PNUD (2006) sur les TIC au Chili, le définit comme suit : « créer un milieu dans lequel les personnes puissent réaliser pleinement leurs possibilités et vivre de façon productive et créatrice à partir de leurs besoins et de leurs intérêts » (*Informe de Desarrollo Humano, 2001*) (p. 65). À partir de ce point de vue, la réalisation de la personne n'est possible que si elle vit dans un milieu favorable qui permet le déploiement de son potentiel. Ce milieu est la société qui, par la culture, l'économie et la démocratie, construit les conditions de la réalisation humaine. La personne ne réussit pas seule son développement, mais grâce à la coopération, à la reconnaissance mutuelle et à l'égalité des chances. Nous allons voir plus tard que plusieurs études attribuent justement beaucoup d'importance au groupe et au réseau d'appui dans le processus d'appropriation d'Internet, surtout dans ces centres où il est plus probable de rencontrer des personnes qui appartiennent au même milieu social.

Nous venons de voir comment l'installation des télécentres ne se limite pas seulement à une question d'accès. Dans cette même veine, Proenza et al. (2001) font référence au concept d'accès qui, d'après eux, doit être compris d'une façon plus large que la seule possibilité d'utiliser un ordinateur. L'utilisateur cible – normalement une personne pauvre avec une formation scolaire modeste – doit apprendre à utiliser les machines pour



chercher des personnes et des services via Internet, et interagir avec ceux-ci. Ces services doivent être d'intérêt pour lui et fonctionner dans sa propre langue, dans un langage clair et simple qu'il puisse comprendre et dont il puisse profiter avec facilité.

Maintenant que nous avons survolé le phénomène des télécentres en Amérique Latine, nous allons plonger dans la réalité spécifique des télécentres chiliens. Dans les lignes qui suivent, nous allons aborder le processus d'installation des télécentres au Chili et les entités qui ont joué un rôle dans le processus. Nous décrirons également quelques projets de télécentres menés par l'État et par des organisations privées (ONG), ce qui permettra de mieux situer les télécentres ayant fait l'objet de la présente étude.

### **1.3.2. Le processus d'installation des télécentres au Chili**

Au Chili, le processus de conception, d'installation et de développement des centres d'accès communautaire à Internet, appelés télécentres, a connu un développement parallèle entre le secteur public (le gouvernement), le secteur privé et les ONG. Au fur et à mesure que ce processus avançait dans le temps, le gouvernement a commencé à jouer un rôle de plus en plus important, notamment avec la promulgation d'une loi qui avait comme objectif de promouvoir ce genre de centres. Dans les lignes qui suivent, nous allons nous concentrer sur ce processus d'installation des télécentres au Chili. Il faut dire que cette description ne prétend pas être une liste exhaustive de tous les enjeux ni de tous les événements qui ont accompagné le processus, mais veut plutôt illustrer le cadre dans lequel se réalise notre recherche. Nous allons aborder le rôle joué par le gouvernement, représenté principalement par le Sous-secrétariat des télécommunications (Subtel), du réseau des bibliothèques publiques (Biblioredes) et des organismes privés non commerciaux Maule Activa, El Encuentro, Redes (Flacso). Au cours de ces lignes, nous allons voir la complexité du sujet, les différents acteurs qui ont eu un rôle dans le processus et le public cible du projet.

### 1.3.2.1. Commission Présidentielle des NTIC

Les représentants des différents organismes qui gèrent les télécentres s'accordent sur le fait que le premier centre d'accès communautaire ait été installé dans la localité de Cunco, en 1997, dans la IXe Région, au sud du Chili. L'organisme responsable de ce télécentre était l'Université de la Frontera<sup>9</sup>, avec la participation de la Commission nationale de science et technologie, Conicyt<sup>10</sup>. L'Université de la Frontera, par l'entremise de l'Institut d'Informatique Éducative va aussi jouer un rôle important dans la conception des télécentres. Elle va faire partie, avec des organismes gouvernementaux, d'un projet pilote de télécentres dans la même région. Ce projet va être responsable, en grande partie, des directives élaborées et présentées plus tard par le gouvernement dans sa politique d'accès aux nouvelles technologies.

Ainsi, à partir de notre recherche sur le processus d'installation de ces centres d'accès à Internet et de cette première expérience concrète à laquelle nous venons de faire référence, nous pouvons signaler qu'il y a un premier moment à souligner dans ce processus d'installation des télécentres; il s'agit de la création de la **Commission Présidentielle des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC)**<sup>11</sup> qui sera responsable, entre autres des centres d'accès communautaire à Internet. La Commission a été formée en juillet 1998 par des représentants de différents secteurs de la vie publique chilienne. Cette commission devait remettre à la fin de

---

<sup>9</sup> Nous reconnaissons le rôle prépondérant qu'a joué la *Universidad de la Frontera*, situé dans la ville de Temuco dans le processus d'installation de télécentres au Chili. De plus, nous reconnaissons l'importance que ce projet a pour la Région de la *Araucania* (sud du Chili) avec le réseau de télécentres que cette université gère actuellement grâce à l'*Instituto de Informática Educativa*. Dans cette recherche, nous n'approfondissons pas ce sujet ; nous avons décidé de privilégier les projets de notre terrain de recherche.

<sup>10</sup> Dans le rapport de la Commission Présidentielle des Nouvelles technologies de l'information et de la communication, on fait référence à cette expérience : Sur la place publique de ce village, est installé un kiosque d'information tenu par du personnel formé, qui consiste en un ordinateur connecté sur Internet et une base d'information avec du contenu régional. Même en phase d'évaluation, cette expérience permet de conclure que les gens vont utiliser avec plus de régularité les kiosques si ceux-ci offrent une information actuelle et pertinente.

<sup>11</sup> Dans ce texte, nous allons faire référence à cette instance en l'appelant « la Commission ».

l'année un rapport présentant à la Présidence de la République une vision de la technologie comme outil de développement et le conseillant sur les politiques à appliquer. Il y avait quatre groupes de travail. Le **premier** s'est penché sur les règlements gouvernementaux en matière de télécommunications et de législation commerciale, le **deuxième**, sur les nouvelles technologies et réseaux numériques pour le développement productif et technologique, le **troisième**, sur la modernisation de l'État et l'utilisation des nouvelles technologies, et le **quatrième**, sur la Société de l'information, l'équité sociale et le développement culturel.

L'esprit de cette commission sur les NTIC, d'après Hawkins (2005), se manifeste clairement dans la conclusion du document final :

“ For those of us who support this document, the goal of advancing toward a developed, integrated information society cannot be reduced to its mere technological dimension. It implies, before everything, the renewing of a will to drive modernization with growing social integration; the aspiration to build an open and culturally advanced society; the desire to live in a participatory society that allows opportunity for all; as well as the intention to achieve an economic system capable of innovating and competing in a sustainable fashion, simultaneously elevating the social welfare of all Chileans.” (Commission Présidentielle des Nouvelles Technologies, 1999, p. 10, cité par Hawkins, 2005, p. 359).

Dans son rapport final, présenté au début de 1999, la Commission souligne le fait que le monde est en train de vivre une révolution technologique dont le Chili n'est pas exclu. Étant donné ces transformations, selon cette Commission, il y a une nouvelle société qui émerge, qui se nomme, de façon alternative, **société de l'information** ou **société de la connaissance**. Il s'agit d'un système économique et social où la génération, le traitement et la distribution de la connaissance et de l'information constitue une source fondamentale de productivité, bien-être et pouvoir.

Selon la Commission, l'opportune insertion du Chili dans le rapide déplacement mondial vers la société de l'information signifie des promesses de prospérité matérielle, d'égalité sociale, de revitalisation culturelle et de développement démocratique difficilement imaginables quelques années auparavant. La réussite de ces promesses exige du pays

une préoccupation stratégique pour l'avenir et une rapide adaptation institutionnelle aux changements qu'induisent les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Même si dans ce rapport, on reconnaît une avancée dans le développement technologique du pays au cours des 10 dernières années (1990 –1999) - numérisation du réseau de télécommunications, augmentation significative des abonnés à la téléphonie cellulaire, à la câblodistribution, informatisation des entreprises et des foyers -, on admet aussi qu'il s'agissait d'un processus lié aux forces du marché. Néanmoins, ce progrès est loin de réaliser son potentiel de développement, étant donné le quadruple retard qui existe dans le développement de l'infrastructure de l'information au Chili :

- la distribution territoriale et sociale hautement inégale de cette infrastructure de l'information (le processus se concentre dans la capitale, Santiago, parmi les 10 % les plus riches de la population, le gouvernement et les grandes entreprises)
- la rapidité de l'informatisation des entreprises contraste avec leur lente intégration aux réseaux numériques d'information pour développer des affaires (il n'existe pas de législation sur le commerce électronique ni de régulation efficace qui stimule une meilleure concurrence dans le marché de services de télécommunications)
- le secteur public vit une informatisation dérégulée (ce qui retarde la construction des sites Web gouvernementaux d'information, facilitant l'accès aux citoyens et aux entreprises)
- un retard considérable dans la qualité et la richesse des contenus nationaux dans les réseaux numériques d'information, spécialement Internet.

Pour la Commission, la combinaison de ces avancées et de ces défis peut pousser les nouvelles technologies sur différents chemins : celui qui conduit vers un développement accéléré, participatif, intégrateur, et celui qui conduit à la stagnation et à la configuration d'une société de l'information à deux vitesses, où seulement des minorités concentrées socialement et territorialement profitent des bénéfices du progrès. Pour éviter cette possibilité et concrétiser les extraordinaires opportunités que cette révolution technologique ouvre pour le développement, il est nécessaire d'augmenter la sensibilité nationale par rapport à ce nouveau phénomène.

Face à cette nouvelle réalité, le Chili, selon cette Commission, doit développer une stratégie qui déploie l'infrastructure nationale d'information pour que le pays soit « connecté » lors du Bicentenaire<sup>12</sup>. Pour réaliser cette stratégie, la Commission propose 12 initiatives à développer pour l'année 1999, pour amorcer le virage vers la société de l'information. Dans ce chapitre de la thèse, pour comprendre le cadre sociopolitique dans lequel se déroule l'installation des télécentres, nous allons faire référence seulement aux aspects qui **visent de façon directe** la promotion de l'accès chez les plus défavorisés.

Parmi les mesures concrètes auxquelles nous venons de faire référence et dans le contexte de notre sujet de recherche, la Commission propose dans l'immédiat de :

- consolider le Programme *Enlaces*<sup>13</sup> et de le projeter dans une deuxième phase pour inclure tous les établissements éducationnels du Chili. Il faut renforcer la formation des professeurs et le développement de contenus.
- lancer le programme national de kiosques d'information et de télécentres communautaires d'accès à Internet afin que, d'ici 2006, toutes les municipalités du pays disposent de ces moyens publics d'accès.

En ce qui concerne les mesures à long terme, la Commission a établi trois buts :

1. Lancer l'universalisation de l'accès aux connaissances.
2. Développer de nouvelles capacités compétitives
3. Moderniser l'État au service des citoyens.

---

<sup>12</sup> Le 18 septembre 2010 le Chili va célébrer ses 200 ans d'indépendance de l'Espagne et de son existence comme république. Ces dernières années de nombreuses activités se réalisent autour de cette date et elle représente l'aboutissement de plusieurs projets sociaux, économiques, politiques et de travaux publics, entre autres. Pour plus d'information, voir le site <http://www.chilebicentenario.cl> (en espagnol).

<sup>13</sup> *Enlaces* est un projet expérimental créé en 1993 d'informatique et de réseaux numériques pour les écoles du système publique du Chili. En 1995, *Enlaces* incluait 100 écoles primaires (les premiers 8 ans d'étude) et a pris une importance nationale. En 1998, grâce à une entente avec la compagnie téléphonique locale, CTC, celle-ci a commencé à fournir l'accès gratuit et illimité à l'Internet à toutes les écoles et tous les lycées du pays. Les écoles branchées sur Internet ont joué un rôle très important ces dernières années parce qu'elles se sont ouvertes à la communauté où elles s'insèrent pour offrir une formation en informatique et, de façon moins répandue, pour servir comme télécentres. Pour plus d'information, visiter le site [www.enlaces.cl](http://www.enlaces.cl) (en espagnol).

Nous allons nous arrêter brièvement au point 1. La Commission y souligne le fait que pour accélérer le passage vers la société de l'information, le premier but stratégique doit être d'accorder l'accès aux réseaux numériques d'information et aux services que ceux-ci octroient, pour qu'ils aient un caractère universel comme l'est aujourd'hui l'accès à la télévision et à la radio. Ce point est subdivisé en plusieurs *sous points* ; pour nous, le plus important est celui où l'on fait référence de façon directe aux télécentres et qui est nommé « information publique pour la participation et la démocratie ». Nous allons voir ici que l'objectif le plus important dans l'installation de télécentres était de **faciliter l'accès à l'information distribuée par l'État**. Nous allons voir plus tard que les objectifs ont évolué de façon significative, selon le gouvernement une société de l'Information intégrée et égalitaire suppose un État moderne qui utilise intensivement les nouvelles technologies d'information pour donner une meilleure information aux citoyens, approfondir la participation et la démocratie, et garantir les droits des personnes. Pour réussir à atteindre cet objectif, la Commission établit que tout d'abord, il faut construire une infrastructure décentralisée de moyens d'accès pour tous les Chiliens. Elle propose l'installation dans toutes les municipalités du pays de kiosques d'information et télécentres communautaires Internet<sup>14</sup>.

Ces centres doivent assurer un accès facile et transparent de l'information du secteur public aux personnes. Pour réussir à ce sujet, il est nécessaire de modifier le cadre légal du **Fonds de développement des télécommunications** et de lui assurer un budget adéquat, en concentrant l'action dans les segments de la population où la couverture est considérée comme socialement désirable. La proposition prévoit aussi développer des programmes pilotes pour la période 1999-2000. Selon la Commission, on devrait

---

<sup>14</sup> À notre connaissance, seulement dans ce texte, et d'un point de vue officiel, on parle de « kiosques ». Plus tard on va parler aussi d'« infocentres ». Le mot le plus répandu jusqu'à maintenant est celui de « télécentre ». Dans le cadre de notre recherche, nous allons considérer tous ces mots comme des synonymes.

répliquer l'expérience à succès du *Programa Enlaces*, dans le sens de commencer par les régions et municipalités les plus pauvres et éloignées du pays.

Dans le document, on fait la différence entre « kiosques d'information » et « télécentres ». Un **kiosque** est défini comme un site public outillé pour offrir un accès gratuit et ouvert à l'infrastructure de l'information à tous les citoyens. Idéalement, ils devraient se situer dans des endroits fréquentés et facile d'accès, tels que les écoles, les bibliothèques, les édifices municipaux, les bureaux de poste, les centres de santé, les centres communautaires, les centres commerciaux, les sièges d'organisations sociales et autres. Ils doivent être adaptés pour les personnes présentant des handicaps. Les **télécentres**, à leur tour, offrent une vingtaine d'ordinateurs connectés à Internet dans un endroit équipé à cet effet et animé par un personnel spécialisé. Ils offrent plus de services qu'un kiosque d'information, étant donné qu'ils peuvent être utilisés pour des consultations plus complexes et de plus longue durée, en plus d'offrir des services d'éducation et d'apprentissage. Ils doivent aussi offrir un accès et des équipements adaptés pour les personnes handicapées.

Nous allons voir plus tard qu'on ne fera plus la différence entre kiosques et télécentres, en plus d'ajouter le terme « infocentre ». Sur le terrain, le mot télécentre deviendra un concept générique pour parler de centres d'accès communautaires à Internet. De plus, dans des expériences comme le réseau *Biblioredes* – des bibliothèques publiques offrant l'accès gratuit à Internet – on ne va pas parler de télécentres, même si ce projet d'accès à Internet participe au Réseau national des télécentres. Jusqu'ici et pour le moment, nous ne faisons pas référence aux centres publics d'accès à Internet à but lucratif, appelés normalement « *cyber* », « *cybercafé* », ou bien « *cabinas públicas* » comme on appelle au Pérou ces types de centres<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> Pour plus d'information à ce sujet, voir l'article de Fernandez-Maldonado, Ana Maria : « Internet use in Peru: collective access as the main way of connection » qui aborde la réalité des *cabinas públicas* au Pérou, ce qui a permis à ce pays avoir un taux de branchement assez élevé dans les secteurs à faible revenu par rapport à d'autres pays d'Amérique Latine. En ligne sur <http://www.bk.tudelft.nl/users/fernande/internet/Mexico.pdf>

### 1.3.2.2. Le Fonds de Développement des télécommunications (FDT)

Le FDT avait été créé en 1995 pour subventionner l'installation de téléphones dans les secteurs ruraux du Chili. Entre 1995 et 2000, ce Fonds a permis l'installation d'environ 6 000 téléphones publics dans des localités rurales. Selon les documents officiels du gouvernement, cela a bénéficié à une population de plus de 2 millions de personnes pour un investissement de plus de 22 millions US\$.

La proposition faite par la Commission de réformer la Loi générale des télécommunications, qui va permettre au Fonds de développement des télécommunications (FDT) de subventionner l'installation de centres d'accès aux TIC, est approuvée par le Parlement en 2001. Cette réforme prend son soutien politique dans le rapport fait par la Commission, et son soutien technique dans les études réalisées par le Département de développement du Sous-secrétariat des télécommunications et le projet pilote réalisé dans la région IX du pays (*Sistematizacion...* p. 21). Ce projet pilote avait été commandé à la *Universidad la Frontera*. Ce projet a réalisé l'installation d'un réseau de 5 téléc centres (*Réseau de la Araucania*<sup>16</sup>). Cette expérience a permis d'obtenir de l'information précieuse pour la planification du programme et l'estimation des coûts d'investissement et d'opération.

La nouvelle fonction du Fond établit que la subvention peut être octroyée à une entreprise privée qui souhaite installer des téléc centres dans une région éloignée des grands centres urbains ou aux institutions et organismes sociaux privés à but non lucratif (universités, ONG, etc.). Dans les deux cas, les services fournis à la clientèle visée doivent répondre aux critères établis par le gouvernement. Quels sont ces critères?

---

<sup>16</sup> La Région IX est nommé officiellement « *Région de la Araucania* ». Pendant l'époque où le Chili était une colonie, les Espagnols ont appelé cette zone géographique du pays « *Araucania* » à cause de la présence des indigènes « *araucanos* ». Néanmoins, le véritable nom de la population autochtone qui habite la région est « *mapuches* » qui peut être traduit comme « *personnes de la terre* ».



À partir des requêtes du Sous-secrétariat des télécommunications, tous les télécentres doivent offrir les services suivants :

- formation et instruction dans les compétences minimales pour l'utilisation adéquate des ordinateurs, particulièrement dans les techniques relatives à la navigation sur Internet et dans l'utilisation du traitement de texte et du chiffrier électronique;
- formation et instruction dans les compétences minimales pour l'utilisation de périphériques tels que scanner, fax, photocopieuse, imprimante et autres.
- accès des usagers aux technologies de l'information et communication spécialement par la navigation et la consultation de services et sites Web;
- services de fax, scanner, impression, et photocopie;
- service de courrier électronique.

De plus, les télécentres devraient incorporer un portail local avec de l'information sur la localité où ils se situent, des plans d'apprentissage pour les usagers et pour les responsables, et des programmes de participation citoyenne.

En ce qui concerne la définition de **population destinataire** du projet des télécentres, on constate qu'elle est assez large. Évidemment, on pense toujours à une population vulnérable d'un point de vue économique, mais il y a des moments où l'on parle de « tous les Chiliens ». Dans le cas de l'étude de Systématisation d'expériences des télécentres, fait par le Sous-secrétariat des télécommunications en 2005, la population cible des télécentres a été définie comme « tous les habitants des municipalités où se situent les télécentres, de plus de 7 ans et alphabétisés, qui n'ont pas de connectivité (connexion) dans leurs maisons, endroits de travail, et qui démontrent un intérêt dans l'utilisation des technologies de l'information et la communication » (*Sistematizacion*, p. 24).

Pour les réseaux de télécentres subventionnés par le FDT, le gouvernement a investi 5,4 millions US \$, ce qui a permis la mise en service de 42 réseaux de télécentres, ce qui a signifié l'installation de 292 centres d'accès à Internet. Ce chiffre a diminué depuis l'octroi des subventions (année 2002), pour différentes raisons liées à l'évolution du

projet. Dans le dernier rapport de la Coordination nationale des Infocentres que nous avons utilisé pour notre étude (2005), le nombre de télécentres appartenant au réseau du FDT s'élève à 182. Nous n'allons pas approfondir le sujet, puisqu'il s'agit d'un aspect lié à l'évaluation du projet dans son ensemble, ce qui s'éloigne de notre intérêt de recherche. Une des conclusions importantes de l'étude de systématisation de l'expérience des télécentres, et quelques années plus tard, de la mise en pratique du projet gouvernemental, c'est que les organisations à caractère social (universités, corporations, ONG, etc.) ont eu plus de succès que les entreprises, tant dans leur capacité de se soutenir économiquement (durer dans le temps) que dans leur capacité de soutien social, cette dernière comprenant l'appropriation de la part de la communauté cible et l'impact sur cette communauté. D'un point de vue économique, les organismes responsables de télécentres à succès ont été ceux qui ont pris la subvention comme un complément aux projets originaux (i.e. centre communautaire pour les femmes agricultrices) qu'ils développaient déjà.

Plus tard, nous allons voir que d'autres initiatives liées au secteur public – le gouvernement – vont naître. Le Fonds de développement des télécommunications restera une référence pour l'objectif du gouvernement de lutter contre le fossé numérique.

### **1.3.2.3. Les directives présidentielles**

En septembre 2001, le président de la République, à l'époque Ricardo Lagos Escobar, annonce une série de directives pour développer la **Politique Nationale des Infocentres**. Parmi les idées fondamentales du document, le Président signale que le pays doit intégrer pleinement l'utilisation de ces technologies, parce que s'il ne le fait pas, il y a un risque de faire face à une situation de marginalité sur la scène internationale. Une véritable intégration demande un accès équitable de la population aux technologies de l'information et de la communication. Avec le développement de ces technologies, s'ouvrent de nouvelles et intéressantes voies pour l'obtention de services et pour améliorer la qualité et l'accès à l'information destinée aux citoyens ([www.presidencia.cl](http://www.presidencia.cl)).

Dans le même document, le président définissait comme objectif pour la période 2000 - 2006 que tous les Chiliens disposent d'un accès au réseau Internet, grâce à un système individuel et/ou communautaire. Ainsi, et concrètement, le président a décidé de demander aux différents services et organismes de l'État de créer et de développer des infocentres communautaires, de façon parallèle à ceux subventionnés par le FDT. Toujours dans le même document, et en parlant de la possibilité pour les télécentres de se soutenir dans le temps, *l'Instructivo presidencial* établit qu'un infocentre est la porte d'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication pour un large secteur de la population qui n'est pas familiarisé avec elles. Ainsi, il est fondamental que les communautés des localités où ces télécentres sont installés se rendent compte que ces endroits sont un moyen à leur disposition pour favoriser leurs capacités et ainsi résoudre leurs problèmes, répondre à leurs besoins et réaliser leurs projets. Dans cette perspective, il est important que les collectivités participent au développement des infocentres et les considèrent comme quelque chose qui leur appartient (*Instructivo presidencial*).

Pour le gouvernement, un infocentre est un espace communautaire qui dispose des technologies de l'information et de la communication pour accéder à des contenus et services et/ou en générer, ceux-ci étant pertinents à la communauté dans laquelle ils s'insèrent. Les usagers décident librement à quels contenus ils vont accéder de façon directe et s'ils ont besoin de l'appui d'un facilitateur (*Instructivo presidencial*).

Le document présidentiel établit la création d'une instance de coordination sous la responsabilité du Sous-secrétariat des Télécommunications, appelée **Coordination Nationale d'Infocentres (CONI)**. Elle a pour objectif spécifique de promouvoir la convergence des initiatives publiques et leur action coordonnée avec le secteur privé dans le but de répandre et démocratiser l'accès aux nouvelles technologies (CONI, Rapport 2005). Parmi les principaux bureaux gouvernementaux qui participent au Réseau National d'infocentres (RNI) figurent le *Programa Biblioredes* (réseau des bibliothèques publiques); *Enlaces* (réseau des écoles publiques ouvertes à la communauté, surtout pour la former dans le domaine des nouvelles technologies); *Fosis/Sercotec* (réseau du

ministère de l'Économie orienté principalement vers les PME) et *Injuv* (réseau des bureaux pour la jeunesse). Participent aussi à ce groupe des institutions qui font partie du RNI, plusieurs ONG et d'autres organisations qui se penchent sur la promotion des nouvelles technologies dans la communauté, parmi lesquelles la Corporation *Maule Activa*, l'Institut *de Informatica Educativa*, la Corporation *El Encuentro* et la *Fundacion Redes*. Les deux premières ont reçu des subventions du FDT.

Avec un certain recul, on constate que ce document avait pour objectif d'organiser un phénomène qui se développait depuis quelques années, tant dans la sphère publique que dans la sphère privée, c'est-à-dire l'apparition de télécentres qui avaient pour objectif l'inclusion des différentes couches de la population dans l'utilisation des TIC. Elinett Wolff, responsable de la coordination nationale des télécentres du Sous-secrétariat des télécommunications signale : « Cette politique est dictée pour mettre de l'ordre dans un phénomène qui était en développement; un phénomène où il y avait participation du domaine public et des entités privées à but non lucratif (ONG, universités, etc.). Il y avait de nombreuses initiatives de financement comme les réseaux de télécentres pour les petits entrepreneurs, pour les jeunes... en train de surgir des initiatives isolées, régionales, locales d'installation des télécentres ou d'accès communautaire ».

Plus tard, et l'un des derniers moments du processus d'installation des télécentres auquel nous ferons référence, s'est formée une commission publique-privée qui a élaboré en 2003 un agenda numérique basé sur les propositions de 1999 de la Commission présidentielle de nouvelles technologies. Cet agenda a proposé 34 initiatives concrètes pour la période 2004 – 2006. Cet agenda a évolué à partir d'un discours qui priorisait la notion de la 'Société de l'information' vers un autre qui favorisait celui de 'développement avec équité'. L'objectif de l'agenda numérique est de contribuer au développement du Chili à travers l'emploi des TIC pour augmenter la productivité, l'égalité d'opportunités, les libertés individuelles, la qualité de vie et l'efficience et transparence du secteur public, en enrichissant en même temps, l'identité culturelle de la nation et de leurs peuples autochtones. Dans ce document, les TIC ne sont pas considérées une fin en soi même. Elles sont des outils pour moderniser l'État, accroître

la productivité et réduire les différences entre grandes et petites entreprises. Les TIC servent également pour améliorer l'efficacité des politiques sociales, pour diminuer les disparités de développement dans les différentes régions du pays et pour accroître l'équité parmi les différents groupes de la population. Ainsi, l'Agenda Numérique cherche à mettre les TIC au service de ces objectifs nationaux. En ce qui concerne les télécentres, les initiatives de l'Agenda numérique incluent la consolidation du réseau d'infocentres et de cybercafés, la garantie de la connexion à large bande dans les infocentres et la facilitation des activités comme la formation et les démarches que les citoyennes doivent réaliser auprès des entités publiques.

### **1.3.3. Les projets au Chili**

#### **1.3.3.1. Maule Activa : un exemple de partenariat public-privé**

Pour illustrer l'initiative privée et sa convergence avec les incitatifs de l'État, nous allons faire référence à Maule Activa, une corporation privée qui dirige un réseau de 30 télécentres dans la Région VII, *Region del Maule*, à 400 kilomètres au sud de la capitale du Chili, Santiago. Maule Activa a commencé ses activités en 1999. Il s'agit d'un exemple où le secteur privé s'est intéressé à installer des télécentres avant que la loi qui a créé le Fonds de développement (FDT) soit réformée<sup>17</sup> et sans suivre les directives présidentielles, que nous venons de voir. Néanmoins, cette corporation va profiter des modifications à la loi et va obtenir un financement pour l'installation des télécentres.

Maule Activa est née en 1999 lorsqu'un groupe d'entrepreneurs de la région décide d'agir pour aider le développement régional. Une fois réunies différentes personnalités des secteurs public et privé, le groupe décide que les technologies de l'information et de

---

17 Rappelons que le Fonds de développement des télécommunications avait été créé à l'origine pour subventionner l'installation des téléphones seulement. Pour subventionner l'installation des télécentres la loi a été changée.

la communication seront l'axe transversal sur lequel allait se développer cette organisation. En s'inspirant de l'expérience de *Barcelona Activa*<sup>18</sup> en Catalogne. « Pour stimuler quoi? », se demande le directeur exécutif actuel de Maule Activa, Leonel Rojas « pour stimuler l'intelligence des personnes, pour stimuler les entrepreneurs, pour stimuler l'intégration de jeunes professionnels, pour améliorer la petite entreprise, c'est-à-dire, nous avons défini que l'intelligence des personnes était notre principal actif, non pas les ressources, ni l'agriculture, ni le vin... Tout ça, c'est très bien, mais nous allons améliorer l'accès à l'information et promouvoir la réalisation d'autres activités qui allaient octroyer de la valeur ajoutée à celles qui existaient déjà ».

Un peu plus tard, les dirigeants de Maule Activa décident que les infocentres doivent être installés en dehors de la capitale de la région, Talca, étant donné que celle-ci a les meilleures ressources de la région. Ils prennent la décision d'installer un centre d'accès dans chaque municipalité, c'est-à-dire 30 centres. En juillet 2000, Maule Activa installe le premier télécentre et en septembre 2000, ils en avaient installé déjà 10. Cette expérience a permis à Maule Activa d'être invité par le Sous-secrétariat des télécommunications à faire partie d'un groupe de travail public-privé pour développer le modèle de télécentres qui serait annoncé en septembre 2001 dans les directives présidentielles que nous venons de voir. Ils vont devoir attendre une subvention de l'État, du Fonds de développement des télécommunications, pour réussir à installer tous les centres d'accès prévus. Ainsi, dès le premier concours du FDT, Maule Activa y participe et réussit à obtenir une subvention pour 19 municipalités qui ont commencé à fonctionner en novembre 2002. En novembre 2002, il y avait 19 télécentres qui fonctionnaient dans la région. En septembre de la même année, il y a un autre concours où ils gagnent une subvention pour les 11 autres municipalités qui n'étaient pas couvertes. Ces derniers télécentres ont commencé à fonctionner en avril 2003.

---

18 Barcelona Activa est une agence de développement local de la municipalité de Barcelone. Site Web : <http://www.barcelonactiva.cat/barcelonactiva/es/index.jsp> (site en catalan et en espagnol)

En ce qui concerne les groupes cibles auxquels Maule Activa a destiné son travail, on peut signaler trois types :

1. Les groupes de personnes qui arrivaient au télécentre et qui savaient ce qu'ils voulaient faire (j'ai besoin d'envoyer un courriel, j'ai besoin de chercher telle ou telle information, etc.).
2. Un groupe transversal qui n'avait aucune connaissance d'Internet : enfants, enfants en risque social, personnes handicapées, ex-prisonniers, personnes âgées de faible scolarité, etc. Ils participaient aux programmes de rapprochement avec les technologies. Ils participaient aussi aux séances de formation appelées « alphabétisation numérique ».
3. Les groupes de jeunes professionnels. Pour eux, l'idée principale était de promouvoir la capacité d'entrepreneurship.

Il est intéressant de comprendre la vision de cette corporation par l'entremise de son directeur exécutif, Leonel Rojas, lorsqu'il fait référence aux personnes qui vont utiliser le télécentre (son public cible) et ce qu'il appelle le « modèle d'affaires ». Dans une perspective économique, il reconnaît que la technologie (TIC) ne va pas intéresser tout le monde de façon automatique, qu'il faut trouver son utilité dans la vie quotidienne : « Nous nous sommes demandés quel était notre modèle d'affaires. Les personnes qui entrent au télécentre avec une idée claire de ce qu'ils cherchent vont devoir payer le tarif qui les concerne, mais pour continuer à attirer des usagers qui ne se sont pas familiers avec les technologies, nous devons continuer à fournir des services gratuits, parce que **si je ne sais pas que j'ai besoin de quelque chose, je ne suis pas prêt à payer**; c'est le modèle de besoin et achat, très enraciné dans ma vision économique des choses, étant donné ma formation... ».

### **1.3.3.2. D'autres projets public-privés avec un financement international**

#### **a. Programa Redes**

Le réseau de télécentres du Programa « Redes » tire son origine de la Fondation pour le dépassement de la pauvreté (*Fundación para la superación de la pobreza*). D'origine publique, créée en 1994 pour conseiller le gouvernement dans ses efforts pour vaincre la pauvreté, elle est devenue privée en 1996, ayant pour objectif de développer des

programmes d'intervention sociale. Dans cette nouvelle phase, l'institution a cherché à contribuer à lutter contre la pauvreté à partir d'un travail direct avec des communautés et personnes en situation de pauvreté ([www.fundacionpobreza.cl](http://www.fundacionpobreza.cl)).

Le programme « Redes » de télécentres faisait partie du programme « Réseaux Sociaux » que la Fondation avait créé en 1997. Avec l'incorporation des nouvelles technologies, l'objectif était de renforcer les réseaux sociaux et aussi le travail des organisations. Le projet de télécentres, qui a débuté en 2003, a été financé par la Banque Interaméricaine et, peu après, a commencé à être géré par la Faculté d'Études Latino-Américaines, *Flacso*. Comme nous pouvons le constater ce projet est né dans une fondation privée d'origine publique, et le financement vient d'un organisme international. Jusqu'à maintenant, il n'y a aucune participation directe du gouvernement. L'objectif concret du projet est de permettre aux membres des organisations sociales et aux personnes en situation de pauvreté de participer aux défis et aux bénéfices associés à l'usage des technologies de l'information et de la communication. Pour atteindre cet objectif, le programme s'est proposé de :

- renforcer la capacité d'association des organisations sociales, en utilisant les technologies numériques qui aident à améliorer leur niveau d'information et de communication, élargir ces réseaux d'appui et élargir leurs connaissances.
- développer les compétences dans l'usage des TIC de personnes et de groupes exclus, en leur permettant de s'informer sur des sujets d'intérêt, de se former à distance, faire des démarches et d'avoir accès à des services qui améliorent leur qualité de vie.

Dans ce projet de centres d'accès publics à Internet, ce sont des organisations déjà établies qui vont administrer les télécentres. Selon la directrice du projet, María Angélica Celedón, il s'agit de la seule expérience au Chili : « Les organisations sont les responsables des projets, nous n'avons pas une conception paternaliste, il ne s'agit pas d'un organisme qui appartient à l'État, le projet a progressé seulement grâce au travail des gens. Nous avons misé sur une méthodologie communautaire, participative. **Le gens et les organisations aiment et font attention aux choses lorsqu'ils s'y reconnaissent** ».



Actuellement, il existe 17 téléc centres gérés par des organisations sociales. Le projet finance le salaire du responsable des téléc centres, la connexion à Internet et les matériaux nécessaires au bon fonctionnement. Ce financement a une limite dans le temps, aspect qui était connu par les organisations au moment de participer au concours. Même si la *durabilité* est un sujet très important pour le fonctionnement des téléc centres, il s'agit d'un aspect que nous n'allons pas aborder dans notre recherche, étant surtout intéressé aux usages des visiteurs à l'intérieur des centres.

## **b. Biblioredes**

Le projet Biblioredes est un projet de bibliothèques publiques qui offrent l'accès à Internet et qui est né dans un organisme gouvernemental, mais qui a été financé en grande partie au début par un organisme international : la Fondation Bill & Melinda Gates. Il s'agit d'une alliance stratégique entre la Direction des bibliothèques, archives et musées (Dibam), le gouvernement, les municipalités du pays et la fondation de la famille propriétaire de Microsoft. Au Chili, il existe un réseau de bibliothèques publiques dans tout le pays, elles sont financées par les municipalités en ce qui concerne l'infrastructure physique, mais le Dibam est l'organisme de l'État qui coordonne le réseau de bibliothèques. Dibam développe les directrices techniques, octroie le financement pour l'achat de livres et développe des projets comme celui de Biblioredes.

Le projet Biblioredes a commencé en novembre 2002, et à partir de 2006, il est devenu un programme permanent de l'État chilien, financé complètement avec des ressources de l'État et des municipalités. L'objectif principal du projet Biblioredes est de promouvoir l'intégration de la communauté nationale à la société de l'information grâce aux bibliothèques publiques du pays, avec un intérêt particulier pour les groupes qui vivent dans des conditions de pauvreté et/ou d'isolement géographique et de contribuer, à partir de cette intégration, à l'accroissement du capital culturel et social des communautés locales. Le capital culturel est compris par ce projet comme l'accès aux biens et services culturels et il est mesuré selon les ressources, les produits et les services auxquels les personnes accèdent par ordinateur. Le capital social fait référence plutôt aux réseaux

sociaux auxquels elles appartiennent et que sont capables de construire les personnes qui accèdent aux bibliothèques.

En ce qui concerne le groupe cible de ce projet, selon le directeur du projet Enzo Abbagliati, il est défini comme les personnes qui vivent sous le seuil de la pauvreté (20 % de la population) ou qui vivent dans des conditions d'isolement géographique. Néanmoins, la bibliothèque est ouverte à quiconque veut utiliser les services offerts. « Nous avons fait des études d'impact social et l'une d'entre elles a identifié que 85 % des usagers des Biblioredes sont des personnes qui vivent sous la ligne de la pauvreté, c'est-à-dire qui viennent de familles qui ont des revenus inférieurs à ou autour de 250 mil pesos par mois (550 \$ CAD) ».

Les services principaux offerts à la communauté selon Enzo Abbagliati, sont les suivants :

- **accès gratuit aux ordinateurs et à Internet.** Nous jouons un rôle important dans le sens d'assurer un minimum d'accès égalitaire dans des municipalités où s'il n'y avait pas de bibliothèque publique il n'y aurait pas une offre d'accès communautaire à Internet... plusieurs de ces centres d'accès sont situés dans les zones les plus extrêmes – d'un point de vue géographique – du pays.
- **formation communautaire en TIC :** alphabétisation numérique et élaboration de contenus plus avancés. A partir de 2004 et en raison des demandes des communautés, nous offrons un niveau plus élevé que la formation de base, je fais référence à Word avancé, Excel, et la recherche avancée sur le Web. Ce programme de formation est destiné aux personnes de plus de 15 ans, parce que le projet dans les écoles, Enlaces, se charge des plus jeunes.
- **publication de sites Web, avec emphase sur la génération de contenus locaux chiliens.** Nous sommes intéressés à ce que les communautés qui vont dans les bibliothèques ne soient pas seulement des usagers passifs, mais qu'elles soient aussi génératrices d'information... Une grande partie de l'information sur Internet est en anglais, et il y a aussi un problème de pertinence de l'information qui existe en espagnol. Souvent, à cause du peu d'information disponible sur les petites localités, les citoyens de ces localités ne trouvent pas ce qui leur serait utile dans leur vie quotidienne. Et aussi, ils peuvent faire connaître les localités grâce à cette technologie... Et pourquoi sommes nous intéressés à faire ça ? C'est au sujet des identités culturelles ; Internet était vu comme une menace, puisque la mondialisation allait altérer

les identités culturelles. Nous pensons le contraire, que l'Internet est une possibilité pour donner de la puissance à l'identité culturelle d'un peuple, parce qu'avec Internet, on a tous un espace; ce qui fait la différence est de savoir utiliser les outils et savoir nous exprimer. Biblioredes pense que les communautés locales, que les identités, peuvent avoir un espace.

À la fin de 2006, Biblioredes est présent dans 378 bibliothèques publiques du Chili, dans 291 municipalités, ce qui signifie 85 % de toutes les municipalités du pays. Il possède aussi 17 laboratoires régionaux de formation et un réseau de 18 laboratoires mobiles qui appuient le travail des bibliothèques dans le cadre de l'alphabétisation numérique. Il existe autour de 2 200 ordinateurs branchés sur Internet.

Il faut dire que les bibliothèques qui offrent un accès à Internet ne sont pas des télécentres. « Nous, on ne se considère pas comme un réseau de télécentres, mais comme un réseau de bibliothèques publiques qui existait déjà et qui maintenant offre un nouveau service qui est celui de donner l'accès à Internet à la communauté, accès qui est complètement gratuit » Enzo Abbagliati. Néanmoins, il peut dire « après 4 ans, nous représentons la moitié du réseau national d'Infocentres que coordonne le Sous-secrétariat des télécommunications ; le cadastre des télécentres, je crois, comprend 750 centres d'accès communautaires, dont plus de la moitié, c'est-à-dire 378, sont des bibliothèques publiques, et le plus important de tout ça est que dans 1 sur 3 municipalités du pays, la bibliothèque publique est le seul endroit d'accès communautaire qui existe jusqu'à maintenant pour que la communauté se connecte à Internet ».

### **1.3.3.3. Un projet complètement privé : El Encuentro**

La Corporation *El Encuentro* trouve son origine en 1998 comme une entité à caractère social dans la municipalité de Peñalolén, dans la partie sud-est de Santiago. En 1999, elle ouvrait le premier Centre d'accès communautaire, ensuite appelé « Télécentre ». Pour le directeur de la Corporation, José Baeza, ce genre d'endroit était une option à développer étant donné qu'elle permettait de former les personnes, de générer de nouvelles compétences, de fournir l'accès aux TIC et, peut-être, de permettre aux gens

de rompre la chaîne de la pauvreté. La même année, un poste de radio communautaire commence à émettre dans la zone où se trouve le centre. Le télécentre de Peñalolén est le premier à être installé à Santiago et certaines entreprises privées d'informatique et de télécommunications comme Intel, Microsoft et Telefónica ont joué un rôle important dans son installation. Actuellement, El Encuentro gère un réseau de 14 télécentres dans la région métropolitaine de Santiago.

Au début, selon José Baeza, le télécentre a commencé comme un centre de formation pour dirigeants sociaux. « Nous devons penser aux usagers et les premiers usagers devaient être des personnes qui pouvaient répandre cette information dans la communauté. Alors, il y avait des dirigeants sociaux, des petits entrepreneurs, des jeunes déjà organisés... Plusieurs d'entre eux étaient très intéressés à connaître la technologie. À cette époque, les gens ne connaissaient pas trop l'informatique et pensaient 'si c'est nouveau, ce doit être utile'. Maintenant ils demandent 'quel niveau vous offrez, quelle vitesse vous avez ?' ». Les jeunes qui visitent le télécentre sont des personnes qui vivent dans les quartiers populaires où ils sont installés, mais qui veulent améliorer leur situation sociale et économique.

Dans la première période, selon Baeza, les technologies commencent à faire apprécier l'organisation aux usagers. Ils se rejoignent et se rendent compte que le cours d'informatique ne sert pas seulement à apprendre quelque chose de nouveau sur la technologie, mais à communiquer et à découvrir qu'ils ont des difficultés qu'ils peuvent affronter de façon communautaire et non individuelle. Les technologies sont donc un moyen, mais ne sont pas une fin en soi. « Elles seront toujours un outil, comme un stylo et un cahier où tu commences à écrire ta propre histoire ».

Quant aux formations offertes par le centre, au début elles étaient données par des professionnels en technologie. Comme ils utilisaient une terminologie technologique, un dirigeant social qui n'avait jamais entendu parler d'informatique avait de la difficulté à comprendre. Maintenant, le centre travaille avec des bénévoles locaux, avec des jeunes qui vivent dans les mêmes municipalités où s'insèrent les télécentres.

**Tableau 7. Récapitulation des principaux événements dans le processus d'installation des télécentres au Chili**

ANNÉE	ÉVÉNEMENT
1995	Création du Fonds de développement des télécommunications pour subventionner l'installation de téléphones publics dans des régions éloignées des centres urbains.
1997	Installation du premier télécentre à Cunco, Région IX au sud du Chili par la <i>Universidad la Frontera</i> .
1998	Création de la Commission présidentielle des nouvelles technologies de l'information et de la communication
1999	Remise du Rapport de la Commission qui fait un diagnostic de la situation chilienne concernant les TIC et proposition de mesures pour leur développement.
1999	Création du premier centre d'accès communautaire à Internet par la Corporation El Encuentro à Santiago.
2000	Inauguration du premier centre d'accès communautaire installé par la Corporation Maule Activa à Talca.
2001	Directives présidentielles pour développer la Politique Nationale d'Infocentres.
2001	Modification de la Loi générale des télécommunications qui va permettre au Fonds de développement des télécommunications de subventionner l'installation de télécentres dans les régions éloignées des grands centres urbains.
2002	Inauguration du Projet Biblioredes avec l'apport financier de la Fondation Bill & Mellinda Gates.
2002	Appel à concours public pour l'installation de télécentres financés par le FDT.
2003	Début du programme Redes, financé par la BID et géré par la Faculté latino-américaine pour les sciences sociales.
2006	Biblioredes devient un programme permanent de l'État avec financement de celui-ci.

#### **1.3.4. Le rapport actuel entre les télécentres et le gouvernement**

Jusqu'ici, nous avons vu quelle a été l'origine des télécentres. Nous avons vu que le premier élément à souligner a été la Commission présidentielle pour les TIC en 1999 qui a fait un diagnostic de la situation au Chili et a proposé différentes démarches pour permettre à la population de participer aux bénéfices des TIC. Parmi ces propositions figure l'installation de centres d'accès communautaires pour les personnes qui n'ont pas accès à l'ordinateur à domicile. Un peu plus tard, en 2001, le gouvernement a modifié la Loi générale des télécommunications pour permettre au Fonds de développement des télécommunications de subventionner l'installation des télécentres. La même année le président de l'époque, Ricardo Lagos, a annoncé ses directives pour organiser la participation de plusieurs organismes gouvernementaux à l'installation des télécentres. Il

est intéressant de voir ici que le président ne fait pas référence au FDT dont la modification venait d'être approuvée quelques mois auparavant. À ce moment il y a avait plusieurs projets qui se développaient en même temps, non seulement ceux qui étaient financés par le FDT, et ce, pas seulement au sein du gouvernement. Nous avons vu que Maule Activa avait installé le premier centre en 2000, et El Encuentro en 1999, sans aucun apport de l'État. Nous avons donc vu une convergence de différents projets qui sont nés en dehors de l'État avec un financement complémentaire subséquent une fois l'outil financier créé. D'autres, comme El Encuentro, ne recevront jamais d'aide de l'État.

Pour la responsable de la Coordination Nationale d'Infocentres du gouvernement, Elinett Wolff, la relative perte d'importance du FDT peut être expliquée de la façon suivante :

« En 2000 - 2001, le besoin d'accès communautaire était un besoin, il n'y en avait pas... Alors ils ont déterminé les étapes à suivre de façon à pouvoir lancer un programme de télécentres, ce qui a été fait. Mais, dans le laps de temps où s'est terminé le projet pilote, où le modèle d'affaires s'est défini pour les télécentres du FDT, où les concours se sont réalisés et les projets ont commencé à s'implanter, une période de deux ans s'est écoulée. Deux ans pendant lesquelles le développement naturel de la technologie (processus d'implantation) a fait apparaître plusieurs initiatives d'infocentres, soit de l'État, soit des privés – le troisième secteur –, alors ce qui allait devenir le projet promoteur des TIC de l'État (le FDT) est passé, au moment de sa diffusion, à n'être qu'un projet parmi d'autres ».

Comme nous avons pu le constater tout au long de ce texte, beaucoup de projets se sont développés ces dernières années (Tableau 8). Nous avons pu constater aussi qu'il existe une coordination entre ceux qui sont nés à partir des directives présidentielles de 2001. En fait, tous les télécentres qui appartiennent au Réseau National d'Infocentres participent à la Coordination Nationale des Infocentres. Selon la responsable du gouvernement, « il s'agit d'une table nationale de travail en technologies de l'information. Celle-ci a déjà dépassé le concept du Réseau National d'Infocentres, elle

s'occupe d'autres projets, tels que les projets d'alphabétisation numérique et les projets de gouvernement électronique, par exemple. Nous avons aussi 13<sup>19</sup> tables de travail, une dans chaque région du pays, où nous avons les mêmes discussions qu'au niveau national, ... et ce, parce que les technologies de l'information doivent être pertinentes quant aux besoins des gens et aux besoins des territoires ».

Nous avons pu voir aussi, dans les entrevues que nous avons menées avec les responsables des réseaux de télécentres, que les différents organismes gouvernementaux qui peuvent servir à la population par Internet, comme le SII (bureau des impôts), Chilecompra (système d'achats et d'engagement public), INP (services de retraite), Tramitefacil (site pour réaliser des démarches officielles), etc., sont d'accord pour fournir aux responsables des télécentres une formation concernant leurs sites et les façons de s'en servir.

Finalement, il faut ajouter que pour développer le modèle des télécentres et apporter des idées pour les directives présidentielles, le gouvernement a formé une équipe de travail public-privé, dont les participants du secteur privé avaient de l'expérience dans le domaine. Sans prétendre à une représentation exhaustive, ce comité a fait travailler avec l'équipe gouvernementale des représentants de *Maule Activa*, *Universidad de la Frontera* (des régions), *El Encuentro* et CDI Chile<sup>20</sup> de Santiago, c'est-à-dire des organismes qui avaient une expérience de travail communautaire dans le domaine de l'accès aux TIC.

---

<sup>19</sup> Au moment de la conversation avec la responsable du gouvernement pour la coordination des télécentres, le pays était divisé en 13 régions, et ce depuis le gouvernement militaire. Durant l'année 2007, la Présidente de la République a signé une modification qui établit à 15 le nombre de régions, avec l'objectif de donner plus de représentativité à certaines régions (villes).

<sup>20</sup> Le Comité pour la démocratisation de l'Informatique CDI est une ONG internationale qui travaille dans différents pays au monde. Son objectif est de promouvoir l'accès aux nouvelles technologies pour motiver la réflexion et les pratiques autour de la communauté. Son fondateur est le brésilien Rodrigo Baggio. [www.cdichile.org](http://www.cdichile.org)

**Tableau 8. Réseau National d'Infocentres au Chili**

Réseau	Organisation responsable	Nombre de télécentres
Biblioredes	Dibam (Direction des bibliothèques publiques et des musés)	378
Enlaces	Ministère de l'éducation	82
Fonds de développement des télécommunications (FDT) (Les organisations responsables du réseau du FDT forment à leur tour des réseaux indépendants).	Megasat Corporation <i>Maule Activa</i> Institut d'informatique éducative (IIE) Société éducationnelle <i>San Francisco</i> Société de consultation <i>qualitativa</i> Université de Concepcion Société commerciale <i>Lorenzo Miranda</i>	17 30 21 9 5 15 28
MYPE (petite et moyenne entreprise)	Fosis/Sercotec (Ministère de l'économie)	74
Injuv	Bureau pour la jeunesse	101
Programa Redes	Faculté latino-américaine de sciences sociales (Flasco)	17
El Encuentro	Corporation <i>El Encuentro</i>	14
Autres		7
<b>Total</b>		<b>798</b>

Source : Sous-secrétariat des télécommunications, Coordination nationale des Infocentres (2006)

Comme nous avons pu l'observer, les initiatives pour favoriser l'accès aux nouvelles technologies des personnes qui n'ont pas la possibilité de le faire chez elles, pour qu'elles participent à leurs bénéfices, viennent en même temps des secteurs privé (ONG) et public. Néanmoins, on peut dire que le gouvernement a joué un rôle indiscutable dans le financement de quelques projets et dans la coordination des projets des deux secteurs, dans le but de profiter des synergies de tous les programmes.

#### **1.4. L' 'impact' des télécentres.**

##### **1.4.1. L' 'impact' des télécentres sur la communauté : un défi à résoudre**

La recherche sur les télécentres signale que leurs effets sur la population sont très difficiles à évaluer systématiquement parce qu'il n'existe pas d'outils méthodologiques adéquats. " Si l'on regarde au-delà du nombre d'utilisateurs ou des messages envoyés pour inclure des éléments du contexte local et les perceptions du changement, nous



pouvons construire une image beaucoup plus complexe et plus complète de ce qui est en train de s'amorcer avec l'introduction des télécentres" (Gomez et al. 1999, p.12). Proenza (2001), citant Gomez et al. (1999), ajoute qu'il existe des exemples anecdotiques de retombées concrètes sur des personnes pauvres obtenues à partir de l'utilisation d'Internet dans les télécentres, mais qu'il n'existe pas de documentation systématique (Proenza, 2001).

Dans la même veine, le rapport de Somos@Telecentros (2002) signale que l'évaluation de l'impact est un besoin immédiat. Ces dernières années, les télécentres ont augmenté beaucoup en nombre, ce qui a fait en sorte que les organismes responsables n'ont pas eu le temps de vérifier quel est l'impact réel des télécentres dans les communautés où ils ont été installés. Le rapport de Somos@Telecentros a eu comme source d'information les opérateurs des télécentres mais non les usagers mêmes. Les prochaines études, d'après les auteurs du rapport, devraient considérer nécessairement le point de vue des usagers des télécentres pour connaître l'impact que ceux-ci ont sur la communauté.

D'après Maeso et Hilbert (2006), la diversité de situations et de réalités entre les différents pays (en Amérique Latine) et à l'intérieur de ceux-ci contribue à rendre encore plus complexe l'étude du phénomène des CAPTs (Centres d'accès public aux TIC) et leur contribution au développement économique et social. Les auteurs proposent d'approfondir les liens entre les CAPT et la contribution des TICs au développement humain. De plus, d'après Cabrera (2006) jusqu'à maintenant, et à la lumière de nombreuses expériences en Amérique latine, les conditions qui garantissent un tel impact sont incertaines. De plus, le fait que ces centres permettent l'accès aux TICs en aidant à combler la brèche numérique ne signifie pas que les pratiques des individus soient liées à un usage ayant un sens social et une véritable appropriation sociale.

Villatoro et Silva (2005) argumentent que, jusqu'à maintenant, très peu d'évaluations systématiques de l'impact des programmes nationaux d'installation des télécentres dans l'Amérique Latine ont été réalisées. Néanmoins, il existe de l'information par rapport à l'incidence de l'usage d'Internet par accès communautaire, et on a seulement certaines

données quant au profil des usagers et à leurs objectifs dans l'usage des TICs. Il y a aussi des études qualitatives et quantitatives qui montrent les changements intervenus dans les communautés, du point de vue des opérateurs et des usagers. Également, certains **problèmes** dans l'installation et l'opération des projets ont été identifiés.

Parmi les problèmes soulignés, selon Villatoro et Silva (2005), a été, dans certains cas, le manque de participation de la communauté dans le processus d'installation. Tel est le cas des Centres Technologiques communautaires (CTC) en Argentine. Un autre problème est venu de la mauvaise qualité de la connexion (connexion satellite), ou dans quelque cas extrêmes, de son inexistence. Dans d'autres cas, il y a eu des problèmes de sécurité, étant donné que les installations de télécentres subissaient des vols. Les auteurs font référence aux *cabinas públicas* de Lima, et ils signalent qu'il y a eu des cas où les centres fonctionnaient avec des grilles ou des gardes de sécurité, ce qui haussait les coûts.

Pour profiter des bénéfices des TICs, Villatoro et Silva (2005) proposent la réalisation de campagnes de diffusion massive pour sensibiliser la population à leur usage, et surtout informer les citoyens à faibles revenus des avantages qu'elles présentent. Pour atteindre leurs objectifs de développement économique et social, les télécentres doivent être dirigés par des organisations et des personnes qui démontrent un étroit degré d'engagement envers le projet, qui veulent y contribuer avec leur temps et leur capital, et qui disposent de l'appui de la communauté où le télécentre est installé. Par contre, les formes d'installation et d'administration hiérarchiques dépensent plus de ressources et mettent en danger la durabilité du projet. Les auteurs signalent l'étude de Finkelievich et al. (2001) qui constatent, avec des exemples concrets en Argentine et en Uruguay, à quel point les centres d'accès à Internet où la communauté n'a pas participé au processus d'installation ont vécu un manque d'intérêt envers le centre et les TIC de la part des destinataires. La même situation a été constatée par Menou et al. (2004) dans le cas de télécentres créés par les gouvernements centraux, pour lesquels les institutions d'accueil comme les écoles ou les bibliothèques n'avaient pas participé au processus.

Ces centres d'accès n'ont pas connu un développement stable, mais plutôt des difficultés et des retards.

Une fois que nous avons constaté le besoin de recherche en Amérique Latine sur les conséquences des télécentres auprès des individus et les communautés où ils ont été installés, nous allons nous pencher sur quelques études qui ont été faites à ce sujet au Chili.

#### **1.4.2. Quelques études empiriques sur les télécentres au Chili**

Tout d'abord, nous allons rendre compte des usages les plus répandus des visiteurs des télécentres. Pour commencer, nous allons le faire à partir d'une étude faite dans un quartier populaire au Chili, le télécentre El Encuentro à Santiago, qui fait partie de notre étude. Ainsi, Araya Duyisin (1999) signale les usages suivants :

- **Information et connaissance**

La recherche d'information sur le Web est l'activité la plus répandue dans l'interaction avec l'Internet. Même si l'activité est différente pour chaque groupe, tous les usagers commencent leur approche de l'Internet en utilisant les moteurs de recherche pour aller plus tard sur les sites qui les intéressent le plus.

- **La communication : la magie du courrier électronique**

Au fur et à mesure que les usagers commencent à établir des relations avec des amis et des proches qui utilisent aussi le courrier électronique, au Chili ou ailleurs, cet outil devient fondamental dans leurs communications.

- **Divertissement sur Internet**

Pour tous les usagers, le divertissement est un élément d'Internet. Néanmoins, ce sont les jeunes qui revendiquent cette activité comme une partie importante de leur session de navigation.

- **Démarches d'organismes publics en ligne**

Différentes institutions publiques ont incorporé les démarches en ligne pour les usagers d'Internet. Au moment de réaliser cette recherche, l'auteur affirme que la démarche la plus répandue était la déclaration d'impôt par Internet.

- **Le clavardage**

Un des usages initiatiques parmi les jeunes a été le *chat*. Selon l'auteur, c'est la première activité des jeunes sur Internet au télécentre. L'auteur soulève certaines des caractéristiques de cette activité signalées par les jeunes : il s'agit d'un espace d'échange global (différentes villes, pays, personnes) en temps réel; il est considéré comme un espace de construction de relations sociales et affectives; c'est un espace normé (par les modérateurs ou par les participants eux-mêmes); il s'agit, finalement, d'un espace thématique, c'est-à-dire une place où on échange sur une grande quantité de sujets qui intéressent les jeunes : politique, sport, écologie, musique, amour, érotisme, etc.

En ce qui concerne les conséquences (ou les effets) du télécentre, Araya Duyisin (1999) affirme que l'élément le plus important généré par le télécentre est sans doute l'engagement des jeunes dans le processus. Il s'agit de jeunes qui ont déserté le coin de la rue et adopté le télécentre comme lieu de rencontre, et qui ont commencé un processus d'apprentissage aux conséquences insoupçonnées. Il y a des exemples de jeunes qui, pour différentes raisons, n'avaient pas terminé leur cours secondaire, mais ont trouvé dans cet espace la motivation pour apprendre, et qui aujourd'hui surprennent les concepteurs du projet par leurs compétences dans différents milieux. Ces jeunes sont moniteurs du centre, administrent les serveurs, développent des sites Web; ils ont acquis la majorité de leurs connaissances de l'Internet.

De façon plus générale, les visiteurs ont fait du télécentre quelque chose qui leur appartient. Les plus jeunes font leurs devoirs d'école, ou profitent de l'infrastructure pour communiquer et se divertir. Ici apparaît la dimension de l'espace public : le télécentre est devenu un espace de sociabilité, une place publique qui les convoque et les identifie. Chez **les adultes**, l'auteur signale que les résultats ne sont pas aussi

visibles que chez les jeunes. Il y a eu des séances de formation pour adultes, particulièrement pour les micro entrepreneurs, mais on ne pouvait pas dire qu'il s'agit d'un groupe autosuffisant quant à l'usage des TICs. « Les difficultés dans ce cas mettent en évidence le besoin d'améliorer l'accompagnement de ce groupe dans le processus d'apprentissage » (p. 8).

À partir des discours des usagers du télécentre, l'auteur souligne une série d'appréciations (perceptions) de l'Internet qui sont positives dans le contexte du télécentre. Bien que certaines perceptions négatives aient aussi été constatées, les opinions positives dominent nettement. Ainsi, on peut considérer que le télécentre même devient un **espace public** nouveau, qui, par le contexte social où il s'insère, constitue une alternative aux espaces de risque social du quartier. L'Internet est une **plateforme et un moyen de communication**. Il s'agit d'un outil qui élargit les canaux traditionnels de communication à un coût inférieur. Il s'agit d'une **source de connaissances**. Il donne la possibilité d'avoir accès à de nouvelles sources de connaissances et à l'auto-apprentissage comme moyen de développement personnel. Il est aussi perçu comme **une vitrine**. Il est possible de générer des contenus pour le Web et, de cette façon, de renforcer le travail des organisations sociales et des micro entrepreneurs, dans la mesure où ils utilisent cette plateforme comme vitrine de leurs unités sociales et productives. Il est considéré comme **source d'emploi et d'obtention de** ressources, surtout pour les jeunes, qui voient dans l'utilisation des TICs une possibilité de s'insérer dans le monde du travail ou d'apprendre un métier qui leur donne la possibilité de générer des revenus. Pour les plus jeunes, l'usage d'Internet est facile et ils se familiarisent rapidement avec celui-ci. Il leur suffit d'une régularité minimale et de quelques indications pour intégrer le réseau à leurs pratiques habituelles. Pour eux, les possibilités de trouver de l'information, de connaître divers sujets et d'avoir de nouvelles expériences avec l'Internet semblent ne pas avoir de limites. La constatation de ces possibilités provoque une fidélité de la part de jeunes envers la technologie.

Avec une vision qui semble moins positive que celle d'Araya Duyisin (1999), Cabrera (2007) fait une analyse des télécentres qui appartiennent au RIC (Réseau communautaire de *la Araucania*) au sud du Chili, ce réseau compte 32 télécentres. Selon elle, malgré le fait de permettre l'accès, la promotion qu'on fait des TIC motive principalement une utilisation instrumentale de celles-ci. Par exemple, si on pense à l'information diffusée à travers les pages du gouvernement, on enseigne aux usagers comment utiliser ces pages et comment avoir accès aux bénéfices proposés. Ceci maintient la verticalité des relations de pouvoir caractéristiques entre l'État et la société civile, dans laquelle la participation, l'organisation des bases sociales, leur capacité de négociation et leur incidence sur la vie publique par l'usage des TICs n'ont pas donné de signes de maturité.

L'auteure insiste sur le fait que les activités les plus importantes dans les télécentres sont liées à l'accès : savoir utiliser les TICs est évalué positivement par les usagers. Pour la majorité des gens, apprendre à utiliser les TICs équivaut à ce que signifiait naguère apprendre à lire et à écrire. « Le problème qui existe, donc, est qu'il n'est pas évident encore que les usagers sachent relier leurs problèmes quotidiens, au-delà des communications interpersonnelles, avec les utilités des TICs » (p. 98). La grande majorité des usagers continuent de manifester leurs inquiétudes quant aux moyens d'avoir accès aux biens et services qu'offre l'État, à manifester leur méconnaissance sur la façon de s'organiser, de valider leurs demandes individuelles et collectives face à l'autorité, d'offrir leurs produits et de grandir communautairement.

Ni l'alphabétisation numérique ni l'usage des TICs n'ont suffi pour que les usagers aient une appropriation apte à diminuer le déficit de développement économique et social des municipalités engagées dans le programme RIC. Dans ce sens, il est manifeste que l'accès à l'information n'est qu'une partie du processus d'appropriation sociale de n'importe quel espace communautaire, conclut Cabrera (2007).

Jusqu'ici nous avons vu l'impact des télécentres dans la communauté à partir de certaines études faites au Chili. Dans la section suivante, nous allons aborder le

phénomène de la formation (les ateliers d'informatique) dans ces centres ainsi que le rôle que joue le responsable dans la formation même et dans la dynamique quotidienne des télécentres.

### **1.4.3. La formation en informatique et l'importance des responsables**

Selon Araya Duyisin (1999) on a constaté dans le télécentre *El Encuentro* que les adultes interviewés expriment une certaine crainte et de l'angoisse face à l'ordinateur. Leur référence la plus immédiate est la machine à écrire. À cause d'un manque de familiarité avec les ordinateurs, ils ont eu beaucoup de mal à acquérir les compétences de base pour utiliser l'Internet. En même temps, les gens estiment toujours que l'Internet est un outil d'accès à de meilleures occasions de développement. Pour les micro entrepreneurs et les dirigeants d'organisations sociales, l'approche de l'Internet a été lente et les usages limités et sporadiques.

Comme nous venons de le voir, l'apprentissage chez les adultes plus âgés semble être plus difficile que chez les plus jeunes. Dans ce contexte, cet auteur signale que même si différents usagers décrivent la formation reçue comme de haute qualité, ils la considèrent insuffisante en quantité. Les adultes signalent la difficulté d'incorporer les outils donnés lors des séances. Étant donné que la majorité des personnes formées n'avaient jamais interagi avec un ordinateur, les difficultés commençaient avec la manipulation des souris et allaient jusqu'aux problèmes pour utiliser le clavier. Plusieurs personnes se sont senties frustrées lors des premières sessions. La motivation a diminué et les résistances ont émergé. Certains ont abandonné les cours. Les personnes qui ont terminé la formation ont signalé le manque d'accompagnement dans le processus d'apprentissage et le manque de pratique comme étant les problèmes les plus importants. Malgré les difficultés, ils ont dit qu'il s'agissait du premier pas pour continuer à apprendre.

Dans la même veine, une autre étude sur le même centre d'accès à Internet, réalisée plus tard par Orrego et Araya Duyisin (2002), souligne qu'à partir d'expériences avec des

adultes (ateliers avec les micro entrepreneurs et formation d'un réseau d'organisations de santé), on a pu confirmer qu'effectivement le public adulte a besoin de plus d'accompagnement et de formation. Parmi les facteurs critiques observés chez ce public, il y a un manque de familiarité et une méconnaissance de la technologie, même s'ils ont adopté le discours de l'Information comme « opportunité et promesse ». L'insécurité que leur inspire l'ordinateur et le fait d'avoir à se familiariser avec ses composantes sont des difficultés à résoudre qui prennent plus de temps que prévu. Une leçon tirée des expériences avec les personnes âgées est que, pour maximiser les impacts, il est nécessaire d'élargir la durée de formation et continuer à les appuyer plus tard. Le modèle de formation doit considérer ces facteurs et repenser la durée et la structure des ateliers, de façon à rendre l'initiation aux TICs moins intimidante surtout pour les personnes qui sont ou ont été plus éloignées des technologies.

D'autre part, sans pour autant reconnaître les difficultés des adultes dans le processus d'apprentissage, une étude sur le rôle des télécentres dans le renforcement du capital social des destinataires (Subtel, 2006) signale que les séances de formation offrent un grand potentiel de socialisation entre les différents usagers et que, par conséquent, elles deviennent un moyen de création de capital social. Cette étude faite à partir de 6 cas (télécentres) qui appartiennent aux différents réseaux dans plusieurs régions du Chili, souligne que l'association entre les séances de formation et la conception de l'infocentre comme espace de rencontre devient assez évident dans plusieurs groupes d'utilisateurs (Subtel 2006).

Un regard plus critique sur les conséquences des formations nous vient de Cabrera (2006) qui affirme à partir de son étude faite au sud du Chili dans le réseau de l'Université de la Frontera (comptant 32 télécentres), que même si les usagers signalent avoir surmonté leurs peurs avant de participer aux premières séances de formation, cela ne veut pas dire qu'ils atteignent les objectifs transversaux ciblant le développement endogène et la participation citoyenne. C'est dire que l'importance des formations est évaluée par les usagers eux-mêmes dans une sphère plus personnelle que communautaire.



Ces séances de formation sont données la plupart du temps par des moniteurs responsables des télécentres. Ces personnes jouent un rôle très important dans le processus d'apprentissage des nouveaux visiteurs. Araya Duyisin (1999) souligne leur importance au télécentre El Encuentro. Les moniteurs étaient des jeunes recrutés parmi les visiteurs. Selon l'auteur, d'après les personnes consultées, les moniteurs ont constitué un facteur de motivation pour que les gens reviennent au télécentre au-delà du premier contact. Le moniteur aide les usagers et joue le rôle d'un leader qui doit affronter les craintes des nouveaux venus, et aussi leur montrer les possibilités d'usage de l'Internet. Il est, en fait, un mélange de technicien informatique et de leader social.

L'étude sur le capital social, à son tour, fait bien le point sur l'importance des moniteurs, ceux qui sont considérés comme des leaders à l'intérieur du centre (Subtel, 2006). Les auteurs signalent que ces leaders sont importants dans l'administration du télécentre. Les leaders auraient aussi une grande importance dans la création du capital social. **Les leaders sont importants parce que les télécentres sont des espaces où sont introduits des éléments culturels qui sont étrangers à la communauté, qui supposent un processus d'apprentissage et d'adaptation aux nouvelles façons de comprendre la communication.** Le rôle des leaders est très important dans les communautés rurales, où les relations personnelles (en tête à tête) sont en général plus intenses et plus déterminantes que dans les centres urbains.

L'étude a identifié deux types de leadership associés à l'administration d'infocentres : le leadership social et le leadership technologique.

Les caractéristiques (attributs) du **leader social** identifiées dans la recherche sont les suivantes: il s'insère dans la communauté; il a vécu ou est né dans la même communauté; il ou elle a une expérience de dirigeant. La personne est engagée envers le projet : elle est disponible pour apprendre l'usage des TICs, a incorporé dans le discours les principaux objectifs du projet, fait une transmission adéquate du sens que l'organisation en question veut donner aux TICs, c'est-à-dire aider au développement

des personnes. La personne aide à générer et renforcer les réseaux sociaux : établit des relations directes, même d'amitié avec les visiteurs; génère et mobilise les réseaux de la communauté pour favoriser le télécentre; génère des relations de coopération avec d'autres télécentres à l'intérieur et à l'extérieur de la localité.

D'un autre côté, le **leadership technologique** veut dire que la personne connaît les codes et le langage associés aux TICs, et connaît en plus les possibilités que ceux-ci présentent pour le développement des gens. La personne est capable de transmettre ces connaissances de façon formelle et informelle lors des séances de formation et des interactions quotidiennes et elle réussit ainsi à influencer l'usage que les gens font de la technologie.

Les deux genres de leaderships reconnus dans les télécentres sont observés dans tous les télécentres considérés dans cette étude; dans la majorité des cas, les deux types de leadership se complètent, ce qui permet d'équilibrer aussi les différentes dimensions de développement du télécentre, puisqu'il s'agit à la fois d'un espace d'accès à la technologie et d'un espace social.

#### **1.4.4. L'avenir des télécentres**

Finlement, en ce qui concerne les activités futures des télécentres, les représentants des différents organismes et du gouvernement s'accordent pour dire que, même s'il faut continuer à faciliter l'accès aux TIC et en particulier à l'Internet aux personnes qui ne l'ont pas chez elles, les usagers sont maintenant plus instruits et ont des intérêts plus avancés qu'auparavant. La croissance qualitative va être effectuée principalement par l'usage sur place des visiteurs. Dans le langage courant, le sujet des nouvelles technologies est plus présent aujourd'hui qu'il y a 7 ans lorsque se sont développés les premiers programmes de télécentres. Pour souligner l'importance des télécentres et continuer à travailler à la promotion des TIC, le gouvernement s'appuie sur le dernier Rapport sur le développement humain au Chili, publié en 2006 par la UNDP, qui signale que 55 % de la population se sent exclue de la société de l'information.

En parlant d'exemples concrets de projets à venir, le gouvernement fait référence au projet « Connectivité pour la concurrence régionale » qui consiste à financer des projets stratégiques des régions pour améliorer la concurrence de leurs territoires. C'est dire que la connexion à Internet est un élément de plus dans un projet de développement plus général. Ce projet a comme but d'amener la connectivité dans un endroit non seulement parce qu'elle n'y existe pas, mais aussi parce qu'il y a, par exemple, un projet touristique qui ne peut pas se développer sans connexion à Internet.

Un autre aspect est celui d'accroître la quantité de contenus locaux pour avoir davantage d'information sur le Chili et de cette manière rapprocher les gens du réseau, et aussi faire en sorte qu'ils ne soient pas des usagers passifs de l'information mais puissent la générer, comme disait le représentant de Biblioredes. Jusqu'à maintenant, les usagers de Biblioredes ont créé 3 500 pages Web avec du contenu local. Pour illustrer ce besoin et décrire le potentiel vu par les autorités chiliennes, nous allons emprunter une citation de la responsable du gouvernement : « ...avant, nous étions des objets de l'information et de la communication, si quelqu'un nous téléphonait, nous répondions, on regarde la télé, on écoute la radio... les communications étaient unidirectionnelles. Quels sont les avantages des TIC ? Que tant la communication et l'information sont bidirectionnelles, c'est-à-dire que les personnes, dans le dernier coin du pays, ne doivent pas être limitées au rôle d'objet de l'information et de la communication, qu'elles puissent être aussi sujet... c'est-à-dire, recevoir de l'information, mais aussi émettre de l'information sur le réseau, sa propre information, sa propre communication, ce qui l'intéresse... offrir ses produits... ».

Maintenant, et étant donné nos objectifs de recherche il faut nous concentrer sur des aspects microsociaux en gardant toujours à l'esprit les aspects plus généraux que nous venons d'aborder. Comme nous l'avons annoncé dans l'introduction de cette thèse, notre travail porte sur l'appropriation d'Internet dans les télécentres. Si l'installation des télécentres répond à une politique globale (discours) qui accepte d'une certaine façon l'existence de cette révolution technologique et considère nécessaire, par conséquent,

que tous les personnes y aient accès, nous sommes intéressés à connaître comment les individus qui visitent ces centres s'approprient la technologie. S'approprier, comme nous allons le voir, passe par construire un sens à partir de l'usage, sens qui est lié principalement à leur contexte immédiat : comme visiteur d'un télécentre, comme habitant d'une petite localité, comme personne qui se reconnaît faisant partie d'un milieu défavorisé, comme quelqu'un qui doit prendre un cours d'informatique pour apprendre, comme quelqu'un qui utilise l'ordinateur dans un endroit public et aussi lié à un contexte plus général qui est la société où les discours officiels sur les TIC peuvent jouer un rôle important. Nous pensons que le cœur de notre cadre théorique doit se situer donc, dans les études sur les usages des technologies et encore plus spécifiquement, dans le modèle de l'appropriation, aspects que nous abordons dans le chapitre suivant. Avant de plonger sur le chapitre théorique, nous allons présenter les éléments de la problématique.

## **1.5. Problématique**

### **1.5.1. Récapitulation en vue de présenter la problématique**

L'Internet commercial existe depuis 1994. À partir de cette année, son usage s'est répandu dans le monde. Néanmoins, dans plusieurs pays, l'accès à l'Internet par toutes les couches de la population n'est pas possible, étant donné la précarité économique d'un pourcentage élevé de la population. C'est le cas des pays en développement comme le Chili, pays où nous avons réalisé notre étude.

Nous avons vu dans le chapitre « Contexte de recherche » le processus d'installation des télécentres au Chili, comme solution partielle pour universaliser l'accès à l'Internet. Nous avons constaté que cet accès à l'Internet est vu par tous les acteurs qui participent au processus comme un fait souhaitable et nécessaire. Ce regard positif envers la technologie les amène à proposer, exiger et s'engager dans la promotion des politiques publiques qui vont permettre l'accès aux personnes à faible revenu. Nous avons constaté également, que malgré les visions critiques envers la technologie de certains chercheurs,

elles ne sont pas considérées par le gouvernement et les organismes responsables à l'heure de prendre des décisions.

C'est dans ce contexte que les autorités politiques, sous la présidence d'Eduardo Frei Ruiz-Tagle (1994 – 2000), vont former la Commission Présidentielle des Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication. Cette commission, comme nous l'avons vu, aura une mission qui dépasse largement la démocratisation de l'accès à Internet chez la population plus défavorisée et va aborder aussi l'incorporation des TIC dans tous les aspects de la société, dont la politique, l'économie, la culture, etc. Elle va traiter également de la régulation de l'industrie, de l'informatisation de l'état, etc. Cette commission va faire référence aussi aux centres d'accès communautaires à Internet. Le travail produit par cette entité va être considéré comme le début de la création de la politique publique qui va promouvoir plus tard l'implantation des télécentres.

Le discours de cette commission, au niveau des objectifs et de la justification de leur travail, s'insère dans un discours dominant plus large dans le monde qui est celui selon lequel nous vivons dans une Société de l'Information où les TIC jouent un rôle déterminant. Les autorités vont dire que les individus, pour qu'ils participent adéquatement et pleinement à cette société doivent connaître, avoir accès et maîtriser les TIC. Mais en même temps, et au fur et à mesure que les projets d'installation des télécentres se succèdent, le discours des autorités reconnaîtra également l'importance de la participation de la communauté et l'importance du contexte dans ce processus d'implantation des télécentres. En fait, ils pensent à la pertinence que pourraient avoir les TIC dans le contexte de vie des personnes et non aux changements implicites qui amèneraient les TIC par le seul fait de les diffuser, aspect qu'on pourrait associer plutôt au déterminisme technologique. Mais il ne s'agit pas seulement d'une participation au niveau individuel dans la société de l'information; dans le document de la commission, on fait référence au pays tout entier. Il y a donc une vision globale du phénomène où on regarde le pays comme une véritable 'communauté' qui doit s'insérer dans ce mouvement planétaire.

Ainsi, la Commission propose l'installation des télécentres pour faciliter l'universalisation de l'accès à Internet. Pour le faire, la commission propose la modification de la loi qui a créé le Fonds de développement des télécommunications en 1995, pour qu'il puisse non seulement subventionner l'installation de téléphones publics dans les régions éloignées du pays mais aussi l'installation de centres d'accès à Internet. La proposition de la Commission prévoit le développement de programmes pilotes de télécentres, dont les résultats vont jouer un rôle dans la conception du programme et l'estimation des coûts d'investissement et d'opération. La loi qui va permettre la subvention des télécentres va être approuvée en 2001. En même temps, des projets parallèles semblables se sont développés. Ceux-ci ont été menés par des institutions privées, des ONGs et d'autres bureaux gouvernementaux qui ont commencé à servir leurs groupes cibles, comme les personnes âgées, les petits entrepreneurs, les jeunes, etc. Face à cette réalité, où on perçoit un intérêt croissant de différents organismes pour permettre l'accès aux TIC et en particulier à l'Internet, on établit, aussi en 2001, une Politique Nationale des Infocentres. Cette politique avait pour but de donner un nouvel appui au processus et à intégrer (coordonner) les différentes initiatives qui étaient en train de se développer.

Ainsi, la première moitié de la décennie 2000 va être marquée par la prolifération de ces centres d'accès communautaire à Internet. La participation de plusieurs organismes dans ce processus met en relief l'importance que différents secteurs de la société octroient à l'universalisation de l'accès aux TIC à travers les télécentres. Cette expérience va être vécue non seulement au Chili, mais dans la majorité des pays de l'Amérique Latine.

Les faits décrits jusqu'ici qui font référence au processus d'implantation des télécentres mettent en lumière la pertinence sociale d'une recherche comme la nôtre :

- il existe une nouvelle technologie (l'Internet) dont l'usage semble être (ou apparait comme) nécessaire dans la société contemporaine;
- il existe un discours théorique et politique qui souligne l'importance de cette technologie dans une société dite de l'Information;

- cette technologie commence à être utilisée de plus en plus mais en même temps il y a un pourcentage élevé de la population qui n'y a pas accès et qui probablement aura de la difficulté à l'obtenir dans le futur;
- il existe un phénomène politique, où les autorités et les ONG se rendent compte de ce besoin et sont intéressés à le satisfaire à travers l'installation de centres d'accès communautaires dans les quartiers populaires : à Santiago et en région, dans des villages éloignés des grands centres urbains. Ils sont destinés à différents secteurs de la société comme les jeunes, les personnes âgées, les peuples autochtones;
- il y a le phénomène concret où ces centres d'accès sont visités par les individus auxquels ils sont destinés. Dans ce contexte, comme nous allons l'approfondir dans les lignes qui suivent, nous sommes intéressés à connaître le processus d'appropriation d'Internet par les visiteurs des télécentres.
- Et finalement, ce phénomène s'observe aussi dans la majorité des pays de l'Amérique Latine, qui vivent des situations semblables à celle du Chili.

Or, plusieurs recherches se concentrent sur la réalité des télécentres en Amérique Latine. La majorité d'entre elles aident à justifier l'installation de ces centres à partir des données objectives sur la fracture numérique qui existe dans le sous-continent. D'autres rendent compte des politiques d'universalisation des gouvernements ou s'intéressent à la réalisation de cadastres qui démontrent la croissance de ces centres dans cette région du monde. D'autres études réfléchissent sur la définition même du télécentre et aussi sur les potentialités qu'auraient ces technologies chez les groupes défavorisés de la population. Finalement, d'autres recherches ont souligné les problèmes de fonctionnement ou les projets qui ont échoué. Il est intéressant de noter que plusieurs de ces recherches ont été financées par des organismes liés au développement tels que le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), la Commission économique pour l'Amérique Latine (Cepal), le Centre de recherche pour le développement international (CRDI), etc., révélant ainsi l'importance octroyée à l'accès aux nouvelles technologies comme outil de développement matérialisé à travers les télécentres.

### 1.5.2. La problématique et la question de recherche

Au Chili, nous avons vu que plusieurs recherches ont été réalisées face au phénomène d'Internet qui touche plusieurs aspects soit sociaux, politiques et économiques. Les études réalisées par le PNUD (2006) et le World Internet Projet (WIP, 2006 et 2008), par exemple, montrent la forte pénétration des TIC dans la population chilienne en général ces dernières années. Mais en même temps, elles ont constaté que cette pénétration ainsi que l'usage ont plus de force dans les couches les plus nanties de cette population. L'étude du PNUD a constaté aussi le fait que presque la moitié de la population chilienne se sentait en dehors du monde des nouvelles technologies. Cette même étude présente une typologie avec les caractéristiques de personnes qui se sentaient en dedans et en dehors du monde des TIC, ce qui nous semble utile comme portrait des individus. Cette étude a été faite à partir de catégories prédéfinies à l'aide d'un questionnaire<sup>21</sup>.

Il est intéressant de voir comment l'étude du PNUD montre les caractéristiques et les raisons des personnes qui ne se sentent pas dans le monde des nouvelles technologies et qui pourraient, éventuellement, former une partie du public visé par les télécentres. Rappelons que la personne responsable du gouvernement a fait référence à cette étude et à l'importance de considérer cette moitié de la population chilienne dans l'élaboration des futures politiques publiques d'inclusion technologique. L'étude du PNUD montre aussi que pour très peu de personnes (8%), l'Internet occupe une place importante dans leurs vies, dans le sens d'en faire un usage intensif et diversifié. Ces études se centrent

---

<sup>21</sup> La question numéro 55 du sondage du PNUD s'insère dans un long questionnaire où plusieurs aspects que veut connaître la recherche sont abordés. Nous pensons qu'il est nécessaire de tenir compte de ce contexte étant donné que les personnes, lorsqu'elles sont arrivées à cette question, ont déjà répondu à plusieurs questions liées aux technologies. La question dit comme suit :  
 55. Si vous pensez à votre situation personnelle, actuellement vous diriez que...  
 Vous êtes plutôt en dedans du monde des NTIC ... (49,1%)  
 Vous êtes plutôt en dehors du monde des NTIC ... (50,0%)  
 NSP – NRP .....(0,9%) (Rapport du PNUD, 2006, p. 237).



sur la réalité d'Internet au Chili en général, mais ils n'abordent pas la réalité des télécentres.

Malgré le fait que très peu d'études abordent la dynamique des télécentres au Chili, celles qui existent apportent de l'information précieuse pour comprendre les activités que réalisent les visiteurs à l'intérieur de ces centres. Parmi les sujets abordés par ces recherches, nous pouvons citer : les usages d'Internet les plus répandus dans les télécentres, le télécentre comme centre de rencontre de la communauté, l'importance de la formation en informatique surtout pour les personnes qui appartiennent aux milieux plus défavorisés et l'importance des responsables dans cette dynamique créée à l'intérieur des centres d'accès à l'Internet. En ce qui concerne l'impact des télécentres auprès des individus et des communautés où ils ont été installés, plusieurs chercheurs s'accordent pour dire que celui-ci n'est pas clair. En même temps, ils signalent l'importance de réaliser des études sur le sujet.

Sans prétendre évaluer l'impact en tant que tel, au contraire, la présente étude veut mieux connaître et comprendre le processus d'appropriation de l'Internet par les visiteurs des télécentres. Pour cette raison, nous pensons que la meilleure façon de connaître les enjeux qui entourent l'expérience des usagers d'Internet est de rencontrer directement ces personnes dans les télécentres mêmes.

En effet, les usagers de ces centres d'accès à l'Internet sont les personnages principaux dans cet enjeu. À notre avis, il n'est pas suffisant de connaître la fréquence avec laquelle la personne va au télécentre, mais pourquoi elle va au télécentre; il n'est pas suffisant de savoir seulement quels sites la personne a visités, mais pourquoi elle les a visités; il faut savoir comment la personne a incorporé ou est en train d'incorporer l'Internet dans sa vie quotidienne et aussi, quelles pourraient être les conséquences de cette incorporation dans la communauté où ce télécentre est situé; il faut découvrir les significations que la personne attribue à la technologie dans sa vie quotidienne.

Ayant passé revue les principaux aspects qui composent notre problématique, nous pouvons maintenant formuler la question globale de recherche à laquelle nous allons tenter de répondre par la présente étude :

**Comment se construit l'appropriation d'Internet par les  
visiteurs des téléc centres au Chili et quelles sont les  
conséquences de cette appropriation dans leur vie quotidienne?**

Pour encadrer notre recherche, nous avons alors besoin d'un cadre théorique qui nous offre des outils pour interpréter et comprendre cette réalité. Pour cette raison, nous avons eu recours aux études sur les usages des technologies et en particulier le modèle de l'appropriation que nous venons d'évoquer. En même temps, pour comprendre cette signification construite par les usagers d'Internet, nous devons reconnaître la complexité de la technologie dont nous sommes en train de parler. Dans ce sens, nous nous attendons à ce que les usages des visiteurs des téléc centres soient assez diversifiés, autant que les réflexions qu'ils pourraient avoir sur de tels usages. Nous reconnaissons en même temps que le fait que les personnes apprennent et/ou utilisent l'Internet dans un milieu communautaire peut signifier que celles-ci aient un point de vue différent que si elles le feraient à la maison ou dans le milieu du travail. Finalement, nous pensons qu'il est probable de trouver des différences d'usage ou des facteurs qui vont jouer un rôle dans les usages comme les représentations des individus sur la technologie, leur contexte socio-économique, le réseau d'appui avec lequel ils peuvent compter pour apprendre à utiliser l'Internet et finalement, le genre.

Dans le chapitre suivant nous allons donc exposer le cadre théorique que nous avons utilisé pour réaliser notre recherche et répondre à cette question.

## CHAPITRE 2

### Le Cadre théorique

#### Introduction

L'objectif de notre thèse est de connaître le processus d'appropriation des usagers des télécentres au Chili. Dans les pages qui suivent, nous allons présenter le cadre théorique qui a servi à élaborer notre recherche. Pour commencer, nous nous pencherons sur le sujet des **usages** des technologies, terme que l'on associe à une tradition de recherche qui propose que l'usage est toujours construit par les individus, ceux-ci ayant un rôle actif dans cette construction. Il faut comprendre, avant de plonger dans la lecture du chapitre, que la notion d'**usage**, utilisée dans un sens large, devient un concept générique. Comme nous allons l'expliquer, l'usage peut-être compris, par exemple, en termes d'appropriation. Ainsi, nous allons aborder les origines des études sur les usages, la complexité de la notion d'usage et le processus de formation de celui-ci. Nous allons voir plus tard que les différents aspects de la notion d'usage – surtout celui de la formation de l'usage –, deviennent utiles pour comprendre le processus d'appropriation même, surtout en ce qui concerne l'importance du contexte technologique dans lequel se réalise le processus.

Par la suite, nous allons discuter de différents modèles qui s'intéressent aux usages des technologies, soit l'approche de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation. Nous pensons qu'il est nécessaire de le faire parce qu'ils vont nous aider à nous situer dans la recherche sur les usages et à comprendre comment celle-ci peut être abordée à partir de différents angles. Nous proposons, également, que certains aspects de tels modèles se rejoignent. Néanmoins, nous allons approfondir le modèle de l'appropriation étant donné que c'est celui que nous retenons pour l'étude. À l'intérieur du modèle de l'appropriation nous allons étudier les différentes étapes du processus d'appropriation, c'est-à-dire l'accès, la maîtrise technique et cognitive, l'intégration significative, les gestes de création et la représentation des usagers auprès des autorités politiques ou des concepteurs des technologies. L'identification des dites étapes est un élément clé de

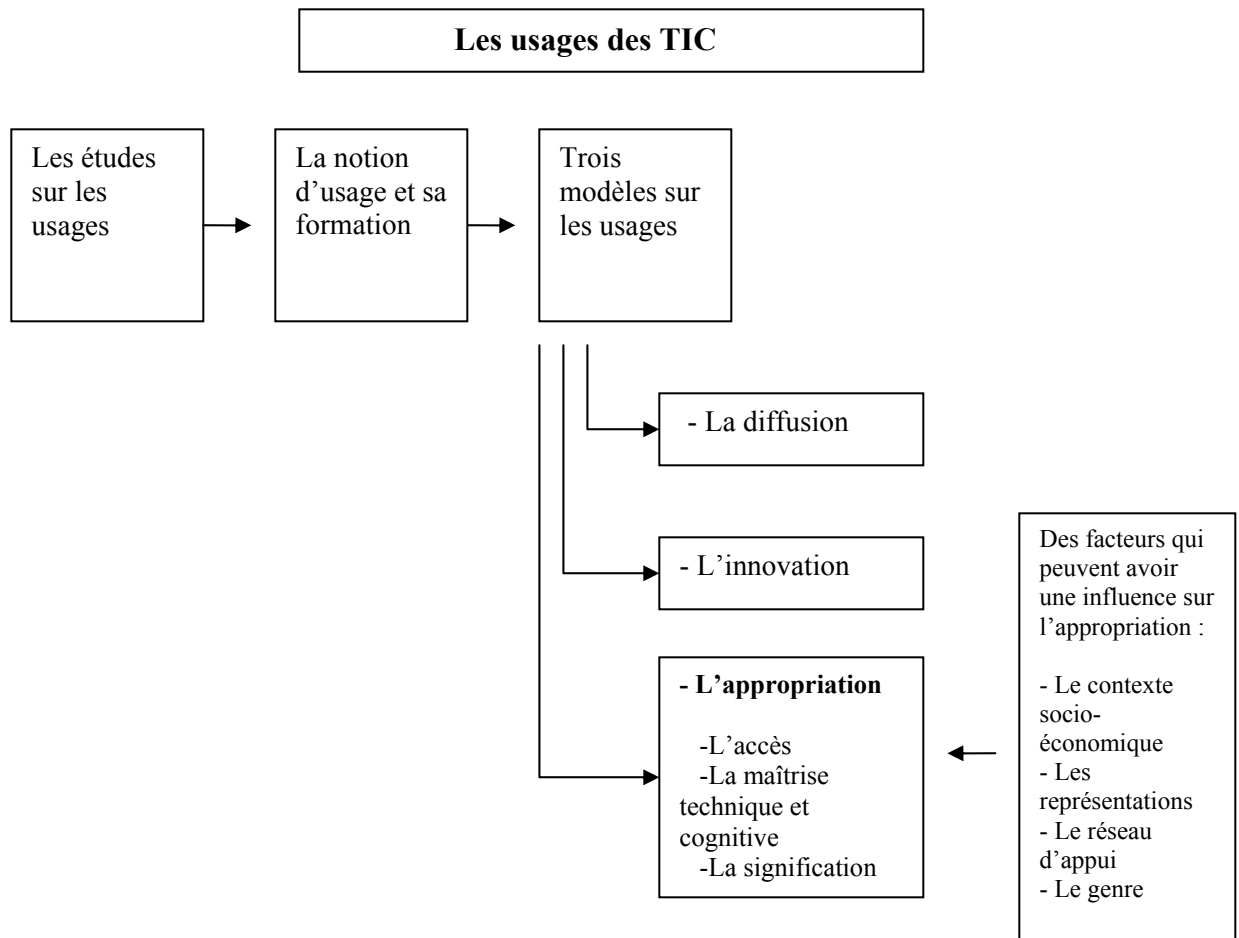
notre cadre théorique; à partir de celles-ci nous allons plus tard concevoir la grille d'entrevue qui va nous guider dans l'exploration du parcours d'appropriation des usagers des télécentres.

Finalement dans ce chapitre, nous allons aborder plusieurs facteurs qui peuvent avoir une influence déterminante sur le processus d'appropriation chez les individus qui utilisent une nouvelle technologie : le contexte socio-économique dans lequel ils vivent, les représentations construites par les futurs usagers antérieurement à leur premier usage, le réseau social qui les entoure et le genre. L'intégration de ces éléments dans notre cadre théorique nous aide à comprendre la complexité du processus d'appropriation que nous explorerons dans ce chapitre et les suivants. Dans le but de clarifier notre démarche conceptuelle, nous présentons les différents éléments que nous allons aborder dans ce chapitre, dans le schéma 1, *Les usages des TIC*.

### **2.1. Les études sur les usages des technologies**

Dans les lignes qui suivent, nous allons aborder différents aspects des études sur les usages. Nous commençons par l'origine des études sur les usages des technologies et nous continuons avec la discussion autour de la notion d'usage en tant que telle. Finalement, et avant de décrire les différentes approches sur les usages, nous allons réfléchir au processus de formation de l'usage qui vient renforcer l'idée que l'usage d'une technologie ne se limite pas à une action mécanique de la part des individus, mais à un processus complexe.

### Schéma 1. Les usages des TIC



#### 2.1.1. Les origines des études sur les usages

En effet, dès les premières études sur les usages des technologies, la notion d'usage ne se limite pas à la simple utilisation de la technologie, mais fait référence à un processus qui tient compte du contexte personnel, social et culturel des personnes. Comme le signalait déjà Chambat (1994), l'usage ne peut être réduit au seul face-à-face avec un objet technique. « En mettant en évidence une épaisseur sociale, il se délocalise (sort de l'espace physique dans lequel il se réalise) et se détechnicise (n'est plus seulement une activité physique avec une machine, il peut devenir un sujet de conversation au foyer ou au bureau) », (Boullier, 1987, dans Chambat, 1994, p.261).

Plusieurs chercheurs en communication dans le milieu francophone abordent le sujet des usages des technologies, sans pour autant que la notion d'usage fasse l'unanimité parmi eux (Chambat, 1994; Mallein et Toussaint, 1994; Vedel, 1994; Jouët, 2000; Proulx, 2001; Breton et Proulx, 2002). Bien que la notion d'usage des médias était connue en France depuis les années soixante à travers la recherche empirique américaine, les études dans ce pays européen seront développées seulement dans la décennie de 1980. De telles études, dès le début, vont réfuter une perspective techniciste et considèrent donc l'utilisateur comme une personne active dans l'emploi de la technique<sup>22</sup> (Jouët, 2000).

Aux États-Unis, le courant « Usages et gratifications » développé par Katz, Gurevitch et Haas dans les années 70 venait de supplanter le paradigme des effets directs par le remplacement de la formule classique « ce que les médias font aux individus » pour celle qui est maintenant généralement acceptée, soit « ce que les individus font des médias » (Jouët 2000). Ainsi, les chercheurs des Usages et gratifications effectuaient un virage épistémologique dans l'étude des influences des médias; les enquêtes empiriques abandonnaient une orientation plutôt 'média-centrique' (Breton et Proulx, 2002). « Avec ce courant, émerge donc la notion d'audience active : mais c'est l'école culturaliste et les études de réception qui rendront compte de l'épaisseur sociale de 'l'usage' car la réception devient appréhendée comme une activité complexe, mobilisant des ressources culturelles et conduisant à une construction subjective du sens » (Jouët, 2002, p. 494). Des travaux anglo-saxons postérieurs sur la télévision à la maison, comme ceux de Silverstone et Hirsch (1992) ont considéré aussi cette complexité de l'usage.

Ainsi, les études sur les usages se sont développées en France au cours des années quatre-vingt dans un milieu académique fortement marqué par le paradigme dominant de la sémiologie, ainsi que par l'importance donnée à l'analyse du texte et de l'image.

---

<sup>22</sup> On fait référence à des techniques de communication, c'est-à-dire des médias. Plus tard, lorsqu'on va parler d'audiences, il s'agira d'individus qui font l'usage d'un média, le plus probablement, la télévision.

(Jouët, 2000). « Il n'est donc pas étonnant, qu'à l'inverse des pays anglo-saxons, la sociologie des usages n'ait pu se développer dans le prolongement des études sur les usages des médias de masse, en l'absence alors de recherches sur la réception qui ne démarrent pas en France avant les années quatre-vingt-dix » (Ibid, p. 491). L'ouvrage qui vulgarise la notion d'usage, selon la chercheuse française est « *Le magnétoscope au quotidien, un demi-pouce de liberté* » (Baboulin, Gaudin et Mallein) publié en 1984. « Curieusement, c'est l'observation en 1981 d'un objet périphérique à un média de masse, de cet objet second à la télévision, qui inaugure la sociologie des usages » (Ibid, p 492). Les études sur les usages se sont prolongées jusqu'à aujourd'hui non seulement en France mais également dans d'autres pays européens et dans différentes régions du globe. Ces études se sont intéressées également à d'autres technologies qui ne peuvent plus être considérées uniquement comme 'médias de masse', dont au premier chef l'Internet, comme dans le présent travail.

### **2.1.2. La notion d'usage**

Depuis Chambat (1994), la **notion d'usage** recouvre des acceptions multiples. « Ces acceptions pourraient être distribuées selon le continuum allant de l'emploi à l'appropriation, en passant par la demande, l'utilisation, la pratique » (p. 249). Breton et Proulx (2002) reprennent à leur compte la réflexion de l'auteur français : « Selon les contextes d'analyse et les cadres théoriques mobilisés, la notion d'usage renvoie à un continuum de définition, allant du pôle de la simple 'adoption' (achat, consommation, expression d'une demande sociale en regard d'une offre industrielle) au pôle de 'l'appropriation' » (p. 255). Pour ces auteurs, une définition en termes d'adoption sera privilégiée par la sociologie de la consommation et de la diffusion. Une définition en termes d'utilisation le sera par l'ergonomie cognitive et, enfin, une définition en termes d'appropriation sera favorisée par la sociologie des usages, « intéressée entre autres par les significations d'usages » (Ibid., p. 256). Pour Proulx (2006), 'signification d'usage' veut dire « l'élaboration par les chercheurs de *construits analytiques* s'appuyant sur

l'examen de matériaux déclaratifs d'usagers. Ces derniers décrivent ainsi à l'observateur les *représentations*<sup>23</sup> qu'ils se font de leurs pratiques de communication dans leurs relations d'usage quotidien avec des objets ou dispositifs techniques de communication » (p. b3).

Il faut donc comprendre le terme 'usage' d'une façon générique, utilisé différemment dépendant de l'approche. Dans le cadre de notre recherche, nous privilégierions la définition d'usage en termes d'appropriation, puisque nous avons proposé d'étudier l'appropriation individuelle dans un milieu communautaire

Breton et Proulx (2002) soulignent aussi l'importance de faire la différence entre **usage** et **pratique**, nuance qui, d'après eux, n'est pas toujours retenue par les chercheurs. La notion de pratique est plus large et englobe différents domaines d'activité des individus (le travail, le loisir, la consommation). Par exemple, la consommation serait une **pratique**, alors qu'une personne peut faire **l'usage** d'un dispositif technique particulier pour télé-acheter un produit. Dans ce cas, l'usage se réalise dans le cadre de la pratique de consommation. Dans cette étude, nous allons voir comment certaines pratiques des usagers sont altérées ou modifiées à l'aide des TIC, altérations toujours souhaitées, acceptées et non imposées aux visiteurs des télécentres.

Une autre nuance intéressante est proposée par rapport à la différence entre l'**utilisation** et l'**usage**. La première précéderait la seconde; le développement des usages sociaux ne se fait pas du jour au lendemain. Selon Lacroix et al. (1992), étant donné que les technologies ne se stabilisent que lentement parce qu'elles évoluent après leur mise en marché initiale la première fois (comme par exemple les transformations du Minitel), les utilisations ne peuvent pas l'être non plus.

« Ainsi, au départ et tout au long du processus d'implantation et de généralisation d'une technologie, nous avons affaire à des utilisations et non à de véritables usages sociaux. Ces utilisations ne devraient être

---

<sup>23</sup> Italique dans le texte original.



considérées que comme des ‘contributions’ au processus de formation d’usages » (Lacroix et al. 1992, p. 94).

Ainsi, le fait d’étudier les usages dépasse l’intérêt immédiat de connaître les activités que réalisent les individus avec une technologie en particulier. D’après Breton et Proulx (2002) l’étude des usages « constitue (aussi) une piste à privilégier pour penser les rapports entre technologie et société en adoptant une posture épistémologique plus nuancée que celle du déterminisme » (p. 251). Ces auteurs remarquent que ce rapport technologie–société est généralement abordé à partir du déterminisme technologique (qui privilégie l’importance des « impacts » sur les individus et la société) et du déterminisme sociologique. Ils proposent d’éviter ce double déterminisme à l’heure de regarder l’articulation entre technologie et société, et d’étudier plutôt cette articulation sous un nouveau prisme épistémologique qui pourrait être défini ainsi:

« Il s’agit de se donner les moyens pour observer le plus finement possible l’action effective de la technique dans la société à travers une description précise des usages des objets techniques qu’en font les gens. Il s’agit d’arrêter de discourir de manière abstraite sur les conséquences possibles de telle ou telle technologie et d’aller voir précisément ce que font réellement les gens avec cette technologie » (Breton et Proulx, 2002, p 254).

Par ailleurs, les auteurs reconnaissent que le fait d’éviter les déterminismes n’empêche pas d’accepter l’existence de facteurs techniques et sociaux qui concernent les usages des objets techniques.

Nous avons vu dans le chapitre sur le contexte de recherche, où nous avons abordé le processus d’installation des télécentres, la justification de la part du gouvernement et des ONG pour promouvoir leur implantation. Dans ce même chapitre, nous avons vu aussi les références aux probables conséquences que cette implantation devrait amener. De plus, dans notre revue de littérature, la majorité des travaux sur le sujet parlent des impacts, en se situant, au moins au niveau conceptuel, du côté du déterminisme technologique. Même si notre recherche s’avère plus modeste et ne prétend pas regarder en profondeur l’articulation entre technologie et société, celle-ci vise à connaître sur le

terrain ce que les personnes font effectivement avec l'Internet. La remarque ci-haut de Breton et Proulx (2002) illustre la complexité des études sur les usages.

### **2.1.3. La formation de l'usage**

Selon Jouët (2000), l'usage se construit de façon graduelle. Ainsi, cette chercheuse identifie les phases d'adoption, de découverte, d'apprentissage et de banalisation qui concourent à l'inscription sociale des TIC. « De l'adoption à la banalisation, la construction de l'usage s'opère par étapes marquées par le désenchantement de la technique, par un rétrécissement des usages au regard des attentes initiales et des emplois frénétiques de la phase d'exploration, bref par son passage au statut d'objet d'ordinaire qui l'incorpore dans les pratiques sociales » (Jouët, 2000, p. 501). En effet, Pierrault (1989) remarquait que « l'usage social s'élabore dans le temps, car il se heurte aux résistances du corps social, au poids des habitudes et de la tradition qui contrecarre la diffusion rapide de l'innovation » (Pierrault, 1989, cité par Jouët 2000, p. 500).

Dans cette formation de l'usage, Mallein et Toussaint (1994) furent parmi les premiers à signaler que l'apparition de nouvelles pratiques se greffe sur le passé, sur des routines, sur des survivances culturelles qui perdurent et continuent à se transmettre bien au-delà de leur apparition. « En effet, pareilles techniques ne peuvent se développer et se diffuser qu'en s'intégrant aux pratiques et aux représentations des usagers et, plus globalement, aux formes de sociabilité contemporaines » (Mallein et Toussaint, 1994, p. 317). Nous pensons qu'un exemple des propos de ces auteurs est l'établissement du lien social en ligne, qui est devenu un sujet de recherche dans le domaine des usages (Jouët, 2000). Les études ont commencé avec l'expérience de Teletel et, dix ans plus tard, se sont poursuivies avec Internet. Les recherches abordent plusieurs dimensions de cette nouvelle forme d'échange social comme la question de l'identité ou la présentation de celle-ci dans les échanges, l'apparition et l'utilisation de symboles dans l'écriture qu'on utilise dans les échanges et la création (l'importance) d'un nouvel espace électronique.

Dans cette formation de l'usage, selon Jouët (2000) il faut considérer également le fait que l'usage d'une technologie s'insère dans un contexte dans lequel existent déjà d'autres technologies. Ainsi, les recherches démontrent qu'il n'existe pas d'usage *sui generis*, et que l'adoption des technologies de l'information et de la communication s'articule autour de techniques et de pratiques antérieures (Jouët, 2000). Dans la même veine, Livingstone (2004) fait référence aux nouveaux médias et les multiples activités pour lesquelles on les utilise. Elle signale que les foyers ont déjà plusieurs appareils de télévision, chacun avec de multiples chaînes et qu'ils convergent avec plusieurs autres technologies comme le téléphone, la radio, l'ordinateur. L'activité de regarder est donc en train de converger avec la lecture, l'achat de produits, la possibilité de voter, le jeu, la recherche, l'écriture, le clavardage.

Il n'y a pas donc un remplacement d'une technologie et d'un usage de façon immédiate. Effectivement, selon Bernier et Laflamme (2005) « en ce qui a trait au rapport avec d'autres médias, on semble de plus en plus reconnaître le fait que les TIC viennent davantage compléter que remplacer, auprès des consommateurs, les usages déjà inscrits dans la pratique sociale » (p. 302).

Par exemple, explique Jouët (2000), si le micro-ordinateur s'est propagé lentement, il existe aujourd'hui une accélération de la diffusion des nouveaux outils de communication liés à la multiplication des discours de promotion ainsi qu'à l'acculturation à la société de l'information. Et cette nouvelle société suppose aussi une évolution des modes de vie où doivent s'insérer les nouveaux usages. De plus, il y a un changement dans les relations familiales et à l'intérieur des entreprises. Selon Jouët (2000) « toutes les sphères d'activité (le travail, le service, les loisirs, la sociabilité) passent, du moins partiellement aujourd'hui, par des interactions avec les outils de communication » (p. 508). Ainsi, selon cette auteure, de nouvelles formes d'échange social sur réseau apparaissent de nature collective (blogues, forums, etc.) ou interpersonnelle (courrier électronique, téléphonie, etc.).

Nous pensons que reprendre Lacroix et al. (1992) nous aide à éclaircir et à regrouper certaines caractéristiques de l'usage social lorsqu'ils affirment :

« Par usages sociaux, nous entendons des modes d'utilisation se manifestant avec suffisamment de récurrence, sous la forme d'habitudes suffisamment intégrées dans la quotidienneté, pour s'insérer et s'imposer dans l'éventail des pratiques culturelles préexistantes, se reproduire et éventuellement résister en tant que pratique spécifique » (p. 101).

Ainsi, et comme nous l'avons constaté jusqu'à maintenant, l'usage ne se limite pas à la simple utilisation de la technologie et suppose une construction dans laquelle il y a un investissement matériel et symbolique de la part de l'individu. Dans les lignes qui suivent, nous allons voir la complexité de la recherche sur les usages, en abordant les différentes approches qui se penchent sur le sujet.

## **2.2. Les approches pour l'étude des usages**

Trois approches se penchent sur le sujet. Tandis que Breton et Proulx (2002) parlent des modèles qui "sont des points d'entrée sur les principaux travaux sur les usages", Frenette (2005) se réfère à ces modèles comme "des tendances majeures dans l'étude des usages des technologies d'information et de communication habituellement reconnues". Ce classement, à l'origine présenté par Chambat (1994) et retravaillé par Millerand (1998 – 1999) demeure une référence à l'heure d'aborder les différentes études réalisées dans ce domaine. Les principaux modèles d'étude qui sont considérés sont ceux de la **diffusion**, de l'**innovation** et celui de l'**appropriation**. Dans les lignes qui suivent, nous allons présenter les postulats principaux des approches auxquelles nous venons de faire référence en privilégiant celle de l'appropriation.

### **2.2.1. L'approche de la diffusion**

L'approche de la diffusion – dont le représentant le plus important est Everett Rogers (*Diffusion of innovations*, 1962, 1971, 1983, 1995, 2003) - s'intéresse à décrire comment les nouvelles idées ou pratiques sont introduites et adoptées dans le système

social. Cette approche souligne les interactions communicationnelles et les flux d'information qui encouragent l'adoption. Le processus de diffusion a été étudié dans différents contextes sociaux et par différentes disciplines. Cette approche veut rendre compte des dynamiques sociales dans l'adoption de la technologie et l'éventuelle propagation de l'innovation dans le système social (Lievrouw, 2002). En ce qui concerne les études des médias et le modèle de la diffusion des innovations, Breton et Proulx (2002) font un parallèle avec les études fondatrices<sup>24</sup> de la communication, qui soulèvent l'importance des leaders d'opinion et des relations interpersonnelles dans le processus de formation d'opinion.

Pour Rogers (2003) la diffusion est un processus reliant quatre éléments, soit une **innovation** communiquée à travers certains **canaux** dans le **temps** et parmi les membres d'un **système social**. Le premier élément signalé par Rogers (2003) est l'**innovation** même. Celle-ci est une idée, pratique ou objet qui est perçu comme quelque chose de nouveau par un individu ou une autre unité d'adoption. La nouveauté de cette innovation n'est pas seulement liée à la connaissance qu'on a de celle-ci, mais aussi à la prédisposition d'un individu pour l'adopter une nouvelle technologie. Il existe différents aspects qui vont faciliter l'adoption d'une innovation, ceux-ci étant appelés *les attributs perçus d'une innovation* : les avantages relatifs, la compatibilité, la complexité, l'essai et la visibilité. Les avantages relatifs font référence au degré selon lequel une innovation est perçue comme meilleure que ce qu'elle va supplanter. "The characteristics of innovations, as perceived by individuals, help to explain their different rate of adoption" (Rogers, 2003, p. 15). La compatibilité est le degré selon lequel une innovation est perçue comme cohérente avec les valeurs, les expériences antérieures et les besoins des adoptants potentiels. La complexité est le degré selon lequel une innovation est perçue comme difficile à comprendre et à utiliser. L'essai est la possibilité d'essayer aisément une innovation avant de l'adopter définitivement "an innovation that is triable

---

<sup>24</sup> La référence est faite ici à l'ouvrage « The people's choice » (1944) de Lazarsfeld, Berelson et Gaudet et aux travaux effectués plus tard par Katz et Lazarsfeld (1955).

represents less uncertainty to the individual who is considering it for adoption, as it is possible to learn by doing” (Rogers, 2003, p. 16). Finalement la visibilité est le degré selon lequel le résultat d’une innovation est visible pour les adoptants. “The easier it is for individuals to see the results of an innovation, the more likely they are to adopt” (Rogers, 2003, p. 16).

Le deuxième élément qui compose ce modèle, est celui des **canaux de communication**. Pour Rogers (2003), il s’agit du moyen par lequel les messages sont partagés entre les individus. Les médias de communication sont plus efficaces pour rendre compte des innovations, néanmoins, les canaux interpersonnels sont plus efficaces pour former et changer une attitude envers une nouvelle idée et ainsi, pour influencer la décision d’adopter ou de rejeter cette nouvelle idée. Les pairs accomplissent le rôle de modèle, dont le comportement d’innovateurs peut être imité par d’autres dans le même système.

Le troisième élément dans le processus de diffusion est le **temps**. Pour Rogers (2003), la dimension temporelle est la clé de son modèle si l’on considère que l’individu (ou une autre entité qui doit prendre une décision) doit traverser plusieurs étapes pour adopter une innovation : il doit d’abord connaître l’innovation (connaissance), développer une attitude envers l’innovation (persuasion), prendre la décision de l’adopter ou de la rejeter (décision), mettre en pratique et utiliser la nouvelle idée (essai d’usage), et confirmer la décision d’utiliser l’innovation (confirmation). C’est en faisant référence au temps que prendront les individus pour adopter une innovation que Rogers formule « sa typologie la plus célèbre » (Breton et Proulx, 2002, p. 263) des cinq catégories d’adoptants selon leur rôle dans le processus de diffusion : *innovateurs, adoptants précoces, première majorité, majorité tardive, retardataires*.

Le quatrième élément est le **système social** dans lequel se déroule le processus de diffusion. Il est défini comme un ensemble d’entités reliées qui sont engagées pour résoudre un problème afin d’atteindre un objectif commun. Pour Rogers (2003), les membres ou les entités d’un système social peuvent être des individus, des groupes informels, des organisations et/ou des sous-systèmes. L’important ici est de voir comment la structure du système social affecte la diffusion; les éléments à considérer seraient les normes qui existent à l’intérieur du système, le rôle des leaders d’opinion et

des agents de changement, et les conséquences (changements) que pourrait produire l'adoption de la diffusion dans le système.

Certaines critiques ont été faites au modèle de la diffusion des innovations. La première est liée à la non adoption d'une innovation qui serait dû à une résistance des individus et la seconde, à l'impossibilité qui auraient les usagers de modifier les innovations. Ainsi, en ce qui concerne la première critique, « les sociologues seraient ainsi condamnés à n'étudier que les « résistances » des individus à accepter les innovations proposées par l'industrie » (Boullier (1989), cité par Breton et Proulx, 2002, p 264). L'idée sous-jacente à ce critique est que ce modèle considérerait que toutes les innovations sont bonnes et essentiellement positives pour la population cible. Le fait de ne pas accepter une innovation serait, dans ce contexte, un 'bruit' dans le processus de diffusion. Nous pensons, néanmoins, que si on revient aux 4 éléments principaux du processus de diffusion énoncés par Rogers (2003) – l'innovation même, les canaux de communication, le temps et le système social – on peut voir que l'éventuelle résistance à une innovation est difficilement absolue et permanent. Il se peut que cette technologie soit acceptée plus tard ou que la personne accepte seulement l'une de ses fonctions. Il est possible par exemple, que quelqu'un soit intéressé seulement à utiliser le courrier électronique mais jamais à chercher une information sur le Web parce qu'il/elle pense que les sources ne sont pas crédibles. Le modèle de la diffusion dans sa version la plus récente ne se réduit pas à l'acceptation ou le refus d'une innovation, le processus étant beaucoup plus complexe : "The choices available to a potential adopter are not just adoption or rejection. Modification of the innovation or selective rejection of some components of the innovation may also be options" (Rogers, 2003, p. 185).

L'autre critique qu'on entend sur le modèle de Rogers concerne l'impossibilité de modification de l'innovation de la part des usagers. Breton et Proulx (2002) citent Callon et Latour (1986) qui signalent que l'innovation pour ce modèle serait un « déjà là » sans possibilité de modification effective de l'objet proposé par l'industrie (p. 264). Néanmoins, Rogers (2003) fait référence à la ré-invention, qu'il définit comme *le degré par lequel une innovation est changée ou modifiée par un usager dans le processus de son adoption ou de son essai (implementation, en anglais)*. La possibilité de la ré-invention va être liée aux caractéristiques propres de l'innovation. "An innovation that is

a general concept or a tool with many possible applications (such as a computer or the Internet) is more likely to be reinvented” (Rogers, 2003, p. 186). Rogers (2003) dira finalement que les études sur la réinvention peuvent conclure qu’une innovation n’est pas une entité fixe. “Instead, people who use an innovation shape it by giving it meaning as they learn by using the new idea ». Et en citant Boczhowsky (1999), le chercheur ajoute : artifacts are not only constructed by their designers, they are also reconstructed by their users” (Rogers, 2003, p. 188).

### **2.2.2. L’approche de l’innovation**

L’approche de l’innovation – développée par Callon et Latour, du Centre de sociologie de l’innovation de l’École des mines de Paris – envisage l’étude de la genèse des innovations techniques et industrielles, au moment particulier de la conception d’innovations qui implique des prises de décision et des choix d’ordre technique, social, économique et politique (Millerand, 1998; Proulx, 2005). Breton et Proulx (2002) mettent en évidence le fait que le concept « d’innovation » n’a pas le même sens dans le modèle de la diffusion que dans celui de l’innovation. Pour Rogers, expliquent-ils, « innovation » est un substantif qui désigne une entité déjà stabilisée (idée, objet, pratique) qu’il s’agit de diffuser au sein d’une population cible. La réinvention (notion que nous venons de discuter plus haute) échapperait à la volonté des concepteurs de technologies. En ce qui concerne le modèle de l’innovation, le concept désigne plutôt un processus, c’est-à-dire précisément le travail des acteurs sociaux mobilisés par la conception même de l’objet technique.

Étant donné la participation de différentes instances dans ce processus d’innovation, on constate que « l’innovation en matière de développement de dispositifs techniques n’est pas simplement un processus technique, c’est un processus profondément social marqué dynamiquement et en permanence par les groupes d’acteurs engagés dans le processus » (Proulx, 2005, p. 302). Ainsi, un projet, sociotechnique, selon Callon, 1987 (cité par Proulx, 2005) « enclenche un processus dynamique de controverses et de négociations dans lequel les différents acteurs tenteront de définir leurs rôles respectifs et les caractéristiques du projet en fonction de leurs intérêts et de rapports de force qui, eux-mêmes, pourront se modifier continuellement » (p. 303). Étant donné la participation de



plusieurs acteurs dans ce processus, selon ce modèle, une innovation, c'est-à-dire un projet technique (ou organisationnel), n'est pas imposé de façon hiérarchique. Ainsi, à partir de ce modèle, Herreros (1996) affirme que « la qualité d'un projet dépend non de ses qualités propres, jugées *in abstracto*, pas plus que du génie de son promoteur, mais des conditions de son élaboration » (p.76). À l'instar de Proulx (2006), la technologie n'influence pas du dehors, elle n'aurait pas un 'impact' dans la société, comme l'affirment les penseurs qui se situent du côté du déterminisme technologique.

Dans ce modèle, on va parler de l'acteur-réseau pour désigner le réseau « des différents actants pertinents (humains et non-humains) que les groupes d'ingénieurs innovateurs cherchent à mobiliser en vue de la réalisation de leurs projets » (Proulx, 2005, p. 304). À son tour Lievrouw (2002) signale que ce modèle refuse le déterminisme technologique et social, en acceptant la participation de différents acteurs dans le processus d'innovation des technologies :

“ANT (*actor-network theory*) rejects both strong technological determinism, on the one hand, and the strong social constructivist argument, on the other. Its proponents consider people, technologies and institutions alike as 'actants' that have equal potential to influence technological development... Technologies and people alike should be thought of as interrelated nodes in constantly changing sociotechnical networks, which constitute the forms and uses of technology differently in different times and places for different groups” (Lievrouw, 2002, p. 186).

<sup>25</sup>

Selon Breton et Proulx (2002), la démarche proposée au chercheur est de suivre les différents acteurs à travers les controverses, les arguments et les représentations qu'ils ont quant aux conséquences de l'innovation sur la société. Cette dernière idée sur les représentations est reprise par Flichy qui parle de l'imaginaire technique (Millerand 1998). Cet imaginaire renvoie aux représentations de l'objet technique, autant chez les concepteurs que chez les usagers, et qui alimentent le développement du « cadre de fonctionnement » d'une nouvelle technologie. Par exemple, en faisant une analyse sur

---

<sup>25</sup> Pour une réflexion autour de la véritable représentation des différents groupes sociaux dans le processus de conception des technologies, voir Bakardjieva, 2005.

l'Internet et l'imaginaire des concepteurs à une époque où l'Internet n'était pas utilisé de façon massive, Flichy (2001) signale : « Ils – les concepteurs – rêvent d'un monde où les hommes pourraient échanger de l'information librement d'un bout à l'autre de la planète, où les communautés en ligne renforceraient ou remplaceraient les communautés locales, où les conférences informatiques permettraient d'exercer une intelligence collective, de construire un nouvel espace public » (p. 60). Le chercheur conclut que l'action technique (la conception et l'utilisation de la technique), comme toute action humaine, ne peut pas exister sans auparavant prendre une forme symbolique, c'est-à-dire sans qu'on se la représente.

Le rôle de l'utilisateur, dans le processus d'innovation a été soulevé par plusieurs auteurs. Ainsi, Chambat (1994) dira que, laissant de côté le problème de la causalité technique/social que le modèle entend dépasser, il permet d'insister sur la notion de médiation dans le processus d'innovation et, par conséquent, d'analyser la figure de l'utilisateur inscrit dans la technique. Même si ce modèle, n'est pas centré sur les usages, mais sur l'innovation, leurs représentants ont découvert l'importance du rôle joué par les utilisateurs dans le processus d'innovation et dans la conception même des objets techniques (Proulx, 2005). « Il apparaît pertinent pour les concepteurs des objets techniques de prendre en compte, dès le moment de leurs premières définitions de la fonction de l'objet technique qu'ils retiendront les pratiques effectives, les perceptions et les suggestions de modification du prototype formulées par les premiers utilisateurs » (p. 308). Par ailleurs, il faut considérer aussi qu'étant donné le design de la technologie, un usage disons 'obligé' est prévu. « On peut ainsi dire que l'usage prescrit est d'abord inscrit dans l'objet » (p. 313).

Pour Breton et Proulx (2002), c'est Akrich qui va d'une part contribuer à conceptualiser la description des objets techniques et la place des utilisateurs dans le modèle, et d'autre part, à mettre en évidence la participation des utilisateurs dans le processus d'innovation (p. 265). D'après Akrich (1989), l'inscription de l'usage dans l'offre se réalise au fur et à mesure des transformations successives de l'objet, confronté aux différentes manières de l'utiliser développées par les groupes d'utilisateurs qui auront l'occasion d'en faire l'essai dans divers contextes. « Les utilisateurs viennent ainsi à défaire le programme initial des

concepteurs qui devront modifier en conséquence le design des objets et des interfaces » (Akrich, 1989, citée par Breton et Proulx, 2002, p. 267).

Mais l'approche qui se centre spécialement sur les activités des usagers avec les technologies est celle de l'appropriation. Au cœur de ses objectifs de recherche se situe l'intérêt de comprendre pourquoi les gens intègrent une technologie dans leur vie quotidienne. La signification de l'usage que les personnes octroient aux technologies devient la réponse la plus plausible. Nous l'abordons dans la section suivante.

### **2.2.3. L'approche de l'appropriation**

L'idée d'appropriation est l'une des notions les plus utilisées en regard des problématiques sociales relatives aux usages des TIC (Breton et Proulx, 2002). Selon les mêmes auteurs, cette situation obéit au fait que le terme renvoie à une 'orientation' d'un type de travaux de recherche plutôt qu'à une démarche formelle et spécifique s'appuyant sur un ensemble de définitions conceptuelles stabilisées. Pour Jouët (2000), les études sur l'appropriation des technologies de communication réfutent le paradigme techniciste, et ses détenteurs s'accordent pour rompre avec le modèle de la consommation. « L'utilisateur n'est plus un simple consommateur passif de produits et services qui lui sont offerts, même s'il garde, bien évidemment, sa qualité d'agent économique; il devient un acteur » (p 502). Cette conception de l'appropriation s'éloigne de l'idée selon laquelle celle-ci est définie par la simple possession physique de l'objet technique; elle fait référence à une construction aussi symbolique, à un processus plus complexe (Jouët, 2000).

L'approche de l'appropriation consiste à expliquer davantage qu'à constater les distributions inégales d'équipement technologique, phénomène lié au sens attribué par les usagers aux objets techniques : « Les différences de taux d'équipement ou de fréquence d'usage ne sont ici que le révélateur des disparités de significations que revêtent les pratiques concernées pour les différents groupes sociaux » (Chambat, 1994, p. 259). Dans ce même esprit, Mallein et Toussaint (1994) signalent : « Nos travaux ont montré (...) que l'insertion sociale d'une NTIC, son intégration à la quotidienneté des

usagers, dépendaient moins de ses qualités techniques “intrinsèques”, de ses performances et de sa sophistication, que des significations d’usage projetées et construites par les usagers sur le dispositif technique qui leur était proposé » (p. 318).

Ainsi, d’après Proulx (2006) « L’étude des *significations d’usages* est essentielle à la saisie des pratiques d’appropriation des TIC et d’acquisition progressive par les usagers de diverses *compétences techniques* pour maîtriser l’usage des machines et des *compétences à communiquer* pour maîtriser les protocoles de communication électronique » (p. b2)<sup>26</sup>. L’appropriation, résume Jouët (2000), met en jeu des processus d’acquisition de savoirs (découverte de la logique et des fonctionnalités de l’objet), de savoir-faire (apprentissage des codes et du mode opératoire de la machine), et d’habiletés pratiques.

L’usage social des moyens de communication (les médias de masse, les TIC) « repose toujours sur une forme d’**appropriation**, l’usager construisant ses usages selon ses sources d’intérêt, mais la polyvalence des TIC se prête davantage à des applications multiformes (ludiques, professionnelles, fonctionnelles) » (Jouët, 2000, p.502). Et même si les études sur l’appropriation ont révélé des écarts importants dans la maîtrise de l’objet technique, « le faible niveau de culture technique ne paraît pas être la seule variable explicative, car les études montrent que cette exploitation minimale s’avère souvent suffisante pour satisfaire les attentes que l’acteur investit dans son usage » (Jouët, 2000, p. 503).

En d’autres mots, Carrol *et al.* (2001), signalent, dans un travail sur l’appropriation des TIC par les jeunes, que le processus d’appropriation comprend la façon selon laquelle la technologie est explorée, évaluée et adoptée ou probablement rejetée par les usagers. Comme résultat d’un tel processus, les usagers peuvent adapter et intégrer la technologie dans leur vie quotidienne (appropriation) ou ils peuvent décider de ne pas

---

<sup>26</sup> Italiques dans le texte original.

l'utiliser (désappropriation). Bref, l'appropriation se réalise lorsque les usagers essaient et évaluent la technologie, sélectionnent et adaptent quelques uns de ses attributs et mettent en pratique leurs habiletés avec l'objectif de satisfaire leurs besoins.

Comme nous pouvons le constater, ces auteurs ne parlent pas explicitement de construction de signification; néanmoins, lorsqu'ils parlent de l'évaluation de la technologie de la part des jeunes, ils font référence à une réflexion de la part des usagers que nous venons de signaler comme propre au processus d'appropriation.

Cette interprétation semble être confirmée si on fait attention à une des conclusions de la recherche : "Our research indicates that the increased level of connection has been used by young people to deal with the issue of **identity**, **power** and **fragmentation** in their lives. They have appropriated some aspects of ICTs that support their lifestyles; they have shaped the available technology to their needs" (Carrol et al. , 2001, p. 7). Ainsi, par exemple, à travers l'usage du SMS, ils sont en train d'établir et de renforcer leur identité individuelle et leur appartenance de groupe; l'usage du téléphone cellulaire est également considéré utile pour composer avec l'autorité des parents et de l'école (*'je ne réponds pas à tout le monde'*) et finalement, l'usage du cellulaire est considéré aussi utile pour aider à la cohésion des groupes et composer avec la fragmentation de leurs vies (par exemple, les distances géographiques, les différents horaires, etc.). En concret : " It was observed that young people tend to experiment with and evaluate a technology if it is convenient, affordable, support their actual rather than hypothetical activities or satisfies their needs for style or fashion" (ibid, p.4).

Finalement, ces auteurs signalent que les usagers peuvent décider de ne pas continuer à utiliser la technologie, ce qu'ils appellent « **désappropriation** ». La désappropriation arrive lorsque l'utilisateur décide par la suite de ne plus utiliser la technologie. Il est intéressant que les auteurs signalent que ce fait peut arriver tôt ou tard dans le processus d'appropriation. Une nouvelle évaluation de la part de l'individu à l'égard de la technologie peut l'amener à cesser son usage. Le fait de s'approprier d'un artefact, donc, et de l'incorporer dans les routines de la vie quotidienne est loin d'être une

activité unique (quelque chose qu'on fait seulement une fois et pour toujours). Bien que la technologie soit intégrée dans une routine, sa 'présence' est toujours conditionnée et assujettie à un renforcement et un raffinement continus. Dans ce processus de réévaluation, il existe la possibilité que la technologie, une fois utilisée, soit désavouée.

Comme nous l'avons vu jusqu'ici, selon ce modèle, le fait de choisir et d'utiliser une technologie donnée et non une autre, ainsi que la fréquence d'usage, sont liés principalement aux différentes significations élaborées par les usagers. Cette décision n'est pas nécessairement liée (ou déterminé, plutôt) à des critères « sociodémographiques » (âge, sexe, profession, etc.). Nous admettons que ces aspects pourraient avoir un rôle dans le processus d'appropriation, étant donné que ceux-ci font partie du contexte (expérience) de l'individu. En fait, à la fin de ce chapitre, nous approfondissons certains facteurs qui pourraient jouer un rôle dans le processus. Par contre, dans le modèle de l'appropriation, le chercheur n'est pas appelé à initier l'analyse sur la base de ce genre de classement.

En tenant compte de cette réalité, Brenda Dervin (2003) fait référence à la catégorisation que font les recherches traditionnelles des usagers des médias et des technologies afin de les étudier. Selon elle, si l'on considère les médias traditionnels, les usagers sont toujours décrits selon des critères démographiques, psychologiques et géographiques. "The categories of users are inventions or constructions, the by-product of the particular kind of microscope that observers bring to the observing task" (Dervin, 2003, p 47). Selon elle, les dites catégories sont fondées sur un modèle mécanique de communication; les sources créent les messages et les envoient aux récepteurs, ceux-ci sont catégorisés à partir de leurs caractéristiques démographiques, de leur niveau de scolarité, de leur accès aux technologies ainsi que d'autres facteurs. Le message est envoyé par un canal de communication, et la question posée est la suivante : « *Who catches it ?* » « The questions asked about the user are based on observer perspectives rather than actor perspectives » (ibid, p 48). Ces catégories, selon la chercheuse américaine, ont conduit à établir inévitablement l'existence de *haves* et de *have-nots*, ce qui perpétue un système antidémocratique. D'après Dervin (2003), l'existence des

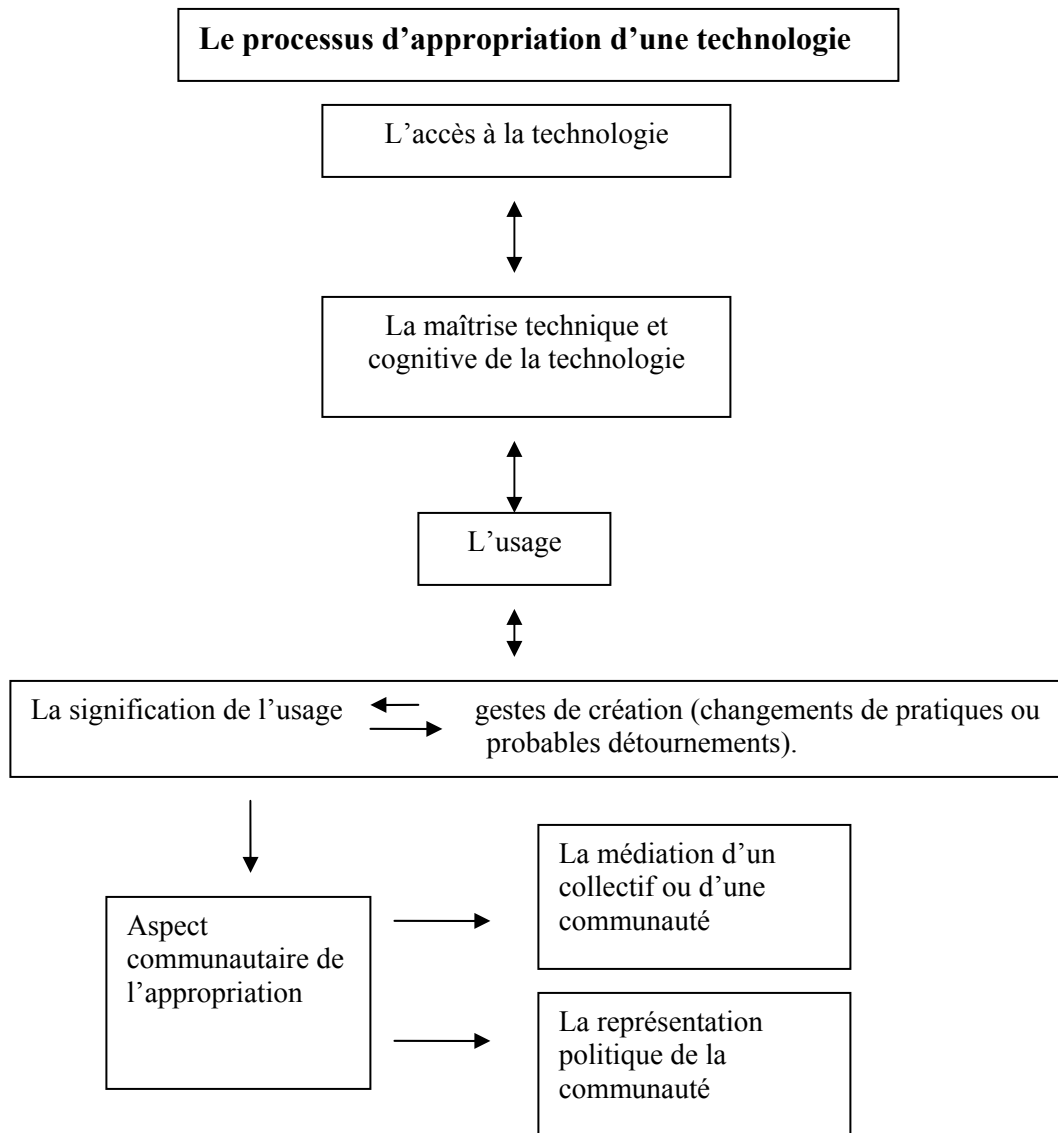
nouvelles technologies, avec leurs caractéristiques, surtout leur flexibilité, conduit à la nécessité de repenser le devis de recherche.

À partir de ce point de vue exprimé par Dervin (2003), pour comprendre les significations qu'a l'usage du courrier électronique – c'est-à-dire l'appropriation de la technologie- par une personne âgée de faible revenus, par exemple, il n'est pas « important » de la classer à l'avance à partir de son niveau de scolarité ou de son lieu de résidence. Concrètement, lorsque nous partageons les critères de Dervin, nous voulons dire que l'usage (formation de l'usage, prises de décision autour de l'usage) n'est pas forcément ni complètement déterminé à l'avance par des critères sociodémographiques des usagers. Néanmoins, de tels aspects pourraient avoir une influence sur les usages, étant donné qu'ils font partie du contexte des individus. Ainsi, le fait d'être dans la tranche d'âge 18 – 24 ans ne présuppose pas pour nous des usages semblables; d'ailleurs, un adulte professionnel pourrait expérimenter les mêmes usages qu'un jeune qui sort de l'adolescence, par exemple. Par contre, les explications autour de cet usage pourraient être différentes, étant donné l'expérience de vie des usagers.

### **2.3. Les étapes du processus d'appropriation d'une technologie**

Le processus d'appropriation d'une technologie peut être décrit à partir de différentes étapes que doivent traverser les individus qui vivent l'expérience. Proulx et al. (2007) vont parler des conditions d'appropriation. Au cœur de ce processus on trouve la signification que les personnes donnent à l'usage de la technologie. Bien que les étapes soient vécues de façon chronologique, il peut y avoir des retours au fur et à mesure que l'utilisation de la technologie devient plus intense. Selon Breton et Proulx (2002) d'autres travaux de recherche ont aidé à documenter l'une ou l'autre des conditions d'appropriation et nous allons le voir au fur et à mesure que nous abordons chaque condition.

## Schéma 2. Le processus d'appropriation d'une technologie



Comme nous voyons dans le schéma 2, nous pouvons apprécier les différents moments dans le processus d'appropriation. Ainsi, nous situons en premier l'accès à la technologie, ensuite la maîtrise technique et cognitive de la technologie qui est le résultat d'un processus d'apprentissage. Une fois que la technologie est maîtrisée – même minimalement- elle peut être utilisée, ce qui se manifeste dans les usages que les personnes réalisent. De tels usages ont une signification pour les usagers et supposent, en même temps, des gestes de création traduits principalement par les changements des pratiques quotidiennes. L'aspect communautaire de l'appropriation fait référence à la



médiation d'un collectif, c'est-à-dire aux échanges d'apprentissage entre les membres d'une communauté et finalement à la représentation des usagers auprès des autorités politiques. Par la suite, nous abordons avec plus de détails les différentes étapes.

### 2.3.1. L'accès à la technologie

Ainsi, la **première condition** de l'appropriation selon Proulx et al. (2007) est **l'accès**; or, il s'agit d'une pré-condition nécessaire mais non suffisante. Même s'il semble évident, l'accès même va déterminer le début du processus d'appropriation. Nous avons vu dans le premier chapitre de cette thèse les enjeux liés à l'accès à l'Internet et comment celui-ci peut devenir un problème dans les pays en développement pour la population à faible revenu. Nous avons constaté aussi les efforts menés par le gouvernement et d'autres organismes, pour fournir à la population des alternatives d'accès.

### 2.3.2. La maîtrise technique et cognitive de la technologie

Selon les mêmes auteurs, **l'étape suivante** consiste en la **maîtrise technique et cognitive** de l'artefact par l'utilisateur, c'est-à-dire le besoin d' : « ... acquérir les compétences cognitives et techniques nécessaires à la manipulation des technologies et l'usage des protocoles. Ces compétences sont souvent le résultat d'apprentissages spécifiques et de formations formelles ou informelles » (Proulx et al. 2007, p. 27).

Les auteurs signalent les travaux de Silverstone et al. (1989) sur la domestication d'une technologie qui ont permis de documenter cette condition. **La domestication**, dans son sens traditionnel, fait référence à l'appivoisement d'un animal sauvage. Au niveau métaphorique utilisé dans ce modèle, on peut observer un processus de domestication lorsque les usagers, dans une variété d'environnements, sont confrontés aux nouvelles technologies. Cette technologie 'étrange' et 'sauvage' doit être 'domestiquée'; elle doit être intégrée dans l'environnement des usagers, dans leurs routines quotidiennes et ce, en considérant la culture des usagers (Berker et al. 2006). Le processus de la

domestication comprend trois dimensions principales : un travail **symbolique**, dans lequel les gens créent des significations symboliques des artefacts et adoptent ou transforment les significations inscrites dans la technologie. La domestication comprend également un travail **pratique** dans lequel les usagers développent un pattern d'usage pour intégrer les artefacts dans les routines quotidiennes; et un travail **cognitif**, qui signifie apprendre sur les artefacts (Sorensen et al., 2000), aspect que nous pouvons lier justement à la deuxième condition, celle de la maîtrise technique et cognitive signalée auparavant.

Silverstone et son équipe de recherche, ont développé un modèle pour comprendre l'incorporation des technologies à la maison, principalement la télévision. Et si ces études n'avaient pas pris en compte des spécificités interactives des TIC qui apportent avec elles certains modes d'usage particuliers « ...elles ont le mérite d'avoir été les premières à conceptualiser le média télévision comme une technologie domestique insérée dans un contexte déjà peuplé d'objets techniques, dans lequel prennent place des dynamiques d'interactions entre membres du foyer qui organisent leurs rapports aux différentes technologies » (Millerand, 1999 p. 9). Plus tard, et avec la même orientation théorique que Silverstone, des travaux ont abordé d'autres emplacements d'usage et d'autres technologies comme c'est le cas pour l'introduction des ordinateurs dans les milieux de travail (Sorensen et al. 2000).

Le concept de domestication, d'après Sorensen (2006), a été intéressant pour deux raisons. En premier lieu, il a présupposé que les usagers jouaient un rôle actif et décisif dans la construction de patterns d'usage et de significations en relation avec les technologies. En deuxième lieu, le modèle a proposé que l'accent dans la recherche devrait être mis dans la production de sens et d'identité des objets techniques de la part des usagers. Ce dernier signifie une fracture fondamentale avec le déterminisme technologique et s'éloigne aussi de la tendance à interpréter les technologies dans des termes très utilitaires. En d'autres mots, le modèle de la domestication considère la dynamique du monde des usagers comme le point de départ pour faire l'analyse de l'intégration des technologies dans la vie quotidienne. Ce monde des usagers, selon

Oudshoorn et Pinch (2003), fait référence concrètement à la culture dans laquelle les usagers s'approprient les technologies.

Cette vision de la domestication, faite avec le recul des années de recherche, est très cohérente avec ce que nous avons vu jusqu'ici dans les études sur les usages et avec notre positionnement théorique face au déterminisme technologique. Intéressé, comme nous l'avons vu, au début par la dynamique générée à l'intérieur du foyer avec l'inclusion d'une nouvelle technologie, le modèle nous donne des pistes aussi sur le dépassement d'un contexte spécifique de recherche et un lieu limité de signification, dans le sens que, par exemple, l'utilisation de l'objet technique dépasserait les frontières familiales, aidant à construire les relations des usagers en dehors du foyer. De plus, nous pensons que la domestication dépasse l'étape de l'apprentissage de la technologie pour pénétrer dans l'étape de la signification octroyée à son usage, étape que nous allons étudier dans les lignes qui suivent.

### **2.3.3. L'intégration significative de la technologie et les gestes de création**

En **troisième lieu**, Proulx et al. (2007) font référence à **l'intégration significative de l'objet technique dans les pratiques quotidiennes**, au travail ou ailleurs (Breton et Proulx, 2002). En **quatrième lieu**, selon Proulx et al. (2007), cette maîtrise et cette intégration devront être suffisamment avancées pour permettre à l'utilisateur de réaliser à l'occasion, à l'aide de l'objet technique, des **gestes de création**, c'est-à-dire des actions qui génèrent de la nouveauté en regard de ses pratiques habituelles » (Breton et Proulx 2002, p 272). Proulx et al. (2007) ajoutent que cette créativité de l'usage « ...désigne la capacité de détourner les objets techniques de leurs finalités initiales ou encore d'intervenir directement dans leur conception, ou encore, finalement, l'émergence de nouveauté dans la pratique (individuelle ou sociale) traversée par l'usage du dispositif technique » (p. 27).

Plusieurs auteurs ont signalé que cette créativité des usagers, ou les gestes de création rendus possible à partir de l'usage, a été soulevé par les travaux fondateurs dans le

domaine des usages de Michel de Certeau (Chambat, 1994; Proulx, 1994, Jouët, 2000). Ce chercheur français a abordé le domaine des usages surtout en ce qui trait à l'activité de l'utilisateur face à la consommation qu'il fait de produits culturels. Lorsqu'on fait référence à de Certeau et on fait un lien avec l'usage des technologies, l'accent est souvent mis sur les détournements de celles-ci de leurs finalités initiales ou plus précisément, selon Chambat (1994) à partir de propos du chercheur français, on constate les écarts par rapport à une norme d'usage inscrite dans l'offre technique. Les contournements aux usages prescrits seraient, donc une des caractéristiques les plus plausibles de cette créativité.

Pour comprendre l'apport de Michel de Certeau, nous pensons qu'il faut aborder les notions de *manières de faire* et de *production* dans son œuvre; les deux aident à comprendre le fait que les usagers sont des individus actifs qui construisent à partir de ce qu'ils utilisent.

Ainsi, on peut signaler que de Certeau s'est consacré pendant les années soixante-dix à étudier les usages que faisaient les individus des produits culturels. L'auteur parlera alors des *manières de faire* : « Comme en littérature on différencie des « styles » ou manières d'écrire, on peut distinguer « des manières de faire » - de marcher, de lire, de produire, de parler, etc. » (de Certeau, 1990, p 51). D'après nous, il faut comprendre qu'il n'existe pas une seule façon de faire en ce qui concerne l'usage, mais bien une diversité d'usages chez les individus.

En ce qui concerne la *production*, de Certeau dira qu'on ne peut pas seulement regarder les marchandises culturelles d'un point de vue statistique mais comme « le répertoire avec lequel les utilisateurs procèdent à des opérations qui leur sont propres » (de Certeau, 1990, p. 52). Ainsi, « une fois analysées les images distribuées par la télé et les temps passés en stationnement devant le poste, il reste à se demander ce que le consommateur *fabrique* avec ces images et pendant ces heures ». La « fabrication » à déceler est une production, une poétique (Ibid., p. XXXVII). « Les cinq cent mille acheteurs d'information-santé, les usagers du supermarché, les pratiquants de l'espace

urbain, les consommateurs des récits et légendes journalistiques, que fabriquent-ils avec ce qu'ils « absorbent », reçoivent et paient ? Qu'est-ce qu'ils en font ? » (Ibid., p. 53).

Ainsi, de Certeau (1990) explique comment il oppose la production des produits (marchandises culturelles) à un autre type de production, celle que font les individus en tant que consommateurs.

« En réalité, à une production rationalisée, expansionniste, centralisée, spectaculaire et bruyante, fait face une production d'un type tout différent, qualifié de « consommation », qui a pour caractéristiques ses ruses, son effritement au gré des occasions, ses braconnages, sa clandestinité, son murmure inlassable, en somme une quasi-invisibilité puisqu'elle ne se signale guère par des produits propres (où en aurait-elle la place?) mais par un art d'utiliser ceux qui lui sont imposés » (ibid., p. 53).

En ce qui concerne la pertinence des thèses de Michel de Certeau pour aborder les études des médias, Proulx (1994) signale deux exemples qui peuvent être reliés à la distinction conceptuelle entre les notions de stratégie et de tactique utilisées par de Certeau. Le premier est l'implantation de la télématique en France pendant les années quatre-vingt, où on vit un phénomène inattendu par les planificateurs du système Télétel :

« On assiste à la prolifération des messageries qui permettent un type de communication « horizontale » (tactique) entre les usagers dans un contexte où les usages attendus étaient plutôt liés à une interrogation « verticale » de bases de données fournies par les serveurs (stratégie). Ces premiers gestes de « piraterie télématique » possédaient les caractéristiques de ce que de Certeau appelle la tactique dans la mesure où ces actions de braconnage s'inscrivaient subrepticement dans les interstices d'un territoire contrôlé en principe par les planificateurs du système » (Proulx, 1994, p 184).

Il faut reconnaître, néanmoins, selon cet auteur, qu'à court terme, les serveurs et responsables de réseaux les ont intégrées à leur stratégie commerciale. Ce qui a commencé comme un détournement, donc, devient, d'après nous, normalisé par l'industrie. Le deuxième exemple que cite le même chercheur est celui du zapping comme tactique du téléspectateur. Mais dans ce cas, les chaînes de télévision ont

répondu – parmi d’autres mesures – à la synchronisation des messages publicitaires d’une chaîne à l’autre.

Nous pouvons conclure donc, que la consommation n’est pas réalisée nécessairement comme prévue ou anticipée et l’usager a une certaine marge de manœuvre. Selon nous, ce qui est important, c’est une certaine marge de manœuvre des usagers pour utiliser les technologies, ce qui n’impliquerait pas, forcément à notre avis, un détournement vis-à-vis les fonctionnalités d’un appareil. Nous pensons que l’usage ne demande pas (ni a comme conséquence) nécessairement des ruses et des braconnages, mais une créativité des usagers même à l’intérieur du cadre d’usage proposé par les concepteurs des technologies. Cette réflexion est alimentée par le fait indéniable que les TIC sont plus ouvertes et offrent un nombre presque illimité d’usages. Plus particulièrement avec l’Internet, un usage créatif qui a des retombées cruciales dans la vie des individus peut être fait à l’aide de modes d’emploi traditionnels proposés par les concepteurs de la technologie. À une exception près, nous reconnaissons l’existence de crackers ou hackers qui serait un exemple de détournement de la technologie au sens où l’entend de Certeau. Nous serons attentifs à ce phénomène dans les télécentres.

Finalement, nous voudrions signaler l’idée que le détournement des technologies a été soulevée, comme nous l’avons vu par Rogers (2003), lorsqu’il parle de ré-invention dans le modèle de la diffusion. Selon Proulx<sup>27</sup>, pour Rogers, malgré la ré-invention de la technologie, elle continue à se situer dans le contexte de la même finalité de départ, mais ils existent des variations des formes dans l’usage de celle-ci. Pour de Certeau, comme nous l’avons vu, on peut donner une finalité différente à l’objet technique.

---

<sup>27</sup> Échange par courrier.

### 2.3.4. La médiation d'un collectif et la représentation de la communauté

La **cinquième étape** de l'appropriation est la médiation d'un collectif ou d'une communauté. « ...les apprentissages individuels font l'objet d'échanges entre les membres d'un collectif ou d'une communauté de pratique organisée autour d'intérêts similaires ou de valeurs et d'aspirations communes » (Proulx et al., 2007, p. 27 - 28); le meilleur exemple ici pour les auteurs sont les communautés qui s'organisent autour du logiciel libre. Présenté comme une autre étape et encore en référence à un niveau collectif d'appropriation, Breton et Proulx (2002) vont dire que cette appropriation sociale suppose que l'utilisateur puisse exercer un certain contrôle sur les représentants auprès de l'État ou dans le marché de l'innovation technique, c'est-à-dire que les usagers puissent participer à l'élaboration des politiques publiques concernant l'innovation technique et à la délimitation de l'offre industrielle de techniques qui le concernent. Proulx et al. (2007) ajoutent que « les militants de la technique semblent en l'occurrence agir particulièrement à ce niveau » (p. 28).

D'après, Breton et Proulx (2002) l'étape de la représentation politique des usagers a été abordée par le courant appelé **sociopolitique des usages** qui observe ceux-ci d'un point de vue macro social. Selon Jouët (2002), ces études, qui se sont développées dans les années 90, n'abordent pas le processus de construction de l'usage, mais elles se penchent sur les usages déjà établis des usagers considérés comme citoyens et comme clients.

Les premiers travaux effectués dans le domaine de la sociologie des innovations technologiques ont conduit à une perception nouvelle du changement technique dans les sociétés (Vedel, 1994). Ils ont permis de relativiser l'idée du déterminisme technique et montrer que les systèmes techniques étaient des **constructions sociales**. D'après Vedel (1994), cette constatation a conduit à surévaluer l'autonomie du récepteur, à gommer les conditionnements sociaux marquant ces pratiques, ou encore à négliger les structurations de l'offre. Cette évolution de la pensée a conduit au passage d'une idée d'une technologie structurante à celle d'une technologie « molle ». « Il faut envisager

aujourd'hui une intégration des deux perspectives qui se sont succédées : tel est l'objet de ce que nous appelons une sociopolitique des usages » (Vedel, 1994, p. 28).

Afin de concilier ces perspectives, Vedel propose un modèle analytique en tenant compte de quatre logiques : « D'une part, une *logique technique* et une *logique sociale* qu'il est possible d'articuler en recourant au concept de **configuration socio-technique**. D'autre part, une *logique d'offre* et une *logique d'usage* dont l'interaction complexe peut notamment – mais non exclusivement – être approchée par une analyse en termes de **représentation** » (Vedel, 1994, p. 28).

Le concept de **configuration socio-technique** selon Vedel (1994) permet de prendre en compte les effets conditionnants – ce qui ne signifie pas déterminants – de la technique sur les relations sociales qui se forment à l'occasion d'un processus d'innovation technologique. Ce processus est un système de relations sociales qui se met en place autour d'une technique, mais aussi par l'intermédiaire de celle-ci. Le concept de configuration socio-technique suggère une dialectique constante entre logique technique et logique sociale et cette dialectique génère la dynamique par laquelle l'innovation technologique se développe.

En ce qui concerne le concept de **représentations** des usagers, il affirme que l'usage d'un système technologique se construit par l'interaction entre une **logique d'offre** et une **logique d'utilisation**. Il s'agit d'une interaction complexe, qui peut être abordée en termes de représentations. Lorsqu'on parle de représentations on fait référence à deux dimensions importantes de l'interaction offre-utilisation : la dimension politique et la dimension symbolique. La première dimension, politique, fait référence à la représentation des usagers dans un processus d'innovation technologique, et renvoie aux moyens par lesquels ceux-ci peuvent exprimer collectivement leurs besoins et leurs attentes et peser sur ce processus. Dans la deuxième dimension, symbolique, la représentation des usagers renvoie aux images qu'ils associent à la mise en œuvre du système technique considéré, c'est-à-dire, à l'usage même de la technologie.



En conclusion, Vedel (1994) signale :

« Quel que soit l'angle d'investigation initialement privilégié, l'exigence essentielle sur laquelle repose une socio-politique des usages est de ne pas réduire l'explication des usages des technologies à un principe unique, mais de constamment prendre en compte les interrelations complexes entre outil et contexte, offre et utilisation, technique et social » (p. 32).

Comme nous l'avons signalé auparavant, notre recherche se penche sur l'appropriation dans un milieu communautaire et non pas sur l'appropriation communautaire d'Internet. La question de la représentation des usagers dans le cadre des politiques publiques ou du processus d'innovation même, nous semble fort intéressant. Même si notre recherche ne va pas approfondir cette représentation dont parle Vedel, et encore moins la représentation des usagers dans le processus d'innovation technique, nous devons reconnaître que plusieurs organismes essayent de représenter les intérêts des usagers avant l'usage même; les télécentres (ou certains d'entre eux) seraient alors le résultat de ces représentations auprès des autorités politiques. Rappelons aussi le rôle qu'ont joué certaines ONG dans le processus d'implantation des télécentres. En conclusion, les propos brièvement abordés ici sur la sociopolitique des usages offrent des pistes pour comprendre le processus d'appropriation d'un point de vue macrosocial, c'est-à-dire pour considérer dans notre démarche toute une dimension sociale qui dépasse l'intimité de l'espace créé entre l'utilisateur et l'ordinateur et ce, même à l'intérieur des murs du télécentre.

Jusqu'ici, nous avons abordé les différentes approches sur les usages : l'approche de la diffusion, de l'innovation et celle de l'appropriation, sur laquelle nous avons approfondi davantage. Ainsi, nous avons vu les différentes étapes du processus d'appropriation et les études qui ont aidé à documenter chacun des étapes. Dans les lignes qui suivent, nous allons nous pencher sur quelques facteurs qui pourraient jouer un rôle (faciliter ou ralentir) dans le processus d'appropriation.

## **2.4. Des facteurs en lien avec le processus d'appropriation**

Nous reconnaissons que tous ces facteurs ne vont pas jouer le même rôle pour toutes les personnes. Un d'entre eux pourrait avoir une influence plus déterminante sur une personne que sur une autre, par exemple. Parmi les facteurs en question, nous pouvons signaler le contexte socio-économique (le niveau de scolarité ou le revenu pourraient avoir une influence sur l'accès et l'usage subséquent de la technologie); les représentations que se font les usagers des technologies (une représentation positive de la technologie pourrait faciliter l'appropriation de celle-ci); le réseau d'appui (les personnes qui ont plus d'expérience qui entourent les usagers ou les nouveaux usagers peuvent encourager et faciliter l'apprentissage de la technologie); le genre (le fait d'être un homme ou une femme pourrait avoir une influence sur les attitudes envers la technologie et sur l'usage même de cette technologie). Ces facteurs peuvent jouer un rôle au début du processus d'appropriation dans tous les moments du processus ou dans certains avec une plus forte intensité.

### **2.4.1. Le contexte socio-économique des usagers<sup>28</sup>**

Plusieurs recherches se penchent sur le rôle que pourrait jouer le contexte socio-économique chez les usagers ou les futurs usagers d'une technologie et dans notre cas de l'Internet en particulier. Nous pouvons anticiper l'importance de ce facteur dans l'accès à l'Internet. Rappelons que Proulx et al. (2007) situent l'accès comme la première condition de l'appropriation; les possibilités d'accès à la technologie vont jouer un rôle indiscutable dans le processus d'appropriation. Disons tout d'abord que le premier contexte que nous considérons est celui du pays même où les personnes habitent.

---

<sup>28</sup> Le lien avec le sujet du fossé numérique ici est évident. Pour les objectifs de notre recherche nous y avons fait référence chaque fois que des auteurs ou principalement des politiciens, y ont fait référence. Nous reconnaissons l'ampleur de la recherche sur le sujet et la pertinence par rapport à notre travail. Néanmoins, justement en vue de son ampleur et de la spécificité de notre recherche sur l'appropriation d'Internet dans les télécentres au Chili, nous ne l'approfondissons pas dans cette thèse.

Concentrés principalement dans les pays développés, les usagers d'Internet sont moins nombreux dans les pays en voie de développement.

Ainsi, Chinn et Fairlie (2007), dans une étude portant sur les disparités entre 161 pays dans la possession d'un ordinateur personnel et l'utilisation d'Internet par leur population démontre que des variables démographiques (âge, taux d'urbanisation), des variables économiques (nombre d'années d'études, salaire per capitaux) et les infrastructures (consommation d'électricité, densité du téléphone) influencent les différences entre les pays en ce qui concerne leur taux de pénétration d'Internet et le nombre d'usagers. À l'intérieur des pays, la fracture numérique est aussi due en grande partie, mais pas seulement, au salaire des gens. Les résultats de l'étude suggèrent que l'investissement en capital humain, en infrastructure de télécommunications et la régulation de l'infrastructure peuvent atténuer l'écart dans l'usage d'Internet et des ordinateurs. Dans la même veine, Lyn (2003) fait référence aux éléments qui vont favoriser l'adoption de technologies qu'elle nomme *facteurs du système*. Cette auteure parle d'un ensemble qui inclut les régulations et les politiques, la culture technologique dans la société, les tendances de l'industrie pour développer des plateformes technologiques spécifiques et la compétition dans le marché. Plus concrètement, ce facteur peut indiquer quelles technologies vont être privilégiées dans un marché déterminé.

Si on fait référence maintenant au contexte socio-économique immédiat de la population, le revenu semble jouer un rôle significatif. Ainsi, une étude sur les caractéristiques des foyers canadiens qui adoptent l'Internet (Middleton et Sorensen, 2005), montre que les familles ayant un faible revenu, en premier lieu, avec des parents peu instruits et étant plus âgés, adoptent Internet moins rapidement que la moyenne du pays. Par contre, dans les ménages où les parents ont une bonne éducation, gagnent des revenus au-dessus de la moyenne Canadienne ou ont moins de 55 ans, l'Internet est adopté à une vitesse plus rapide que la moyenne du pays. Autrement dit, les Canadiens les plus privilégiés sont davantage en ligne, tandis que leurs compatriotes moins privilégiés le sont dans un moindre degré.

La scolarité joue aussi un rôle dans l'adoption de la technologie. Dans une étude qui analyse la politique du gouvernement suédois lancé en 2000 pour faciliter la participation des citoyens dans la société de l'information à travers l'accès et l'usage des TIC, Olsson, Sandstrom et Dalhgren (2003), se concentrent sur la classe travaillante. Ils constatent les problèmes des travailleurs pour reconnaître cette technologie comme un outil civique et l'intégrer dans leur vie quotidienne, étant donné le prix, les compétences langagières et les difficultés techniques.

Il est intéressant de constater que les études auxquelles nous avons fait référence, ont été faites dans des pays industrialisés. Si le contexte socio-économique joue ici un rôle, comme nous venons de le voir, il n'est pas étonnant de constater qu'il joue aussi un rôle dans les pays en développement comme le Chili. Nous l'avons vu dans notre revue de littérature dans le premier chapitre, où nous avons montré justement que le taux de pénétration de l'Internet le plus élevé au Chili se trouve parmi la population la plus aisée (WIP, 2006; WIP 2008; PNUD, 2006; Godoy-Etcheverry, 2009).

C'est justement pour résoudre ce problème que le gouvernement et d'autres institutions ont développé des projets en vue de démocratiser l'accès.

#### **2.4.2. Les représentations des usagers**

Les représentations que se font les usagers d'une technologie semblent jouer un rôle important dans le processus d'appropriation. Ainsi, d'après Proulx (2002) « le processus d'appropriation sociale, cognitive et technique d'une technologie passe par une intériorisation de représentations adéquates du phénomène technique » (p 143). La notion de représentations d'après cet auteur est liée à celui de « modèles mentaux », proposé par l'approche cognitive. Ces représentations sont en rapport avec les représentations sociales de la technique, présentes à une époque donnée et qui circulent à travers différents discours. Dans la même veine et dans le contexte de la domestication des technologies, Silverstone (2006) va dire que “machines and services do not come

into the household naked. They are packaged, certainly, but they are also ‘packaged’ by the erstwhile purchaser and user, with dreams and fantasies, hopes and anxieties: the imaginaries of modern consumer society” (p. 234).

D’après Millerand et al. (2002), le phénomène **Internet** engendre des représentations individuelles et sociales très diversifiées au sein de la population. Considérant cette réalité, ils formulent une hypothèse :

« Le “modèle mental” qu’un individu se fait d’Internet est investi des possibilités que cette personne attribue au dispositif et qui influenceront, en conséquence, ses usages effectifs. En d’autres mots, dans ce va-et-vient entre les modèles mentaux et les usages, l’investissement imaginaire d’un individu à l’égard d’un dispositif technique particulier jouera un rôle déterminant dans son appropriation sociale et cognitive de ce dispositif technique » (Millerand, Giroux, Proulx, 2002, cités par Proulx, 2002) (p 31).

Dans la trajectoire d’apprentissage d’un individu, le développement de savoirs et de savoir-faire techniques (familiarisation avec les procédures, intériorisation de la logique de la culture technique) est associé à des représentations individuelles et à des représentations sociales. Les représentations cognitives individuelles du fonctionnement des objets et des systèmes techniques utilisés sont liées à de nombreux facteurs : histoire personnelle de l’usager, expériences antérieures avec d’autres objets techniques, motivations et finalités d’usage et contexte spécifique d’usage. Les représentations individuelles sont en rapport avec l’ensemble des représentations sociales. Il existe des représentations qui circulent dans une société et qui alimentent l’imaginaire social d’une époque donnée, faisant ici référence aux représentations sociales de la technique : le discours scientifique et technique, le discours politique, la presse populaire, la publicité, le discours de certains usagers jouant le rôle de leaders d’opinion et de facilitateurs pour l’adoption des TIC, etc. (Proulx, 2001).

Dans l’univers mental de l’usager, selon Proulx (2001), des représentations sociales positives favorisent l’appropriation technologique. En même temps, les représentations sociales négatives retardent le processus de maîtrise de la technologie (résistance).

L'auteur propose de considérer certaines représentations négatives : peur d'être dépassé par la vitesse et l'accélération des progrès techniques, peur des effets négatifs de l'information, peur des dysfonctionnements de la machine, peur d'explorer des zones inconnues de l'environnement technique, peur de perdre du temps, peur de ne pas être capable de comprendre, etc.

Pour certains auteurs (i.e. Porter et Donthu, 2006) des caractéristiques sociodémographiques comme l'âge, l'éducation, le revenu et la race vont avoir une influence (positive ou négative) dans la formation des croyances (représentations) des individus à propos de l'Internet et que de telles croyances influencent l'attitude des individus envers l'usage d'Internet. Traditionnellement on pourrait penser que les personnes âgées ne sont pas très attirées par les TIC. Par contre, dans une recherche sur l'appropriation des personnes âgées, selon Lobet-Maris et Galand (2004), il est important d'expliquer davantage pourquoi certaines personnes âgées arrivent à utiliser l'Internet 'malgré' leur âge. Pour eux, la réponse n'est pas donnée seulement parce qu'ils se démarquent de la majorité qui est considéré comme naturellement réticente ou technophobe. L'explication, soulignent ces chercheurs, pourrait être donnée dans le processus même d'appropriation, qui est complexe et qui passe par une réflexion des individus qui n'est pas forcément liée à leur âge ou à d'autres caractéristiques sociodémographiques, ajoutons-nous. C'est-à-dire que malgré leur âge, elles peuvent élaborer une représentation positive qui les amène à utiliser la technologie. Ils définissent l'appropriation comme le résultat d'une équation personnelle où les représentations jouent le rôle principal.

“This equation is composed of three variables, which are the subjects of mental representations : their influence is more closely linked to what these variables evoke than to what they really do, or could do, and be (on an objectified basis). These three variables can be summarized as follows : the object's usefulness; its complexity; the social norms” (p. 96).

Pour Lobet-Maris et Galand (2004) la première variable, **l'utilité**, fait référence à la signification que l'artefact pourrait avoir dans la vie quotidienne de l'utilisateur ou de l'utilisateur potentiel. Cette signification est liée à la compréhension individuelle de la

technologie et à son habileté pour en imaginer l'insertion dans sa vie quotidienne. En d'autres mots, cette dimension fait référence à la construction personnelle d'un usage projeté ou imaginé de la technologie en question. La deuxième dimension, celle de la **complexité**, est liée plus directement à la représentation de la technologie même. Elle fait référence à la complexité perçue de l'objet, soit l'idée que la personne a de l'effort qu'elle devrait faire pour l'intégrer dans sa vie quotidienne. Il s'agit d'une représentation très personnelle qui sera influencée par le passé de l'individu et par son expérience avec des technologies, ce qui inclut les compétences technologiques que la personne a accumulées. Finalement la troisième dimension de l'équation personnelle des représentations est la pression qui résulte de certaines **normes sociales** et qui influencent la représentation que les personnes peuvent avoir d'une technologie nouvelle pour elles. Ces représentations peuvent traduire certaines valeurs associées à la technologie telles la modernité, la jeunesse, l'ambition, le pragmatisme, etc. Elles peuvent traduire aussi certains discours qui sont intéressés à promouvoir les dites technologies dans la société.

Finalement, les auteurs de cette recherche, ayant présenté leur point de vue qui peut aider à comprendre le processus d'appropriation, soulignent que les représentations, malgré leur importance ne sont qu'un des facteurs d'un complexe processus d'appropriation.

Une fois que nous avons abordé le contexte socio-économique des usagers et les représentations comme possibles facteurs qui vont avoir une influence sur l'appropriation, nous allons aborder dans les lignes que suivent, le contexte interpersonnel des usagers d'Internet, comme un autre facteur de l'appropriation, que nous l'appelons 'réseau d'appui'.

### **2.4.3 Le réseau d'appui des usagers**

En plus du rôle que jouent le contexte socio-économique et les représentations, le réseau d'appui peut favoriser le processus d'appropriation des individus. Ainsi, Proulx (2004),

à partir d'une recherche empirique, soulève l'importance des réseaux d'appui du dit processus; « La personne qui agit comme mentor en matière d'usage de l'ordinateur, d'apprentissage de l'informatique ou d'Internet est souvent un individu proche de l'utilisateur. Nous pourrions définir le mentor comme la personne qui joue un rôle de 'révélateur' auprès du répondant, celle qui lui fait prendre conscience de l'importance de l'informatique ou d'Internet » (p. 87). Les personnes qui ont joué ce rôle à un moment donné, peuvent, au fil du temps, ne plus faire partie du réseau personnel de l'utilisateur.

Dans le cours de leur trajectoire d'appropriation, les individus vont avoir recours aux conseils des membres de leur entourage (réseaux personnels), ainsi qu'aux ressources informationnelles offertes dans leur environnement culturel immédiat.

« Ces ressources cognitives sont ainsi constituées à la fois de personnes humaines agissant comme guides pour les usagers et de sources informationnelles que ces derniers mobilisent dans leur trajectoire d'appropriation »...« Fortes de la mobilisation de ces différentes ressources, les démarches d'apprentissage par essais et erreurs des usagers avec les appareils et les logiciels aboutiront à une plus ou moins grande appropriation des dispositifs informatiques et à une plus ou moins grande stabilisation des parcours d'usage individuels » (Proulx et al. 2004, p. 81).

Avec l'objectif de découvrir la contribution des réseaux personnels dans l'appropriation de l'informatique et d'Internet, l'auteur signale une série de lieux de sociabilité où se retrouveront les diverses personnes qui joueront un rôle de guide – ou de mentor – dans le processus d'appropriation : la famille, les réseaux d'amitié, l'école, le milieu de travail, les sociabilités virtuelles, les parents habitant dans des régions éloignées. La recherche a trouvé que les amis et la famille sont les plus importantes (36 et 33% respectivement) ainsi que les collègues à l'école ou dans le milieu de travail (20%). Les réseaux en ligne ont une représentation très faible dans l'appui au processus d'appropriation parmi les usagers étudiés (1%).

Dans **la famille**, ce sont souvent les parents qui ont introduit l'ordinateur et le branchement à l'Internet à la maison pour donner un outil qu'ils jugent nécessaire pour



les activités de leurs enfants. Parfois, il y a d'autres membres de la famille n'habitant pas dans le même foyer qui vont motiver les enfants (des oncles, par exemple). Dans certains cas, il y a une inversion des rôles traditionnels où ce sont les enfants qui vont apprendre l'usage de l'ordinateur et des logiciels aux parents. Chez les plus jeunes, pour qui l'ordinateur était aussi banal que la télévision, il a été plus difficile d'identifier qui avait été le membre de la famille qui les avait familiarisé avec l'ordinateur; les jeunes hommes ont signalé leurs parents et les jeunes filles leurs amies. Certaines personnes ont signalé **les amis** comme les personnes qui les ont motivé pour acheter, pour utiliser l'ordinateur ou pour se brancher. « L'émulation et la confiance sont les deux facteurs qui caractérisent le mieux l'influence de ces amitiés » (p. 84). Les anciens **professeurs** ont été signalés aussi par certains interviewés comme les personnes qui les ont motivé dans l'informatique. Ces personnes devaient suivre des cours d'informatique ou rédiger des travaux à l'aide d'un traitement de texte. **Les sociabilités virtuelles** semblent être postérieures à un certain niveau d'appropriation d'Internet. Ce sont les personnes qui connaissent le mieux l'informatique qui peuvent obtenir une certaine aide dans les forums, par exemple. Finalement, la recherche considère aussi les **parents et amis éloignés** qui ont motivé les personnes pour qu'ils se branchent, étant donné l'intérêt de ceux-ci pour maintenir le contact.

Finalement Proulx (2004) signale que les **collègues dans le milieu du travail** sont importants le plus souvent au moment de l'implantation de nouveaux outils informatiques sur le lieu même du travail. Dans cette même veine, Thatcher, Loughry, Lim et McKnight (2007), soulignent l'importance des pairs et des leaders pour diminuer l'anxiété générée par l'implantation d'une nouvelle technologie dans une organisation. Ces auteurs signalent que l'anxiété observée chez certains usagers d'Internet est liée à leur personnalité et leurs croyances sur cette technologie. Pour diminuer l'anxiété, les auteurs de l'étude proposent de donner les ressources adéquates pour utiliser la technologie aux employés (p.e., information), d'encourager la confiance en soi envers la technologie (qu'elle n'est pas difficile à maîtriser et qu'elle est nécessaire) et d'assurer aux individus l'accompagnement nécessaire dans les nouvelles démarches (que les leaders et les pairs peuvent les aider). Les résultats signalent qu'avec des ressources

adéquates et dans un environnement qui fournit de l'appui, les leaders peuvent réduire l'anxiété d'Internet et avoir une influence sur l'usage de la technologie dans le milieu du travail avec le but d'en faire bénéficier l'organisation.

L'importance du réseau d'appui a été constaté aussi chez les personnes âgées. Ainsi, Lam et Lee (2006), soulignent l'importance de l'encouragement et du support envers les personnes plus âgées - dans l'étude, de 55 ans et plus- dans la formation de la perception qu'elles se font de leur auto efficacité et des résultats obtenus dans l'usage de l'Internet. Les auteurs affirment en même temps que la facilitation de l'accès et des formations ne sont pas suffisantes en elles-mêmes.

Nous avons vu dans la partie sur le contexte de cette thèse, l'importance des responsables dans les télécentres pour motiver et former les usagers dans leur processus d'apprentissage de l'Internet. Nous allons être spécialement attentifs à ce sujet étant donné le rôle central qui est octroyé aux responsables des télécentres dans les politiques dictées qui ont permis leur installation. Nous reconnaissons que d'autres personnes peuvent aussi avoir joué le rôle de 'révélateur' dans le processus.

Jusqu'ici, nous avons vu qu'il existe plusieurs facteurs qui vont participer au processus d'appropriation des technologies telles que les représentations, le contexte socio-économique et le réseau d'appui des individus qui commencent à utiliser l'Internet. Maintenant, nous allons aborder le sujet du genre, aspect qui est souvent abordé dans les études sur les usages des technologies, en particulier de l'Internet. D'après la recherche sur le sujet, est-ce que le genre joue un rôle dans le processus que nous sommes en train d'étudier? Nous essayons d'aborder cette question dans les lignes qui suivent.

#### **2.4.4. Le genre des usagers**

À partir de résultats de la recherche sur le genre et la technologie, nous pouvons signaler qu'effectivement on peut apprécier des différences entre les usages que font les hommes et les femmes (Jouët, 2000). Ces différences pourraient être comprises à partir du

processus d'**acculturation** des deux sexes qui auraient comme conséquence un usage différencié. La différence observée entre les pratiques masculines et féminines à l'endroit des objets de communication est en lien avec le rôle de la culture dans la construction des usages.

« Les écarts observés entre les pratiques masculines et féminines des objets de communication attestent de l'empreinte de la culture dans la construction des usages. Le téléphone apparaît ainsi dans toutes les études comme un objet investi prioritairement par le genre féminin, tandis qu'à l'inverse, les technologies informatiques le seraient par le genre masculin. De fait, si les femmes et les filles utilisent les TIC, leur appropriation paraît plus circonscrite : moindre connaissance du contenu de la technique, prédominance des usages fonctionnels, réticence à s'adonner pleinement au dialogue avec la machine » (Jouët, 2000, p. 504).

D'après Jouët (2003), l'acculturation aux TIC se réalise dans un contexte de construction des identités qui est sexuée; la valorisation de l'exploration aux techniques ainsi que leur usage est largement privilégié chez les garçons. Cette acculturation passe aussi par leur langage; hommes et femmes s'expriment d'une manière différente sur les technologies. « L'acculturation différenciée à la technologie conduirait les femmes à s'investir beaucoup moins que les hommes dans une démarche d'apprentissage cognitif et de maîtrise de l'ordinateur » (p. 62).

« Le désir et le plaisir investis dans la technique apparaissent comme des phénomènes majoritairement masculins. Les fanatiques de la micro-informatique et de la télématique (Minitel, l'Internet aujourd'hui) sont majoritairement des hommes et ce constat est commun aux études menées dans tous les pays » (p. 65). « Le fossé dans l'acculturation des sexes aux technologies informatisées se remarque dès l'enfance et l'adolescence dans les usages des jeux vidéo auxquels s'adonnent beaucoup plus de garçons que de filles » (p. 66).

Jouët (2000) affirme que les recherches sur l'acculturation aux TIC conduisent à une répartition binaire et contrastée entre les hommes et les femmes. Par contre, il faut considérer que les travaux auprès du genre masculin portent essentiellement sur les fanatiques des TIC et concourent à renforcer les stéréotypes d'une culture masculine 'nécessairement' technique; à l'inverse, peu d'études s'intéressent aux femmes adeptes de ces technologies (p. 67). Dans la même veine, Denis et Ollivier (2003) (cités par

Bernier et Laflamme, 2005), proposent une critique de la manière dont on construit la comparaison entre les genres dans le rapport à Internet... « dire que les femmes ont un 'retard' à combler dans leur utilisation du Web revient à prendre, encore, le comportement de l'homme pour norme dans l'analyse. En quoi, signalent-elles, le fait de passer plus d'heures sur Internet est-il préférable à faire autre chose, tel que s'adonner à la lecture, notamment, ou discuter avec des amis? » (p. 307).

Malgré ces différences, le nombre de femmes qui utilisent les TIC ne cesse d'augmenter. Utilisé au début par une majorité masculine et hautement éduquée, selon Cummings et Kraut (2002), les ordinateurs et maintenant l'Internet se sont répandus fortement à travers la population. Les usages ont aussi évolué : de principalement professionnels au départ, ils incluent maintenant des activités personnelles liées au plaisir. Ainsi, –selon des sondages à grande échelle aux États-Unis -, les femmes, les enfants et les gens ayant moins d'éducation trouvent de plus en plus de motifs pour utiliser l'Internet.

D'autres études, bien qu'elles confirment la participation croissante des femmes dans les usages des TIC, indiquent que certaines différences persistent entre les deux genres. Une étude sur l'usage d'Internet en France signale que la population d'internautes français à domicile connaît une féminisation croissante, mais que les femmes ont des durées moyennes (par session et par mois) significativement inférieures à celles des hommes; si elles vivent en couple, leur volume d'utilisation est quantitativement inférieur à celui de leur compagnon (Lelong et Thomas, 2001). Cette situation semble être réaffirmée par Ono et Zovodny (2003), qui signalent que même si la brèche entre les hommes et les femmes en ce qui concerne l'utilisation d'Internet (accès) a diminué considérablement à partir de l'an 2000, une fois en ligne, les femmes restent des usagers moins fréquents et moins intenses. Pour sa part, Dholakia (2006) reconnaît que même si au début, les hommes utilisaient davantage ce genre de technologie, elle soulève le fait que les dernières études montrent que les femmes l'utilisent beaucoup plus qu'avant et que très probablement elles dépassent actuellement les hommes en nombre d'utilisateurs.

Même si cette étude fait référence à l'usage domestique, et ce aux États Unis, elle démontre une tendance vers la féminisation de l'usage.

En ce qui concerne les habiletés pour naviguer sur Internet, Hargittai et Shafer (2006) signalent que celles-ci ne diffèrent pas grandement entre les hommes et les femmes. Néanmoins, les évaluations personnelles des femmes sur leurs propres habiletés (les perceptions) sont inférieures à celles des hommes. Ce genre d'évaluation par rapport aux habiletés, peut affecter significativement le comportement général des femmes sur le Web et le type d'usages qu'elles font. Par ailleurs, dans une étude sur la façon de s'approcher des TIC, Broos (2005), montre que les hommes éprouvent moins d'anxiété que les femmes face à l'ordinateur ; ils ont une attitude plus confiante. L'étude révèle aussi que les personnes avec plus d'expérience avec les ordinateurs sont moins anxieuses face à ceux-ci. Cette expérience majeure n'agit pas de la même façon pour les hommes et les femmes : l'expérience pour une période plus longue a un effet positif dans la réduction de l'anxiété chez les hommes, mais par contre le même effet n'a pas été vu chez les femmes.

D'un point de vue plus spécifique, et par rapport à l'usage du clavardage, une recherche réalisée à Trinidad sur les usages d'Internet souligne les différences qui existent entre hommes et femmes concernant cet outil de communication avec des étrangers. Les hommes ont signalé qu'ils ont toujours une intention de flirt lorsqu'ils bavardent avec des femmes. S'ils le font avec d'autres hommes, c'est toujours pour rechercher une information spécifique. Les femmes, de leur côté, signalent qu'elles communiquent avec des personnes d'autres pays et qu'elles discutent de sujets liés à leur famille (Miller et Slater, 2001, cités par Machin, 2002). Finalement, une étude sur les différences d'usage parmi les étudiants confirme que l'écart de genre diminue en ce qui concerne l'accès et l'auto perception d'efficacité entre hommes et femmes. De plus, les hommes et les femmes utilisent de façon semblable les ordinateurs pour leurs travaux universitaires. Par contre, l'étude établit que les hommes passent plus de temps que les femmes dans des activités extra universitaires avec l'Internet (Imhof, Vollmeyer et Beierlein, 2007).

Malgré les différences observées entre les sexes par rapport à l'usage, et l'évolution que montrent les études jusqu'en 2006, la conclusion proposée déjà par Jouët (2003) nous semble fort intéressante, parce qu'elle sert à expliquer l'évolution des usages chez les hommes et les femmes que nous venons d'étudier. Elle souligne que le dernier mot sur les usages différenciés selon le genre n'est pas dit; il faut considérer que la construction du genre est évolutive et que les femmes s'initient de plus en plus aux technologies informatisées dans différents milieux. En d'autres mots, elle signale que les relations entre les technologies de la communication et le genre sont évolutives et ouvertes car elles s'inscrivent dans la dynamique de l'innovation technique et de l'innovation sociale. D'une part, les femmes s'initient de plus en plus aux technologies informatisées dans le milieu professionnel et, tout comme les filles dans les institutions scolaires, leurs habiletés et leur compréhension des principes de ces technologies se développent avec le temps (p. 81). De plus, les usages évoluent aussi dans le temps; ils s'inscrivent dans les interactions sociales hommes – femmes qui se déroulent dans le milieu professionnel et résidentiel, mais, en retour, ils agissent sur ces interactions et les modifient (p. 82). Finalement, si on parle des femmes, on ne peut pas parler d'une catégorie homogène et univoque, « alors que les fractures sociales et culturelles apparaissent comme des variables discriminantes dans leurs usages des TIC ». La même chose pourrait être dite pour les hommes (p.82).

Nous pensons qu'un exemple de l'évolution, de l'influence de la culture et des relations de genre dans la formation des usages est donné par une étude qui fait référence aux différences d'usage entre les hommes et les femmes aux États-Unis et au Japon (Ono et Zovodny, 2003). L'étude signale que les différences d'habileté d'usage entre hommes et femmes dans le milieu du travail aux États-Unis ne sont plus significatives actuellement, ce qui n'est pas le cas au Japon, où on peut les observer. Mais de telles différences sont dues aux types de travail que réalisent les femmes et les hommes au Japon. C'est donc dire que les habiletés différenciées entre les hommes et les femmes se développent dans un contexte social qui peut changer en fonction des cultures et aussi à travers le temps.

Dans notre recherche, nous pensons qu'il est probable de trouver des différences entre les perceptions et les usages d'Internet des hommes et des femmes dans les télécentres en fonction des rôles que jouent les hommes et les femmes dans leurs familles et leur communauté. Néanmoins, nous pensons que, comme le signale Jouët (2002), l'évolution sociale des dernières années a provoqué des changements en ce qui concerne les rôles des hommes et des femmes au Chili, et nous pensons que cette réalité pourrait être reflétée dans les usages de la technologie, dans le contexte social où nous réalisons notre recherche.

Jusqu'ici, nous avons présenté les aspects principaux de notre cadre théorique. Nous avons commencé par la notion d'usage et nous avons expliqué comment l'appropriation s'insère dans les études sur les usages. Plus tard, nous avons présenté les différentes approches qui se penchent sur les usages et nous avons approfondi celle de l'appropriation. Nous avons étudié les différentes étapes du processus d'appropriation et finalement les facteurs qui pourraient jouer un rôle dans l'appropriation. Dans le chapitre suivant, nous allons présenter la méthodologie que nous avons utilisée pour réaliser notre recherche.

## **CHAPITRE 3**

### **La méthodologie**

Dans ce chapitre, nous allons expliquer la méthodologie utilisée pour réaliser notre recherche et pour répondre à la question que nous avons posée dans la problématique énoncée. Dans un premier temps, nous présentons la stratégie qualitative dans laquelle s'insère notre recherche: l'ethnographie. Ensuite, nous décrivons notre terrain de recherche, c'est-à-dire les différents télécentres que nous avons visités. Nous avons fait cette description de façon chronologique. Au fur et à mesure que nous présentons notre terrain, nous abordons les réflexions qui nous ont conduit à prendre certaines décisions en cours de route. Nous allons justifier nos décisions quant aux déplacements et aux interviewé(e)s selon les expériences que nous vivions sur place. Après avoir présenté notre terrain, nous présentons les outils de collecte de données que nous avons utilisés sur le terrain, soit l'entrevue et l'observation. Finalement, nous faisons référence au processus d'analyse des données. Dans cette section du chapitre, nous expliquons les catégories d'analyse et de codage des entrevues que nous avons faites avec les usagers et les responsables des télécentres, ainsi que les catégories définitives en fonction desquelles nous avons rédigé le chapitre sur les résultats.

### **3.1. L'ethnographie**

#### **3.1.1. L'ethnographie comme stratégie de recherche**

Le but de notre thèse est de connaître l'appropriation d'Internet dans les télécentres, c'est-à-dire les significations de cette technologie pour les usagers et son intégration dans leur vie quotidienne. Nous pensons que l'approche méthodologique la plus appropriée à nos objectifs est celle de la recherche qualitative puisqu'elle permet de saisir l'expérience d'autrui dans toute sa complexité.

Parmi les différentes approches qualitatives, nous avons choisi la stratégie de l'ethnographie. Une stratégie de recherche, selon Denzin et Lincoln (2005), comprend



un ensemble de compétences, de prémisses et de pratiques que les chercheurs emploient au moment de se déplacer d'un paradigme vers le monde empirique. Les stratégies de recherche mettent les paradigmes d'interprétation en mouvement. En même temps, les stratégies de recherche connectent le chercheur avec des méthodes spécifiques de collecte de données et d'analyse de matériel empirique. Ainsi, à partir de l'ethnographie, nous aurons un regard spécifique sur l'être humain et son comportement; nous allons prévoir comment interpréter ce que nous rencontrerons sur le terrain; et nous utiliserons des méthodes de collecte de données cohérentes avec le regard que nous venons de préciser. Autrement dit, si d'un point de vue théorique, notre stratégie de recherche suggère que les êtres humains ont normalement un comportement qui est étroitement lié à leur contexte de vie immédiat, la seule façon de le révéler est, tout simplement, en interagissant avec eux dans le contexte de vie où le phénomène a lieu, soit dans notre cas, les télécentres communautaires visités par les usagers d'Internet.

Ainsi, nous allons approfondir et justifier ce choix de l'ethnographie en abordant les différents points de vue selon lesquels ce champ est perçu. Nous en examinerons les bases épistémologiques et nous verrons à quel point il est difficile de trouver une définition qui fasse consensus parmi les chercheurs. Nous identifierons cependant les caractéristiques principales de la méthode ethnographique proposée par des chercheurs travaillant sur le sujet. Ensuite, nous allons présenter un regard contemporain qui montre les derniers aspects de l'évolution de cette méthode. Pour illustrer l'évolution de cette stratégie de recherche, nous allons aborder les propos d'une étude sur l'Internet qui utilise cette méthode et qui nous amène à réfléchir sur l'importance et la délimitation du *fieldwork*. Finalement, nous ferons une brève récapitulation des notions sur l'ethnographie exposées pour les lier avec notre recherche sur l'appropriation d'Internet dans les télécentres.

### **3.1.2. Vers une définition (description) de l'ethnographie**

Tout d'abord, et même si nous n'avons pas constaté de contradictions flagrantes, nous pouvons dire que la façon de présenter l'ethnographie varie selon l'angle du regard des

chercheurs. Nous pensons que loin de déstabiliser les fondements de notre choix méthodologique, cette diversité les enrichit, et qu'il ne pourrait en être autrement puisque cette méthode a fait son chemin pendant plus d'un siècle et a été utilisée dans différentes disciplines. Elle a de plus reçu, en même temps, l'apport de différents courants de pensée qui se sont développés pendant le XX<sup>ème</sup> siècle en sciences sociales.

Faisons en premier lieu un bref rappel historique. D'après Atkinson et Hammersley (1998), il faut considérer deux phases clés de l'ethnographie pour en comprendre le développement au vingtième siècle : le travail des fondateurs de l'anthropologie moderne et le travail de l'École de Chicago. Comme fondateurs de l'anthropologie moderne, les auteurs citent Boas, Malinowsky et Radcliffe-Brown. Ces chercheurs, selon Atkinson et Hammersley (1998), ont eu comme première motivation le refus de la spéculation en faveur de la recherche empirique. David et Sutton (2004), pour leur part, ajoutent que Malinowsky a établi la tradition ethnographique moderne au début du vingtième siècle en suggérant que vivre dans une culture était la seule manière de la comprendre.

Plus tard, la sociologie a proposé une méthode similaire dans les années 20. Ainsi, l'École de Chicago popularisait des méthodes de recherche sur la vie urbaine qui consistaient à partager du temps avec les gens tout en documentant leurs vies, leurs routines et leurs expériences. Au cœur de la philosophie de l'École de Chicago, était l'idée de comprendre les problèmes sociaux urbains à partir du point de vue des populations locales. Cette école a été influencée par les idées justement de Boas et le « pragmatisme » représenté par G.H. Mead et John Dewey. "The Chicago School stressed the importance of concrete, detailed observations of social behaviour" (Machin, 2002, p. 53).

Or, d'après Hammersley et Atkinson (1995), au cœur de l'ethnographie il y a un conflit entre la recherche qualitative et la recherche quantitative pour procéder comme une science sociale. Ce conflit a été souvent vu comme un affrontement entre deux positions philosophiques différentes : le positivisme et le naturalisme. Le premier promeut les

méthodes quantitatives, et le deuxième promeut l'ethnographie comme la principale, et même la seule, méthode légitime de recherche sociale. Brièvement, ces auteurs signalent que pour le positivisme, la base est la conception d'une méthode scientifique, modelée par les sciences naturelles et en particulier par la physique. La méthode, ici, est concentrée sur la mise à l'épreuve de théories. Concrètement, argumentent les positivistes, c'est seulement par le contrôle de variables physiques ou statistiques et leur rigoureuse mensuration que la science est capable de produire un ensemble de connaissances dont la validité est concluante et qui peut remplacer les mythes et les dogmes du sens commun.

Ces auteurs remarquent qu'en réaction, l'ethnographie a développé un point de vue alternatif quant à la nature même de la recherche sociale, appelé fréquemment « naturalisme ». Les naturalistes proposent que, si possible, le monde social soit étudié dans son état naturel, sans l'intervention du chercheur. Ainsi, un cadre naturel qui évite les expérimentations et les entrevues formelles, devrait être la première source des données. "The primary aim should be to describe what happens in the setting, how the people involved see their own actions and those of others, and the contexts in which the actions take place" (Hammersley et Atkinsons, 1995 p. 6). Pour les naturalistes, le comportement humain ne peut pas être compris comme quelque chose de causal, dans un sens mécanique. Ainsi, la possibilité de découvrir les lois du comportement humain n'est pas envisageable pour les naturalistes. Pour eux, le comportement est continuellement construit et reconstruit à partir des interprétations des situations où l'on se trouve. La signification est importante ici pour le naturalisme : "in order to understand people's behaviour, we must use an approach that gives us access to the meaning that guides that behaviour" (Ibid., p.8)

Dans un texte de 1998, Hammersley et Atkinsons présentent de façon schématique et « en termes pratiques », les caractéristiques principales de l'ethnographie, qui est pour eux une forme de recherche sociale. Dans ce cas, on fait référence plutôt à la recherche en soi, une fois qu'on a accepté, par exemple, que la meilleure façon d'aborder un phénomène social est de se déplacer sur le terrain.

Dans un sens plus large, pour Hammersley et Atkinsons (1995) l'ethnographie, dans sa forme la plus caractéristique, est une méthode qui inclut l'observation participante, ouvertement ou autrement, dans la vie quotidienne des personnes sur une longue période de temps, en regardant ce qui arrive, en écoutant ce qui est dit, en posant des questions et en recueillant toute information susceptible de clarifier la situation qu'on est en train d'étudier.

Le fait d'observer et d'écouter comment les gens se comportent dans leur vie quotidienne, suppose, selon Machin (2002) de faire attention à la culture dans laquelle vivent les personnes. La façon dont les gens parlent est fortement influencée par les représentations qui sont disponibles pour eux dans leur culture. Pour Machin (2002), l'ethnographie veut faire accéder le chercheur à la façon dont la vie des personnes devient significative pour eux. Les personnes étudiées, sont les premiers concernés pour expliquer aux chercheurs leur propre place dans ce monde.

“The most important part of doing ethnography is that the ethnographer has to take a view of people's behaviour as being determined largely by the culture in which they live, through which they acquire a repertoire of tools for making sense of the world and themselves” (Machine, 2002, p. 2).

Il est intéressant de constater que pour ces auteurs, l'ethnographie, en fait, n'avait jamais été si populaire parmi les sciences sociales. En même temps, elle n'avait jamais fait l'objet de critiques et de révision comme aujourd'hui. Malgré cette réserve, si on parle d'ethnographie, on fait référence à certaines caractéristiques spécifiques, dirons-nous, permanentes.

En terminant cette partie, il est intéressant d'attirer aussi brièvement l'attention sur la discussion des outils de collecte de données proposés par l'ethnographie. Si nous avons vu qu'à l'origine, l'ethnographie proposait la participation du chercheur sur le terrain pendant de longues périodes faisant de l'observation participante, l'utilisation d'autres techniques que l'observation participante ont été considérées à partir des influences que

nous venons de voir et de l'utilisation de cette méthode par d'autres disciplines que l'anthropologie. Ce qui reste hors de tout doute est l'importance du terrain même, là où les choses arrivent. Ainsi, Atkinsons et al. (2001) précisent : "Whatever the range of data collection techniques, we believe that ethnography research remains firmly rooted in the first-hand exploration of the research setting" (p.5). Plus directement, David et Sutton (2004) notent que la collecte des données en ethnographie ne se réalise pas toujours à partir de l'observation (participante ou non). La collecte de données en ethnographie peut supposer les entrevues et l'utilisation de documents comme sources (p.103). Finalement, nous voudrions ajouter une citation de Goldbart et Hustler (2005), qui abordent ce sujet de façon plus large :

"For some researchers, it can only be 'proper' ethnography if the researcher is a *participant observer* in the *everyday lives*<sup>29</sup> of whichever society or group he is studying. You will, however, find the term ethnography linked to a wide range of studies, not all of which make extensive or even any use of participant observation in the strong sense of the term" (Goldbart et Hustler, 2005, p. 16).

En somme, pour Hammersley et Atkinsons (1998) l'ethnographie s'identifie en général par les caractéristiques suivantes<sup>30</sup>:

- une forte emphase sur l'exploration de la nature d'un phénomène social en particulier plus que sur la proposition de prouver des hypothèses sur le dit phénomène;
- une tendance à travailler d'abord avec des données non structurées, c'est-à-dire, des données qui ne sont pas liées au moment de la collecte de données, à un ensemble fermé de catégories d'analyse;
- la quête d'un petit nombre de cas, parfois seulement d'un cas en détails;
- une analyse des données qui suppose des interprétations explicites de la signification et des fonctions des actions humaines. Le produit de cette analyse prend la forme, principalement, d'une description et d'explications verbales où la quantification et l'analyse statistique jouent un rôle plutôt subordonné (p. 248).

---

<sup>29</sup> Italiques dans l'original.

<sup>30</sup> Ce schéma est repris par plusieurs auteurs qui présentent cette méthode dans des ouvrages méthodologiques (voir par exemple, Keyton, 2000, p. 286).

### 3.1.2.1. Une étude ethnographique sur l'Internet

Nous trouvons intéressant de citer ici une étude ethnographique sur l'utilisation non-professionnelle d'Internet à la maison faite au Canada par Bakardjieva (2005). L'auteure a voulu comprendre les pratiques technologiques selon le point de vue des usagers :

“It draws on users’ narratives and examines the arrangements of their personal Internet-related spaces. The exploration of the electronic ‘interiors’ carved by my respondents in the memory of their computers adds a new technique to the toolbox employed by earlier ethnographies of media consumption” (Ibid.,p.7).

En faisant référence à Seiter (1999), Bakardjieva (2005) affirme que les chercheurs qui étaient des pionniers dans la recherche ethnographique des auditoires des médias ont été intéressés, pas nécessairement par le comportement observable, mais plutôt par les structures de signification produites par ceux-ci. En même temps, ils trouvaient important le fait d'examiner le contexte de réception des médias. Les caractérisations de l'*ethnography audience* de Moores (1993; 1996) et Morley (1992) se ressemblent, affirme Bakardjieva (2005). Ces auteurs accentuent l'importance du *natural setting*, le contexte, l'holisme, et le point de vue des personnes étudiées, comme étant la seule façon dont les projets de recherche ethnographique sur les auditoires puissent être encadrés.

Bakardjieva (2005) reconnaît, néanmoins, que le travail ethnographique sur les auditoires ne répond pas nécessairement à ce qu'on connaît traditionnellement comme approche ethnographique, ce qui a été critiqué par certains chercheurs. En fait, affirme la chercheuse, certains études citées comme représentatives de la tradition ethnographique dans le domaine des médias s'appuient sur de courtes périodes de contact entre chercheurs et sujets, avec la réalisation d'entrevues semi-structurées en profondeur, et même de questionnaires (p. 78). Bakardjieva (2005) s'explique quant à sa propre recherche :

“Identifying my methodological stance with that of audience ethnography and employing short-term interview and observation techniques, I realize

that the genuineness of my ‘ethnography’ is questionable from this classical anthropological perspective. Yet, I believe ethnography remains the closest conceptual framework against which my methodology can be defined and understood (...) I have been committed to, first, studying a naturally occurring practice, second, interacting with my informants in their natural setting, third, grasping their understanding, and finally, maintaining an open dialogue with them...” (Bakardjieva, 2005, p. 79).

Dans notre cas, il nous semble très intéressant de considérer cette ‘forme’ d’ethnographie, que nous trouvons cohérente avec l’évolution de la discipline. Elle confirme d’ailleurs la pertinence de notre choix méthodologique dans le domaine des usages des technologies et nous interpelle sur la flexibilité de la stratégie face à de nouveaux sujets de recherche.

Pour terminer cette réflexion sur l’ethnographie nous allons aborder brièvement le sujet du terrain de recherche à partir de réflexions proposées par certains auteurs. En effet des chercheurs proposent que le terrain de recherche même, élément clef dans une recherche ethnographique devient de plus en plus difficile à délimiter pour aborder certains sujets, poussant les tenants de cette méthodologie à une réflexion permanente

### **3.1.2.2. Le nouveau regard sur le *fieldwork***

Dans l’évolution vécue par l’ethnographie, nous pouvons constater une réflexion très intéressante sur le terrain de recherche. Présentement, et selon certains regards, le terrain de recherche est vu différemment à cause de nouveaux sujets de recherche. Ces nouveaux sujets mettent en question la façon de s’approcher du *fieldwork* et la définition même du *site*.

Dans son ouvrage *Virtual Ethnography*, Hine (2000) explique la complexité d’étudier un phénomène comme l’Internet et son usage. Elle fait référence à l’ethnographie mobile et multi-située (proposé par Marcus, 1995) en signalant qu’elle fournit quelques outils pour explorer des objets ethnographiques qui traversent les espaces géographiques ainsi que la définition de ce qu’est un informateur. Ces développements ouvrent un espace pour penser l’ethnographie comme une façon de connaître basée sur l’expérience et qui ne

s'attend pas dans tous les cas à produire une étude holistique d'une culture bien délimitée.

Concrètement, affirme Hine (2000), des descriptions holistiques on est passé à des études portant sur des sujets particuliers d'intérêt plus centré et limité. Ainsi, au lieu d'étudier un style de vie dans son ensemble, les ethnographes en sociologie et en études culturelles ont été plus intéressés par une partie de la vie ou par un de rôles des individus : des personnes en tant que patients, étudiants, public ou professionnels.

L'emphase traditionnelle de l'ethnographie sur le terrain, qui établit un lieu avec des limites physiques, selon Hine (2000), a eu des implications importantes pour la constitution des objets ethnographiques. "The objects produced and studied through ethnography, its communities and societies, have been largely understood in spatial terms" (p. 58). Ainsi, insiste Hine (2000), la tendance à considérer le terrain comme le lieu où l'on va et où l'on reste, renforce l'idée de la culture comme quelque chose qui existe dans cet endroit et qui est délimitée par un espace physique.

En revenant à l'idée de l'ethnographie multi située, Hine (2000) cite Marcus (1995) qui suggère que l'ethnographie "could (should) be adapted to 'examine the circulation of cultural meanings, objects and identities in diffuse time-space" (p.96 dans Marcus). Marcus, qui a proposé ce concept de *Multi-sited ethnography*, propose une gamme de stratégies permettant aux chercheurs de construire un terrain avec l'absence de sites bien limités, ce qui inclut le suivi de gens, de choses, de métaphores, de récits, de biographies et de conflits. "The heterogeneity of this collection of organizing concepts suggests that this will not be easy, and that ethnographers who follow Marcus's advice will need to embrace the insecurity of never quite knowing when one is in the field" (Hine, 2000, p. 60).

Autrement dit, Marcus (2002) insiste :

« Sous la pression des théories sociales et culturelles qui évoluent, d'une part, et des conditions changeantes du monde et des objets d'étude qui



s'offrent à l'ethnographie, d'autre part, la critique se concentre actuellement sur le modèle traditionnel et hautement symbolique du travail de terrain » (p. 2).

De façon plus concrète pour ce chercheur : « Les objets de l'ethnographie doivent maintenant être conçus dans des espaces discontinus et plus fragmentés » (Marcus, 2002, p. 7).

Ainsi comme Bakardjieva (2005) soulève les différentes formes d'ethnographie qui ne correspondent pas toujours à un schéma classique et Hine (2000) soulève les nouveaux regards sur le *fieldwork*, nous pensons que certains points de vue proposées par ces auteurs sont pertinents par rapport à notre sujet de recherche et à notre propre terrain. Quelques éléments présentés par ces auteurs vont servir à comprendre davantage certains événements qui n'étaient pas prévus dans notre projet de thèse et dans la planification du terrain; ils ont été perçus seulement à l'heure d'interagir avec les personnes sur le terrain.

Jusqu'ici, nous avons présenté les aspects principaux de la stratégie de recherche que nous utilisons pour faire notre recherche, soit l'ethnographie. Dans les lignes qui suivent, nous allons récapituler brièvement les différents sujets abordés auparavant en les reliant à notre sujet de recherche, c'est-à-dire l'appropriation d'Internet dans les télécentres.

### **3.1.3. Récapitulation des notions sur l'ethnographie en regard de l'appropriation d'Internet dans les télécentres**

L'ethnographie peut être comprise comme une stratégie de recherche liée au paradigme qualitatif dans le sens où elle nous donne un cadre d'idées et d'actions pour nous déplacer sur le terrain. Cette stratégie propose des outils pour faire la collecte des données comme l'observation participante et l'entrevue.

Depuis ses débuts, l'ethnographie a évolué considérablement grâce à l'influence d'autres disciplines. Mais le fait d'échanger sur le *natural setting* avec les personnes dont nous sommes intéressées à étudier demeure un des traits principaux; ce fait constitue la

meilleure façon d'aborder un phénomène social. Les personnes interprètent les situations qui les entourent en leur octroyant une signification. Cette signification, en même temps, est alimentée (déterminée) par la culture où la personne vit, ou par des éléments d'autres cultures qui viennent alimenter la sienne propre.

Pour notre recherche, nous avons proposé une stratégie ethnographique. Étant donné que nous voulons connaître l'appropriation que font les usagers de l'Internet dans les télécentres installés par le gouvernement et certaines ONGs, cette stratégie semblait la plus adéquate. Comme nous l'avons vu dans le cadre théorique, l'appropriation d'une technologie est étroitement liée à la signification (au sens) que la personne octroie à l'usage de celle-ci. L'ethnographie nous propose alors d'observer cette construction de sens en milieu « naturel », là où les personnes utilisent les ordinateurs connectés à Internet, c'est-à-dire les télécentres.

Parmi toutes les disciplines qui ont utilisé l'ethnographie comme stratégie de recherche qualitative, on trouve les études sur les médias. Les chercheurs dans ce domaine qui ont utilisé ce paradigme méthodologique, selon Bakardjieva (2005), étaient intéressés à connaître les structures de significations produites par les personnes qui utilisaient les médias et non nécessairement par leur comportement observable.

Les études sur les médias et leur public rendent compte de la complexité de nouveaux sujets où les frontières du terrain ne sont pas nécessairement claires. Certains sujets comme celui de l'Internet dans le monde contemporain ne se prêtent pas à un terrain de recherche spécifique avec des frontières strictement établies. Au contraire, le terrain où se déroule l'appropriation semble toujours plus large, physiquement et métaphoriquement parlant. L'appropriation d'Internet ou de n'importe quelle technologie se réalise de façon différente dans un endroit communautaire à but non lucratif qu'à l'intérieur du foyer : les ordinateurs n'appartiennent pas aux usagers, il y a toujours un responsable qui peut les aider à surmonter les difficultés, ils peuvent coopérer entre eux, il y a des limitations temporelles à l'usage, etc. Enfin, il y a plusieurs éléments en jeu qui n'existent pas dans une organisation (un bureau) ou à la maison.

Ainsi nous acceptons que notre terrain sorte, très probablement, des frontières physiques que nous avons prévues. Il ne reste pas confiné à l'intérieur du télécentre ni dans l'interaction homme-machine.

Et si les frontières du *fieldwork* peuvent être repensées, le rôle de la culture dans laquelle se réalise la recherche l'a été aussi. Ainsi, nous acceptons l'idée que les gens donnent un sens à la technologie et à l'utilisation d'Internet à partir de leur propre culture, qui leur fournit des outils d'interprétation. Par contre, nous pensons que les significations créées par les personnes ne sont pas seulement déterminées par une culture seule et claire, mais par un ensemble d'éléments culturels qui rendent compte d'une culture urbaine et en même temps rurale, par exemple, d'une culture nationale et d'une culture régionale, etc. Ce débat est animé à la lumière des études sur l'Internet mais aussi à la lumière de phénomènes comme la mondialisation, où les frontières ne sont plus claires comme auparavant, ou comme celui des cultures hybrides<sup>31</sup>. Dans ce dernier cas, comment un comportement pourrait être déterminé par la culture d'une personne, si sa culture n'est plus 'une'?

Finalement, par rapport aux outils de collecte des données proposés par l'ethnographie, nous avons vu que l'observation participante était la forme privilégiée, surtout si l'on regarde du point de vue de l'ethnographie classique, comme y fait référence Bakardjieva (2005). Mais cette option est relativisée par certains chercheurs qui privilégient avant tout le fait d'être sur le terrain et de procéder à l'exploration sans intermédiaires, quelle que soit la technique utilisée.

Nous avons privilégié l'entrevue avec des questions ouvertes. Nous pensons que la narration d'expériences sur l'usage de l'Internet dans le milieu quotidien des personnes étudiées, va nous servir pour approfondir le processus même d'appropriation d'Internet. Nous avons aussi réalisé des observations, mais cet outil nous a servi plutôt comme un

---

<sup>31</sup> Je fais référence ici au travail de Néstor Garcia Canclini

élément déclencheur de questions et pour réaliser la description physique de sites et non nécessairement des comportements (usages). Dans les lignes qui suivent nous allons décrire notre terrain de recherche et le processus de recrutement des participants. Cette description s'inscrit dans la tradition ethnographique et sert à communiquer le contexte dans lequel habitent les usagers de l'Internet ainsi que notre expérience comme chercheur sur le terrain.

### **3.2. Le terrain de recherche**

Avant de partir sur le terrain de recherche durant 12 semaines à partir de la fin d'octobre 2006, nous avons déjà visité quelques télécentres, au cours de voyages précédents au Chili, en 2004 et en 2005. Nous avons visité un télécentre à Santiago (Lo Hermida, appartenant à la Corporation El Encuentro); à Talca et à Linares (Corporation Maule Activa); et à Gorbea (Institut d'informatique éducative, Université de la Frontière). Ces visites avaient comme objectifs d'explorer le terrain définitif, d'envisager de probables difficultés, de découvrir les conditions permettant l'accès aux personnes faisant l'objet de l'étude, soit les usagers des télécentres ainsi que les responsables des centres. À partir de cette expérience, nous nous sommes rendu compte que les responsables des organismes qui administrent les télécentres étaient toujours disponibles pour en faciliter l'accès et parler avec les responsables des centres mêmes à propos de notre recherche. Nous avons fait quelques entrevues exploratoires avec des usagers, ce qui nous a permis d'évaluer leur intérêt à parler de leurs expériences avec la technologie. Ces premières entrevues que nous avons faites avec les usagers ont été utiles aussi pour modifier la première version de la grille d'entrevue.

Dès notre arrivée au Chili en octobre 2006 nous avons établi que Santiago serait notre centre d'opérations. C'est dans cette ville que nous avons recontacté par courriel et par téléphone, les responsables des réseaux et des télécentres qui allaient nous permettre de visiter les centres (et avec qui nous avons déjà communiqué depuis Montréal avant de faire le voyage). À Santiago, nous avons recueilli aussi de l'information auprès du gouvernement, du PNUD, et nous avons fait des entrevues avec la responsable du

gouvernement pour la coordination des télécentres, la responsable du réseau Redes, le responsable du réseau Biblioredes et le responsable de la Corporation El Encuentro. Après un regard général sur les télécentres au Chili, à partir de notre propre expérience et des voyages antérieurs, nous étions intéressés à visiter les télécentres dans différentes villes du Chili, gérés par des organisations de différents types et financés aussi par des ONGs et par le gouvernement. L'étude s'est déroulée dans cinq télécentres situés dans quatre villes ou villages du Chili : **Villarrica**, télécentre du réseau Redes et télécentre du réseau Biblioredes; **San Rosendo**, télécentre du réseau Redes; **Talca**, télécentre du réseau Maule Activa et à **Santiago** dans le quartier Lo Hermida, télécentre du réseau Fundacion El Encuentro (voir carte du Chili, page suivante).

Nous allons décrire notre terrain de recherche dans l'ordre chronologique des séjours, principalement pour les visites successives aux télécentres. Nous pensons que les jours passés à Santiago, comme nous l'avons signalé auparavant, font partie aussi du terrain mais, hormis des entrevues avec les responsables des réseaux et du gouvernement, ainsi que la collecte de documentation, une grande partie de notre séjour à Santiago a été utilisée pour organiser le terrain en région. Nous avons dédié beaucoup de temps à trouver les personnes à interviewer, pour fixer les dates des visites et pour nous installer dans chaque ville. Il faut ajouter aussi à la préparation des voyages les temps de réflexion et d'évaluation du terrain où nous prenions des décisions sur la suite, ainsi que la révision des notes de terrain et les transcriptions des entrevues.

Dans les lignes qui suivent, nous allons faire référence aux endroits que nous avons visités et aux personnes que nous avons interviewées, qui constituent notre échantillon. Au cours de notre récit, nous allons expliquer et justifier nos décisions par rapport aux personnes choisies pour les entrevues et aux prises de décisions menant à un site déterminé, et plus tard, à le quitter. Nous allons expliquer aussi les changements que nous avons vécus sur le terrain par rapport à ce que nous avons anticipé faire avant de partir. Il faut ajouter, finalement, que dans le rapport d'expériences de chaque télécentre, nous abordons ce que nous considérons les faits saillants, qui vont aider à comprendre et

à mettre en contexte notre recherche. Ces éléments vont aider également à comprendre, dans le chapitre suivant, la présentation des résultats.

### Carte du Chili



Nous avons débuté notre recherche à Santiago en prenant contact avec les responsables des réseaux Redes et Maule Activa. Comme nous l'avons signalé auparavant, nous avons déjà visité le télécentre de Villarrica, qui appartient au réseau Redes, l'année précédant la réalisation de notre terrain. Nous étions intéressés à revenir sur ce télécentre, étant donné qu'il est dirigé par une organisation Mapuche, l'ethnie la plus importante du Chili (par rapport au nombre). Il nous semblait intéressant de connaître leurs expériences en tant qu'agriculteurs avec les nouvelles technologies. Nous voulions dresser un portrait aussi varié que possible tant en considérant nos limites temporelles, financières et matérielles.

Avant de partir à Villarrica, nous avons rencontré la responsable du réseau Redes à Santiago. Avec elle, nous avons discuté de la possibilité de visiter le télécentre de Villarrica, cette fois pour réaliser des entrevues. C'est à ce moment que nous avons eu la première surprise. Pour la responsable, ce télécentre ne constituait pas le meilleur exemple du réseau, parce que les activités n'y étaient pas très intenses. Elle nous a proposé un autre télécentre, à San Rosendo, un peu plus au nord que celui de Villarrica, un télécentre administré par une association de jeunes. Nous avons décidé de partir deux semaines à Villarrica, de visiter le télécentre de Redes, et de prendre là-bas une décision sur l'autre télécentre proposé.

### **3.2.1. Villarrica**

Une fois installés à Villarrica, nous sommes allés visiter le télécentre de Redes, administré par une organisation Mapuche<sup>32</sup>. Villarrica est une ville de 50 mil habitants située à 755 kilomètres au sud de Santiago. L'aéroport le plus près se situe à Temuco, 80 kilomètres au nord. Il s'agit d'une ville touristique et même si nous ne pouvons pas parler d'une ville habitée principalement par les mapuches, elle se situe dans la région où cette ethnie est très nombreuse. En chemin vers le télécentre, nous sommes entrés à la bibliothèque municipale située dans le même secteur où nous avons découvert l'existence d'ordinateurs disponibles pour le public, qui appartenaient au projet Biblioredes. Une fois arrivé au télécentre de Redes, nous avons rencontré la responsable. Il s'agissait d'une jeune qui n'était pas Mapuche mais parente d'une personne qui possède des terrains agricoles près des communautés mapuches. Isabel s'est montrée très gentille avec nous, nous expliquant le fonctionnement du télécentre et son administration. Elle nous a annoncé pour ce matin-là l'arrivée au centre d'un groupe de personnes devant participer à une séance de formation. Nous avons demandé la

---

32 Une description plus détaillée des villes et villages visités est présentée dans le chapitre Résultats. Beaucoup d'information provient des entrevues réalisées avec les responsables et de documents recueillis sur le terrain.

permission de rester pendant cette séance. Il s'agissait d'une activité avec des membres de l'organisation et de fonctionnaires d'organismes publics qui l'appuyaient et avaient participé à une activité de promotion des aliments sans produits agrochimiques réalisée en Italie, une rencontre sur le *slow food* organisée par Terra Madre. À cette occasion, une délégation de membres de l'organisation est allée en Italie avec des fonctionnaires pour participer à l'événement. La rencontre à Villarrica le matin de notre arrivée était l'occasion de montrer par des photos les activités réalisées en Italie, et de motiver d'autres personnes à participer à ce genre d'activités, qui encouragent la production locale à petite échelle.

Plus tard, Isabel nous a montré, à l'aide du logiciel Google Earth, l'emplacement des communautés mapuches desservies par le télécentre; ainsi, nous avons compris que les communautés étaient très éloignées de la ville de Villarrica. Au fur et à mesure que la journée avançait, Isabel nous expliquait qu'il n'y a pas beaucoup de public présent au télécentre parce que, parmi d'autres raisons, « les gens n'ont pas beaucoup de temps pour venir en ville ». Elle nous a expliqué que l'organisation avait toujours pensé installer des ordinateurs dans chaque communauté, mais que c'est matériellement impossible étant donné le manque de connexion. Isabel a précisé que pour les communautés auxquelles le télécentre est destiné, la plus grande richesse est la terre. Les propriétaires possèdent des hectares qui ont été subdivisés au fur et à mesure que leurs enfants grandissaient. Les gens sont très peu scolarisés et sont artisans, petits producteurs de légumes, d'œufs, éleveurs d'animaux, etc. Elle nous a dit que les gens survivent pauvrement mais possèdent plusieurs technologies comme le DVD, le téléphone cellulaire, etc. Elle a ajouté qu'ils dépensent beaucoup d'argent pour les animaux mais pas pour le confort de la maison. Elle a illustré cette situation avec la phrase suivante : « souvent, ils achètent des médicaments pour les animaux mais pas pour eux ». Isabel nous a expliqué que le télécentre est un lieu de rencontres pour la population desservie par le centre (les communautés mapuches) qui est de passage dans le village, que les personnes viennent à une réunion et restent pour utiliser les ordinateurs, pour accomplir des tâches concrètes. Il s'agit d'un endroit de passage aussi pour certaines personnes qui viennent en ville et qui décident de se reposer au télécentre.



Isabel est très accueillante; elle offre du café et des biscuits aux personnes qui viennent et qu'elle connaît, surtout les plus âgées. Isabel a précisé que le système d'exploitation du télécentre est Linux.

L'après-midi du même jour, nous avons décidé de visiter la bibliothèque où nous étions entrés la première journée pour explorer la possibilité d'élargir notre terrain au centre d'accès installé à l'intérieur de celle-ci. Après avoir passé quelques heures à la bibliothèque et expliqué la raison de notre visite à la personne responsable, nous avons décidé de partager notre semaine entre les deux centres. Isabel nous avait signalé la faible activité du télécentre; notre objectif était de parler avec des usagers, et pendant toute la journée nous n'avions vu personne. Notre expérience directe sur le terrain confirmait les hésitations qu'avaient eu à Santiago les personnes du bureau central du réseau Redes. Au fur et à mesure que les journées avançaient, cette situation se confirmait, et Isabel, avec qui nous avons établi un très bon rapport, voulait nous aider à rencontrer des usagers.

La bibliothèque, située sur le même terrain municipal que le télécentre de Redes, est destinée principalement à une population adulte. Pour leur part, les jeunes étudiants ont accès aux ordinateurs et aux livres dans les bibliothèques de leurs établissements scolaires. Avec l'autorisation de la responsable de la bibliothèque, nous y sommes restés à observer les activités. Le centre est très animé. Il y a plusieurs personnes qui entrent et demandent à utiliser un ordinateur ou à consulter des livres. Assis à une des tables de la bibliothèque, nous mettons au point la grille d'entrevue que nous allons soumettre à la responsable à partir de ce que nous étions en train d'observer. Dans la bibliothèque, il y a une personne responsable de son administration, señora Raquel, et une personne responsable de tout ce qui concerne les ordinateurs, Victoria. Celle-ci assigne les ordinateurs aux usagers et annonce que le temps est écoulé après 30 minutes d'utilisation. Victoria est aussi la personne responsable des séances de formation qui sont données au télécentre. Il était intéressant de voir le processus pour utiliser un ordinateur : l'utilisateur arrive au télécentre et demande le service; le responsable assigne un ordinateur, une fois le temps écoulé, la responsable signale à vive voix, où qu'elle se

trouve, que le numéro « X » (les ordinateurs ont un numéro) doit être libéré. En général, les usagers savent quel ordinateur ils vont utiliser et attendent tout près de la personne qui doit le libérer.

Nous avons appris aussi que si Victoria est bien la responsable officielle en ce qui concerne les ordinateurs, tous les employés de la bibliothèque sont capables d'aider les usagers qui en ont besoin. La bibliothèque compte huit ordinateurs connectés à Internet. Les employés de la bibliothèque ont tous été préparés par des formateurs externes. D'après la señora Raquel, le fait d'avoir préparé les employés mêmes de la bibliothèque à donner ce nouveau service a évité l'émergence de conflits lors de l'arrivée du personnel externe. « C'est toujours la même équipe de travail », affirme-t-elle. Par rapport aux séances de formation, señora Raquel nous explique que la bibliothèque a des buts spécifiques par rapport à la quantité de personnes à former, ce qui a souvent été décidé depuis Santiago. Elle exprime son mécontentement par rapport à ce genre de politiques. Elle nous explique qu'une fois les séances terminées, les gens qui ont pris les cours sont 'obligés' de venir pratiquer à la bibliothèque, étant donné qu'ils reçoivent un diplôme d'aptitude qu'ils vont présenter lors d'entrevues d'emploi. Alors le personnel de la bibliothèque se sent, dans une certaine mesure, responsable de la performance de ces ex-étudiants.

Plusieurs activités se déroulent à la bibliothèque. Un des jours où nous sommes allés, il y a eu la visite d'un cours d'étudiants du primaire avec leur professeure. L'activité s'insérait dans une activité plus large qui était celle de « connaître la ville ». Señora Raquel accueille les étudiants et leur donne les informations de base : nom de la bibliothèque, comment sont organisés les livres, l'importance des ordinateurs, qui peut les utiliser, etc.

Nous avons aussi assisté à une séance de formation donnée par Victoria. Elle était destinée à un groupe d'artisans de la région pour qu'ils apprennent à créer une page Web. La séance de formation se déroule pendant l'heure du midi, lorsque les artisans ont fermé leurs ateliers et que les employés de la bibliothèque sont allés déjeuner. On s'est

assis à une table près des ordinateurs d'où l'on a pu voir comment se déroulait la séance de formation. Il y avait 5 personnes. Victoria leur annonce qu'on va voir les derniers aspects de Word pour entrer après sur le Web. Au fur et à mesure que se déroule la rencontre, un monsieur se distingue du reste du groupe. Il est le premier à exécuter les ordres de Victoria et après, il aide aimablement les autres. Dans le groupe, les gens ont l'air de se connaître, il y a beaucoup de familiarité entre eux. Victoria explique pas à pas et encore une fois, *don Leandro*, dont nous venons de parler, semble se sentir très à l'aise avec la nouvelle expérience. Un d'entre eux a déjà une adresse qu'il voudrait visiter. Victoria les encourage à chercher des sites qui abordent des sujets qui les intéressent. L'échange entre les étudiants est constant, ils parlent entre eux, s'aident et s'amusent en riant de leurs propres difficultés. La fin approche et Victoria leur conseille de réviser les notes de cours parce qu'il y a de l'information qui commence à s'accumuler. Elle leur propose aussi de regarder des pages Web pour qu'ils commencent à imaginer quel type de page ils veulent construire.

Deux jours plus tard, nous avons voulu parler avec Don Leandro pour lui demander s'il voulait participer à une entrevue sur l'utilisation d'Internet. Nous lui avons expliqué que nous avions assisté à la séance de formation et que son expérience était intéressante pour nous. Il a été très aimable, mais nous a dit qu'il ne se sentait pas très à l'aise de parler avec nous étant donné qu'il était encore novice et qu'il craignait de ne pas avoir de choses intéressantes à nous dire. Malgré notre insistance sur la valeur de son expérience, il n'a pas accepté notre invitation. Il semblait d'ailleurs plus soucieux de faire une page Web pour vendre les produits de son atelier d'artisanat en cuir : « Ici on est connu dans le village, seulement, avec Internet on peut être connu ailleurs », nous a-t-il confié.

Dans la Bibliothèque, nous avons décidé d'interviewer Victoria en tant que responsable. Avec elle, on a approfondi plusieurs questions que nous avons déjà abordées de façon informelle. Victoria nous a aidé à identifier de possibles usagers à interviewer. Elle nous a parlé de don Carlos, un monsieur qui avait participé à une séance de formation destinée aux adultes et qui était en ce moment à la bibliothèque. Nous avons fait une entrevue avec lui. Également, elle nous a parlé de don José, un monsieur d'âge moyen

qui visitait le télécetre tous les jours. Nous avons fait aussi une entrevue avec lui, mais au fur et à mesure que nous avancions dans l'entrevue, nous nous sommes rendu compte que le matériel recueilli serait peu utile. Malheureusement, don José avait une mauvaise diction et il avait de la difficulté à approfondir les sujets. Il répondait par des monosyllabes et semblait parfois ne pas avoir compris la question. Notre expérience avec lui a été la moins productive de toutes les entrevues et nous avons décidé plus tard de ne pas le compter parmi les sujets de l'étude. Un autre jour, à la bibliothèque, nous avons parlé avec la personne responsable des aspects techniques de la bibliothèque, le seul homme travaillant au centre. On lui a expliqué notre travail et il nous a parlé de Rosalia, une jeune femme qui suivait une formation en ligne et qui venait tout le temps. À une autre occasion, lorsque nous avons interviewé señora Raquel pour avoir un regard général des activités de la bibliothèque, elle nous avait signalé la même personne, Rosalia. « Elle vient 'chater' tous les jours, c'est la seule chose qu'elle fait », nous avait-elle dit. Nous étions intéressés à interviewer cette personne, d'autant plus qu'elle a accepté volontiers de répondre à nos questions. Nous avons vu auparavant à la bibliothèque les trois usagers que nous avons interviewés.

Arrivé à la fin de la semaine, nous n'avions toujours pas eu la possibilité d'interviewer un usager du télécetre Redes. Isabel nous a dit qu'il n'y avait pas eu vraiment d'usagers au cours des derniers jours. De toute façon, nous avons décidé d'interviewer Isabel. Elle est revenue avec plus de détails sur ce dont nous avons parlé au début de la semaine. Ainsi, nous avons appris le fonctionnement de l'organisation et ce pourquoi, peut-être, le volet « Internet » ne marchait pas comme prévu.

En récapitulant, nous avons fait 6 entrevues à Villarrica, soit deux responsables de la bibliothèque (señora Raquel et Victoria), trois usagers (don José, don Carlos et Rosalia) et la responsable du télécetre Redes (Isabel).

### 3.2.2. San Rosendo

Après notre séjour à Villarrica, nous sommes partis d'abord à Los Angeles, une ville située à 3 heures d'autoroute au nord. Étant donné qu'il n'y a pas d'hôtels à San Rosendo, nous faisons le voyage entre Los Angeles et Laja tous les jours, ce qui prenait une heure d'autoroute. Laja est une ville voisine de San Rosendo. Il s'agit d'un centre plus important qui a, entre autres choses, une industrie de production de cellulose. De Laja nous devions prendre un transport appelé « colectivo »<sup>33</sup> qui nous amenait à San Rosendo. Nous sommes restés une semaine dans ce village de moins de quatre mille habitants.

Le télécentre de San Rosendo se situe à l'entrée du village. Il est installé à l'intérieur d'une ancienne voiture de train qui a été rénovée pour accueillir une association de jeunes, qui l'utilisent comme centre de rencontre. Plus tard, ils ont ajouté des ordinateurs. Lorsque nous sommes arrivés la première fois, à l'heure du midi, le télécentre était fermé et il y avait une affiche qui disait qu'il n'y avait pas de connexion à Internet ce jour-là. Nous avons appris plus tard que le télécentre, en règle générale, ouvrait ces portes à partir de deux heures l'après-midi. Nous nous sommes mis en contact avec un des dirigeants du centre culturel qui administre le télécentre, Cristian, et il nous a dit d'y aller après 14 heures. Une fois au Karro<sup>34</sup>, comme ils appellent le télécentre, nous avons été accueillis par la responsable, tia Érika, qui nous a raconté brièvement l'histoire de l'association de jeunes et nous a dit d'attendre Cristian, pour parler avec lui. C'était une femme timide qui n'osait pas trop parler.

---

33 Un colectivo est une voiture comme un taxi, mais qui a un trajet préétabli et transporte jusqu'à 4 personnes par voyage. Dans les villages, les colectivos remplacent les autobus, puisque ces derniers sont inutiles, vu la faible population. Ils existent aussi dans les grandes villes et à Santiago, mais dans ce cas ils offrent un service parallèle à celui des autobus. Plus rapides et supposément plus confortables, ils coûtent trois fois le billet d'autobus, mais beaucoup moins qu'un taxi.

34 Au Chili on appelle populairement une voiture de train « wagon » et aussi « carro », les jeunes ont appelé l'organisation « Karro culturel » en sachant que « carro » s'écrit avec « c ».

Tia Érika nous a présenté deux jeunes filles qui travaillaient comme auxiliaires au télécentre, dans le cadre de leur stage collégial. En attendant Cristian, nous avons parlé de notre recherche et de notre expérience à Villarrica, ainsi que des entrevues effectuées dans la bibliothèque de cette ville. Une des filles nous a proposé d'aller visiter la bibliothèque municipale à quelques rues du Karro, qui offrait aussi un accès à Internet et faisait également partie du projet Biblioredes. La bibliothèque était beaucoup plus petite, et n'avait que deux ordinateurs. Seulement l'un d'entre eux avait une connexion à Internet. Étant donné que notre recherche se concentre sur les télécentres et que nous avons déjà eu une expérience dans une bibliothèque faisant partie du projet Biblioredes, nous avons décidé de ne pas inclure cet endroit dans notre échantillon.

Cristian est une personne très active au Karro, et au fur à mesure que nous interagissions avec lui et que nous le voyions interagir avec d'autres membres du groupe, nous avons confirmé qu'il s'agit du leader le plus important du groupe. En parlant avec lui, nous nous sommes rendu compte qu'il ne s'agit pas d'un usager « typique ». Nous comprenons rapidement que l'entrevue ne se limitera pas à son expérience d'usager. Cristian nous a parlé aussi de l'histoire de l'association des jeunes, du processus d'installation du Karro, du télécentre, du village même. Il a répondu à plusieurs des interrogations que nous aurions adressées au responsable du télécentre. Cristian nous explique que la voiture où est installé le télécentre est un wagon qui était dans un dépôt de trains du village et faisait partie d'une quarantaine de voitures arrivées de Belgique en 1924. Il nous dit que le wagon présidentiel était de ce genre. Dès le début, notre expérience dans ce télécentre a constitué pour nous un défi d'adaptation par rapport à nos attentes et quant à nos outils de collecte. La séparation entre notre grille « usager/responsable » était artificielle dans ce cas et nous avons dû intercaler des questions au cours de l'entrevue. Une fois notre entrevue terminée, Cristian nous a dit qu'on pouvait parler avec deux autres personnes qui étaient dans le centre à ce moment-là, Jimena et Mauricio. Ces personnes ont accepté tout de suite et nous avons réalisé des entrevues avec elles.

Le lendemain nous sommes arrivés dans l'après midi et nous avons décidé de faire une entrevue avec tía Érika, la responsable 'officielle' du télécentre. Au début, tía Érika n'a pas voulu que nous utilisions notre enregistreuse. Nous n'avons pas insisté et nous avons essayé seulement de prendre des notes. Au fur et à mesure que l'entrevue avançait, la prise de notes devenait très difficile étant donné qu'elle parlait vite et disait beaucoup de choses que nous considérions intéressantes. Nous lui avons redemandé si on pouvait prendre l'appareil, mais elle n'a répondu ni oui ni non. Nous avons mis l'appareil sur la table et nous avons commencé à enregistrer sans qu'elle fasse le moindre commentaire. Nous étions assis dans un bureau à l'entrée du télécentre et chaque fois que quelqu'un entrait, nous devions interrompre la conversation.

Tía Érika travaille comme employée du télécentre, tous les jours entre 14:30 et 19:00 heures. Elle est la mère d'une des jeunes femmes qui vient au télécentre. Il existe, par conséquent, un rapport de respect des jeunes envers cette personne. Elle s'adresse à eux avec une certaine autorité. De toute façon, le rapport est spécial. Tía Érika a appris à utiliser l'ordinateur au télécentre; ce sont les jeunes qui administrent le centre qui le lui ont montré. Elle nous raconte que le processus d'apprentissage a été très ardu pour elle, surtout parce qu'elle notait un manque de patience de la part des jeunes. « Sauf de la part de Jaime, pour moi, il est le meilleur professeur, celui qui a le plus de patience ». Il est intéressant de noter que Jaime est le plus jeune des participants au télécentre; il vient d'avoir 17 ans et termine le secondaire. Plus tard dans la semaine, nous avons eu une entrevue avec lui.

Nous nous sommes aperçu que tía Érika pouvait être considérée aussi comme usagère, étant donné que le seul endroit où elle utilisait l'Internet, pour des questions personnelles était le télécentre. Même si elle était officiellement responsable, nous n'avons jamais pensé à rencontrer un responsable qui avait appris au télécentre grâce à l'aide des usagers. Il est vrai que dans ce télécentre, comme nous l'avait dit Cristian, les jeunes (usagers) qui participaient à l'association étaient les bénéficiaires principaux du projet, mais ils rendaient en même temps service à la communauté. Cette communauté était composée principalement d'étudiants du primaire et du secondaire et de personnes qui

venaient, de façon sporadique, faire des démarches sur Internet. Le public majoritaire était celui des jeunes qui participaient à l'association. Pour les analyses de données, en tout cas, nous avons considéré tía Érika comme étant la responsable du centre. La situation de tía Érika est assez intéressante pour les analyses et sert à illustrer une dynamique communautaire. Elle nous explique, par exemple, que certaines jeunes mères arrivent avec leurs enfants en vue de chercher une information sur Internet pour faire un devoir et qu'elles lui demandent de tout chercher et d'imprimer à leur place. Alors elle leur dit de venir faire une formation au télécentre pour apprendre, et elle se cite en exemple : « Si j'ai pu apprendre, moi qui je suis plus vieille, pourquoi ne pourriez-vous pas apprendre vous aussi? ».

Au fur et à mesure que la semaine avançait et après avoir fait des entrevues avec quatre jeunes usagers et tía Érika, nous avons un portrait assez solide des activités du télécentre de San Rosendo. Il nous restait à interviewer une seule personne, Viviana, une jeune fille qui était aussi dirigeante du centre et qui travaillait également comme nutritionniste au centre de santé du village. En plus de lui poser des questions en tant qu'usagère, nous avons eu l'idée de l'interroger aussi par rapport au village même et sur les membres de l'association des jeunes. Notre objectif était de résoudre quelques doutes que nous avons notés durant la semaine. Nous ne nous sommes pas trompés. Viviana avait une perception assez précise du village, elle connaissait beaucoup de personnes en dehors de l'association pour son travail et elle nous a aidé à comprendre comment le télécentre était perçu par le reste de la population.

Notre expérience à San Rosendo nous a fait réfléchir beaucoup par rapport à notre outil de collecte de données, l'entrevue. En plus de constater avec tía Érika cette réalité où les usagers étaient aussi des responsables ou vice-versa, nous avons constaté l'importance d'être sur le terrain pour comprendre la dynamique du télécentre et par conséquent, la dynamique de l'appropriation. En ce qui concerne l'entrevue même, il nous a semblé nécessaire d'en modifier le début pour parler d'abord de l'association des jeunes elle-même et arriver plus tard à l'Internet. Nous avons pu remarquer ici, comme nulle part ailleurs, que la dimension du contexte où l'Internet est utilisé est hautement importante à



considérer. Nous allons constater cette réalité dans la partie Résultats. D'autre part, avec notre expérience à Villarrica et plus tard à San Rosendo, nous avons pu vérifier l'importance des responsables; à partir de leurs réponses on peut avoir une vision générale de tout ce qui arrive à l'intérieur du télécentre, car il s'agit d'observateurs de première ligne. À plusieurs moments, dans les entrevues avec les usagers, nous avons pu confirmer ou illustrer ce que nous avait dit le responsable du centre.

À l'époque où nous sommes allés à San Rosendo, les jeunes de l'association étaient en train de construire à côté du wagon de train une salle qui allait accueillir la radio communautaire, situé auparavant à l'intérieur du Karro. Lorsque nous avons fait les entrevues, nous étions toujours installés dans la partie où se trouvait la radio à l'intérieur du wagon. Parfois les conversations étaient interrompues par quelqu'un qui cherchait un outil de construction ou qui posait une question à la personne avec qui nous parlions, surtout lorsque nous étions avec Cristian et Jaime. Cette nouvelle salle était divisée en deux parties, une plus petite pour installer la radio et les équipes techniques, et une autre servant de lieu de rencontres. La salle, construite en béton, avait été complètement conçue par les jeunes, aidés par des architectes, et la main-d'œuvre était assumée entièrement par les jeunes. Le financement avait été obtenu d'un bureau gouvernemental après une participation gagnante à un concours. Quelques mois plus tard, de retour à Montréal, nous avons reçu un courriel électronique de tia Érika avec les photos de l'inauguration de la salle, inauguration présidée par la ministre de la Culture du gouvernement chilien.

En récapitulant, à San Rosendo, nous avons fait 6 entrevues, soit une avec la responsable du centre (Tía Érika), et cinq avec des usagers du télécentre (Cristian, Valeria, Jaime, Mauricio, Jimena).

### **3.2.3. Talca**

Le troisième site que nous avons prévu visiter était le télécentre de Talca. Nous avons déjà visité ce télécentre l'année précédente mais il avait déménagé dans un autre

bâtiment en plein centre-ville. Rappelons que la ville de Talca est la capitale d'une des régions les plus importantes du Chili du point de vue de la production agricole, y compris pour le vin. La région a presque un million d'habitants, et la ville même contient plus de 200 000 personnes. Dans ce bâtiment, au premier étage se trouve le télécentre et au deuxième étage, le bureau central de la Corporation Maule Activa, qui administre le réseau de télécentres de la région. Le jour de notre arrivée, nous avons parlé avec le directeur du réseau. Il nous a dit dès le début qu'il ne pouvait nous accorder une entrevue que la semaine suivante parce qu'il avait beaucoup d'activités à réaliser. Par contre, il nous a présenté deux personnes qui travaillaient avec lui et qui pouvaient nous orienter et nous informer sur les activités du télécentre. Il s'agissait de deux jeunes femmes qui dirigeaient l'une des 3 sous-régions du réseau régional des télécentres. Ainsi, elles nous ont aidé à faire un riche portrait de la corporation et des expériences concrètes dans les centres. À nouveau, elles ne faisaient pas partie des catégories que nous avons établies auparavant, mais elles ont été très importantes pour comprendre le fonctionnement du télécentre et de la corporation. Elles nous ont fourni beaucoup d'information que nous avons approfondie plus tard pour interviewer le responsable du réseau et la responsable du télécentre. Nous avons inclus leurs commentaires dans la section « responsables ».

Le télécentre est situé dans un bâtiment du début du XXème siècle. Il a toutes les caractéristiques d'une grande maison familiale qui a été rénovée pour être utilisée comme bureau. Plus tard nous avons su que cette maison appartient à un organisme gouvernemental, et qui a été cédé temporairement à la Corporation Maule Activa. Cette situation montre les accords auxquels a souscrit la corporation avec des organismes officiels pour mener à bien son projet.

Dans le télécentre il y a 7 ordinateurs, tous avec un écran plat. Ils sont placés le long des murs, de sorte que toutes les personnes qui passent peuvent voir ce que font les usagers avec les ordinateurs. Au milieu de la salle, il y a un bureau avec un ordinateur pour la responsable. Dans un autre espace, il y a des tables libres où les gens munis d'ordinateurs portables peuvent travailler en se connectant à Internet sans fil. Maule

Activa a installé un service WiFi qui sert pour se connecter à Internet même à une rue de distance du télécentre. Cette possibilité, nous l'avons su plus tard, avait été annoncée au téléjournal. Elles nous racontent aussi que parfois on peut voir des gens la nuit dans des voitures stationnées à côté du télécentre connectés à Internet avec leur ordinateur portable. Au-delà d'un mur, il y a une autre salle avec quatre tables et sur chaque table, il y a quatre ordinateurs. Cette salle est utilisée pour les séances de formation données par la corporation.

La première semaine où nous sommes allés était plus courte que d'habitude à cause d'un jour férié qui tombait au milieu de la semaine. Même si nous avons constaté une certaine activité, nous n'avons pas fait d'entrevues avec des usagers. Les personnes avec qui nous avons essayé de parler n'avaient pas beaucoup de temps ou ne pouvaient pas. Nous reconnaissons que nous avons eu plus de difficultés à recruter des participants pour notre étude à Talca. Néanmoins, nous avons pu observer qu'il existait une interaction assez fluide entre les usagers et la responsable du télécentre. D'après ce que nous avons observé, il y a peu d'interaction entre les différents usagers, sauf, évidemment lorsque deux personnes partagent un ordinateur.

Il est intéressant d'observer la dynamique à l'intérieur du télécentre. Les personnes entrent dans la salle, saluent et s'assoient sans demander quel ordinateur elles peuvent utiliser, au contraire des cybercafés où les ordinateurs sont assignés. Seulement les personnes qui viennent pour la première fois, il nous semble, demandent où elles peuvent s'asseoir. Si tous les ordinateurs de la salle principale sont occupés, les personnes passent directement à la salle de formation qui est à côté, s'il n'y a pas de séances à ce moment, évidemment. Une fois que les gens ont terminé avec les ordinateurs, ils doivent payer la responsable selon leur temps d'utilisation. Les personnes payent 300 pesos par heure (70 cents de dollar canadien). Pour certaines personnes, le télécentre est comme un cybercafé, c'est-à-dire que les personnes entrent, utilisent et paient sans jamais parler à la responsable. Dans ce cas, la responsable joue un rôle pratique comme une caissière dans un cybercafé. Cette fois, nous n'avons pas pu participer à une séance de formation en informatique, étant donné que nous avons visité Talca à la mi-décembre, époque où

les activités d'enseignement sont déjà terminées. En effet, l'année scolaire au Chili commence en mars et se termine en décembre. Par habitude, ce calendrier est utilisé aussi dans des activités de formation de tout genre. En plus, cette époque est considérée comme la fin de l'année pour plusieurs situations; on ajoute la proximité des Fêtes de fin d'année et c'est sans doute pourquoi nous n'avons pas vu beaucoup de visiteurs dans ce télécentre.

La deuxième semaine de visite à Talca a été marquée par notre entrevue avec Leonel Rojas. Il s'agit du responsable du réseau de la Corporation Maule Activa. Dans notre devis original de terrain, nous n'avions pas envisagé de faire des entrevues avec les responsables des réseaux. Nous allions entrer en contact avec eux parce qu'ils devaient être informés de notre étude et parce qu'ils allaient nous aider à entrer dans les télécentres. Il s'agit de personnes qui ne vivent pas nécessairement le quotidien des télécentres mais qui sont très bien informées en ce qui concerne leur administration et peuvent nous aider à comprendre l'origine du projet et à avoir un regard plus global de l'expérience. Toute cette information, nous ne pouvions pas la trouver dans des documents officiels. Nous avions prévu, après notre expérience à Villarrica et à Talca, que les responsables des réseaux allaient nous fournir de l'information précieuse pour nourrir notre contexte de recherche. Savoir, par exemple, que la Corporation Maule Activa est née comme un projet d'entrepreneurs pour stimuler le développement de la région à l'aide des nouvelles technologies, et que l'administration est très centralisée, peut avoir des retombées sur l'appropriation, si on la compare à l'administration communautaire qui existe à San Rosendo, où les jeunes eux-mêmes ont obtenu, administrent et utilisent les ordinateurs. Le rapport avec la technologie, avec les appareils eux-mêmes, devrait être différent dans ce dernier cas comparé à celui de quelqu'un qui utilise un ordinateur en ignorant tout du processus d'installation du télécentre.

Pendant la deuxième semaine de visite au télécentre de Talca, nous avons fait deux entrevues, en plus de celle avec Leonel Rojas, le directeur de la Corporation. Nous avons parlé avec les usagères Andrea et Catalina. Ces conversations ont prouvé une fois de

plus que l'entrevue, même si elle maintenait une structure de base, avec des questions qui d'après nous allaient rendre compte du processus d'appropriation d'Internet, devait être adaptée à la situation que les interviewés étaient en train de vivre en ce moment au télécentre. Nous avons réfléchi à ce sujet dans le cas de Catalina. Lorsque nous lui avons demandé de faire une entrevue, elle *chatait* avec sa fille muette qui vit dans une autre région du pays. Comme nous avons été avertis de cette situation par la responsable, la conversation a débuté en abordant le sujet du *chat* avec sa fille. Toutes les questions liées au processus d'apprentissage, par exemple, ont été posées au milieu de la conversation et non au début comme nous l'avons fait avec d'autres interviewé(e)s. Dans ce sens, et selon notre compréhension, l'importance du terrain dans la recherche ethnographique n'est pas seulement liée au fait d'interagir avec les gens dans leur milieu naturel, mais aussi à la nécessité d'adapter les outils de collecte des données aux situations vécues sur le terrain. Par exemple, notre première entrevue avec le dirigeant du *karro* culturel à l'intérieur d'un wagon installé à l'entrée du village nous a amené forcément à parler en premier lieu du train et de l'expérience que l'association des jeunes a vécu pour aller le chercher dans un dépotoir et l'installer dans ce lieu choisi. Le sujet d'Internet a été abordé bien plus tard dans les entrevues.

Après quelques jours à Talca, nous avons décidé d'y revenir en janvier afin de faire d'autres entrevues avec les usagers. En effet, cette semaine n'avait offert que très peu d'affluence, et le vendredi, une interruption du service Internet avait duré toute la matinée. Nous nous sommes donc organisés avec la responsable pour faire les entrevues quelques semaines plus tard. C'est alors que nous avons rencontré deux usagers dans une même journée : señora Cecilia et don Luis, qui avaient suivi une formation au télécentre.

À Talca, donc, nous avons interviewé 8 personnes, soit le responsable du réseau (Leonel Rojas), 3 responsables du télécentre (Cecilia, Cristina et Priscilla) et 4 usagers (Andrea, Catalina, Señora Rosa et don Luis).

### 3.2.4. Lo Hermida, Santiago

Après avoir fait notre terrain au Sud du Chili, nous avons décidé de visiter le télécentre *El Encuentro* dans le quartier Lo Hermida dans la *comuna* de Peñalolén à Santiago. Nous avons déjà visité ce télécentre lors d'un voyage antérieur. Cette fois, l'administration du télécentre avait changé et le contact était à refaire. Notre objectif était de visiter un télécentre dans un quartier populaire d'une grande ville. Nous voulions en faire le complément de nos visites aux télécentres en région. La ville de Santiago ne peut être comparée à aucune autre ville du Chili, étant donné qu'elle concentre presque la moitié de la population et constitue le centre administratif et économique du pays. La région métropolitaine de Santiago a plus de 6 millions d'habitants et la *comuna* de Peñalolén a une population de 240 mille. Le quartier Lo Hermida se situe à l'Intérieur de cette *comuna* qui est devenu socialement et économiquement très hétérogène, étant donné la construction de maisons destinées à la haute classe moyenne sur les terrains disponibles. Ce télécentre est comme celui de Talca dans le sens qu'il n'appartient pas à un groupe ou à une association comme celui de San Rosendo. Son administration est centralisée mais la participation des gens de la communauté est très intense, comme nous allons le voir dans la partie des résultats.

Nous avons obtenu facilement l'accord de la direction de la Corporation El Encuentro pour visiter le télécentre. Néanmoins, discuter avec les usagers a été plus ardu. Pour débiter, l'entrevue avec le responsable du réseau a été reportée plusieurs fois. Le jour où nous avons fait l'entrevue avec la responsable du télécentre, nous avons parlé avec le responsable du réseau. Ce jour-là, cette personne était dans un lycée à quelques rues du télécentre, mais dans le même quartier, en train d'installer des ordinateurs dans une salle afin de participer à la formation de jeunes comme activité des vacances d'été. Cette activité était l'une de celles qu'offre la corporation dans la communauté. Le responsable travaillait avec deux autres personnes, un jeune homme et une jeune femme. Avant de commencer l'entrevue, sachant que nous étions intéressés à parler avec des usagers, il nous a proposé de parler avec la jeune femme. Ainsi, nous avons eu une entrevue avec cette personne qui avait commencé en prenant des cours d'informatique au télécentre et

était maintenant bénévole comme technicienne. Plus tard, nous avons parlé avec le responsable du réseau. Il était intéressant de constater que celui-ci accomplissait des tâches administratives mais aussi des tâches pratiques, et se définissait lui-même comme quelqu'un « de terrain ». Nous pensons que cette attitude se reflétait dans son discours sur les technologies et la communauté.

Un autre jour, nous avons visité à nouveau le télécentre et cette fois nous avons fait une entrevue avec un jeune usager. Nous avons dû l'attendre parce qu'il jouait en ligne avec des amis, mais il a répondu aux questions de l'entrevue assez rapidement. À la différence de notre expérience avec don José à Villarrica, dont le manque de loquacité nous a décidé à exclure son entrevue de notre étude, Gonzalo parlait peu et vite, mais donnait des réponses précises que nous avons considérées utiles à notre analyse.

Un an plus tard, soit en 2008, nous sommes retournés à Santiago et nous avons voulu visiter une autre fois ce télécentre, étant donné que la première fois nous avons eu de la difficulté à recruter des participants pour la recherche. Cette fois, nous avons rencontré deux autres femmes qui participaient au télécentre et qui ont voulu nous raconter leur expérience.

À El Encuentro, nous avons donc rencontré le responsable du réseau des télécentres (José Baeza), une responsable du télécentre (Jaco) et quatre usagers (Lucia, Gonzalo, Juliana et Daniela).

Maintenant que nous avons présenté notre terrain et notre échantillon, nous allons décrire les outils de recherche que nous avons utilisés pour la collecte des données, soit l'entrevue et l'observation.

**Tableau 9. Récapitulation des télécentres et des interviewé(e)s**

Ville	Télécentre	Organisme Responsable	Responsable du réseau interviewé(e)	Responsables du télécentre interviewé(e)s	Usagers interviewé(e)s
<b>Villarrica</b>	Asociacion Mapuche	Redes	-Maria Eugenia Celedon	-Isabel	
<b>Villarrica</b>	Biblioteca publica	Bilioredes	-Enzo Abbagliatti	-Señora Raquel -Victoria	-Don José -Rosalia -Don Carlos
<b>San Rosendo</b>	El karro cultural	Redes	-Maria Eugenia Celedon	-Tia Érika	-Cristian -Valeria -Jaime -Mauricio -Jimena
<b>Talca</b>	Talca	Corporation Maule Activa	-Leonel Rojas	-Cecilia -Cristina -Priscilla	-Andrea -Catalina -Señora Rosa -Don Luis
<b>Santiago</b>	Santiago, Lo Hermida	Corporation El Encuentro	-José Baeza	-Jaco	-Lucia -Gonzalo -Juliana -Daniela

### 3.3. Les outils de recherche

#### 3.3.1. L'entrevue

Pour vraiment saisir l'appropriation d'Internet du point de vue des usagers, il nous a semblé que l'entrevue et l'observation soient les outils de collecte des données les plus adéquats. Ainsi, nous allons d'abord définir l'entrevue. D'après Punch (2005), l'entrevue est l'un des outils de collecte de données les plus importants en recherche qualitative. "It is a very good way of accessing people's perceptions, meanings, definitions of situations and constructions of reality. It is also one of the most powerful ways we have of understanding others" (p. 168). Définie souvent comme une conversation, surtout s'il s'agit de l'entrevue en profondeur (Marshall & Brossman, 1989), toute entrevue suppose évidemment un dialogue, et celui-ci, selon Bakardjieva (2005), représente une rencontre humaine interactive dans laquelle il y a échange verbal de significations dans le même contexte.



Il existe différents types d'entrevues. Selon Punch (2005), les dimensions qui varient le plus dans les différents types d'entrevues sont le degré de structure de l'entrevue, son niveau d'approfondissement et son degré de standardisation pour différents répondants et différentes situations. Le même auteur parle d'un continuum où, à l'extrême-gauche, on trouve les entrevues structurées et standardisées : ici, les questions sont planifiées et standardisées à l'avance, on utilise des catégories pré-codées pour les réponses, et l'entrevue en soi n'essaie pas d'arriver à un degré important de profondeur (p. 170). Du côté droit, par contre, les entrevues sont non-structurées et ouvertes : les questions dans ce type d'entrevue ne sont pas planifiées à l'avance ni standardisées; néanmoins, il y a des questions d'ordre général pour débiter l'entrevue et pour qu'elle continue à se dérouler. Des questions spécifiques vont émerger au fur et à mesure que l'entrevue se réalise, et la formulation de ces questions dépend de la direction que prend l'entrevue. Dans ce cas, il n'y a pas de catégories préétablies pour situer les réponses (p. 170).

Pour cette recherche, notre technique d'entrevue s'est située au milieu du continuum auquel Punch (2005) fait référence. Nous avons proposé des questions qui abordent plusieurs aspects considérés importants pour comprendre l'appropriation d'Internet. D'autre part, nous avons posé les mêmes questions à tous les participants de notre échantillon, bien que des questions différentes aient émergé selon les réponses des interviewés et selon ce que nous avons observé sur le terrain avant de réaliser les entrevues. Ainsi, forcément, les questions ont varié quelque peu d'un individu à un autre de même que l'ordre de celles-ci lorsque l'exigeait la situation.

Nous avons interviewé les visiteurs des télécentres qui sont au cœur de cette étude. Nous avons fait aussi des entrevues avec les responsables des télécentres parce qu'ils occupent une place privilégiée dans le processus d'appropriation des usagers. Nous pensions qu'ils pourraient nous donner de l'information précieuse pour comprendre la dynamique quotidienne de la communauté en général et du centre en particulier. Par ailleurs, nous avons interviewé en plus les responsables des réseaux des télécentres. Rappelons que chaque télécentre appartient à un réseau qui est celui qui l'administre ou qui l'a créé. Parler avec ces responsables nous a aidé à connaître l'origine du processus d'installation

des télécentres et les critères qui ont orienté cette installation. Enfin nous avons interviewé également la responsable du gouvernement pour la coordination nationale des télécentres, activité qui se réalise conjointement avec les centres appartenant au secteur public et aux ONGs et les centres privés.

Parmi les contenus principaux que nous avons explorés à partir des entrevues avec les visiteurs, nous pouvons souligner les aspects suivants :

- activités principales dans la vie des interviewés
- place de l'Internet parmi les différents moyens médiatiques et de communication (journaux papier, radio, télévision, téléphone fixe, téléphone mobile)
- premières expériences avec les ordinateurs et en particulier avec l'Internet
- les motivations pour suivre une formation dans le télécentre (processus d'apprentissage)
- les raisons pour visiter le télécentre pour la première fois; les raisons pour continuer à le visiter
- exemples concrets de l'utilisation d'Internet dans leurs vies
- l'utilisation d'Internet dans la famille
- évaluation des sources trouvées sur Internet.
- l'interprétation des usages
- type de relation établie avec le responsable du télécentre
- description des différentes situations personnelles où l'Internet est présent
- description des différentes situations communautaires où l'Internet a joué un rôle.
- principales difficultés éprouvées quant à l'usage des ordinateurs
- aspects des télécentres à améliorer.

En ce qui concerne les entrevues avec les responsables des télécentres, nous avons abordé les contenus suivants :

- les caractéristiques principales de la communauté où se trouve le télécentre
- les caractéristiques principales des usagers
- les activités principales des usagers
- le processus d'intégration du télécentre dans la communauté
- l'opinion qui existe quant au télécentre dans la communauté
- l'importance d'Internet dans la vie quotidienne des usagers
- l'importance d'Internet comme outil de développement communautaire et personnel.

En ce qui concerne les entrevues avec les responsables des réseaux de télécentres, nous avons abordé les contenus suivants :

- les origines du projet
- les objectifs du projet (le public cible)
- le processus de développement du projet
- la situation actuelle
- les projets futurs
- le rapport avec le gouvernement et les autres projets de télécentres.

Par rapport à l'entrevue avec la responsable du gouvernement, nous avons abordé les sujets suivants :

- objectifs du gouvernement pour promouvoir l'installation des centres communautaires d'accès à l'Internet
- les télécentres comme outils de développement
- l'origine des télécentres et le rôle joué par le gouvernement dans leur création
- définition du concept de « société de l'information » par le gouvernement
- public auquel les télécentres sont destinés
- le fonctionnement de la Coordination nationale des télécentres, comme entité appartenant à l'État
- les projets à venir des télécentres
- les études réalisées par le gouvernement.

### **3.3.2. L'observation**

Nous proposons aussi de faire de **l'observation** en vue de cerner de manière plus complète l'expérience des usagers des télécentres. En ethnographie, selon Punch (2005) l'observation permet de connaître le contexte culturel du comportement qu'on est en train d'étudier, de savoir ce qui se passe dans le lieu et, en même temps, de comprendre la signification que les individus donnent probablement à leur comportement. Ainsi, nous pensons qu'une description plus détaillée – à partir de l'observation – des télécentres et des activités qui s'y déroulent a enrichi notre recherche et les données que nous avons obtenues à partir des entrevues. Nous pensons que cet outil est complémentaire à l'entrevue parce qu'il nous a permis d'observer les personnes dans leur milieu, en train de travailler avec les ordinateurs, leurs rapports entre elles, dans les

ateliers de formation pour l'utilisation d'Internet et dans leur rapport avec les responsables des télécentres. Comme nous l'avons dit auparavant, nous pensons que le contexte est important dans le processus d'appropriation. Ainsi, nous avons observé de quelle façon le fait d'utiliser les ordinateurs dans un endroit communautaire, peut avoir une influence sur cette appropriation de la technologie. Il faut préciser que l'utilisation de l'observation dans notre recherche a eu comme objectif principal celui de décrire notre terrain de recherche, nos sites. Cette technique nous aura aussi apporté des éléments d'analyse qui vont permettre de contextualiser les entrevues.

Les observations que nous avons faites dans les télécentres ont porté sur les sujets suivants :

- description de l'endroit physique où se trouve le télécentre (bibliothèque municipale, municipalité, centre communautaire, etc).
- description du rapport entre les organisations qui entourent le télécentre (dans le cas où le centre est installé dans une salle à l'intérieur de la bibliothèque municipale, par exemple)
- description du télécentre (de la salle même, distribution des ordinateurs, distribution des autres TIC, emplacement du poste de travail du responsable, etc.)
- description d'une séance de formation en informatique pour les personnes qui commencent à utiliser l'Internet (rapport entre le formateur et les étudiants, rapport entre les étudiants)
- le rapport entre les visiteurs et le responsable du centre
- le rapport entre les visiteurs (est-ce qu'ils/elles se posent des questions entre eux? Est-ce qu'ils s'aident entre eux? Est-ce qu'ils/elles posent des questions au responsable? Est-ce que le responsable est toujours prêt à aider ou doit-il/elle accomplir des tâches administratives, par exemple?).

Après avoir présenté les outils de recherche utilisés, nous allons maintenant expliquer les catégories d'analyse que nous avons créées pour coder les entrevues et plus tard, rédiger le chapitre Résultats.

### **3.4. L'analyse des données**

Dans les lignes qui suivent, nous allons présenter la démarche qui a été suivie pour l'analyse des données. Les chercheurs soulignent la diversité des techniques d'analyse

des données; elles peuvent se compléter ou au contraire s'exclure entre elles. De toute façon, signale Punch (2005), "a repertory of analytic techniques thus characterizes qualitative research today, and different techniques can be applied to the same body of qualitative data, illuminating different aspects of it" (p. 194). Cette diversité des approches soulève le fait qu'il n'y a pas une 'vraie' et 'seule' façon d'entamer une analyse des données; il n'y a pas un seul cadre méthodologique. Le choix sera lié aux objectifs de la recherche. Néanmoins, Punch (2005) constate que quelle que soit la technique choisie, elle exige toujours le même niveau de rigueur et de discipline. L'auteur cite Coffey et Atkinsons (1996) : "What links all the approaches is a central concern with transforming and interpreting qualitative data – in a rigorous and scholarly way – in order to capture the complexities of the social worlds we seek to explain" (p. 195).

Selon Neuman (2006), cette analyse signifie en général la quête de patterns parmi les données, c'est-à-dire les comportements récurrents, les objets, les étapes, ou les idées. Une fois les patterns identifiés, ils sont interprétés en termes d'une théorie sociale, ou du milieu où ce pattern se déroule. Cette interprétation à la lumière d'une théorie sera l'objet du chapitre Discussion.

L'analyse des données permet à la recherche qualitative de prendre appui sur la description d'un événement historique ou d'un milieu social pour arriver à une interprétation plus générale. Dans cette partie, nous allons révéler ces patterns, dont parle Neuman (2006). Pour ce faire, nous allons coder les entrevues selon les catégories d'analyse proposées. Pour Neuman (2006), le codage suppose deux activités simultanées : la réduction mécanique des données et la catégorisation analytique des données (p. 460).

Dans le but de comprendre le processus d'appropriation des usagers des télécentres, nous avons conçu une grille d'entrevue en vue de motiver les usagers à rendre compte du phénomène, les entrevues constituent donc le corpus principal de données. Notre grille d'analyse, dédiée au codage des entrevues, est basée sur la grille d'entrevue. Nous

avons créé aussi certaines catégories à partir des sujets émergents que nous n'avions pas nécessairement considérés auparavant, et qui sont apparus, comme on peut s'y attendre dans une recherche ethnographique. Cette grille d'analyse tente de capturer les différents moments dans l'expérience d'une personne par rapport à l'appropriation d'Internet dans les télécentres. Bien qu'on ait divisé l'ensemble en plusieurs catégories et sous-catégories, nous avons conservé un regard d'ensemble sur les données. Nous comprenons que la réflexion des individus ne se réalise pas de façon linéaire, mais nous avons découpé les narrations pour des raisons pratiques, en cherchant à faciliter le travail d'analyse et de présentation des données.

Après avoir terminé notre terrain de recherche, nous avons procédé à la transcription des entrevues et des notes de recherche. Une fois toutes les entrevues transcrites, nous avons procédé à une autre écoute en suivant le verbatim imprimé. En même temps, nous avons toujours gardé à l'esprit les catégories que nous avons proposées pour le projet de thèse en vue de réaliser notre analyse. Il est important de clarifier que même si nous avons considéré les dites catégories, notre travail de terrain n'était pas lié strictement à un ensemble fermé de catégories d'analyse, ce qui s'opposerait complètement à une étude avec une orientation ethnographique comme la nôtre. Ainsi, et à la lumière des données obtenues sur le terrain, nous avons procédé à la confection des catégories d'analyse définitives, ce dont nous avons discuté à plusieurs reprises avec un autre chercheur.

Une fois toutes les entrevues transcrites, nous avons procédé au codage d'un groupe d'entrevues, celles de Talca, à partir de catégories définitives. Nous avons partagé cette expérience avec un autre chercheur pour vérifier la pertinence de notre processus. Une fois établi un consensus en ce qui concerne les catégories définitives et le processus de codage, nous avons procédé au codage de toutes les entrevues. Une fois les entrevues codées, nous avons présenté les données obtenues pour chaque télécentre. Ainsi, nous avons constitué le texte dans lequel nous spécifions la catégorie, puis nous présentons les données que nous avons associées à cette catégorie, et ensuite nous illustrons la catégorie avec des citations tirées des entrevues. Il faut signaler que, les entrevues étant conduites en espagnol, nous avons effectué le codage des textes dans cette langue. Une

fois les citations choisies, nous avons procédé à leur traduction en français. Par conséquent, nous n'avons traduit que les citations que nous allions utiliser pour rédiger le texte de présentation des données, et non les entrevues au complet.

### **3.4.1. Les catégories d'analyse des responsables des télécentres**

Dans cette section, nous allons présenter les catégories que nous avons utilisées pour analyser les entrevues avec les responsables des centres. Avec les responsables nous avons abordé les sujets suivants : leurs fonctions, les normes des télécentres, les caractéristiques des visiteurs, les usages des visiteurs, les problèmes qu'ils rencontrent dans l'usage, l'opinion des visiteurs des télécentres et les différences que les responsables observent entre un télécentre et un cybercafé.

#### **3.4.1.1. Les fonctions des responsables**

Au moyen de cette catégorie, nous voulons constater quelles sont les fonctions des responsables au télécentre. Nous cherchons à savoir de quelle façon les responsables se sont approprié le rôle social défini par les textes officiels, comment ils valorisent ce rôle et comment ils le situent dans le projet général d'intégration des technologies que signifie le télécentre. Dans cette catégorie, nous allons inclure les services qu'offre le télécentre. Plusieurs de ces services sont déjà établis dans les textes officiels, mais nous allons constater l'existence de services 'non officiels' qui dépendent absolument du responsable, de sa personnalité, et des caractéristiques du télécentre.

#### **3.4.1.2. Les normes du télécentre**

Nous allons voir ici quelles sont les normes d'utilisation (i.e. les règlements) que font respecter les responsables des télécentres. Dans cette catégorie, nous allons relater certaines situations où les responsables ont dû faire preuve d'autorité face à certains comportements des usagers. Nous allons citer aussi quelques normes qui sont positives, dans le sens qu'elles permettent de faire des choses plutôt que de les interdire.

### **3.4.1.3. Les caractéristiques de la communauté servie par le télécentre**

Nous pensons qu'il est intéressant de connaître, à partir du point de vue des responsables, les caractéristiques des villes ou villages où sont situés les télécentres. Il ne s'agit pas ici de données précises, puisque cette catégorie cite seulement des responsables et non des sources officielles. Cette information peut être utile pour comprendre la réalité que vivent les visiteurs des télécentres. Nous reconnaissons que les visiteurs peuvent ne pas être représentatifs de la communauté (d'un point de vue statistique); toutefois, cette information va nous aider à comprendre leur milieu, c'est-à-dire notre terrain de recherche.

### **3.4.1.4. Les caractéristiques des visiteurs du télécentre**

Ici, nous voulons rendre compte des caractéristiques générales des visiteurs à partir du point de vue des responsables. Qui sont les personnes qui viennent aux télécentres? Quelles sont leurs caractéristiques? À quel milieu socio-économique appartiennent-elles? Quel est leur parcours scolaire? À nouveau, il est important de préciser que les visiteurs des télécentres ne sont pas représentatifs de la population d'un village ou d'une ville.

### **3.4.1.5. Les usages des visiteurs**

Au moyen de cette catégorie, nous voulons savoir d'après les responsables des télécentres, quels sont les usages les plus répandus parmi les usagers, à partir de ce qu'ils voient au jour le jour.

### **3.4.1.6. Les problèmes des usagers**

Avec cette catégorie, nous voulons rendre compte des difficultés qu'ont les usagers à utiliser les ordinateurs et l'Internet. Nous faisons référence surtout au processus



d'apprentissage des visiteurs. Nous allons constater aussi les difficultés de certains télécentres dans l'organisation des horaires, dans la mise en pratique des séances de formation, dans l'utilisation de certains logiciels, etc.

#### **3.4.1.7. L'opinion des visiteurs sur le télécentre selon les responsables**

Dans cette catégorie, nous allons situer l'opinion des visiteurs telle que perçue par les responsables, c'est-à-dire ce que ces derniers entendent dire par les visiteurs à propos du télécentre et des expériences qu'ils y vivent. Nous allons voir en quoi le contenu de cette catégorie est cohérent avec les opinions des usagers que nous avons recueillies dans les entrevues. Nous pensons qu'il s'agit d'une façon de constater comment les usagers sont en train d'intégrer l'Internet dans leur vie quotidienne et dans la communauté mais à partir du récit des responsables, c'est-à-dire de façon indirecte.

#### **3.4.1.8. Les différences avec un cybercafé**

À l'aide de cette catégorie, nous cherchons à caractériser, à partir d'un contraste, les éléments les plus marquants des télécentres. En effet, nous voulons dégager les différences qui existent, d'après les responsables, par rapport aux cybercafés. Il faut noter que tout au long du texte nous allons faire référence au « cyber » pour parler de « cybercafé ». Le contexte établira clairement que nous référons aux centres d'accès privés à Internet. Au Chili, personne n'utilise le nom complet donné à l'origine à ces centres d'accès à but lucratif.

#### **3.4.2. Les catégories d'analyse des usagers des télécentres**

À partir de la grille d'entrevue, nous avons voulu retracer, de façon aussi exhaustive que possible, le processus d'appropriation de l'Internet par les visiteurs des télécentres. Dans les lignes qui suivent, nous présentons et décrivons les catégories d'analyse qui composent la grille. Les parties principales de cette grille sont les suivantes : 1. le

processus de rapprochement à l'internet, 2. les usages d'internet, 3. l'évaluation de l'usage et 4. l'évaluation du télécentre même.

#### **3.4.2.1. Le processus de rapprochement à l'Internet**

Cette catégorie est divisée en sept sous-catégories. Nous avons fait cette division étant donnée la complexité du processus et la diversité des éléments qui sont en jeu. Nous pensons, en fait, que le processus de rapprochement à l'ordinateur, avant de l'utiliser de façon plus fréquente, fait partie de l'appropriation de la technologie, et qu'il va nous renseigner sur la prédisposition de la personne à cet égard. Ce processus que nous voulons décrire fait référence à un rapprochement tant physique (accès à l'ordinateur, prise de cours de formation, etc.) qu'intellectuel (image d'Internet avant de commencer à l'utiliser, motivations pour aller aux télécentres, etc.). Nous reconnaissons, par ailleurs, que certains de nos interviewés sont encore en processus de rapprochement à l'Internet, dans le sens qu'ils/elles ne pourraient pas être considérés comme des usagers assidus de cette technologie.

- a. Les représentations d'Internet avant de l'utiliser.** Cette catégorie décrit les représentations que ces personnes avaient de l'Internet avant de commencer à l'utiliser de façon plus fréquente. Cette perception de l'Internet va nous renseigner sur les raisons probables qui ont amené la personne à s'intéresser à l'Internet ou, au contraire, à retarder le rapprochement à la technologie.
  
- b. D'autres expériences avec l'Internet avant de fréquenter le télécentre.** Cette catégorie fait référence à des expériences sporadiques qu'auraient eues les usagers avec l'Internet ou les ordinateurs dans le passé, comme des cours de formation. Nous considérons que ces expériences ont été secondaires, dans le sens qu'elles n'ont pas mené à un usage permanent de la technologie, pour différentes raisons. Ces expériences peuvent avoir été utiles à cette nouvelle étape, ou avoir fait partie des raisons de ne pas avoir débuté auparavant.

- c. La façon d'apprendre l'existence du télécentre.** Dans cette catégorie, nous allons observer la façon dont les personnes que nous avons interviewées se sont informées de l'existence du télécentre. Nous voulons montrer quels sont les canaux de communication qui ont été privilégiés dans le processus. Nous voulons constater, s'il y a lieu, la participation de la famille, des amis, de la communauté, des médias de communication traditionnels, dans le contexte où le télécentre est installé. En observant la participation des proches dans le processus de rapprochement, nous allons constater à quel point le « sujet Internet » est installé dans le milieu dans lequel vivent les usagers.
- d. Les motivations pour utiliser l'Internet au télécentre.** Dans cette catégorie, nous allons voir quels ont été les objectifs et les motivations des gens pour aller au télécentre à apprendre et/ou utiliser Internet. Nous allons voir s'ils ont eu des raisons concrètes et précises pour prendre un cours ou commencer à utiliser la technologie, ou s'ils ont décidé de leur participation au télécentre de façon plutôt spontanée sans objectif précis.
- e. Le processus d'apprentissage pour utiliser l'ordinateur et l'Internet.** Cette catégorie sert à connaître les expériences des interviewés en ce qui concerne la façon dont ils/elles ont appris à utiliser l'ordinateur et à naviguer sur l'Internet. Nous voulons savoir s'ils ont pris un cours de formation au télécentre, au lycée, à l'école ou s'ils ont appris seuls, par exemple. Nous obtiendrions ainsi un portrait de l'importance du télécentre comme ressource pour apprendre, soit au niveau de cours formels, soit comme lieu pour apprendre seul ou à l'aide des responsables. Nous devons reconnaître, de toute façon, que dans certains cas, il est possible que les personnes aient utilisé des ordinateurs avant l'arrivée d'Internet, ou des ordinateurs qui n'étaient pas connectés au réseau; ces expériences peuvent avoir eu une incidence sur la façon ou la rapidité d'apprendre.
- f. Les difficultés rencontrées dans le processus d'apprentissage.** Ici, nous voulons rendre compte des difficultés auxquelles les gens ont dû faire face

pendant le processus d'apprentissage et constater de quelle manière ces problèmes ont entravé le processus. Il est aussi possible que les usagers n'aient pas éprouvé de problèmes dans le processus, ce qui leur aurait permis d'avancer plus facilement dans l'appropriation.

- g. Le contexte technologique de la personne ou de l'endroit où elle habite.** Par « contexte technologique », nous voulons dire toutes les technologies de communication qui font partie de leur environnement (foyer) et celles qu'ils utilisent le plus dans leur vie quotidienne, incluant les médias traditionnels. Nous tenons compte aussi des technologies présentes au foyer mais qu'ils n'utilisent pas ou à peine, et qui sont peut-être employées davantage par d'autres membres de la famille, notamment par les plus jeunes. L'environnement technologique est important parce que celui-ci pourrait faciliter ou retarder l'intérêt envers l'Internet.

#### **3.4.2.2. Les usages d'Internet**

Cette catégorie est divisée en quatre sous-catégories, selon lesquelles nous recenserons leurs usages et réflexions par rapport aux activités qu'ils réalisent avec l'ordinateur.

**a. Constatation des usages d'Internet.** Dans cette catégorie, nous voulons constater les différentes activités que réalisent les visiteurs des télécentres avec l'Internet. Nous faisons référence à la navigation dans le Web, l'utilisation du courriel électronique, le téléchargement de musique, etc. Nous nous attendons à ce que les personnes expliquent en même temps qu'elles racontent leurs usages, la justification de ceux-ci que nous verrons plus loin dans l'évaluation.

**b. Fréquence et lieu d'usage d'Internet.** Dans cette catégorie nous voulons constater la fréquence d'usage. Cette fréquence d'usage va nous aider à comprendre si l'appropriation est liée nécessairement à une certaine intensité d'usage. En ce qui concerne le lieu d'usage, même si notre travail porte sur les

visiteurs des télécentres, il est possible que les personnes utilisent aussi l'ordinateur ailleurs, dans un cybercafé installé dans le même quartier, par exemple.

**c. Évolution des usages.** Cette catégorie servira à vérifier les idées que les gens se font de leurs futurs usages d'Internet et les contraster avec leurs pratiques actuelles. Ces activités anticipées sont toujours liées à une évolution qualitative de l'appropriation de la technologie.

**d. Les obstacles à l'usage.** Cette catégorie fait référence aux probables problèmes rencontrés dans l'usage même de la technologie une fois que l'utilisateur en a une certaine maîtrise. Elle se distingue de la catégorie sur les problèmes rencontrés au cours du processus d'apprentissage d'Internet qui se situent plutôt au tout début de l'appropriation.

### 3.4.2.3. L'évaluation des usages

**a. La signification des usages.** Il s'agit de l'interprétation que les gens donnent à leur usage d'Internet. Nous sommes intéressés à constater la valeur octroyée à cet usage et à quel point la technologie joue un rôle significatif ou non dans la vie quotidienne des sujets. Il s'agit bien entendu d'une dimension fondamentale de l'appropriation.

**b. L'évaluation des sources.** Dans cette catégorie, nous voulons vérifier la réflexion des usagers par rapport aux sources qu'ils trouvent sur Internet. Nous pensons ici plutôt à la recherche d'information sur le Web.

**c. Les aspects marquants de l'Internet.** Cette catégorie va décrire les aspects les plus marquants de l'Internet selon les visiteurs des télécentres. Il s'agit d'une sorte de bilan sur les réflexions de la technologie. À l'aide de cette catégorie,

nous vérifierons également ce que les gens trouvent négatif dans l'Internet même.

**e. Les usages des autres.** Il s'agit d'une catégorie que nous n'avions pas prévue initialement mais qui s'est imposée à partir des réponses des interviewés. Les visiteurs font toujours des commentaires sur ce que les autres font avec Internet, soit comme exemple de ce qu'ils aimeraient faire ou pour critiquer ce que les autres font. Nous pouvons constater ici un certain jugement normatif – positif ou négatif – envers les usages de la technologie, ce qui pourrait influencer sur leurs propres pratiques.

#### **3.4.2.4. L'importance du télécentre dans la communauté**

Dans cette catégorie nous allons vérifier les opinions des gens sur le télécentre même. Notre travail porte avant tout sur les usages individuels d'Internet mais dans un contexte particulier. En effet, les télécentres se situent dans une communauté déterminée et s'insèrent dans une dynamique communautaire précise. Tout au long de l'entrevue, les usagers ont toujours fait référence au télécentre, d'autant plus que les entrevues s'y sont déroulées. Nous allons constater dans cette catégorie comment les personnes pensent que la communauté reçoit l'existence d'un télécentre; comment les personnes partagent leurs expériences avec d'autres personnes, comment le télécentre est considéré comme centre de rencontre de la communauté, et enfin, comment l'usage du télécentre déclenche un intérêt pour participer à d'autres activités de la communauté ou du télécentre.

\* \* \*

Dans ce chapitre, nous avons expliqué en détails la méthodologie que nous avons privilégiée pour faire notre recherche, soit l'ethnographie, nous avons présenté notre terrain de recherche et notre échantillon, nous avons décrit nos outils pour la cueillette des données (l'entrevue et l'observation) et finalement, nous avons présenté les

catégories utilisées pour analyser nos données. Dans le chapitre suivant, nous allons présenter les résultats de l'étude que cette démarche méthodologique a permis d'obtenir.

## **CHAPITRE 4**

### **Les Résultats**

Dans ce chapitre, nous allons exposer les résultats obtenus à partir des entrevues faites avec les usagers et les responsables dans quatre télécentres au Chili entre octobre 2006 et janvier 2007. Nous allons présenter séparément les résultats de chaque centre d'accès à Internet et nous ferons des comparaisons entre ceux-ci dans le chapitre Discussion. Pour chacun d'entre eux, nous allons d'abord faire un bref rappel des caractéristiques générales de la ville ou du village où il se trouve, ainsi que des caractéristiques de l'organisation qui le gère. Dans certains cas, comme celui de San Rosendo, nous allons faire référence aussi à l'organisation communautaire qui administre le télécentre, qui n'est pas la même qui a octroyé les ressources financières pour l'installation du centre. Nous allons présenter en premier lieu les données concernant les responsables des centres, après quoi nous nous pencherons sur les entrevues avec les usagers. Nous dresserons auparavant un tableau de certaines caractéristiques des usagers interviewés : identité fictive, contexte familial (lieu de résidence, cohabitation, statut civil, etc.) et occupation (profession, travail, études, etc.). Malheureusement, aucune donnée fiable sur la fréquentation des télécentres n'était disponible pour compléter les entrevues.

Dans ce chapitre, nous utilisons la grille d'analyse que nous avons présentée au chapitre « Méthodologie » dans la partie « Analyse des données. » Ainsi, à partir de chaque catégorie de la grille, nous résumons les éléments saillants des réponses des interviewés, avançons de probables explications (liées au contexte physique ou temporel), et dans certains cas traçons un lien explicite entre les différents propos des interviewés. Rappelons que la grille est un outil qui sert à classifier les données obtenues, mais qu'il faut regarder celles-ci comme faisant partie d'un ensemble. Dans certains cas, il y a des réponses qui appartiennent à plus d'une catégorie. Chaque catégorie de réponse est illustrée par des citations des interviewés. Nous avons décidé d'inclure une grande partie des réponses des interviewés en vertu de la richesse de leur contenu. Parfois, nous avons transcrit des dialogues complets parce qu'ils montrent de façon détaillée l'interaction répondant-chercheur. Lorsque nous parlons de richesse de contenu, nous faisons



référence aux discours longs, bien structurés, et porteurs d'exemples qui nous aidaient à comprendre le point de vue du répondant et son contexte de vie. Dans certains cas, les réponses étaient très brèves mais elles rencontraient les critères établis dans la grille d'analyse.

Pour faciliter la lecture de ce chapitre nous tenons à préciser le sens de certains termes. Lorsque nous parlons des interviewés, nous avons recours à certaines formules de politesse « populaires » utilisées normalement au Chili pour s'adresser à quelqu'un. Ainsi, et même si nous changeons le prénom des personnes, nous reprenons ici les termes de respect énoncés à leur égard. C'est le cas, par exemple de « *señora* Cecilia », « *don* Luis », « *tía* Elena. » Au Chili, pour une femme adulte, on énonce toujours le prénom après le mot « *señora* », pour un homme, le mot « *don* » et, dans un contexte de grande confiance ou dans un groupe déterminé, on appelle les personnes adultes comme « *tío* » ou « *tía* » (plus fréquemment avec les femmes, donc « *tía* », ce qui veut dire « tante » en français). Ces règles ont des exceptions et leur mise en pratique devient parfois intuitive.

Un autre élément à considérer est que toutes les citations sont entre guillemets. Parfois, il y a plusieurs phrases séparées par des guillemets dans un même paragraphe parce que les idées sont très proches entre elles. Lorsque nous ajoutons un autre paragraphe de la même personne dans la même catégorie, c'est parce que nous estimons qu'il continue à illustrer la catégorie, mais dans un autre ordre d'idées. Les citations de chaque interviewé se terminent par son prénom. Nous avons essayé d'inclure des citations de tous les interviewés pour toutes les catégories, mais dans certains cas ce ne fut pas possible. Certaines personnes, par exemple, n'ont pas fait référence à tel sujet, soit parce qu'elles n'avaient pas vraiment d'opinion, soit par une omission involontaire du chercheur.

Les entrevues analysées en détails sont celles que nous avons menées avec des usagers à Villarrica, une bibliothèque municipale financée par le gouvernement (3 personnes), au téléculture de San Rosendo, administré par l'organisation communautaire Karro Cultural

(5 personnes), au télécentre de Talca, administré par la Corporation Maule Activa (4 personnes) et au télécentre qui est situé à Lo Hermida, à Santiago, et géré par la Corporación El Encuentro (4 personnes).

Dans tous les télécentres, il y avait un responsable officiel qui était interviewé, mais dans certains cas nous avons parlé en plus avec d'autres personnes engagées dans les projets du télécentre. Elles connaissaient très bien le quotidien des télécentres ou les visitaient régulièrement; c'était des personnes qui avaient des idées claires quant à ce qui se passe sur le terrain, même si leur rôle était principalement administratif. Nous les avons considérées également comme 'responsables'.

Ainsi, à Villarrica, à la bibliothèque de Biblioredes, la responsable était Victoria, mais nous avons eu recours aussi aux propos de señora Raquel, directrice de la bibliothèque. Au télécentre Kom Kelluhayin, aussi à Villarrica, la personne interviewée a été Isabel. À San Rosendo, le *Karro cultural*, financé par le Projet Redes, a une responsable, tia Érika, mais nous avons inclus aussi les déclarations de Cristian et Valeria, deux dirigeants de l'organisation de jeunes; ces deux jeunes ont répondu à la fois comme responsables et comme usagers du centre. Au télécentre de Talca, la responsable officielle était Cecilia, mais nous avons inclus Cristina et Priscilla, fonctionnaires de la Corporation Maule Activa. Finalement, à Lo Hermida, à Santiago, la responsable était Jaco, mais nous avons inclus aussi quelques propos de José Baeza, le responsable de la Corporación El Encuentro, qui administre le télécentre. Dans ce chapitre, nous allons présenter les résultats par télécentre, en commençant toujours par les responsables des centres, parce que nous pensons que leurs réponses nous aident à situer le contexte et ainsi à mieux comprendre la réalité des usagers et des télécentres en général.

#### **4.1. Les deux télécentres de Villarrica**

Villarica est une ville d'environ 54000 habitants située à 700 kilomètres au sud de Santiago (Voir Tableau 10). Il s'agit d'une ville touristique au bord d'un lac, qui est de plus le passage pour un des plus importants centres balnéaires du Sud du pays, Pucon.

Nous commençons notre présentation des résultats par le télécentre *Kom Kelluhayin*, destinés aux communautés mapuches. Rappelons que dans ce centre nous avons fait seulement une entrevue avec la responsable, Isabel, car aucun visiteur ne s'est présenté pendant la semaine de notre terrain. Le centre se situe à quelques rues du centre-ville, non loin de la bibliothèque municipale où se trouve le télécentre principal que nous présentons par la suite.

**Tableau 10. Caractéristiques démographiques de Villarrica**

Population (projetée 2007)	54.019
Densité de population par K2	41,84
Pourcentage population urbaine	65,13
Pourcentage de la population rurale	34,87
Superficie (K2)	1.291
Pourcentage de la population par rapport à la population régional	5,71
Pourcentage de la population sous le seuil de la pauvreté	16,75
Indice développement humain <i>comunal</i> *	136

Source : Sous secrétariat de développement régional, Subdere, gouvernement du Chili.

\* Source : PNUD Chile (2006). L'étude inclus 341 *comunas* de 345 qui existent au Chili, Villarrica étant une *comuna* et en même temps une ville. À l'intérieur d'une *comuna*, il peut y avoir différents localités, surtout dans les secteurs ruraux où celles-ci sont plus grandes en territoire.

#### **4.1.1. La responsable du telecentro « Kom Kelluhayin », Projet Redes**

Dans les lignes qui suivent, nous allons présenter les résultats du centre destinés aux communautés mapuches près de Villarrica, le centre *Kom Kelluhayin* (voir photos 1 et 2, p. 184 et 186). Malgré le fait de ne pas avoir rencontré d'utilisateurs dans ce centre, nous trouvons pertinent de présenter les résultats obtenus à partir de l'entrevue avec la responsable parce que son regard nous aide à comprendre certains aspects du phénomène des télécentres.



**Photo 1 Le télécentre communautaire Kom Kelluhayin à Villarrica.** Le nom du centre veut dire en français, « On s’entraide tous ». Il se situe à côté de la bibliothèque municipale et appartient au réseau Redes.

### a. Les fonctions de la responsable

D’entrée de jeu, Isabel nous signale qu’elle est disponible pour toutes les personnes qui viennent au télécentre, qu’elles soient *mapuches* ou non. En plus, Isabel accomplit des tâches administratives pour la corporation elle-même et doit donc être en contact avec les responsables d’autres télécentres qui appartiennent aussi au réseau Redes.

« Au début, je pensais que je devais seulement former les gens d’ici en alphabétisation numérique, les personnes d’origine *mapuche*. Mais en fait **je suis là pour toute la communauté, pour n’importe qui en ayant besoin**. Mais je dois aussi coordonner plusieurs choses : je dois planifier les activités d’ici et être en contact avec les responsables des autres télécentres. » (Isabel, Kom Kelluhayin).

Une des tâches importantes d’Isabel est effectivement de donner les séances de formation pour les personnes qui commencent à utiliser l’ordinateur. On constate que

c'est une responsabilité qu'elle prend à cœur quand elle explique comment elle encourage les gens à écrire et à trouver des sujets d'intérêt personnel pour faire des recherches sur Internet.

« Les gens me disent qu'ils veulent apprendre à écrire sur Word, alors je leur donne un exercice : ' Ok, écrivez quelque chose, vague comme ça' et ils me demandent quoi écrire, alors je leur dis 'écrivez-moi quelque chose sur vous' et ils commencent : Je m'appelle comme ça, j'aime ça et ça... Et comme ça ils commencent à écrire et je leur propose de chercher en même temps de l'information sur ce qu'ils aiment sur Internet et ils commencent à naviguer, petit à petit » (Isabel, Kom Kelluhayin).

En somme, les fonctions de la responsable ne sont pas strictement définies et exigent une grande flexibilité pour répondre aux multiples demandes émanant de la direction et de la clientèle. La personne en poste est fière de relever ce défi parce qu'elle considère que le télécentre remplit une mission sociale.

#### **b. Les normes du télécentre**

Les normes de fonctionnement ne sont pas explicites ni écrites nulle part dans le télécentre. En ce qui concerne les normes implicites, comme dans tous les télécentres, le visionnement de la pornographie est interdit. Isabel nous raconte une expérience avec un garçon qui était un bon client. Quand elle a découvert qu'il regardait de la pornographie sur un ordinateur au fond de la salle, elle a dû le lui interdire et il n'est pas revenu.

« Il y avait un gars qui venait toujours et qui s'installait au dernier ordinateur. Moi à 7 heures, je voulais fermer le télécentre, parce qu'il fait noir et froid et je lui disais, Moises, il faut que je parte, et lui 'oui, oui, dans 5 minutes, dans 5 minutes'. Une fois, je lui ai dit d'enregistrer et de partir. Le lendemain, j'ouvre l'ordinateur et il n'avait pas bien enregistré et il y avait beaucoup de filles nues et ça, je n'ai pas aimé ça. Alors je lui ai dit qu'il devait faire attention parce qu'il y a avait des enfants qui pouvaient voir ce genre de choses... Il n'a pas aimé ce que je lui ai dit, et il n'est plus revenu... J'ai perdu un client fidèle. » (Isabel, Kom Kelluhayin).

L'interdiction du visionnement de pornographie c'est une norme implicite qui semble répondre à une exigence de sens commun. Isabel n'hésite pas à exiger un comportement

adéquat de la part des visiteurs du centre. Sa référence à la protection des enfants montre également un engagement envers les principes éducatifs du centre.



**Photo 2. L'Intérieur du télécentre Kom Kelluhayin**

### **c. Les caractéristiques de la communauté servie par le télécentre**

Le télécentre de Villarrica est situé dans la ville du même nom mais la population qu'il peut desservir n'habite pas nécessairement ici. Rappelons que selon le tableau VII, 65% de la population de Villarrica est rurale. Isabel nous donne un aperçu assez riche de l'organisation responsable du télécentre, de ses objectifs et aussi des communautés *mapuches* qui devraient utiliser le télécentre.

**« Un des objectifs principaux (de l'organisation responsable du télécentre) est de récupérer sa culture, la culture *mapuche*, de commercialiser ses produits, de stimuler la production agricole organique... Il y a tellement de projets... récupérer les traditions ».** (Isabel, Kom Kelluhayin).

Nous découvrons qu'au départ, l'objectif était d'installer des ordinateurs dans les communautés mêmes, à la campagne, mais que l'absence de connexions physiques à l'Internet a empêché ce projet<sup>35</sup>.

« **Il y a autour de 200 familles dans les communautés mapuches à la campagne.** L'idée de la corporation, c'était d'installer un ordinateur dans chaque communauté, mais ils ne savaient pas que là-bas il n'y avait pas de connexion à l'Internet, alors ils ont décidé de l'installer ici, à Villarrica. ». (Isabel, Kom Kelluhayin).

Or, l'installation du télécentre à Villarrica a fait en sorte que le public cible ne le visite pas comme prévu, étant donné la distance à franchir et les activités qu'ils doivent réaliser à la campagne. En conséquence, le télécentre est maintenant ouvert à tout le monde.

« **Les hommes et les femmes travaillent la terre,** les femmes parfois encore davantage que les hommes et **ce genre de travail n'a pas d'horaire.** Presque tout le monde a un morceau de terre, ils ont des animaux. Les hommes qui ne travaillent pas la terre vont chercher du travail dehors (comme forestiers, par exemple) et la femme alors doit s'occuper de la maison, de la terre et des animaux » (Isabel, Kom Kelluhayin).

Les dirigeants de l'organisation mapuche responsable du télécentre avaient mis des espoirs sur l'Internet pour faciliter un processus de revendication culturelle et économique dans lequel ils se sont engagés. Isabel constate les difficultés de matérialiser ce projet étant donné les contraintes pratiques des mapuches de la campagne qui les empêche de s'investir pleinement de manière à tirer profit de la technologie.

---

<sup>35</sup> Quelque temps après l'entrevue nous avons pris connaissance d'un autre projet du gouvernement pour améliorer les possibilités d'accès des régions éloignées au Chili; dorénavant, on mise sur la possibilité de connexions directes dans une partie importante du territoire national, plutôt que sur l'installation de centres d'accès.

#### **d. Les caractéristiques des visiteurs du télécentre**

Concrètement, il y a très peu de gens qui visitent le télécentre. Parmi ceux qui le visitent, il y a plus de femmes, qui d'après Isabel, sont davantage intéressées à apprendre que les hommes, sauf pour les dirigeants de la corporation.

« Il y a très peu de gens qui viennent, mais ils viennent, surtout les femmes. Les femmes sont beaucoup plus réceptives que les hommes, elles sont curieuses, elles aiment apprendre. Elles veulent apprendre à écrire, dans le fond, ne pas avoir peur de l'ordinateur. Des fois, les femmes viennent avec leurs enfants, et ceux-ci sont encore plus motivés qu'elles » (Isabel, Kom Kelluhayin).

Isabel nous raconte une expérience concrète de la visite d'enfants de parents qui appartiennent aux communautés *mapuches*; ils laissent les enfants au télécentre pendant qu'ils font des démarches dans la ville. Isabel nous dit que les enfants, même de la campagne, se comportent de la même façon que les enfants de la ville en ce qui concerne la curiosité et les aptitudes pour réussir dans leurs tâches.

« Des fois les samedis il y a des enfants qui viennent, les enfants des gens de la communauté, pendant qu'elles doivent travailler, elles laissent les enfants ici, entre 2 et 4 heures, il y a plusieurs gamins ici. Ils aiment jouer, télécharger de la musique, ils chatent... J'ai parlé avec eux et ils me racontent qu'à l'école l'Internet est très mauvais, lent. Ils s'y connaissent très bien, les plus petits demandent de l'aide et les plus grands demandent comment télécharger la musique, comment l'enregistrer, des choses comme ça, **ce sont des gamins de la campagne, mais ils savent tout faire** » (Isabel, Kom Kelluhayin).

À travers les déclarations de la responsable, nous obtenons les premiers indices sur les différences d'intérêt envers le processus d'apprentissage et l'usage même d'Internet, entre les différents groupes : hommes et femmes, enfants et adultes. En même temps, elle souligne les similitudes entre les enfants de milieu rural et de milieu urbain dans le sens qu'ils sont également capables d'apprendre et d'utiliser l'ordinateur et l'Internet.

#### **e. Les usages des visiteurs**

En ce qui concerne les usages les plus répandus parmi les visiteurs du télécentre, Isabel nous signale l'utilisation du courrier électronique et la recherche d'information à l'aide des moteurs de recherche. Les dirigeants de la corporation mapuche sont peut-être les



personnes qui se servent le plus des ordinateurs car elles viennent communiquer par email et chercher de l'information concernant les projets sociaux pour lesquels ils veulent faire une demande.

On retrouve aussi quelques pratiques spécifiques. Isabel donne l'exemple d'une des femmes qui fabrique de la confiture exotique et qui dessine les étiquettes de ses produits dans les télécentres. C'est une personne qui habite dans une des communautés, mais sans être *mapuche*.

« Il y a Belén, par exemple, elle fait partie de la corporation, elle fait des confitures exotiques. Elle a, par exemple, une confiture de pétales de roses... Elle a commencé avec son courriel, après à *chater*, après on a 'monté' des images et après, à faire les étiquettes des récipients de confiture. Elle vient toujours. » (Isabel, Kom Kelluhayin).

Sans surprise, les enfants privilégient les jeux. Isabel souligne encore leur habileté même à un très jeune âge.

« **Les enfants... eux, ils aiment jouer**, ils me demandent des jeux et je cherche sur Disney Latino et eux, **ils ont l'air d'avoir la main adaptée à la souris**, ils le font très bien ». (Isabel, Kom Kelluhayin).

Les usages des dirigeantes de la corporation sont en concordance avec les objectifs de la corporation pour améliorer la qualité de vie des mapuches qui habitent à la campagne. Une fois de plus, la capacité des enfants pour apprendre à utiliser l'ordinateur est soulevée. L'intégration adéquate des ordinateurs dans la vie des enfants dans leur vie adulte est en hors de discussion.

#### **f. Les problèmes des usagers**

Le problème principal a été évoqué précédemment. Il s'agit de l'emplacement du centre par rapport au public cible, c'est-à-dire, les communautés *mapuches* qui habitent à la campagne à quelques dizaines de kilomètres qui sont faits en autobus.

« Le fait que le télécentre soit ici à Villarrica a certaines contraintes...On est dans la ville! On n'est pas à côté des communautés et les gens doivent venir

jusqu'ici. Mais ils ne viennent pas, parce qu'ils ne peuvent pas, parce que c'est loin, parce qu'ils doivent travailler, parce qu'il pleut beaucoup et ils vivent dans des endroits où il y a beaucoup de boue. L'idéal serait que le télécentre soit plus proche, ça serait plus facile. » (Isabel, Kom Kelluhayin).

Par rapport au processus d'apprentissage dans les séances de formation, Isabel réfléchit aux différences entre les personnes de la ville et les personnes de la campagne. Elle nous dit que ces dernières ne se sentent pas bien lorsqu'elles ressentent une pression pour faire quelque chose; elles ont leur propre rythme pour apprendre, signale-t-elle. Les gens de la campagne restent coincés dans des choses spécifiques, et ils refusent d'avancer sans avoir compris complètement, même si elle les avertit qu'on va y revenir plus tard.

« J'ai commencé à me rendre compte que chaque personne a son propre rythme pour apprendre, c'est différent pour les gens qui vivent à la campagne par rapport à ceux qui habitent en ville. **Les gens de la ville sont en contact avec plus de technologies.** À la campagne, c'est différent, les laveuses, pense-y, maintenant, celles d'aujourd'hui, il faut les programmer, pousser sur des boutons, il y a des gens qui peuvent le faire et d'autres qui ne peuvent pas... **Les gens de la campagne n'aiment pas être pressés.** J'essaie de les presser, mais ils n'aiment pas ça, ils restent coincés sur des petites choses, mais je leur dis qu'on va passer à une autre chose et qu'on va revenir. » (Isabel, Kom Kelluhayin).

Par contre, observe Isabel, il y a des personnes qui veulent des résultats tout de suite, sans passer par un processus d'apprentissage, ce qui rend l'enseignement parfois ardu. Ce sont des gens qui sous-estiment la difficulté de la tâche et en conséquence, se découragent.

« **Il y a des gens qui veulent les choses tout de suite,** il y a une femme qui veut faire un catalogue de ses produits, elle veut travailler avec les photos, mais pour faire ça il faut utiliser Photoshop ou Publisher, je ne sais pas, elle doit avoir beaucoup plus de pratique avec la souris. Elle dit : Je veux mon catalogue... » (Isabel, Kom Kelluhayin).

En ce qui concerne l'utilisation même de l'ordinateur, Isabel parle des craintes de certaines gens face aux ordinateurs, comme par exemple, le cas de personnes qui ont peur de s'électrocuter. Elle tente de les mettre en confiance en leur montrant comment elle-même se sent en sécurité.

« Pour les personnes qui ne connaissent pas, le problème est toujours le rapprochement avec l'ordinateur. **Il y a des gens qui ont peur, qui pensent qu'ils peuvent s'électrocuter.** Moi, je démonte un ordinateur et leur montre les pièces, je leur dis que l'ordinateur fonctionne à l'électricité, mais que s'ils ne touchent pas certaines parties, il n'y a pas de problèmes. J'essaie de leur expliquer pour qu'ils voient que je me sens en sécurité. (Isabel, Kom Kelluhayin).

Pour les personnes qui savaient déjà (se servir d'Internet), le problème était lié au système opératif des ordinateurs, Linux, moins connu et plus complexe que Windows.

Pour les gens qui connaissent déjà, le problème était Linux. Lorsqu'ils s'assoient et commencent à découvrir **Linux, c'est plus difficile** (que Microsoft, n.d.ch), ils se ressemblent mais ce n'est pas la même chose. Pour moi, au début, c'était plus difficile aussi. **En fait, c'est difficile encore pour moi**, il a des choses que je ne découvre pas encore, et il faut que je sache parce que je dois les expliquer... » (Isabel, Kom Kelluhayin).

En somme, Isabel revient sur les problèmes dû à l'emplacement du télécentre versus les objectifs de servir les communautés mapuches. Isabel signale une probable déficience dans le processus d'implantation du télécentre en ce qui concerne la réussite de ces objectifs, il y a un décalage entre le contexte immédiat et quotidien des usagers probables et l'offre de connexion; l'emplacement semble plus adéquat pour les dirigeants mapuches qui doivent se rendre plus souvent en ville que la population générale des communautés. D'un autre côté, Isabel revient sur les différences entre les personnes qui viennent de la campagne et les personnes de la ville pour apprendre à utiliser l'ordinateur. Elle attribue une importance aussi à la présence des technologies dans leur vie adulte, ce qui faciliterait l'apprentissage.

#### **g. L'opinion des visiteurs sur le télécentre selon les responsables**

Isabel ne fait pas référence à l'opinion des usagers sur le télécentre. Elle fait plutôt ressortir l'importance qu'elle s'octroie à elle-même dans l'ambiance qui règne au centre. Comme nous l'avons signalé dans la partie méthodologie de cette thèse, nous avons été témoin du charisme de la responsable.

« Lorsque les gens utilisent, lorsqu'ils entrent sur Internet et naviguent, ils aiment ça, ils trouvent ce dont ils ont besoin et je les aide, ce n'est pas pour être autoréférentielle, mais ils aiment que je sois ici. » (Isabel, Kom Kelluhayin).

#### **h. Les différences avec un cybercafé**

En ce qui concerne les différences entre le télécentre et un cyber, d'après Isabel, le plus important est le soutien que la personne responsable donne aux usagers. Selon elle, la responsable joue un rôle de professeur en aidant la personne à apprivoiser l'ordinateur.

« **Si tu vas au cybercafé, tu t'assois et c'est à toi de te débrouiller avec l'ordinateur.** Lorsqu'il y a une responsable (opératrice), elle doit créer le lien entre la personne et l'ordinateur, elle doit aider la personne à ne pas avoir peur, il faut qu'elle la guide, c'est comme être un prof. » (Isabel, Kom Kelluhayin).

Isabel nous raconte que ce centre en particulier sert parfois de lieu de rencontre et de passage pour les personnes qui viennent de la campagne à Villarrica. Dans ce cas, elle devient la personne responsable d'accueillir les visiteurs. Ainsi, d'après Isabel, le télécentre joue également un rôle social; ce n'est pas un endroit pour aller se servir d'une technologie et rien d'autre, comme c'est le cas des cybers. « Ici, c'est un télécentre, pas un cyber, on a une fonction sociale », dit-elle avec fierté.

« En plus de faire les formations, comme tu l'as vu l'autre jour, on fait des conférences techniques. Les dames viennent, prennent un thé, utilisent la salle de bain, se sentent comme chez elles, c'est comme un centre de rencontre. **Dans un cyber, tu vas à quelque chose de spécifique**, tu vas communiquer, chercher une information, envoyer un courriel, **tu sais déjà ce que tu dois faire** quand tu vas à un cyber. » (Isabel, Kom Kelluhayin).

Pour souligner la différence avec un cybercafé, Isabel revient sur son engagement envers son travail considéré comme social dans le télécentre, différent au cas des employés des cybercafés. De plus, elle laisse entrevoir que le télécentre effectivement n'a pas seulement le rôle d'intégration de l'Internet dans les communautés, mais également un lieu de rencontre, une extension de la communauté qui vit à la campagne en ville.

#### 4.1.2. Les responsables du Projet Biblioredes de Villarrica

Le téléc centre de Villarrica est situé dans la bibliothèque municipale de cette ville et s'est développé dans le cadre d'un projet d'intégration d'Internet à toutes les bibliothèques publiques du Chili nommé *Biblioredes*. Ce projet, financé au début par la Fondation Bill et Melinda Gates, est ensuite devenu un autre projet gouvernemental ayant pour but de démocratiser les nouvelles technologies. La bibliothèque donne aux usagers la possibilité d'utiliser l'Internet 30 minutes par jour, et le personnel responsable est disponible pour aider les personnes qui en ont besoin. Ici, nous avons interviewé señora Raquel, directrice de la bibliothèque et Victoria, responsable du projet *Biblioredes* à la bibliothèque.

##### a. Les fonctions des responsables

La bibliothèque vit une situation spéciale par rapport à d'autres téléc centres où il n'y a qu'un responsable. Ici, la directrice de la bibliothèque, Raquel, nous a expliqué qu'en plus de Victoria, tous les fonctionnaires sont en mesure d'aider les personnes qui en ont besoin, et aussi d'assigner les ordinateurs. Par contre, les formations sont toujours données par Victoria. Elle est la chargée du projet *Biblioredes* de la bibliothèque. Dans son cas, son rôle n'est pas seulement d'aider les gens, elle doit aussi programmer les activités durant l'année et servir de lien officiel entre la bibliothèque et le projet même.

« Mon poste formel est « chargée du projet *Biblioredes* ». **Dans toutes les municipalités, il y a un chargé qui est la tête visible du projet**, je vais aux formations et je suis la personne chargée des formations, je dois communiquer l'information qui vient de Temuco, coordonner le travail de l'année, c'est-à-dire combien de formations nous allons offrir, à quelle heure, etc. Je ne fais pas tout ça seule, on se coordonne avec l'équipe de la bibliothèque et ma directrice. » (Victoria, Villarrica).

« **Nous avons des buts pour chaque année**, nous devons former telle quantité de personnes, on a un niveau de base, et un autre avancé, nous devons développer des contenus locaux – c'est-à-dire des pages Web et travailler la page de la bibliothèque. **Nous devons nous organiser pour arriver aux objectifs tracés.** » (Victoria, Villarrica).



**Photo 3. La bibliothèque municipale de Villarrica.** La forme du toit répond aux besoins du climat, Villarrica est une des villes où il tombe le plus de pluie pendant l'année. Au sud, les constructions en bois sont très communes, le Chili étant un pays forestier.

Comme dans le cas du télécentre Kom Kelluayin, les responsables doivent non seulement accompagner les visiteurs dans leur découverte de l'Internet mais dans l'usage étant donné que la majorité n'a pas d'expérience avec l'informatique. Ils doivent accomplir aussi des tâches administratives.



**Photo 4. L'intérieur de la Bibliothèque municipale de Villarrica.** On peut voir les tables pour travailler et les ordinateurs qui font partie du projet Biblioredes qui a installé des ordinateurs dans toutes les bibliothèques publiques au Chili.

La directrice de la bibliothèque et la responsable officielle du centre montrent un grand engagement envers leur travail, conscientes qu'il s'agit d'un travail de service social.

### **b. Les normes du télécentre**

En ce qui concerne les normes du télécentre, Victoria signale que l'usage est dédié aux adultes plutôt qu'aux jeunes parce que ceux-ci ont accès à l'informatique à l'école. Victoria raconte qu'au début, il y avait beaucoup de gamins qui utilisaient les ordinateurs pour jouer, profitant du fait que le temps d'usage était alors d'une heure. Étant donné la demande des touristes et d'autres adultes, elles ont interdit l'usage aux mineurs et elles ont diminué l'usage à 30 minutes.

(Victoria est en train de parler des jeunes qui utilisaient les ordinateurs pour jouer et *chater*, ce qu'elles ont décidé d'interdire) « Pendant l'été, il y a beaucoup de gens qui viennent ici à Villarrica, beaucoup de touristes, alors ils venaient et tous les ordinateurs étaient occupés par les gamins, alors nous avons décidé que non, **si les gamins veulent s'amuser, ils peuvent aller dans un cybercafé, mais ils doivent laisser les ordinateurs aux gens qui ont besoin de quelque chose de plus concret...** Je ne dis rien si les ordinateurs ne sont pas occupés, mais s'il y a des gens qui attendent... » (Victoria, Villarrica).

La seule norme explicite dans le télécentre est la limite du temps d'utilisation. Le fait d'avoir diminué celle-ci (d'une heure à 30 minutes) pour permettre l'accès à un nombre plus élevé de visiteurs et de ne pas encourager l'accès des mineurs parce qu'ils ne font que jouer, traduit une perception hiérarchisée des usages. Nous allons voir plus tard que dans le cas des centres de Talca et San Rosendo, les responsables encouragent, justement l'usage des plus jeunes pour qu'ils deviennent 'amis' de l'ordinateur.

### **c. Les caractéristiques de la communauté servie par le télécentre.**

Villarrica est une ville hétérogène dans sa composition sociale; nous ne pouvons donc pas parler vraiment d'une communauté. Pour cette raison, nous ne pouvons pas considérer le point de vue des personnes qui visitent le télécentre comme nécessairement représentatif de la population de la ville.

#### **d. Les caractéristiques des visiteurs des télécentres**

Pour définir les visiteurs de la bibliothèque, señora Raquel évoque la grande diversité de la clientèle qui provient de différents milieux socioéconomiques.

« **Ici, nous avons de tout, de tout, il s'agit d'un service social**, les gens d'ici (de la ville), et aussi par exemple les couples de retraités de Santiago qui ont déménagé ici, ils ont des terrains plus loin et ils empruntent des livres, **c'est-à-dire, toutes sortes de personnes.** » (señora Raquel, Villarrica)

Dans d'autres parties de l'entrevue, señora Raquel aime soulever le fait que le télécentre est avant tout une bibliothèque et que l'accès à Internet n'est qu'un des différents services offerts. Il est important de considérer cet aspect, étant donné que les personnes qui viennent utiliser les ordinateurs s'insèrent dans un milieu (une organisation) qui existait déjà. Nous allons voir en quoi les deux services (Internet et les livres) sont importants pour les employés de la bibliothèque. Señora Raquel va nous dire, par exemple, que depuis l'arrivée des ordinateurs, l'emprunt des livres a augmenté considérablement, à cause de la venue de nouveaux usagers. Victoria, pour sa part, affirme que le public qui utilise les ordinateurs est principalement constitué de personnes adultes qui n'ont pas reçu de cours d'informatique à l'école ou au lycée, mais en ont besoin pour leurs activités.

« Il y a des jeunes et des adultes, mais les gens qui sont en train de s'intéresser le plus dernièrement sont les adultes... des gens qui vu leur âge n'ont pas eu de cours d'informatique à l'école et pour des raisons de travail doivent savoir quelque chose en informatique. **Quelques uns viennent de leur propre initiative, d'autres sont envoyés par quelqu'un, et d'autres se sentent dépassés par leurs enfants** ». (Victoria, Villarrica).

Elle raconte l'expérience d'un monsieur âgé retraité qui a acheté un ordinateur portable mais ne sait pas comment le faire fonctionner, de sorte qu'il est utilisé plutôt par ses petits-fils qui ne lui expliquent pas comment s'en servir. Il est donc venu au télécentre pour apprendre. Victoria signale aussi le cas des adultes qui découvrent l'informatique et qui sont très enthousiastes pour apprendre, pratiquer les habiletés nouvellement acquises et partager leur savoir faire avec les nouveaux participants.



« **Les adultes sont très enthousiastes.** Ils ont commencé une formation et si tu leur dit qu'ils doivent venir pratiquer, ils peuvent venir pendant la semaine, une ou deux fois, **ils sont les plus constants.** S'il y a un cours où ils peuvent participer, ils s'inscrivent, même si c'est le même cours qu'ils avaient déjà pris, **et ils aident les personnes qui commencent,** qu'ils ont eux-mêmes invitées. » (Victoria, Villarrica).

D'après Victoria, les plus jeunes qui suivent des formations sont intéressés à valider leurs connaissances, grâce à un diplôme qui peut les aider dans la recherche d'un emploi.

« Il y a des jeunes qui viennent faire une formation et qui reçoivent à la fin un diplôme qui accrédite la formation qu'ils ont reçue. Le diplôme est très modeste, mais ça montre au moins qu'ils n'en sont pas restés à la formation du secondaire, qu'ils continuent à se former, ça les aide à trouver un emploi. » (Victoria, Villarrica).

Les visiteurs du télécenre sont majoritairement des adultes qui n'avaient pas de connaissances préalables d'Internet. Lorsque les responsables les décrivent, ils soulignent leurs principaux points d'intérêts sur l'Internet. Il est intéressant de constater, en même temps, que leurs descriptions des intérêts des gens pour la technologie, nous permet de voir comment le nouveau service offert par la bibliothèque a été bien accueilli par la communauté.

#### **e. Les usages des visiteurs**

Comme nous l'avons signalé auparavant, la bibliothèque municipale est un endroit destiné principalement aux adultes de la ville. C'est pour cette raison, probablement, que plusieurs adultes viennent à la bibliothèque chercher de l'information pour aider leurs enfants à faire leurs devoirs. Il y a d'autres usages plus communs, comme l'utilisation du courriel pour communiquer avec des personnes qui vivent dans d'autres régions ou d'autres pays. Dans ce sens, le cas de jeunes missionnaires mormons qui partent de Villarrica et dont les mères restent en contact avec eux par Internet est intéressant. Parfois, raconte Victoria, ces jeunes envoient un message à l'adresse de la bibliothèque pour demander s'il est possible de transmettre quelque chose à la famille. Victoria est fière de dire 'qu'on est un lien entre les personnes'. Ce fait dépasse, selon nous, le

service offert par la bibliothèque en tant que lieu d'accès à une technologie et montre une dimension communautaire explicite.

« Les gens qui sont venus se former ici sont **des gens qui ne savaient rien** de l'informatique et qui, par curiosité, **par besoin de communiquer avec des gens dans une autre ville ou pour aider leurs enfants à faire leurs devoirs sont venus apprendre, ou parce qu'ils sentent qu'ils restent dans le passé et ils voient la possibilité d'utiliser une ressource gratuite.** Il y a aussi des organisations, comme celle des personnes âgées qui viennent écrire ici les lettres pour présenter des projets, alors ils apprennent à utiliser Word, par exemple. » (Victoria, Villarrica).

Elle raconte aussi l'expérience de mères d'enfants partis à l'extérieur de la ville ou du Chili, qui découvrent, motivées par leurs enfants, qu'elles peuvent utiliser un système de communication comme le courriel et Messenger.

« Il y a des dames dont les enfants sont partis du pays et la seule façon de communiquer avec eux est par téléphone. Mais les enfants leur disent de se faire une adresse électronique et de communiquer par email ou Messenger, c'est pour ça qu'elles sont venues ici. » (Victoria, Villarrica).

Victoria nous décrit aussi l'usage que faisait une femme adulte très enthousiaste, mais analphabète et qui voulait communiquer avec son fils à l'étranger; elle venait avec une voisine qui lisait et écrivait pour elle. Victoria nous dit que la personne pouvait tout faire visuellement (ouvrir et fermer les pages), mais qu'elle était incapable de lire et d'écrire. Nous voyons ici un usage indirect de la technologie, médiatisé par une autre personne.

Victoria nomme un autre usage qu'elle associe plutôt aux plus jeunes : le fait de *magasiner* en ligne avant d'acheter un produit électronique, dans le cas qu'elle nous signale. En citant cet exemple, Victoria fait référence à un jeune homme handicapé qui a fait cette démarche sur Internet. Elle en profite pour nous raconter les possibilités d'accès qu'ont les personnes à mobilité réduite à l'Internet.

Les responsables du télécentre connaissent très bien ce que les visiteurs font avec l'Internet. Comme nous pouvons constater, le service qu'offre la bibliothèque dépasse la formation en informatique et l'aide dans l'usage. Nous pouvons voir comment les employés sont aussi disponibles pour servir de messagers entre les personnes qui

habitent à l'étranger et les familles qui restent à Villarrica. Mais ce geste peut montrer l'importance de l'internet et motiver les personnes concernées, surtout les adultes, à apprendre l'usage de la technologie.

#### **f. Les problèmes des usagers**

Par rapport aux problèmes des usagers avec les ordinateurs, la responsable de Villarrica trouve qu'ils sont en lien avec le processus d'apprentissage des gens qui suivent une formation au télécentre. Victoria affirme que les adultes de plus de 40 ans ont souvent peur d'utiliser l'ordinateur parce qu'ils pensent qu'ils peuvent le briser en faisant une fausse manœuvre. Ce n'est pas le cas des jeunes, qui osent toutes sortes de démarches sans s'inquiéter des conséquences. Victoria s'avance à dire que l'origine de cette attitude craintive des adultes peut être liée à leur expérience scolaire, où ils étaient habitués à obtempérer aux ordres des professeurs et non à explorer comme le font les jeunes maintenant. Elle voit aussi que les adultes sont moins constants que les jeunes, qu'ils repartent toujours 'à zéro' à la séance suivante. C'est pour ça qu'elle préfère les formations qui se donnent tous les jours pendant deux semaines.

**« Les adultes sont très attachés à ce que le formateur dit, et si je ne dis rien, ils restent au même point.** Peut-être parce qu'ils attendaient toujours les instructions des profs à l'école, pas comme maintenant où les méthodologies sont basées sur les travaux en groupe ; les profs donnent les consignes et les étudiants vont d'une idée à l'autre. Les adultes ont besoin de recevoir du matériel, mais très peu d'entre eux étudient à la maison. C'est pour ça que je préfère les formations qu'on fait tous les jours » (Victoria, Villarrica).

Un autre aspect important par rapport aux difficultés affrontées par les personnes qui suivent des formations concerne les gens qui viennent de la campagne. Victoria dit que ces personnes décrochent plus tôt que les autres si elles ne réussissent pas comme les autres dans le groupe parce qu'elles se sentent alors inférieures.

**« Il y a des travailleurs ou des gens de la campagne qui ne peuvent pas venir tous les jours, il faut être flexible.** Aussi, avec les horaires, parce que les gens qui viennent de la campagne arrivent dans les bus à 9:30 ou 10:00 et je commence à 9 heures. Pour les gens de la campagne, c'est plus difficile, je pense, surtout les plus âgés, si les premières fois ils ne peuvent faire quelque chose, s'ils ne réussissent pas à comprendre, à la troisième ou quatrième fois, ils

ne viennent plus parce qu'ils se sentent inférieurs au groupe » (Victoria, Villarrica).

Finalement, Victoria fait référence à la scolarisation des adultes; les personnes qui ont terminé le secondaire apprennent plus vite et plus facilement que celles qui n'ont complété que le primaire.

« Par exemple, **dans le groupe d'artisans, personne n'a le secondaire, et pour eux c'est très difficile de se débrouiller** avec le clavier, ils cherchent les lettres, de travailler avec la souris aussi... Avec ceux qui ont terminé le secondaire, tu vois une grande différence. » (Victoria, Villarrica).

Lorsque les responsables parlent des difficultés dans l'apprentissage, elles reviennent sur le fait que les personnes ont une attitude différente dépendant de certaines caractéristiques sociales et personnelles. Les plus âgés, les gens de la campagne et les moins scolarisés, ont plus de difficultés que les jeunes, les gens des milieux urbains et les plus scolarisés pour apprendre. Ce fait montre en même temps la diversité de visiteurs et le regard large qu'a la responsable des personnes qui viennent au télécenre.

#### **g. L'opinion des visiteurs sur le télécenre selon les responsables**

Pour parler de l'opinion des visiteurs du télécenre, nous avons deux points de vue, celui de señora Raquel et celui de Victoria. Selon señora Raquel, les gens qui viennent au télécenre sont en général très contents des services offerts. C'est particulièrement le cas des personnes qui renforcent les liens familiaux grâce au télécenre, comme dans le cas des Mormons partis en mission.

« **Les gens aiment ça ici. Ils sont très contents**, surtout les gens qui n'ont pas Internet à la maison... Ici à Villarrica, il y a beaucoup de jeunes garçons et de jeunes filles qui sont partis avec les Mormons. Ces jeunes étaient nos usagers mais ils sont partis, il y en a maintenant un en Colombie et un autre je ne sais pas où. Alors l'autre jour, la mère d'un d'entre eux est venue et elle était heureuse de pouvoir communiquer avec son fils. » (Señora Raquel, Villarrica).

D'un autre côté, sans constituer une critique générale du télécenre, Victoria soulève le fait que les personnes se plaignent parce que les formations sont trop courtes. Dans ce sens, elle reconnaît qu'il y a des gens, surtout chez les plus jeunes, qui sont capables

d'apprendre la base en deux semaines et de continuer seuls ensuite, mais ce n'est pas le cas des adultes. Victoria signale que *Biblioredes* n'exige que 10 heures de formation, mais qu'elle en donne davantage parce que ce n'est pas suffisant. Elle dit qu'elle s'adapte aux besoins du groupe avec la permission de la directrice de la bibliothèque (señora Raquel). Dans la description de notre terrain, au chapitre Méthodologie, nous avons vu que señora Raquel exprimait son mécontentement quant à cette politique émise à Santiago.

« Les gens se plaignent parce les formations sont trop courtes, s'ils pouvaient ils seraient ici toute l'année, mais il y a des gens qui attendent, il y a des listes d'attente. Pour des gens entre 45 et 50 ans, 20 heures de formation, c'est très peu ... En fait, **moi je fais 20 heures, mais Biblioredes exige 10 heures de formation, mais ça, ça c'est impossible, tu ne peux pas former une personne qui n'a jamais - jamais rien vu de l'informatique en 10 heures, du jour au lendemain, tu ne peux pas.** J'ai mis une limite de 20 heures, mais ça dépend, si je vois un groupe trop lent, pour qui c'est plus difficile, je ne peux pas les abandonner, parce que ça ne sert à rien, il faut que je continue avec eux sur un autre horaire et en même temps prendre un autre groupe pour ne pas être en retard. » (Victoria, Villarrica).

D'après les responsables, l'opinion des usagers sur le télécadre en général est très positive et ils sont notamment reconnaissants des possibilités de communication qui leur sont ainsi offertes. La satisfaction des visiteurs repose principalement sur la bonne attitude des responsables qui traduit leur engagement envers leur travail. Cette attitude les amène par fois à dépasser les exigences minimales imposées par l'organisme central qui gère le réseau de télécadres dans les bibliothèques à Santiago, surtout en ce qui trait à la durée des formations.

#### **h. Les différences avec un cybercafé**

En ce qui concerne les différences entre un cyber et le télécadre, señora Raquel soulève le fait qu'au télécadre, les fonctionnaires aident les personnes qui ne savent pas comment faire fonctionner l'ordinateur et naviguer sur l'Internet. Elle en profite pour souligner aussi les caractéristiques du personnel qu'elle dirige en disant que ces personnes qui ont beaucoup de charisme.

(Señora Raquel est en train de parler des mères qui viennent utiliser les ordinateurs pour communiquer avec leurs enfants qui sont à l'étranger)... « Ces dames n'ont pas d'autre endroit, elles n'aiment pas aller dans un cybercafé parce que personne ne les aide... Ça c'est la différence avec un cybercafé, là-bas personne n'aide, je le sais par expérience. **Mon personnel a beaucoup de charisme, de bonne volonté, ils sont toujours là, et les personnes n'ont pas peur de demander de l'aide.** » (Señora Raquel, Villarrica).

Victoria, pour sa part, trouve que les cybers sont pour les personnes qui savent déjà comment fonctionne l'ordinateur mais pas pour les débutants. Finalement, Victoria soulève le fait que le télécentre comprend un ordinateur adapté pour les besoins des personnes à mobilité réduite, ce qui n'existe pas dans les cybers. Il s'agit d'un projet d'une université, nous informe-t-elle. Ce fait nous rappelle l'une des directives obligatoires officielles des télécentres, qui est celle d'offrir les possibilités d'accès à l'Internet à des personnes avec des handicaps physiques et sensoriels.

« Nous avons deux jeunes handicapés qui viennent souvent, ils savent comment faire fonctionner l'ordinateur, c'est un ordinateur adapté, il a l'écran tactile et la souris est plus grande, l'accès aux pages est plus lent aussi, pour qu'ils aient le temps nécessaire pour faire le clic... C'est un projet de l'Université de la Frontière. » (Victoria, Villarrica).

Comme nous l'avons constaté, le télécentre a un but social et les fonctionnaires du centre le savent très bien et l'endossent complètement. Sans critiquer les cybercafés, elles soulignent le fait qu'ils sont utiles pour les personnes qui connaissent déjà Internet, le mandat de la bibliothèque n'est pas seulement de permettre l'accès, mais également de motiver le plus grand nombre de personnes à l'apprentissage et à l'usage, et ce, quelque soit leur niveau de compétence.

Pour faire suite aux données obtenues auprès des responsables du télécentre dans la bibliothèque de Villarrica, administré par le projet Biblioredes, nous allons maintenant aborder celles des usagers.

### 4.1.3. Les usagers du Projet Biblioredes à Villarrica

À Villarrica nous avons rencontré trois personnes, Rosalia, don Carlos et don Juan. Or, les réponses de don Juan étaient extrêmement laconiques; il ne répondait pas à certaines questions et d'autres étaient reçues par des monosyllabes. Pour notre analyse, nous avons donc retenu seulement les entrevues des deux premiers. Dans le Tableau 11, nous présentons les caractéristiques principales de ces deux usagers.

**Tableau 11 Les usagers de Villarrica (Biblioredes)**

<b>Nom</b>	<b>Contexte familial</b>	<b>Occupation</b>
Rosalía	24 ans. Elle habite avec ses parents.	Étudiante au secondaire. Elle a interrompu ses études au cours primaire pendant plusieurs années. Elle a repris et elle fait des études le soir. Elle travaille seulement l'été.
Don Carlos	71 ans. Il a vécu à Santiago, mais après avoir pris sa retraite, a déménagé à Villarrica où il habite avec sa femme.	Professeur d'éducation physique. Il a été directeur d'un institut d'éducation supérieure.

#### 4.1.3.1 Le processus de rapprochement à l'Internet

##### a. Les représentations d'Internet avant de l'utiliser

Avant de commencer à utiliser l'Internet, les deux personnes interviewées n'avaient qu'une idée très vague de l'Internet. Ainsi, Rosalia signale qu'elle connaissait l'existence des ordinateurs mais ne comprenait pas vraiment l'Internet.

« **Je n'avais aucune idée** », dira-t-elle. (Rosalia, Villarrica).

Don Carlos n'était pas trop au fait non plus, et il justifie sa méconnaissance par le travail qu'il avait, ce qui peut sembler incongru dans un milieu comme l'éducation et dans un poste de direction. Mais il a pris sa retraite peu avant la diffusion massive de l'Internet, y compris dans les établissements scolaires. Il reconnaît avoir entendu parler de l'Internet

par les médias, mais sans pour autant en avoir acquis une compréhension précise. Il pensait qu'il s'agissait d'une technologie très chère disponible seulement pour les grandes entreprises ou pour les plus riches.

« À cause du travail que j'avais, **je ne me suis jamais préoccupé de savoir à quoi ça servait**, mais j'imaginai un moyen de communication plus rapide qui utilisait des signaux de satellites... » (Don Carlos, Villarrica).

En somme, même s'il y avait une différence de plus de 40 ans d'âge entre les deux, et qu'ils étaient en lien avec le monde de l'éducation chacun à leur façon, l'Internet ne faisait pas partie de leur vie et il y avait peu d'intérêt pour se renseigner à ce sujet. Même si les perceptions sur l'Internet étaient plus ambiguës que négatives nous allons voir plus tard ce qui a motivé leur rapprochement à l'Internet.

#### **b. D'autres expériences avec l'Internet avant de fréquenter le télécentre**

Pour les deux usagers de Villarrica, il y a une différence entre l'initiation à l'ordinateur et à l'Internet. Don Carlos a connu les ordinateurs (encore sans connexion à l'Internet) avant Rosalia, étant donné ses activités professionnelles. L'usage de l'ordinateur de la part de don Carlos n'est pas étonnant quand on sait qu'il travaillait à Santiago dans le domaine de l'éducation. Ainsi, il y a un aspect socio-économique et une question d'expérience de vie qui expliquent les différences entre sa possibilité d'accès à un ordinateur et celle de Rosalia. En ce qui concerne l'usage d'Internet proprement dit, don Carlos n'a commencé à l'utiliser l'Internet qu'au télécentre, après avoir pris un cours d'alphabétisation numérique. Auparavant, les ordinateurs étaient pour lui simplement une technologie qui remplaçait les machines à écrire. Bref, pour don Carlos l'initiation s'est faite d'abord avec l'ordinateur et plusieurs années plus tard, vint l'accès à l'Internet dans le télécentre.

L'expérience de Rosalia est différente. Dans son cas, l'initiation à l'ordinateur s'est faite conjointement avec l'apprentissage de l'Internet lors d'un cours au lycée, où elle reprenait ses années scolaires. Dans le cadre de ces cours de récupération académique, il fallait faire un travail sur l'APEC (*Asia-Pacific economic cooperation*). Un des professeurs a proposé aux étudiants de leur montrer à utiliser l'Internet pour aller chercher de



l'information sur le Web. Elle était motivée à apprendre et s'est inscrite. Tous les étudiants du groupe disposaient d'un ordinateur, mais les conditions d'apprentissage n'étaient pas idéales.

« Il fallait faire un devoir sur l'APEC, il était difficile de chercher l'Information dans les journaux, alors un prof nous a proposé de faire un cours de base pour les personnes qui ne savaient rien, je me suis inscrite pour apprendre, mais **je n'ai pas beaucoup appris parce qu'on était plusieurs, le prof d'un côté et nous de l'autre...** » (Rosalia, Villarrica)

Ne prêtant plus attention au professeur, elle a appris à clavarder grâce à un camarade plutôt qu'à faire une recherche sur l'Internet.

... « Pendant que le prof était loin et expliquait à quelqu'un qui savait moins... c'est un ami qui m'a expliqué plus que le prof. La première chose qu'il m'a enseignée a été entrer au *chat*. **Si le prof s'approchait, on fermait la page et on faisait semblant de travailler**, mais lorsqu'il partait, nous, on *chatait* encore. » (Rosalia, Villarrica).

Nous ne savons pas si la formation donnée par le professeur suffisait pour faire le travail sur l'APEC, mais il est clair que Rosalia a été plutôt motivée par le clavardage. Elle explique son comportement en séance de formation par le fait que le professeur leur a donné un livre d'instructions pour utiliser l'Internet qu'elle conserve jusqu'à maintenant et qu'elle pensait être en mesure de se débrouiller seule par la suite.

En somme, nous pouvons commencer à voir que certains facteurs comme l'expérience de vie et le contexte socioéconomique peuvent expliquer l'intérêt ou le désintérêt par rapport à l'Internet. Par ailleurs, la grande différence d'âge entre les deux interviewés met en lumière le fait que pour les plus jeunes l'Internet est indissociable de l'ordinateur et que les personnes plus âgées ont fait leur apprentissage en deux étapes bien distinctes.

### **c. La façon d'apprendre l'existence du télécentre**

Il faut rappeler que ce centre d'accès à Internet n'est pas un télécentre classique comme nous l'avons défini auparavant. Il s'agit d'une bibliothèque publique qui existait bien avant les projets de connexion communautaire à l'Internet. Ces deux interviewés ont

appris l'existence du télécentre de façon différente, mais dans les deux cas, c'est grâce au réseau interpersonnel –ce que nous avons nommé 'réseau d'appui'. Ainsi, Rosalia a été informée par une amie que l'on pouvait se connecter gratuitement à Internet à la bibliothèque. Pour elle, la bibliothèque est devenue principalement un centre d'accès à Internet. Ce n'est pas le cas de don Carlos, qui, de par ses habitudes culturelles, venait surtout à la bibliothèque pour lire. Puisqu'il était un usager régulier de la bibliothèque, les membres du personnel lui ont proposé de suivre un cours destiné spécialement aux personnes âgées. On peut voir dans cette action de la part des responsables de la bibliothèque leur intérêt pour diffuser l'usage de l'internet parmi les visiteurs de la bibliothèque.

En somme, on peut dire que la jeune personne est venue à la bibliothèque pour l'Internet, alors que c'est la bibliothèque qui a fait découvrir Internet à la personne âgée.

#### **d. Les motivations pour utiliser l'Internet au télécentre**

Rosalia signale qu'elle voulait se « moderniser un peu », améliorer ses habiletés avec l'Internet et chater. Elle signale qu'au début, surtout dans son cours de rattrapage de secondaire, elle avait peur d'utiliser les ordinateurs mais que cette crainte s'est dissipée une fois qu'elle a appris à s'en servir, surtout à la bibliothèque.

« **Je voulais apprendre pour me moderniser un peu**, et avancer dans la technologie. Je n'avais aucune idée, je savais que les gens utilisaient des ordinateurs, et après je suis venue ici et... ça été comme ne plus avoir peur, petit à petit. D'abord j'ai commencé avec le courriel, le *chat* et tout ça... » (Rosalia, Villarrica).

Pour sa part, don Carlos n'avait pas d'intérêt général ni de raison pratique d'apprendre à utiliser l'ordinateur, si l'on se fie à ses déclarations. Nous avons vu que ce sont les employés de la bibliothèque qui lui ont proposé de suivre un cours de formation. Pour lui, l'Internet c'est quelque chose que tout le monde utilise. Bien qu'il ne prétendait pas faire nécessairement partie de cette vague, il voulait au moins savoir ce que c'était. Même s'il reconnaît qu'il s'agit d'un outil important, il continue de nuancer son intérêt

en parlant de façon générale sans imaginer les usages que lui-même pourrait faire et en signalant que c'est plutôt une chose utile pour les jeunes.

« Je pense que des fois on peut suivre la mode. **Dans la vie, il faut voir ce qui est à la mode, si on n'en fait pas partie, au moins il faut le comprendre.** Je trouve qu'il s'agit d'un outil important... en tant que personne âgée ce n'est pas très important, peut-être, mais pour les jeunes, oui... » (Don Carlos, Villarrica).

Bien que les deux personnes semblent intéressées à apprendre, on a l'impression que don Carlos a toujours une attitude qui l'empêche d'accepter l'intégration d'Internet dans sa vie quotidienne.

### **e. Le processus d'apprentissage pour utiliser l'ordinateur et l'Internet**

Le parcours d'apprentissage de Rosalia a débuté à l'institut où elle récupérait les années d'éducation formelle qu'elle n'avait pas complétées au moment où elle aurait dû. Au début, elle a principalement appris à clavarder grâce à l'ami auquel nous avons déjà fait référence. Elle a appris aussi à utiliser le courrier électronique et à chercher de l'information pour faire les devoirs scolaires. Mais elle a senti qu'elle devait continuer à apprendre et a commencé un cours de communication offert en ligne et le principal endroit pour suivre ce cours était la bibliothèque. Pour s'inscrire, il fallait absolument avoir suivi au préalable un cours d'alphabétisation numérique. Nous allons voir que Rosalia utilise aussi l'ordinateur pour clavarder pendant qu'elle suit la formation (comme elle le faisait dans le cours de l'institut où elle s'est initiée à l'Internet), et parfois ne se rend pas compte que le temps permis est écoulé et qu'elle doit quitter sans avoir fait les travaux demandés. Nous pourrions penser que le cours en ligne semble une justification pour avoir accès à Internet et pouvoir réaliser l'activité qui l'intéresse le plus, 'chater'. Elle va d'ailleurs nous dire plus tard qu'elle peut exceptionnellement avoir le droit à plus de temps de connexion du fait qu'elle suit une formation.

« **J'ai fait déjà un cours d'informatique de base**, pour apprendre à utiliser l'ordinateur, et c'est là bas que j'ai commencé à pratiquer... **Après, j'ai su qu'ici il y avait l'Internet gratuit et je suis venue ici pratiquer...** Je venais tous les jours, étant donné que je ne travaillais pas, pour apprendre davantage, pour pratiquer, entrer dans les pages, créer des courriels, chercher de l'information qui nous est demandée au collège, etc. ». (Rosalia, Villarrica).

Pour sa part, don Carlos a suivi deux cours à la bibliothèque, le premier de huit rencontres et le deuxième de six rencontres. Il souligne le fait qu'en plus de prendre les cours, il a eu la possibilité de venir à la bibliothèque pour pratiquer ce qu'il a appris.

Dans le premier cours, ils nous ont appris à entrer sur Internet, à utiliser le courrier électronique, à s'inscrire au système de Biblioredes (don Carlos, Villarrica)

La réflexion de Rosalia sur son processus d'apprentissage ressemble beaucoup à ce que nous allons voir chez les adultes qui n'ont jamais eu de contact avec l'Internet. Elle a commencé par une initiation dans un cadre académique et elle pense que pour améliorer ses habiletés elle doit suivre une autre formation, au contraire des jeunes de sa génération qui pensent apprendre de façon indépendante. Dans le cas de don Carlos, sa réaction est représentative des personnes âgées qui vont habituellement montrer un intérêt pour suivre une formation plutôt que continuer à apprendre de façon autonome.

#### **f. Les difficultés rencontrées dans le processus d'apprentissage**

Pour son âge, on pourrait dire que Rosalia ne représente pas la moyenne des jeunes que nous avons rencontrés dans les autres télécentres, dans le sens qu'elle était complètement éloignée de l'usage de l'Internet, ce qui l'amène à signaler certaines difficultés que nous n'entendrons pas de la part d'autres usagers de sa génération. Elle ne nous a pas dit combien de temps elle avait arrêté ses études, mais le fait qu'elle ait plus de 20 ans et soit au secondaire nous fait penser qu'elle a repris une fois adulte. Cette expérience pourrait avoir eu une certaine influence sur sa façon d'approcher la technologie. D'ailleurs nous allons voir plus tard, au moment de parler de son rapport avec ses parents qu'elle n'était probablement pas dans un milieu qui stimulait l'intégration de la technologie.

« Lorsque j'ai commencé, **le clavier était quelque chose que je ne connaissais pas du tout**. Je devais chercher une lettre par-ci par-là, je ne savais rien, je ne savais pas écrire avec une machine à écrire. J'avais arrêté mes études depuis longtemps, je venais de reprendre mes études **et j'avais peur de l'ordinateur**, j'avais peur de toucher quelque chose et de briser l'ordinateur. » (Rosalia, Villarrica).

De son côté, don Carlos n'évoque pas de problèmes particuliers, mais il a un point de vue général sur le système d'enseignement; il critique la façon qu'avait le professeur de communiquer les contenus.

« En fait, ce n'est pas facile de voir toutes les utilités de l'ordinateur, ça va dépendre beaucoup du professeur qui nous motive. Il y a toujours de nouvelles étapes, et dans notre cours, **le professeur était toujours pressé**; les professeurs sont spécialistes en informatique, mais **pour eux, il est difficile de se rendre compte qu'il y a des personnes plus lentes.** » (Don Carlos, Villarrica).

Il parle du groupe et pas nécessairement de lui-même. Il faut noter que cette déclaration vient de quelqu'un qui a travaillé toute sa vie dans le domaine de l'éducation, c'est-à-dire qui a, supposément, les outils pour évaluer la performance d'un professeur. Plus tard, en abordant la catégorie « opinion spécifique sur le télécentre », nous allons voir que la façon d'enseigner figure parmi les changements qu'il ferait au centre.

En somme, nous ne pourrions pas parler des difficultés en tant que telles. Les personnes ont vécu certains événements dans leur processus d'apprentissage qui peuvent être soulignés comme négatifs, mais rien qui aurait pu les empêcher de continuer à apprendre. Particulièrement, dans le cas de Rosalia, la nouveauté de l'Internet et de l'usage des ordinateurs s'insère dans la nouveauté de reprendre les études, aspect qui aurait pu retarder son apprentissage.

#### **g. Le contexte technologique de la personne ou de l'endroit où elle habite**

Pour Rosalia, le cellulaire est un outil de premier ordre. Elle dit : « Sans cellulaire on ne peut rien faire de nos jours. » Elle a déjà acheté deux cellulaires et les utilise principalement pour être rejoignable (rappelons qu'au Chili les secteurs plus démunies économiquement utilisent principalement le système de cartes d'appel –sans contrat-, mais ils peuvent toujours recevoir des appels, les appels entrants étant toujours gratuits). Avant, elle utilisait le cellulaire pour envoyer des messages texte, mais s'en tient à la fonction téléphone maintenant.

« **Au début, quand on a un cellulaire c'est super**, on l'utilise pour *chater* ou pour envoyer des messages, mais **maintenant c'est seulement pour faire des appels** ou pour que l'on m'appelle, pour être en contact avec ma famille, **je ne suis pas fanatique.** » (Rosalia, Villarrica).

Elle se dit un peu dérangée par le cellulaire, surtout parce qu'il y a des gens qui appellent quand elle est occupée. Il est intéressant de voir comment elle se plaint d'une situation qu'elle pourrait gérer en fermant le téléphone pendant les heures de cours, par exemple. Ce faisant, elle manifeste une contradiction entre l'envie d'être toujours branchée, et les conséquences négatives de ce fait, soit être dérangée à des moments où elle ne peut pas répondre. Elle ajoute finalement que, si elle est un peu fatiguée du cellulaire, ce n'est pas du tout la même chose pour l'ordinateur. Quant à sa famille, Rosalia nous dit que ses parents ne savent rien d'Internet et ne sont pas intéressés non plus à apprendre. Toutefois, elle a un frère aîné qui connaît Internet.

Don Carlos, au contraire de Rosalia, signale que le cellulaire lui a été imposé par quelqu'un de sa famille, et qu'il ne le trouvait pas du tout nécessaire au départ, bien qu'il en reconnaisse l'utilité pour les urgences.

« J'utilise le cellulaire, mais il m'a été imposé par mon frère cadet, je ne le trouvais pas nécessaire, mais il est utile pour les urgences. Je n'ai maintenant que des activités volontaires sans urgences. Je ne travaille plus dans le domaine de l'éducation, je pense même éliminer le téléphone fixe et laisser seulement le cellulaire » (Don Carlos, Villarrica).

En faisant toujours référence à son travail, il dit qu'auparavant il utilisait le magnétoscope tandis qu'il s'intéresse maintenant au DVD sans y accorder beaucoup d'importance.

« J'écoute aussi beaucoup **la radio et la télé**, et maintenant je commence à utiliser **le DVD**, mais ça ne m'intéresse pas trop, **ce ne sont pas des nécessités ni primaires ni secondaires, elles n'affectent pas ma qualité de vie** » (Don Carlos, Villarrica).

Don Carlos vit dans une famille qui le soutient dans son l'apprentissage de l'Internet, contrairement à la réalité de Rosalia.

« Ma femme utilise aussi le cellulaire, ma fille plus jeune, qui a étudié en éducation physique elle aussi, utilise l'Internet et me motive toujours à continuer mon apprentissage » (Don Carlos, Villarrica).

Il est intéressant de contraster les réponses de Rosalia et don Carlos par rapport à leurs contextes technologiques. La jeune femme connaît et utilise d'autres technologies qu'elle juge indispensables, elle manifeste donc une forte motivation à vouloir en profiter dans sa vie quotidienne. Don Carlos par contre, semble plus réticent et essaye toujours de trouver une réponse rationnelle pour en justifier l'usage étant donné que, selon lui certaines technologies ne sont pas indispensables pour sa qualité de vie. Les différences d'attitudes à l'endroit des TIC peuvent être liées, en partie, au fait qu'il s'agit de deux générations assez séparées l'une de l'autre, ayant leur propre perspective sur la vie et la place que devrait y occuper Internet.

#### **4.1.3.2. Les usages d'Internet**

##### **a. Constatation des usages d'Internet**

Il existe de grandes différences entre ces deux usagers par rapport aux véritables usages qu'ils font d'Internet. Tout d'abord, Rosalia utilise très souvent différentes applications de l'Internet, alors que don Carlos, par contre, est plus limité dans ses usages. Rosalia nous raconte qu'elle a commencé avec le courrier électronique. Rappelons tout de même qu'une des premières choses qu'elle ait apprises a été le *chat*. Elle utilise aussi MSN pour communiquer avec ses amies et avec des parents qui habitent en dehors de sa ville. Rosalia fait souvent le rapport avec le cellulaire, au sens où il est plus cher qu'Internet, raison pour laquelle elle privilégie ce dernier. Elle nous raconte aussi qu'elle utilisait l'espace de stockage de son adresse électronique pour conserver les poèmes qu'elle écrivait. « Après j'ai commencé à les garder sur des disquettes », signale-t-elle. Le *chat*, considéré comme un moyen économique de maintenir des liens, est l'une des activités les plus importantes auxquelles elle s'adonne. Par ce système, elle a aussi connu plusieurs personnes avec qui elle entretient une relation d'amitié.

« Ça va faire presque deux ans que je *chate* tous les jours, et sinon, on s'appelle par cellulaire. C'est chouette, mais c'est vrai que des fois, il y a des fous. Mais aussi, je communique avec ma famille en Argentine, le *chat* est utile aussi pour communiquer avec mes amis qui ne sont plus à Villarica. Je ne peux pas utiliser le cellulaire tous les jours, c'est très cher, on s'envoie des courriels, il est plus facile de communiquer ainsi. » (Rosalia, Villarrica).

Elle reconnaît, en tout cas, que le *chat* est son activité préférée et qu'il y a des moments où elle utilise tout le temps disponible pour cette activité, ce qui l'empêche de finir adéquatement ses devoirs. Elle nous signale qu'elle dit à ses amis qu'elle doit arrêter la communication mais il est très difficile pour elle d'y mettre un terme. Il lui arrive de devoir, une fois le temps alloué écoulé, continuer sa recherche dans les livres. Cet échange montre bien l'intérêt de Rosalia pour chater et comment cette activité peut en déplacer d'autres :

*Interviewer : Pendant le temps où tu peux utiliser l'ordi à la bibliothèque, tu fais quoi exactement?*

« Je chate, j'envoie des emails, j'écris, j'envoie de l'information... Des fois 30 minutes, c'est très peu, je n'arrive pas à lire toutes les pages qu'il faut, alors dans une heure, une heure et demie, c'est plus faisable. »

*I : Il ne t'est jamais arrivé que le temps passe en chatant sans que tu t'en rendes compte?*

Ah! Oui, oui, par exemple l'année dernière j'ai chaté deux heures parce que il y avait quelqu'un qui entrait, et après un autre, et ainsi de suite...

*I : Mais tu arrivais à faire tes choses?*

Oui, des fois je leur disais, vous savez, il faut que je travaille, je ne peux plus continuer à chater et je commençais à faire mon devoir, ou des fois j'utilisais tout le temps à chater et après, j'allais chercher les choses dans un livre... » (Rosalia, Villarrica).

En plus de son usage d'Internet pour former et maintenir son réseau d'amis, Rosalia se sert aussi des moteurs de recherche pour trouver l'information nécessaire aux devoirs que l'école lui demande. Elle explique qu'elle ne copie pas directement les pages qu'elle visite, mais prend les idées principales et rédige ensuite avec « ses propres mots. » Sans le dire directement, pour le moment, elle affirme qu'elle ne fait pas ce que fait la majorité, par rapport aux travaux scolaires, c'est-à-dire le 'copier-coller' sans élaboration de contenu. Elle critique cette pratique très commune, d'après elle, chez les jeunes.



« Il y a des gens qui copient directement des pages web pour faire les travaux (au lycée). Moi, je prends toujours l'idée. **Généralement, les travaux, je les fais à la main sur une feuille blanche, je ne suis pas fanatique de tout faire par ordinateur. J'écris à l'ordinateur, mais pour les choses formelles, plutôt.** Mais les autres choses, je les fais à la main. Comme ça, les profs se rendent compte que j'ai été occupée à lire, à rédiger, à faire un bilan, toujours en utilisant mes propres mots. Ils voient que je n'ai pas utilisé tout ce que j'ai trouvé sur Internet, sinon, ça serait trop facile. » (Rosalia, Villarrica).

Pour don Carlos l'utilisation d'Internet se limite surtout à l'usage du courrier électronique pour communiquer avec ses proches.

« J'utilise le courrier électronique pour communiquer avec mes enfants. En fait maintenant, j'utilise l'Internet seulement pour communiquer avec ma famille, mes amis et les institutions auxquelles j'appartiens. » (Don Carlos)

En ce moment, comme façon de s'approprier davantage la technologie il est en train d'apprendre, au sein d'un groupe, à faire des cartes de Noël pour les envoyer par courrier électronique.

Dans les deux cas il y a une prédominance du côté social (plus que la recherche de l'information, par exemple) dans l'utilisation d'Internet qui devient un système de communication remarquable. Mais pour Rosalia il s'agit d'un outil pour maintenir et agrandir son réseau social tandis que pour don Carlos, c'est d'abord et avant tout un outil pour le consolider.

## **b. Fréquence et lieux d'usage d'Internet**

Rosalia utilise l'ordinateur tous les jours. « Il est rare que je ne vienne pas un jour à la bibliothèque », nous dit-elle. Elle dit que parfois, elle va aussi à un cyber, si elle a besoin d'utiliser une caméra pour voir quelqu'un. Sinon, elle va dans un centre de jeunesse qui vient d'ouvrir ses portes, sauf que ce centre est sur un système Linux, et il lui est plus difficile de l'utiliser.

« Il y a un autre centre près d'ici, de la municipalité, un centre de jeunes, en face de l'hôpital, il a ouvert cette année. Lorsqu'il y avait des jours où on ne pouvait pas se connecter, ils nous envoyaient là-bas, mais ils ont un autre logiciel.<sup>36</sup> »

Elle nous raconte qu'elle va parfois aux deux endroits dans la même journée pour bénéficier de plus de temps de connexion; partout où l'accès est gratuit, le temps d'utilisation est limité. À l'école où elle étudie, il n'est pas facile d'accéder aux ordinateurs. Le temps est limité aussi, et il arrive que la personne responsable de la salle doive quitter et fermer les lieux. De plus, les ordinateurs sont vieux et lents, alors qu'elle est habituée aux ordinateurs rapides de la bibliothèque.

« **Des fois je vais une heure là-bas le matin et une demi-heure ici l'après midi.** Pour moi, plus j'ai accès à Internet, mieux c'est... Au lycée les ordinateurs sont vieux, lents, très lents, des fois les touches sont collées...» (Rosalia, Villarrica).

Don Carlos vient surtout à la bibliothèque pour avoir accès à Internet. Lorsqu'il est en voyage à Santiago, il visite aussi le télécadre d'une autre bibliothèque qui appartient au même réseau Biblioredes. Dans les deux endroits, il se limite à utiliser le temps qui est destiné à chaque usager, situation de laquelle il ne se plaint pas; cette acceptation des limitations dans l'accès à la technologie contraste avec le cas de Rosalia.

« Je n'ai pas d'Internet à la maison, **j'utilise juste ce que permet le règlement de la bibliothèque**, qui est 30 minutes par jour, et lorsque je suis à Santiago, dans la Bibliothèque de la Municipalité de Ñuñoa, on me permet une heure par jour. » (Don Carlos, Villarrica).

La fréquence de l'usage est fort différente chez nos interviewés. Non seulement la jeune fille se connecte-t-elle tous les jours, mais elle cumule les temps d'utilisation en se promenant d'un centre à l'autre. En contraste, l'homme âgé fréquente la bibliothèque à l'occasion et s'accommode très bien de la limite de temps.

---

<sup>36</sup> Elle fait référence à Linux; nous allons parler de ce système plus loin dans ce texte.

### c. Évolution des usages.

Rosalia aimerait avoir un ordinateur pour l'installer chez elle, mais pour le moment elle ne peut pas étant donné sa situation financière et son statut d'étudiante qui n'a pas terminé le secondaire. Elle pense aussi qu'elle doit apprendre encore, ce pourquoi elle prend le cours en ligne auquel nous faisons référence.

« Il faut que j'apprenne beaucoup de choses sur Internet. **Je demandais tout le temps un cours plus avancé**, de deuxième niveau, et justement il s'agit de celui que je suis en train de suivre maintenant. » (Rosalia, Villarrica).

De son côté, don Carlos veut continuer à apprendre, et même s'il montre un enthousiasme limité par rapport à la diversité d'usages de l'Internet, il aimerait aussi acheter un ordinateur portable, et installer une connexion Internet à domicile.

« Je suis disponible pour continuer à apprendre l'informatique, et mon aspiration, en fait mon objectif concret, est de continuer à apprendre pendant deux ans, et après ça, acheter un ordinateur portable et avoir une bonne installation chez moi. » (Don Carlos, Villarrica)

Pour lui, l'Internet est un outil qui sert à entretenir les rapports personnels avec sa famille, ses amis et les institutions avec lesquelles il veut continuer à travailler, comme son ancien lieu de travail, les organisations où il est invité par ses anciens élèves ou le INP, l'organisme en charge des personnes âgées. De son point de vue, l'Internet et l'informatique en général, peuvent l'aider à consolider son expertise afin qu'il puisse continuer à la partager.

« **Ça m'intéresse de continuer à utiliser l'Internet** pour être plus près de ma famille, mes amis, et **avec les personnes et institutions qui pensent que je peux être encore utile avec mes pensées et mes actions**, mais ça avec plus d'éléments comme un 'data show' par exemple » (Don Carlos, Villarrica).

En ce qui concerne l'évolution des usages de nos interviewés, nous pouvons dire que tous deux sont enthousiastes par rapport aux usages futurs qu'ils feront de l'Internet, chacun guidé par les intérêts propres à leur âge. Les deux sentent qu'ils doivent continuer à apprendre pour utiliser l'Internet de manière optimale. Le fait de vouloir

avoir un ordinateur et une connexion à l'Internet à la maison montre que pour les deux l'utilisation dans le télécentre est une expérience temporaire.

#### **d. Les obstacles à l'usage**

Pour Rosalia, le problème principal est le temps d'ordinateur alloué aux usagers dans la bibliothèque, seulement 30 minutes par personne par jour. Elle comprend très bien que raisonnablement tout le monde doit avoir accès aux ordinateurs, mais elle n'arrive pas à satisfaire ses besoins en 30 minutes. En plus, à un moment donné ils lui ont dit qu'on ne pouvait pas utiliser l'ordinateur tous les jours. Elle a trouvé ça un peu étrange, mais ça ne s'est pas reproduit; elle l'utilise tous les jours. Le problème est aussi le manque d'ordinateurs : elle doit parfois attendre une heure pour 30 minutes d'usage.

« Par exemple, si je viens à 5 h 30, je dois attendre jusqu'à 6 h 30 pour un ordinateur, mais je dois partir rapidement parce que je commence le lycée à 19 heures. Alors, c'est un peu difficile, et le matin, je ne peux pas toujours venir, sauf que le matin, j'ai davantage de temps ici. »

Rosalia a dû affronter une autre situation : la méfiance de ses parents par rapport à son utilisation intensive d'Internet, surtout au début. Ils craignaient qu'elle allait devenir dépendante de l'Internet mais elle se défendait en disant qu'il s'agissait d'une activité qui faisait partie de son intimité. Nous verrons dans la catégorie « signification des usages » comment elle a réussi à intégrer l'usage d'Internet dans sa famille.

« Aussi, au début, **j'avais des problèmes chez moi parce que j'étais trop longtemps sur Internet**, trop longtemps, tous les jours, la bibliothèque, la bibliothèque, la bibliothèque...

*Interviewer : Et tu avais des problèmes avec qui, avec tes parents?*

Oui, ils me disaient 'trop de temps, ça devient une manie'... c'était comme ça, mais moi, je leur disais : c'est mon temps, mon espace. » (Rosalia, Villarrica).

Pour don Carlos, un des obstacles signalés a été pendant qu'il suivait la formation; selon lui, les cours étaient programmés d'avance, sans que ne soient vraiment considérés les besoins des personnes en train d'être formées. Il donne l'exemple de l'apprentissage de l'impression, alors qu'il n'y a pas d'imprimante à la bibliothèque

« **Les cours viennent déjà programmés**, mais je me demande, quels sont nos besoins? **Nous voulons quelque chose de plus en profondeur** » (Don Carlos, Villarrica)

Par contre, si un autre problème survient, don Carlos sait comment le surmonter :

« Je ne trouve pas qu'il y a des choses qui me dérangent par rapport à Internet même. S'il y a quelque chose que je ne comprends pas, je pose la question à quelqu'un de la bibliothèque. » (Don Carlos, Villarrica).

Le seul obstacle à l'usage que nous pouvons souligner lié à la technologie, pourrait être l'existence de Linux dans certains centres d'accès. Rosalia trouve Linux compliqué, ou du moins, plus compliqué que le système de Microsoft. Elle ne sait pas vraiment qu'il s'agit d'un autre système d'exploitation, elle sait seulement qu'il est plus difficile et différent de celui qui est utilisé à la bibliothèque. Elle trouve qu'avec Linux, elle doit franchir beaucoup plus d'étapes, « qui me mêlent complètement. » Dans le centre qui se situe à coté de la bibliothèque qu'appartient au réseau *Redes* et qui utilise Linux, il faut payer. Pour Rosalia, cette situation n'est pas agréable, d'abord parce qu'à la bibliothèque le service est gratuit, et ensuite, parce que si elle doit payer, elle ira dans un cyber sur plateforme Microsoft où elle a de plus la possibilité d'avoir accès à une caméra.

« Ce qui arrive, c'est que Microsoft est plus facile, je le connais déjà, il est plus facile pour moi faire mes devoirs ici que de passer de l'un à l'autre. Par exemple, pour enregistrer quelque chose avec Linux il y a beaucoup d'étapes, et je me mêle complètement, pour imprimer aussi, c'était plus compliqué. Par contre ici non, je sais sur quel bouton je dois appuyer et ça y est! » (Rosalia, Villarrica).

Nous pourrions dire que ces deux répondants ne rencontrent pas d'obstacles dans l'usage même d'Internet. En effet, les problèmes évoqués ne sont pas liés à la technologie en tant que telle mais plutôt à des facteurs externes soit la formation pour l'un et l'accessibilité pour l'autre.

### 4.1.3.3. Évaluation de l'usage

#### a. La signification des usages

En ce qui concerne la signification des usages, nous allons présenter nos données de façon séparée en abordant premièrement le cas de Rosalia. Nous avons pris cette décision à partir de la quantité d'information qu'elle nous a donnée et du travail réflexif qu'elle fait sur sa pratique d'Internet. Rosalia nous donne des détails sur ce que signifie l'Internet pour elle. Elle est peut-être l'une des personnes qui parlent le plus de son expérience personnelle et ce, d'une façon très intime. Grâce à ses réflexions, elle nous permet d'entrer dans son intimité. En fait, elle dit que pour elle l'Internet, et en particulier le *chat*, est son espace, son monde. Auparavant, elle nous raconte pourquoi l'Internet est si pratique dans sa vie quotidienne.

#### Le cas de Rosalia

##### *Avec l'Internet, la vie est plus facile*

Tout d'abord, Rosalia nous dit que sans ordinateur, elle ne fait rien, c'est pour cette raison qu'elle aimerait avoir son propre ordi. Sa première justification pour une telle déclaration est la facilité qu'octroie l'Internet pour faire les devoirs scolaires.

« Si je pouvais avoir un ordi, mais avec l'Internet, bien sûr, **un ordinateur sans Internet est une chose morte**, qui ne sert à rien. Mon rêve après que je commence à travailler est d'acheter **un ordinateur, une des choses que je dois avoir au minimum. Sans ordinateur, je ne fais rien. Ma vie serait plate et plus compliquée**» (Rosalia, Villarrica).

Elle fait une différence très claire entre l'utilisation d'Internet et l'utilisation des livres. Pour elle, les sites d'Internet où elle trouve l'information sont beaucoup plus compréhensibles que les livres. Nous ne savons pas quelle expérience des livres que Rosalia avait avant d'utiliser l'Internet, mais si l'on se fie au fait qu'elle ait repris l'école adulte, il est possible qu'elle n'ait pas été en contact avec beaucoup de littérature auparavant. Dans ce contexte, on pourrait se demander : est-ce que Rosalia est en train de faire une comparaison valide entre les deux sources d'informations? Les avantages

évoqués sont probablement liées à la valorisation générale qu'elle fait d'Internet et du changement que cette technologie a apporté dans sa vie, question que nous abordons dans cette catégorie.

« J'aime lire, mais entre chercher dans un livre et chercher sur Internet, il y a une différence. **J'entre sur Internet et je trouve tout de suite un contenu plus court et plus clair**, parce que dans les livres, je trouve ça plus compliqué à comprendre. **Dans les livres, il y a que de la théorie**, sur Internet c'est plus facile à comprendre, je trouve les choses dans la langue qu'on parle. » (Rosalia, Villarrica).

D'un autre côté, Rosalia souligne l'importance de l'Internet en ce qui concerne ses démarches administratives comme citoyenne, comme par exemple obtenir une attestation de naissance, disant qu'il vaut mieux aller sur Internet que d'être dans une file d'attente ou encore obtenir un rendez-vous avec un professionnel.

« **L'Internet est très pratique pour la vie quotidienne**... si j'ai besoin d'aller au Registre Civil (chercher un certificat) au lieu d'aller et de faire la file, il est plus facile de venir ici et de le faire sur Internet... Et maintenant toutes les pages qui existent! Pour avoir un rendez-vous chez le médecin, par exemple, dans le cours d'alphabétisation il y a tout ça, comment le faire, c'est plus facile et plus pratique. » (Rosalia, Villarrica).

Rosalie est enthousiaste quant à la possibilité d'inviter ses parents à prendre un cours d'alphabétisation numérique, mais d'après elle, ses parents « ne sont pas très modernes. » On peut voir ici un probable décalage générationnel, accentué par des aspects sociaux et éducationnels. Nous reconnaissons par contre que le seul décalage générationnel n'expliquerait pas le manque d'intérêt des parents de Rosalia, si l'on compare ceux-ci à notre deuxième interviewé qui lui est septuagénaire.

« Je voulais que mes parents apprennent, j'ai dit à ma mère de venir à la bibliothèque plusieurs fois, de s'inscrire, parce qu'ici il y avait un cours pour débutants l'année dernière. Je lui disais, allons-y, comme ça tu va te moderniser, mais elle n'est pas intéressée. Elle dit qu'elle n'aime pas ça, mais elle, même avec le cellulaire elle se complique (la vie). **Mes parents ne sont pas très intéressés à progresser avec la technologie**, seulement la télé, la radio et des fois le cellulaire, **ils ne sont pas très modernes**. » (Rosalia)

Rosalie conclue en signalant que l'Internet lui manque beaucoup lorsqu'elle n'y a pas accès. Pendant l'été, elle travaille à l'extérieur de la ville et dit qu'elle s'organise pour

venir en ville une fois par semaine, pendant les jours ouvrables, étant donné qu'elle n'a pas accès à l'Internet sur son lieu de travail.

« Pour moi l'ordinateur fait partie de la vie quotidienne, il fait partie de moi, sans Internet pendant quelques jours... » (Rosalia).

Rosalia vante les avantages qu'elle voit dans l'Internet pour améliorer sa qualité de vie. Elle fait référence notamment au processus d'apprentissage à l'école en dépréciant les livres et aux possibilités qu'offre la technologie pour certaines démarches citoyennes. Elle partage avec ses parents son expérience pour les motiver à profiter de la technologie mais sans succès jusqu'à maintenant.

### ***L'Internet : mon monde, mon espace***

La réflexion plus poussée, ou peut-être la plus intime chez Rosalia est observée lorsqu'elle nous parle de son expérience du *chat*. Tout d'abord, il faut souligner le fait que Rosalia est restée longtemps à la maison sans aller à l'école. Elle ne nous a donné ni les dates ni les années exactes de son absence de l'école, mais elle nous a dit avoir repris l'école le soir pour rattraper même le primaire, qui normalement doit être terminé à 14 ans. En ce qui concerne le *chat*, elle signale qu'il s'agit pour elle d'une façon d'élargir son monde, parce qu'elle peut communiquer avec des gens d'autres régions du Chili et d'autres pays, avec qui elle est devenue amie.

« Avec l'ordinateur je peux communiquer avec d'autres personnes, c'est ça qui attire l'attention. Par exemple, sur Internet, j'ai beaucoup d'amis, d'Espagne, de République Dominicaine, d'Argentine, d'ici même, du Chili, de Punta Arenas, Santiago, Valdivia, Puerto Monte, Temuco, beaucoup de personnes avec qui je communique. On crée une amitié assez riche, **je me suis fait de très bons amis virtuels, j'ai trois très bons amis** (Rosalia, Villarrica).

Elle nous a dit qu'elle n'a rencontré aucun de ces amis virtuels en personne, mais qu'ils se parlent parfois au téléphone cellulaire.

« Je les connais à travers la camera seulement, pas personnellement, mais c'est une forme de communication très riche, une amitié très sympathique » (Rosalia, Villarrica).

Elle nous a confié qu'ils discutaient de situations personnelles.



**On s'aide, on se raconte nos problèmes**, je ne sais pas, que j'ai un problème avec quelqu'un de chez moi, ou avec un ami, ça sert pour se libérer de quelque chose de lourd, et comme ça,... Je suis devenue plus communicative... ». (Rosalia, Villarrica).

Les échanges sur de sujets intimes avec ses amis virtuels l'ont servi également dans ses rapports interpersonnels dans sa vie hors ligne.

« Avant je n'étais pas communicative avec les gens, en fait je ne le suis pas non plus maintenant, bon, avec les personnes sympathiques, oui. **Avant j'étais une personne solitaire**, venir ici, se faire des amis, avoir un milieu, même s'il s'agit d'un monde cybernétique, pour moi ça a été une thérapie pour pouvoir communiquer avec des personnes de mon âge. » (Rosalia, Villarrica).

De plus, elle signale que ces rencontres « virtuelles » lui ont appris à être plus tolérante, à accepter ceux qui pensent autrement, sans nécessairement changer son point de vue.

« Avec les personnes avec qui je *chate*, parce que je suis assez sélective, je le fais depuis 3 ans. J'ai commencé à parler avec eux et je leur ai dit que je n'étais pas très communicative pour ça, et pour ça, et ils m'ont dit que je n'étais pas si bizarre que ça. J'ai appris à respecter les personnes qui pensent différemment de moi. « Pour moi, **savoir que je vais ouvrir l'ordinateur et que je vais rencontrer quelqu'un** de connecté, et que je vais pouvoir parler de ce qui m'arriver ou de ce qui lui arrive, **c'est quelque chose de très bon.** » (Rosalia, Villarrica).

Elle nous a confié qu'auparavant elle ne se sentait pas à l'aise d'établir des rapports personnels avec des jeunes de son âge, ce qui, selon elle, était peut-être dû au fait d'être resté longtemps à la maison, sans partager avec ses pairs : « J'ai perdu une étape de ma vie », dit-elle. Grâce au *chat*, elle a rencontré des personnes de son âge, ce qui l'a rassurée. Pour Rosalia, l'Internet correspond à un monde qu'elle s'est créé, quelque chose qu'elle définit comme « son espace intime. »

« Pour moi l'Internet a été un monde, quelque chose à moi, ce que je faisais, ce que j'aimais, c'était comme mon espace. **J'avais un chez moi, un travail, mon école, mais l'Internet était mon espace à moi, où personne d'autre ne pouvait entrer**, c'est mon monde et mes parents ont dû l'accepter. » (Rosalia, Villarrica).

Dans le processus pour créer cet espace, elle a dû convaincre ses parents que ce qu'elle faisait n'était ni négatif, ni nuisible pour elle. Elle a réussi à intégrer ses amis internautes au quotidien de sa vie familiale grâce au dialogue; sa mère lui demande parfois comment vont ses amis « virtuels. »

« Petit à petit je racontais à ma mère que j'avais un ami sur Internet qui s'appelait comme ça et qui habitait à tel endroit... Et même s'ils ne les connaissent pas, **ma mère me demande souvent ce qui arrive avec mes amis virtuels** » (Rosalia, Villarrica).

Elle a dû aussi composer avec les commentaires de certains amis sur son usage apparemment excessif de l'Internet. Mais avec son copain, elle n'a pas eu de problèmes : il savait déjà qu'elle *chatait* de cette manière au moment où ils se sont rencontrés.

« Des fois il y a des gens qui me disent que je *chate* beaucoup, que je passe beaucoup de temps sur Internet, mais je leur dis qu'il s'agit de mon monde, de mon espace, que je n'ai pas arrêté de *chater* avant, je ne vais pas arrêter de *chater* maintenant, je ne vais pas arrêter d'aller sur Internet maintenant. La bibliothèque pour moi est comme une deuxième maison, tout le monde me connaît, ils sont déjà habitués. » (Rosalia, Villarrica).

Nous pouvons voir comment l'Internet en général et le chat en particulier et sont devenus d'une grande importance pour Rosalia. L'Internet vient remplir plusieurs besoins qu'elle ressent. Le fait d'accorder une si grande place au chat peut s'expliquer par un contexte de vie spécifique dans lequel jouent plusieurs facteurs, tels que l'isolement par rapport à d'autres jeunes de son âge, le décrochage scolaire, le besoin de partager des aspects de son intimité, de se détacher psychologiquement de ses parents.

### **Le cas de don Carlos**

Don Carlos fait un rapport immédiat entre le mouvement propre à l'être humain et le fait d'apprendre et d'utiliser l'Internet. N'oublions pas que don Carlos a été professeur d'éducation physique et que maintenant il est à la retraite. Ainsi pour lui, apprendre l'informatique implique un mouvement physique, soit de bouger certaines parties du corps et de développer la motricité fine. Mais il s'agit également d'un mouvement

métaphorique, au sens où l'on avance vers quelque chose de différent, la curiosité motivant aussi un mouvement.

« **Sans mouvement il n'y a pas de vie**, il s'agit (l'utilisation d'Internet) d'une forme de mouvement. L'objectif de l'éducation physique est de pouvoir dominer le corps et l'espace. **Dans ce sens, l'informatique signifie développer une habileté, la motricité fine**, il s'agit d'une question de maîtrise, il faut aussi voir bien. » (don Carlos, Villarrica).

De plus il signale que les personnes avec qui il a suivi le cours et lui-même veulent créer un groupe d'amis de l'informatique. Pour lui, l'objectif est de continuer de se perfectionner sur ce plan, mais aussi de développer d'autres activités ensemble, pour se divertir.

« Avec les mêmes personnes qui ont pris le cours (personnes âgées), nous voulons créer un club d'amis de l'informatique, nous sommes en train de chercher les ressources pour que le INP nous aide. Nous voulons participer à un projet qui nous finance; l'idée centrale est l'informatique, mais nous pouvons trouver d'autres choses pour nous divertir... Pour moi l'informatique c'est important, mais **on ne peut pas dépenser tout le temps en informatique**, on ne peut pas être collé à une chaise en face d'un écran. » (Don Carlos, Villarrica).

Quant à la signification des usages, il faut dire que les réflexions de don Carlos sont liées à son expérience de vie surtout professionnelle et ses activités sociales. L'Internet sert à les consolider mais il ne vit pas d'expériences sociales propres à l'Internet comme c'est le cas de Rosalia que nous venons de voir, c'est-à-dire qu'il n'établit pas des liens en ligne. Pour don Carlos, l'Internet devient un outil de rapport social hors ligne, parce qu'il rencontre des gens autour de l'apprentissage d'Internet.

## **b. L'évaluation des sources**

En ce qui concerne l'évaluation des sources, don Carlos signale qu'il ne peut pas donner une opinion étant donné que l'usage qu'il fait d'Internet se limite à l'utilisation du courrier électronique pour communiquer, surtout avec sa famille. Il reconnaît lire des journaux aussi, mais il ne doute pas de la crédibilité de ceux-ci. Pour lui, l'Internet semble être un support pour les médias traditionnels, probablement parce qu'il ne connaît pas beaucoup les autres applications qu'offre cette technologie.

« En fait, je ne pourrais pas avoir de véritable opinion, étant donné que je n'ai pas encore cherché d'information très spécialisée... En plus, je lis les journaux, les nouvelles sur Internet. » (Don Carlos)

Pour sa part, Rosalia peut donner une opinion sur le sujet étant donné qu'elle a fait des recherches, surtout demandées à l'école. Elle signale qu'elle sélectionne dans l'Internet ce qui se ressemble à ce qu'elle a vu dans les livres. Elle reconnaît qu'elle ne cherche pas sur les sites où les travaux sont déjà prêts (Rosalia parle du *Rincon del vago*). Finalement, elle dit qu'elle compare plusieurs sources sur Internet à l'aide du moteur de recherche Google avant de prendre une décision sur « ce qui est le plus pertinent. »

« Je vois ce qui est le plus crédible pour moi, des fois je cherche dans les livres, et ce qui y ressemble sur Internet, je l'utilise. Ils disent qu'il y a d'autres pages, comme *El rincón del vago*, mais je n'accède pas à cette page-là. » « Il y a beaucoup de pages, après que tu mets un sujet sur Google, beaucoup de choses sortent, alors j'en parcours plusieurs, je n'en retiens pas seulement une, mais celles que je pense les plus pertinentes pour ce que je cherche. » (Rosalia)

En somme, don Carlos et Rosalia ont un regard différent en ce qui concerne l'évaluation des sources. Rosalia, ayant beaucoup plus d'expérience dans la recherche sur le Web sait qu'il faut être prudent quant à la crédibilité de l'information trouvée. Don Carlos, par contre, n'utilise presque pas ce service et n'est donc pas en mesure d'en commenter la fiabilité.

### c. Les aspects marquants de l'Internet

À l'heure de faire une évaluation globale de l'Internet, les opinions des interviewés sont liées à l'expérience qu'ils en ont et aussi au rôle perçu de la technologie dans la société. Pour Rosalia, il s'agit d'une technologie « nécessaire. » Il n'est pas difficile de comprendre pourquoi après avoir constaté les usages qu'elle en fait, et aussi ce que l'internet signifie pour elle.

« Il s'agit d'une **technologie très nécessaire**, quelque chose de trop pratique. » (Rosalia, Villarrica).

Don Carlos en donne une interprétation beaucoup plus abstraite, mais celle-ci découle toujours de son expérience comme formateur auprès des jeunes. Dans son cas, il parle de l'information véhiculée par l'Internet qui peut avoir un rôle social, celui de sensibiliser les gens quant aux injustices dans le monde. Selon lui, l'Internet a un très grand potentiel.

« Pour moi, l'Internet est un moyen qui permet d'obtenir très rapidement toute sortes d'informations... Il s'agit d'**une création humaine qui, on le suppose, est pour leur bien-être...** j'espère que ce soit la même chose pour les futures générations, pour sensibiliser les gens quant aux injustices du monde. » (Don Carlos, Villarrica).

La critique de don Carlos à l'égard de l'Internet porte surtout sur l'usage exagéré de l'Internet au détriment d'autres activités nécessaires à la vie de chacun, comme l'activité physique. À nouveau, il fait référence à sa formation comme professeur d'éducation physique, en ce sens, que selon lui, l'usage exagéré de la technologie pourrait provoquer certains problèmes physiques structurels. Don Carlos craint aussi que l'Internet mène à l'isolement, ce qui pourrait nuire à la socialisation des individus, tout comme le fait de ne pas participer à d'autres activités artistiques ou culturelles. Enfin, sans le dire explicitement, don Carlos fait aussi référence à la pornographie comme quelque chose de négatif sur l'Internet.

« Il y a des aspects qui ne sont pas très éthiques et qui empêchent la formation adéquate des personnes, mais il y a aussi des aspects très importants pour la qualité de vie, comme par exemple, le fait d'être beaucoup de temps en face de l'ordinateur, qui peut produire des problèmes structurels dans le corps, à la colonne, aux doigts, aux jambes, des problèmes de vision, etc. **Le fait de passer trop de temps peut nuire aussi à la socialisation**, ce qui est important pour les gens. Sous l'aspect culturel et intellectuel, il est sûr que ce moyen développe beaucoup de choses, mais peut-être **l'excès ne permet pas d'être en contact avec d'autres manifestations de la culture** qui sont importants pour tous, comme l'art ou des techniques qui permettent de garder une activité physique adéquate. **On ne peut pas oublier que l'être humain est mouvement, de la naissance à la mort.** » (Don Carlos, Villarrica).

Rosalía va dans la même veine puisqu'elle signale que les mauvais usages d'Internet dépendent de la personne. Elle fait aussi référence de façon indirecte à la pornographie et à la possibilité des enfants d'y accéder. Elle ne pense pas que la même prudence s'applique aux adultes. Dans ce cas, dit-elle, « ce sont eux qui décident, selon leur conscience. »

« Il peut y avoir des aspects négatifs, mais ça dépend de la personne, c'est comme la bibliothèque où tu vas lire ou voir ce que tu veux, ce peut être négatif, dépendant de la personne. **Si la personne cherche des choses négatives, elle va trouver des choses négatives.** Je sais qu'il y a beaucoup de pages (Web) qui ne devraient exister parce qu'elles sont trop faciles d'accès, pour les enfants de 10 ou 12 ans qui ne devraient pas entrer sur ces sites...

*Interviewer : Tu parles de la pornographie?*

Mais oui, pour eux je pense que c'est un sorte de poison, quelque chose de mauvais, **mais pour une personne qui raisonne, pour un adulte, c'est son choix, sa conscience qui décide.** Mais pour moi, dans ce sens, il y a rien de négatif, parce que je cherche ce qui m'intéresse seulement, ce qui ne m'intéresse pas, je ne le cherche pas. » (Rosalia, Villarrica).

Pour nos deux interviewés, les aspects négatifs d'Internet sont toujours liés aux usages abusifs qu'on peut en faire et non à la technologie en tant que telle. Par exemple, l'existence de sites qui portent atteinte à une morale socialement acceptée, n'est pas un problème propre à l'Internet, mais découle d'un usage spécifique de la part d'internautes.

#### **d. Les usages des autres**

Même si quelques sujets peuvent avoir été déjà abordés auparavant, nous voulons les soulever maintenant comme faisant partie de cette catégorie nommée 'les usages des autres'. Nous allons voir plus tard comment ce jugement envers les activités des autres avec l'Internet fait partie de l'appropriation. Une fois de plus, don Carlos parle de façon globale. Il ne cite pas des exemples spécifiques qu'il aurait entendus par rapport à l'usage d'Internet des autres, connus ou inconnus. Par contre, à partir de ses déclarations, on constate ce qu'il n'aime pas que les autres fassent avec la technologie.

« De par ma formation professionnelle, évidemment, je n'aime pas qu'ils utilisent ce moyen pour tricher, voler, mentir, faire des affaires de pornographie, c'est-à-dire que tout ce qui a été inventé par les êtres humains pour rendre service aux gens soit transformé pour des bénéfices individuels, et en plus nuire aux efforts pour améliorer le monde. » (don Carlos, Villarrica).

De son côté, Rosalia critique le comportement des camarades de son lycée. D'après elle, il y a des personnes qui copient textuellement l'information qu'elles trouvent sur Internet pour faire les travaux d'école, qu'ils se contentent d'imprimer. Rosalia juge

négativement ce comportement, et elle se dépêche de signaler, que c'est une chose qu'elle ne fait pas, même si elle connaît les ressources pour le faire, comme le *rincón del vago*.

Dans les deux cas, une opinion normative est donnée par rapport à comment devrait être utilisée l'Internet. L'un regrette le détournement du potentiel social de l'Internet à des fins moins nobles alors que l'autre décrie une pratique de tricherie qu'elle observe autour d'elle.

#### **4.1.3.4 L'importance du télécentre dans la communauté**

Les visiteurs que nous avons interviewés n'ont pas une opinion claire sur les retombées possibles que pourrait avoir l'accès à l'Internet de la bibliothèque sur la communauté. Rosalia se limite à dire que, selon son expérience, il est vrai que plusieurs formations ont eu lieu à la bibliothèque, mais que leurs participants ne reviennent pas nécessairement pratiquer plus tard. Rosalia dit que du moins elle ne les voit pas, même en venant à la bibliothèque à différents moments.

« Il y a beaucoup de gens qui sont venus suivre les cours, après je ne les ai pas vu venir pratiquer tous les jours, du moins les fois où je suis venue. Mais je vois des gens tous les jours, don José, par exemple, et d'autres personnes qui viennent plus souvent, on se connaît déjà, on connaît nos noms... Tous les gens qui ont pris les cours ne reviennent pas. Je ne sais pas... c'est étrange de ne pas se rencontrer, des fois je viens le matin, ou le soir... » (Rosalia, Villarrica).

En ce qui concerne le télécentre même, il faut rappeler tout d'abord qu'il s'agit d'une bibliothèque dont les ordinateurs sont arrivés bien après l'ouverture de la bibliothèque elle-même. Rosalia est reconnaissante envers les employés de la bibliothèque qui lui ont offert l'aide dont elle avait besoin. Elle nous a dit la même chose à propos du cours qu'elle suit en ligne. Si elle a une critique, elle se limite au temps d'accès permis et à l'attente, même si elle comprend que cela découle du peu d'ordinateurs qu'il y a par rapport à la demande.

« L'année dernière je devais faire une couverture pour un travail mais moi, je ne me souvenais pas très bien comment je devais la faire. J'ai commencé à la faire avec les pouces, avec telle et telle mesure, mais je n'y arrivais pas, alors j'ai demandé à *Verito* de m'aider. Elle m'a aidé à faire la couverture, et aussi à imprimer. » (Rosalia, Villarrica).

Don Carlos nous raconte son expérience d'interaction sociale avec les membres du groupe qui suivaient le cours. Don Carlos tient à souligner le bon service octroyé par les employés. Il parle de véritables serviteurs publics, à l'ancienne, probablement comme les employés qu'il a connus ou admirés au cours de sa vie professionnelle. Il est reconnaissant de la possibilité qu'il a eue dans ce centre de s'initier à l'Internet.

« La bibliothèque a été l'institution qui m'a permis de me motiver petit à petit, et elle m'a donné l'opportunité d'améliorer mes possibilités de communication. Je pense que les fonctionnaires d'ici donnent un service très adéquat, ils sont de véritables serviteurs publics, à l'ancienne, ils sont fiers de servir les gens. » (Don Carlos, Villarrica).

Mais il n'hésite pas à se prononcer par rapport au système d'enseignement qu'ils ont utilisé pour les séances de formation. Il dit que certains sujets ont été abordés de façon trop superficielle. Rappelons qu'il a proposé auparavant la reformulation des contenus de cours pour qu'ils s'accordent aux besoins des personnes en train d'apprendre.

« Peut-être que nous pouvons proposer certains changements dans les cours en ce qui concerne la durée de chaque séance et dans les contenus, parce que certains sont abordés de manière trop superficielle. Il faut approfondir pour arriver au maximum de la compréhension, parce qu'il s'agit de quelque chose qui a une influence sur notre qualité de vie; il s'agit de quelque chose où on ne voit pas vraiment les limites » (Don Carlos, Villarrica).

Les interviewés ne font pas une analyse des conséquences probables du télécentre dans la communauté où il est installé. Par contre, ils évaluent très positivement son existence et le fait que les employés de la bibliothèque soient si dévoués dans leur travail. Nous pouvons voir encore une fois l'importance des employés dans le processus d'appropriation pour ces personnes qui se sentent accueillies et appuyées dans leur démarche.



#### 4.2. Le télécentre de San Rosendo

Dans les lignes qui suivent, nous allons présenter les résultats obtenues à San Rosendo. San Rosendo est un village de 3 700 habitants situé à 140 kilomètres de Concepción, troisième ville en importance démographique au Chili, situé 500 kilomètres au sud de Santiago (voir Tableau 12). Nous commençons par les responsables et par la suite, nous continuons avec les usagers du centre.

**Tableau 12. Caractéristiques démographiques de San Rosendo**

Population (estimée 2007)	3.707
Densité de population par K2	40,12
Pourcentage population urbaine	83,60
Pourcentage de la population rurale	16,40
Superficie (K2)	92,40
Pourcentage de la population par rapport à la population régional	0,19
Pourcentage de la population sous le seuil de la pauvreté	23,74
Indice développement humain <i>comunal</i> *	257

Source : Sous secrétariat de développement régional, Subdere, gouvernement du Chili.

\*Source : PNUD Chile (2006). L'étude inclus 341 *comunas* de 345 qui existent au Chili.



**Photo 5. Vue générale du village San Rosendo et du télécentre au premier plan.**

Quelques mois après notre visite à le Karro a été peint. À droite du Karro, on peut voir le bâtiment qui était en construction lors de notre visite. Dans ce bâtiment on retrouve la radio et une salle de rencontre pour des activités sociales et culturelles de l'organisation et du village.

### 4.2.1. Les responsables de San Rosendo

La responsable officielle du Karro cultural est tia Érika. Néanmoins, et comme nous l'avons signalé dans notre chapitre méthodologique lorsque nous avons décrit l'échantillon, nous avons considéré certaines déclarations de Cristian et de Valeria comme provenant de responsables. En fait, Cristian est le dirigeant principal de l'organisation qui administre le télécentre et Valeria est la trésorière; les deux ont été interviewés aussi comme usagers. Ils nous ont donné beaucoup d'information, surtout en ce qui concerne les caractéristiques du village, des visiteurs et de l'organisation de jeunes qui administre le télécentre. Il s'agit du cas où le télécentre s'insère le plus dans la communauté – peut-être avec celui de Lo Hermida. Il faut reconnaître aussi que San Rosendo est le village le plus petit où nous sommes allés, alors c'est celui sur lequel on peut avoir le regard le plus détaillé surtout grâce à l'information donnée par les personnes qui ont toujours habité ce village.

#### a. Les fonctions des responsables

La fonction principale de la responsable est de guider les visiteurs dans l'usage qu'ils font d'Internet au besoin, en plus de percevoir les frais d'utilisation des ordinateurs. Tia Érika nous donne quelques exemples de sa façon d'aider les jeunes.

« On va toujours chercher sur l'Icarito, il y a beaucoup d'information, là-bas, mais si je ne sais pas quelque chose, j'utilise Messenger et je demande de l'aide à un jeune (responsable) d'un autre télécentre. » (Tia Érika, San Rosendo)

En même temps, elle encourage les jeunes écoliers à faire eux-mêmes leurs travaux, parce que parfois ils lui demandent de tout faire.

« Il y a des jeunes écoliers qui demandent que moi, je fasse les devoirs, mais je leur dis que non, qu'ils ne soient pas paresseux, qu'ils peuvent lire. Si je ne suis pas occupée je les aide et leur demande ce que la professeure a demandé, et comme ça on avance, parce que je peux me tromper aussi. » (Tia Érika, San Rosendo)

Tía Érika nous raconte comment elle encourage les gens (cette fois les adultes) à utiliser Internet pour des tâches ordinaires. Elle l'illustre avec le cas d'une personne qui avait perdu sa carte d'identité et qui ne savait pas qu'elle pouvait l'annuler par Internet pour ne pas risquer un vol d'identité.

« Une fois, une personne avait perdu sa carte d'identité et je lui ai dit pourquoi il n'avait pas bloqué son document par Internet, et il m'a dit qu'il était allé voir les policiers (les *carabineros*) et ils lui avaient dit justement d'aller dans un cybercafé pour bloquer le document. Sur le site du *Registro Civil*, il faut donner le numéro du document et ils demandent le nom de la mère, quelque chose comme ça et ça y est! Il faut imprimer le document. » (Tía Érika, San Rosendo)

Tía Érika explique son rôle d'autorité envers les plus jeunes lorsqu'elle suppose qu'ils font quelque chose qu'ils ne devraient pas faire, comme échanger des propos vulgaires avec d'autres personnes par le *chat*. Signalons que tía Érika ne se contente pas de dire 'on ne peut pas faire ça au télécentre', elle exprime plutôt son point de vue à partir d'un angle éducatif.

« Des fois je sais qu'ils sont en train de faire des choses qu'il ne faut pas faire. Les plus jeunes, des fois ils sont en train de *chater* et je me promène près d'eux et ils changent d'attitude... Alors je leur demande avec qui ils sont en train de *chater*, ils me répondent et je dis 'ah! Mais s'ils te répondent quelque chose de vulgaire, tu ne dois pas répondre, il est mieux de *chater* avec quelqu'un de plus agréable'. On se rend compte facilement s'ils font des choses étranges, mais si je suis là et je vois, j'essaye d'éviter qu'ils le fassent ». (Tía Érika, San Rosendo)

Nous pouvons voir comment la responsable essaie de non seulement motiver les gens pour apprendre mais encourage également l'utilisation d'Internet dans des situations spécifiques. Cet intérêt de la responsable rend probablement compte de l'appropriation de son rôle et aussi de l'Internet. Le jugement par rapport aux usages des individus dans le lieu même illustre, peut-être, une spécificité culturelle; la personne qui est la responsable (et adulte) sent qu'elle possède le droit d'intervenir dans une activité supposément privée et de conseiller les plus jeunes quant à ce qu'ils doivent faire ou ne pas faire.

## **b. Les normes du télécentre**

Valeria, la trésorière du Karro nous parle de certaines normes du télécentre. Elle fait référence par exemple au fait qu'au télécentre on ne puisse pas fumer. Elle dit aussi que les ordinateurs ne sont pas cachés, ce qui inhibe certaines personnes quant à faire 'd'autres choses'. Elle fait dans ce cas allusion au visionnement de pornographie.

« Si j'entre au karro, je peux voir ce que tu es en train de faire. Les ordinateurs ne sont pas dans des endroits fermés, tout est très éclairé. Ce genre de choses qui pourraient être désagréables pour quelqu'un, pour d'autres est agréable, alors c'est pour ça qu'ils décident de venir ici. » (Valeria, San Rosendo)

Cristian, le président de l'organisation affirme que les jeunes qui en font partie sont les administrateurs du projet et en même temps les bénéficiaires mais qu'ils se sont obligés à payer pour le service.

« On ne se sent pas les propriétaires du projet, nous aidons à soutenir le projet. Chacun d'entre nous paie une fois par mois pour avoir un accès libre à l'Internet. Personne d'entre nous, ni le président, ni la trésorière, ni personne, ni nos familles n'a d'accès gratuit à Internet; pour que le projet soit viable nous nous sommes imposés une paie mensuelle, et si quelqu'un ne veut pas payer par mois, il ou elle doit payer comme n'importe quel usager externe chaque fois qu'il ou elle utilise l'ordinateur. » (Cristian, San Rosendo)

Officiellement, le Karro est ouvert entre 14:30 (heure d'arrivée de la responsable) et 1:00 ou 2:00 heures la nuit, heure de départ des derniers membres. La responsable quitte vers 19:00 heures et après cette heure les membres de l'organisation présents prennent sa place. Le Karro est ouvert le matin seulement le lundi et le mardi en présence de Catty, une jeune qui fait un stage du lycée, ou s'il y a un membre de l'organisation disponible. Les autres jours de la semaine le Karro est ouvert le matin seulement s'il y a un volontaire de disponible. La fin de semaine, le Karro peut être ouvert jusqu'à 3:00 ou 4:00 heures du matin, heure de fermeture de la radio, dont les installations techniques sont situées à l'intérieur du Karro.

En somme, les normes de fonctionnement qui restreignent certains usages, comme le fait que l'écran d'ordinateur soit exposé à la vue de tous, est un élément qui ne dérange pas

nécessairement les personnes qui préfèrent le Karro. Au contraire, selon les responsables, il s'agirait d'un des éléments qui les motiveraient à s'y rendre. Par ailleurs, le fait que les membres de l'organisation acceptent de payer pour l'usage des ordinateurs s'explique par leur engagement envers un projet communautaire dans lequel ils participent.

### c. Les caractéristiques de la communauté servie par le télécentre

En ce qui concerne San Rosendo, Valeria affirme que d'un point de vue socio-économique, les habitants du village pourraient être décrits comme des personnes à faible revenu qui travaillent dans le domaine des services dans le village le plus proche, Laja. Ce dernier est plus grand et offre des services financiers, éducationnels, hospitaliers et de plus grandes possibilités d'emploi qu'à San Rosendo.

« Les gens de San Rosendo travaillent plutôt dans les services. Très peu de personnes travaillent dans les trains et le reste va travailler à *Laja* (la ville d'à côté) qui est à 10 minutes d'ici; ils y vont tous les jours. À *Laja*, il y a l'entreprise de cellulose, mais aussi il y a des gens qui travaillent dans les services publics, comme les municipalités, les écoles, l'hôpital; il y a plusieurs enseignants qui vont travailler à Laja, aussi. En fait, à San Rosendo, il n'y a pas beaucoup de travail. » (Valeria, San Rosendo).

Bien que le télécentre soit ouvert à tous les habitants de San Rosendo, ce sont les jeunes qui participent à l'association qui l'utilisent le plus et pour cette raison, nous allons en faire une description détaillée. L'association de jeunes de San Rosendo est née en 1999 et son objectif était d'offrir un espace de participation aux jeunes du village. Selon Cristian, l'organisation devrait bientôt changer de nom, étant donné que ses membres ne sont pas très jeunes.

« Avant, l'église catholique avait un rôle important comme espace de participation pour les jeunes du village, mais un groupe de personnes a pensé qu'il fallait créer un groupe plus large, où il y aurait de la place pour des gens qui n'étaient pas nécessairement intéressés par le christianisme ou par l'aspect religieux. » (Cristian, San Rosendo)

Au début, l'organisation s'est constituée comme « Association de Jeunes de San Rosendo », et lorsqu'elle a participé au premier concours, elle s'est appelée « **Projet**

**Karro culturel** ». D'un point de vue légal, les membres forment l'association des jeunes, mais dans la communauté ils sont vus comme « le karro » ou « le karro culturel ». À l'avenir, ils ont l'intention de se transformer en corporation parce que cette appellation a plus d'avantages d'un point de vue juridique. Ils signalent qu'ils pourraient s'appeler plutôt « *Corporación Karro cultural* ».

En l'an 2000, le groupe a gagné un concours du Fondart (Fonds national pour les arts). Avec l'argent obtenu, l'association a aménagé le wagon de train. En plus, ils ont acheté 3 ordinateurs, mais sans accès à l'Internet, parce que l'association ne pouvait pas financer une connexion. En plus, l'association n'avait pas la capacité de gestion suffisante pour faire fonctionner un centre d'accès communautaire comme celui d'aujourd'hui.

« Nous avons pris un an pour équiper le centre, nous n'avons payé personne, nous avons l'argent d'un projet Fondart, pour équiper le centre et pour acheter les matériaux de construction, mais la main-d'œuvre a été fournie par nous » (Cristian, San Rosendo).



**Photo 6. Télécentre El Karro culturel.** La voiture de train est installée à l'entrée du village San Rosendo. À l'intérieur, il y a les ordinateurs connectés à Internet et l'équipement de la radio communautaire qui est aussi administré par l'association de jeunes responsable du télécentre.

De plus, ils ont acheté un projecteur multimédia et un amplificateur. Avec les ordinateurs ils voulaient apprendre Office pour administrer les choses de meilleure façon, montrer des films aux voisins et faire des présentations Powerpoint patrimoniales. D'après Cristian, l'aspect historique du village est important à considérer; il existait dans l'imaginaire du village<sup>37</sup> une inquiétude quant à tout le matériel ferroviaire qui existait et qui n'était pas utilisé.

« Dans l'imaginaire commun des citoyens du village existait le dilemme de quoi faire avec toute l'infrastructure ferroviaire qui n'était plus utilisée. Depuis qu'on était petit, tout ça était notre terrain de jeux. On entendait tout le temps dire qu'on devrait faire quelque chose. Alors le grand succès que nous avons comme groupe organisé est que nous avons été capables de rejoindre les personnes nécessaires d'ici, du gouvernement et d'organismes privés, et les motiver pour amener le karro ici, et concrétiser quelque chose à long terme. » (Cristian, San Rosendo).

En 2002, les jeunes du Karro ont participé à un concours du gouvernement régional et le Fonds de la culture 2002 pour installer une radio communautaire. Le prix décerné a été de 2,5 millions pesos (5 milles dollars). L'association a acheté l'équipement et payé pour réserver la fréquence. La radio, selon Cristian, est absolument légale.<sup>38</sup>

Pour obtenir les ordinateurs qui rendent possible l'existence du télécentre aujourd'hui, ils ont participé à un concours du *Programa Redes* (le même qui a financé le télécentre Kom Kelluahuin de Villarrica). Ils ont connu ce projet par un autre projet social gouvernemental d'aide sociale appelé *Servicio País* (Service Pays). Ce projet, qui existe encore au Chili, a pour objectif d'intégrer des jeunes professionnels dans des zones économiquement et socialement défavorisées pour réaliser un travail social. Des jeunes

---

<sup>37</sup> Rappelons que dans ce village a fonctionné un atelier de réparation de trains avec une importance nationale dans le passé.

<sup>38</sup> Cette remarque a été faite de façon spontanée par Cristian. Il fait référence au phénomène des radios communautaires qui fonctionnent sans autorisation. Dans ce cas, il s'agit d'une infraction à la Loi générale des télécommunications du Chili.

du *Servicio País* ont travaillé pendant 5 ans dans ce village. Les jeunes du village ont eu un très bon rapport avec ces jeunes professionnels<sup>39</sup>.

« Ils (le *Programa Redes*) nous ont fourni pendant 2 ans les 5 ordinateurs, une imprimante, de l'argent pour payer pendant un an et demi le responsable (au salaire minimum) et une connexion à l'Internet. L'appui du *Programa Redes* diminue progressivement au fur et à mesure que le projet financé devient soutenable par l'organisation elle-même. » (Cristian, San Rosendo)



**Photo 7. Vue intérieure du télécentre El Karro cultural**

Pour Cristian, cette organisation de jeunes est une institution de base qui est socialement responsable non seulement du développement de ceux qui y participent mais de ce qui les entoure, de la communauté, du village même. Dans la pratique, ce n'est pas seulement pour les plus démunis du village mais aussi pour des gens qui ont de l'argent, mais qui ne sont pas connectés.

---

<sup>39</sup> Il faut noter que les *Servicio País* et le *Programa Redes* sont nés sous la même instance : la Fondation pour la lutte contre la pauvreté.



Cristian explique que l'organisation fonctionne à partir des initiatives de ses membres. Il exprime par contre, sa déception quant à la relative passivité des autres membres pour créer de nouveaux projets.

« Moi, comme dirigeant, je dirais que l'organisation n'est pas hiérarchisée, mais fonctionne plutôt à partir des intentions des membres pour développer des projets. On essaie de faciliter l'accès à ceux qui veulent faire des choses. La seule chose dont je pourrais me plaindre est que l'envie de faire beaucoup de choses n'existe pas tout le temps chez d'autres personnes de la même organisation. » (Cristian, San Rosendo)

En ce qui concerne les participants de l'organisation, d'après Valeria, cela va des adolescents jusqu'aux gens de 45 ans avec différents degrés de formation. Cette situation dépend du fait que le Karro comprend plusieurs activités; le télécentre, la radio, la construction permanente, l'aide aux devoirs pour les enfants, etc. Le plus jeune qui participe a 17 ans et il est au secondaire, mais il a commencé ici lorsqu'il terminait le primaire.

« Je dirais que la majorité des participants de l'organisation ont terminé le cours secondaire. D'autres qui ont fait un effort, (ou pour qui on a fait un effort) sont allés étudier à l'extérieur et sont devenus des professionnels. D'autres partent au Nord pour faire des travaux sporadiques, mais s'ils trouvent un emploi ailleurs, ils y restent. Les travaux qu'ils font ailleurs sont liés à la construction et aussi aux mines. Ceux qui ont étudié travaillent comme professionnels » (Valeria, San Rosendo).

Valeria signale que dans le centre il y a plus de garçons que de filles, probablement, dit-elle, parce que les garçons sont plus libres, vu qu'ils n'ont pas de responsabilités domestiques comme en ont traditionnellement les filles.

Les femmes qui participent ici sont toutes professionnelles, on est 5, et la *tia* Érika, qui a aussi un métier. Le pourcentage le plus élevé est celui des hommes, et c'est peut-être parce qu'ici à San Rosendo les hommes ont plus de liberté. **Une femme doit aider sa mère à faire ceci cela**, je ne sais pas, alors le sujet de la sociabilité devient secondaire. **Les hommes sont moins contrôlés, alors ils ont beaucoup plus de temps pour faire les activités qu'ils veulent.** C'est pour ça, je pense, qu'il y a plus d'hommes. » (Valeria, San Rosendo)

Selon Valeria, les membres de l'organisation ne participent pas tous les jours, mais plutôt les fins de semaine. La participation est relative, selon le temps disponible. Étant donné qu'il s'agit d'une organisation communautaire, personne n'est payé pour venir travailler, alors ils viennent lorsqu'ils disposent de temps. Depuis 1999, lorsque l'organisation a commencé, il y en a beaucoup qui continuent à participer, et ce, de façon active. Si pendant l'année, ils ne sont pas là parce qu'ils ont émigré en cherchant un emploi, pour les vacances (l'été, janvier-février) ils se rejoignent ici, le centre agissant comme un point de rassemblement.

En ce qui concerne le rapport des jeunes (du centre) avec d'autres instances administratives du village, selon Cristian, il n'y a pas de coopération avec la municipalité (les autorités); au contraire, la relation n'est pas toujours très bonne.

« On est, quelque part, la contrepartie de la municipalité... Bon, je ne sais pas si c'est la contrepartie, mais on est la concurrence de la municipalité. Quoi qu'on fasse, ils sentent que nous, on leur 'fait de l'ombre'. Mais en fait, je suis en train de parler du maire. Il y a des questions politiques. **Nous, on voit que le développement est de telle envergure ici qu'on pourrait devenir facilement une option de développement pour le village**, pour la communauté, à partir des choses qui ont été faites ou des potentialités qui existent; en parlant de leadership, ou pour tout l'auto-apprentissage qu'il y a derrière. » (Cristian, San Rosendo)

En somme, la communauté servie par le télécentre est composée en premier lieu par les jeunes qui font partie de l'organisation et aussi les autres habitants de San Rosendo, surtout les jeunes, qui préfèrent ce centre aux cybers qui ont ouvert leurs portes dernièrement. L'organisation de jeunes a un engagement explicite avec la communauté; ils considèrent le centre comme la matérialisation d'un projet d'aide au développement du village. Il est intéressant de souligner la synergie de laquelle ils ont profité en établissant des liens avec d'autres organismes. Le télécentre de San Rosendo s'insère clairement dans le quotidien du village.



**Photo 8. Vue extérieure du bâtiment construit par les jeunes pour accueillir la radio communautaire**

#### **d. Les caractéristiques des visiteurs du télécentre**

Le groupe le plus nombreux au télécentre, comme nous l'avons mentionné, est celui des jeunes qui appartiennent à l'organisation. Tía Érika raconte qu'elle leur dit qu'ils 'vivent' au télécentre. Nous avons vu que le télécentre n'est pas seulement un centre d'accès à l'Internet, mais un lieu de rencontre. Nous avons vu aussi l'effort et les différentes démarches que les jeunes ont fait pour le construire.

Tía Érika parle également des mères de jeunes écoliers qui viennent chercher de l'information pour les devoirs des jeunes. Elle parle aussi les adultes pour qui il est 'plus difficile' d'apprendre. Tía Érika fait toujours référence à son expérience dans le sens qu'elle n'a rien appris tant qu'elle ne trouvait pas d'utilité à la technologie; 'ils doivent penser comme moi je le faisais', dit-elle.

« Il y a des mères qui ont des enfants de 10 ou 12 ans, elles demandent de l'aide pour chercher de l'information pour que les enfants fassent leurs devoirs, comment chercher, comment imprimer... » « Il y a aussi des adultes plus âgés. Les jeunes ont l'accès à l'école, même si l'accès n'est pas très bon à l'école, ils ont au moins un peu de connaissances... **Les adultes, ça leur est difficile, eux, ils doivent penser comme moi je pensais, pourquoi je devrais apprendre? Et**

**si j'apprends, à quoi ça va me servir?** Est-ce que je vais pouvoir acheter un ordinateur un jour? » (Tía Érika, San Rosendo)

Tía Érika nous informe également que, d'après sa perception, il y a beaucoup de voisins qui ont acheté des ordinateurs, ils n'ont pas d'accès à Internet, mais ils peuvent faire les travaux à la maison, 'ils viennent après imprimer ici', nous signale-t-elle.

« Avant, il y avait beaucoup d'utilisateurs du quartier, mais maintenant pas beaucoup, peut-être qu'ils ont acheté des ordinateurs... Je ne sais pas, Internet ils ne l'ont pas, mais ils viennent ici avec leurs disquettes pour imprimer parce qu'ils disent qu'ils n'ont plus d'encre... » (Tía Érika, San Rosendo)

Finalement, Valeria explique que les jeunes écoliers qui proviennent de foyers à faibles revenus ont une sorte de bourse; ils peuvent utiliser les ordinateurs gratuitement, mais seulement pour faire leurs devoirs.

« Il y a un grand nombre d'enfants utilisateurs, des jeunes et des étudiants du secondaire. Quelques universitaires, mais très peu. Nous avons ici une espèce de bourse, si on peut dire, les enfants qui viennent de familles qui sont à faible revenu peuvent utiliser Internet gratuitement. Mais il faut qu'ils travaillent, ils ne peuvent pas *chater* ou jouer, sinon, il faut qu'ils payent pour le service. » (Valeria, San Rosendo)

Nous allons voir que pour les dirigeants du Karro, ce n'est pas un problème que les jeunes jouent ou *chatent*, sauf pour ceux qui ont une bourse. L'important est qu'ils aient accès à l'ordinateur, qu'ils le connaissent. Nous allons voir que ce point de vue est semblable aux déclarations des responsables de Talca, qui ont signalé la même idée. Nous avons vu que, même si cette tolérance existe, lorsqu'il s'agit des adultes, Cristian, le dirigeant, préconise l'utilisation productive de la technologie. Pour lui, l'« utilisation productive » de l'Internet correspond à son propre usage.

#### **e. Les usages des visiteurs**

En ce qui concerne les usages des visiteurs du télécentre, tia Érika fait référence principalement aux utilisateurs externes à l'organisation, c'est-à-dire, les jeunes, et les enfants avec les mères qui vont au télécentre faire leurs devoirs pour l'école.

« Les enfants viennent faire leurs devoirs. Je les aide avec les devoirs, on commence à chercher par les mots; s'ils cherchent par exemple les instruments musicaux typiques du nord du pays, on va et on cherche jusqu'à ce qu'on trouve ce qu'il faut, ou des fois les vêtements que les gens utilisaient pendant la colonie, ce qu'ils mangeaient, des choses d'histoire, des choses comme ça. » (Tía Érika, San Rosendo)

Tía Érika explique les différentes attitudes des usagers; il y a des jeunes qui peuvent et savent tout faire sans demander d'aide.

« Il y a toutes sortes de jeunes, il y a des jeunes qui arrivent et font tout seuls leurs devoirs et après me demandent de les aider pour diminuer la police, pour imprimer moins de pages, etc., ils vont après rédiger chez eux, alors ça ne fait rien si tout est très collé. Ils partent très contents. » (Tía Érika, San Rosendo)

Il y a aussi certaines mères qui viennent avec leurs enfants et demandent non seulement de l'aide, mais aussi que la responsable fasse les devoirs

« Il y a des mères qui viennent chercher de l'aide mais qui ne font rien, elles ne sont pas capables de traiter l'information, elles pensent que c'est mon obligation de tout faire, **il y a des gens qui ne savent pas demander les choses. Il y a des gens qui ne prennent pas le temps d'apprendre...** Il y a des gens qui ont pris des cours mais après, ils ne pratiquent pas... » (Tía Érika, San Rosendo)

Tía Érika dit aussi qu'il y a des jeunes qui viennent jouer et parfois lui demandent de l'aide, mais qu'elle ne peut pas les aider vraiment parce qu'elle ne connaît pas les jeux.

Nous pouvons voir que la recherche d'information pour faire les devoirs est une des activités les plus fréquentes au télécentre. Nous pouvons constater également, à travers les observations de tía Érika, comment l'utilisation d'Internet dépasse certaines habiletés techniques; le traitement de l'information trouvée sur la toile, par exemple, demande d'autres habiletés acquises grâce à une éducation formelle.

#### **f. Les problèmes des usagers**

Par rapport aux problèmes des usagers, tía Érika parle de sa propre expérience qui lui sert à comprendre celle d'autres adultes. Elle explique comment il lui a été difficile de maîtriser l'ordinateur. Elle explique que le processus d'apprentissage en informatique

était complètement différent de son expérience d'apprentissage d'autres sujets au lycée. Elle reconnaît qu'elle était habituée à apprendre par cœur et à respecter des consignes, au contraire des enfants qui essaient sans trop penser aux résultats.

« **Pour moi ça a été très difficile**, je demandais, je demandais... j'ai l'idée qu'il faut faire un pas après l'autre... Je vois les enfants qui font n'importe quoi, qui essaient, pas moi. **Des fois ils me disaient quelque chose et après ils changeaient la façon de le faire. Je leur disais que pour moi c'était comme s'ils me laissaient dans un coin de la plaza, je saurais qu'il faudrait marcher tout droit, mais s'ils me laissaient dans un autre coin, je serais complètement perdue...** J'essayais d'apprendre par cœur, mais ma mémoire n'était pas suffisante... Au lycée, on apprenait comme ça, on nous disait, il faut apprendre cette poésie par cœur, ici ce n'est pas comme ça. » (Tía Érika, San Rosendo).

L'expérience de tía Érika se lie à l'expérience que les formateurs ont eue avec d'autres adultes, avec qui ils ont commencé en expliquant des aspects techniques en suivant une logique linéaire, traditionnelle; après un certain temps ils se sont rendus compte que ce système ne fonctionnait pas et ils ont décidé de commencer par l'usage même.

« **Nous avons eu des formations où nous commençons avec les parties les plus techniques des ordinateurs, et les gens étaient fatigués de ça, alors on a changé et on a commencé à faire des adresses de courriel et les gens communiquaient entre eux.** Après, on est allé chercher différentes choses sur le Web, les gens cherchaient des choses sur la cuisine, la religion, la santé, ce genre de choses qu'ils aimaient. » (Tia Érika, San Rosendo)

Cristian vient confirmer le point de vue de tía Érika par rapport à l'expérience dans les séances de formation auprès des adultes. Cristian raconte qu'ils ont adapté les manuels officiels pour donner les cours. Ils ont décidé de commencer en pratiquant tout de suite sur le clavier et avec l'Internet, sans donner d'explications théoriques. D'après lui, ils ont réussi leur expérience.

« Chez les adultes, c'est plus lent. Au début nous, putain! on a commencé comme disent les manuels : software, hardware, les parties de l'ordinateur... Mais après, on a découvert qu'il fallait commencer par l'autre partie; nous avons commencé par l'Internet, la souris, le clavier, ouvrir les fenêtres.

*Interviewer : C'est-à-dire que vous vous êtes adaptés à la façon dont les gens répondaient?*

Oui, les gens étaient plus intéressés, si quelqu'un était intéressé au christianisme et avait besoin d'une image de Jésus pour la mettre sur une page, l'envoyer,

l'enregistrer... Avec l'autre système, tu pars avec des choses ambiguës, software, hardware...tu te fais chier tout de suite... » (Cristian, San Rosendo)

Tía Érika signale que les enfants ont une autre façon d'apprendre. Selon elle, ils essayent sans trop penser aux résultats. Cette appréciation est confirmée par Cristian à partir de son expérience :

« Nous, on a fait des séances de formation pour enfants et pour adultes. **Les enfants apprennent de façon très intuitive, ils apprennent facilement**, des fois ils posent des questions » (Cristian, San Rosendo).

D'un autre coté, tia Érika fait référence aux problèmes vécus avec Linux. Les gens qui venaient au télécentre et avaient certaines notions d'informatique étaient plus familiarisés avec Windows.

« Avant, les problèmes les plus fréquents, c'était parce qu'on utilisait Linux. Alors ils ne pouvaient pas enregistrer dans une disquette ou ils ne savaient pas ou des fois les *pendrive* (Clef USB) n'étaient pas reconnus, c'était le plus commun, parce qu'avec Windows, les gens savent » (Tia Érika, San Rosendo)

En somme, l'expérience de la responsable et les problèmes qu'elle a dû affronter dans son propre processus d'apprentissage, servent à illustrer le processus d'apprentissage d'autres adultes, non seulement dans ce télécentre mais dans tous ceux que nous avons visités. L'âge et la scolarité semblent jouer un rôle important dans le processus d'apprentissage et dans l'usage même; les jeunes vont apprendre beaucoup plus facilement.

#### **g. L'opinion des visiteurs sur le télécentre selon les responsables**

En ce qui concerne l'opinion des visiteurs sur le télécentre, tía Érika signale qu'elle est très positive.

« Les gens aiment ça ici, ils aiment le wagon de train et la vue qu'on a d'ici. C'est agréable, il y a de la musique, il y a une très bonne ambiance, ce n'est pas comme dans les cybercafés. » (Tia Érika, San Rosendo)

La comparaison avec les cybers est une fois de plus inévitable. L'opinion des usagers dépasse la perception de cet endroit comme un simple centre d'accès à Internet; il est considéré comme un lieu de rencontre communautaire.

#### **h. Les différences avec un cybercafé**

La différence avec les cybercafés correspond à celle des services qu'ils donnent. Tía Érika a un regard négatif envers les cybers. Elle n'aime pas celui qu'elle connaît.

« Ici, il y a un cybercafé très moche, plein de fumée à l'intérieur... mais je ne connais pas trop les cybercafés. J'ai entendu que les gens vont là-bas pour avoir plus d'intimité, c'est ça la concurrence, mais je n'en sais pas davantage » (Tía Érika, San Rosendo)

Valeria appuie la réflexion de tía Érika en ce qui concerne l'intimité que cherchent les gens dans les cybers. D'autre part, elle souligne qu'il n'existe pas une grande différence d'équipement entre le cyber et le télécentre, même si elle reconnaît certaines limites, comme le manque d'audiophones et le fait que l'imprimante ne fonctionne pas pour le moment.

« Nous avons des ordinateurs très performants, ce sont des Pentium 4, et si quelqu'un a besoin d'écouteurs, on lui prête ceux de la radio. Nous, on essaie de donner le meilleur service. Mais, en tout cas, maintenant qu'une de nos imprimantes est brisée et que l'autre a été volée, ça fait qu'on ne peut pas fonctionner à 100 % comme on le voudrait » (Valeria, San Rosendo)

En suivant la même lignée que pour le cas de l'opinion des visiteurs sur le télécentre, nous pouvons constater que le centre a un but social qui se manifeste dans le service octroyé par les responsables et les jeunes de l'organisation en général. La question de l'intimité qui peut être liée à l'activité même de l'usage d'Internet se voit dépassée par les intérêts communautaires du centre.

Jusqu'ici nous avons vu l'expérience des responsables dans les télécentres. Nous allons maintenant aborder les résultats des usagers.



### 4.2.2. Les usagers de San Rosendo

Dans les lignes qui suivent nous allons aborder les données obtenues dans le télécadre de San Rosendo où nous avons rencontré cinq personnes (Cristian, Jaime, Valeria, Jimena et Mauricio).

**Tableau 13. Les usagers de San Rosendo**

Nom	Contexte familial	Occupation
Cristian	33 ans, habite avec ses parents.	Technicien électricité, travaille dans le domaine du communautaire, dirigeant et leader de l'organisation El Karro
Valeria	27 ans, habite avec ses parents.	Nutritionniste, travaille dans le centre de santé publique de la localité. Elle est dirigeante du Karro.
Jaime	17 ans, il habite avec ses parents	Étudiant au secondaire. Il participe à l'organisation, où il a appris à réparer les ordinateurs.
Mauricio	27 ans, il habite avec ses parents.	Ingénieur en électricité, il ne travaille qu'occasionnellement, il cherche un emploi.
Jimena	27 ans, elle habite avec ses parents.	Travailleuse sociale, elle travaille dans un organisme communautaire de la localité.

#### 4.2.2.1. Le processus de rapprochement à l'Internet

##### a. Les représentations d'Internet avant de l'utiliser

En ce qui concerne les représentations d'Internet avant de le connaître, les usagers que nous avons rencontrés à San Rosendo ont tous des idées différentes. Même avant de s'y initier, Cristian avait un regard positif envers l'Internet; il pensait que même si cela semblait compliqué à l'utiliser, qu'il s'agissait d'une très bonne chose. Cette perception positive de la technologie a renforcé l'intérêt pour amener les ordinateurs au centre. De son côté, Jaime fait plutôt référence à sa méconnaissance de l'Internet avant de le connaître; il ne semblait pas intéressé à le découvrir, même s'il avait entendu dire que celui-ci était une source importante d'information.

« En fait, je n'avais pas beaucoup d'idées sur ce que c'était l'Internet, mais je ne savais rien.... **J'avais entendu qu'avec ça on pouvait tout savoir...** je ne sais pas, comme une aide pour les gens. » (Jaime, San Rosendo)

Pour Jimena et Valeria les représentations d'Internet n'étaient pas liées aux usages potentiels de la technologie, mais plutôt à la méconnaissance de celle-ci.

« Pour moi, c'était quelque chose d'inaccessible, et même de pas crédible, **je trouvais ça très rare de pouvoir parler avec quelqu'un** ou envoyer un email et qu'ils arrivent aussi vite qu'ils le font. » (Jimena, San Rosendo)

« C'était comme quelque chose de fou, **je ne pouvais pas comprendre qu'il y avait tellement d'information dans un système tellement petit...** c'était comme irréel. » (Valeria, San Rosendo).

En somme, chez les garçons, on constate une perception positive envers l'Internet avant de l'utiliser; le discours social qu'ils ont souvent entendu sur la technologie semble jouer un rôle important dans cette perception. Dans le cas des femmes, les représentations de l'Internet avant de le connaître sont liées à une méconnaissance du fonctionnement de la technologie, ce qui ne les a pas empêchés d'entrevoir les avantages qu'il pourrait éventuellement avoir dans leur vie quotidienne. De plus, dans tous les cas, les jeunes soulignent les avantages de l'Internet tant pour un usage personnel que communautaire, comme nous allons d'ailleurs le constater à partir d'autres catégories.

#### **b. D'autres expériences avec l'Internet avant de fréquenter le télécabine**

De nos interviewés, les trois personnes qui sont allées à l'université – Valeria, Mauricio, Jimena – ont tous eu des expériences avec les ordinateurs pendant qu'elles étaient étudiantes. Jaime aussi a eu une formation à l'école. Même s'ils ont utilisé des ordinateurs, on ne peut pas dire qu'ils sont devenus des usagers assidus de l'Internet pendant et après la période étudiante. Mais nous pouvons avancer qu'une des raisons importantes pour ne pas utiliser de façon plus fréquente les ordinateurs pour se connecter à Internet est due à la possibilité d'accès limitée; d'abord ils n'avaient pas d'ordinateur à la maison et à l'université et au lycée, les ordinateurs disponibles n'étaient pas assez nombreux pour la population étudiante. Valeria semble confirmer cette perception :

Quand j'étais au secondaire, ils ont livré six ordinateurs pour tous les étudiants. Je pense qu'**à l'école on a connu les parties de l'ordinateur**, mais j'avais peur, alors je ne les ai jamais touchées. En plus, les ordinateurs étaient dans le bureau du directeur, il fallait faire beaucoup de démarches pour les utiliser, alors je ne les ai jamais utilisés. **À l'université on utilisait un peu les ordinateurs, il y avait beaucoup de demande, c'était difficile de trouver un ordinateur disponible.** Il y avait des camarades qui avait des ordinateurs à la maison, on partait chez eux, parfois je faisais la recherche d'information, quelqu'un d'autre l'écrivait... (Valeria, San Rosendo)

Cristian avait fait l'expérience des ordinateurs mais pour écrire des lettres avec Word et pour utiliser PowerPoint, principalement. Jaime souligne avoir eu des usages très limités pendant qu'il s'en servait au collègue.

« **Dans l'éducation primaire** on avait un professeur qui nous apprenait à utiliser Internet. **Je n'ai pas appris beaucoup**, la majorité des ordinateurs démarraient avec Google, et alors on cherchait quelque chose, je ne savais pas qu'il y avait quelque chose de plus que naviguer, je ne savais rien du *chat*, de Messenger, je n'avais aucune idée. Les ordinateurs étaient très lents, et... **je ne faisais rien parce que je ne savais pas quoi faire.** » (Jaime, San Rosendo)

Même si les expériences avec l'Internet ont été sporadiques et pas toujours positives à cause du manque d'accès, nous pouvons dire que ce premier rapprochement n'a pas été décourageant parce qu'ils ont repris avec enthousiasme une fois les ordinateurs installés dans le télécentre. Ici, l'utilisation d'Internet devient un projet commun qui motive très probablement davantage l'usage. En même temps, il y a l'accès qui devient possible de façon quasi permanente. Nous allons voir plus tard que pour ces jeunes, le télécentre demeure l'endroit d'accès préféré et celui où ils ont vraiment appris à utiliser les ordinateurs.

### **c. La façon d'apprendre l'existence du télécentre**

En ce qui concerne la **façon d'apprendre l'existence du télécentre**, il faut dire que la majorité des interviewés faisaient partie de l'organisation de jeunes et qu'ils ont su immédiatement que les ordinateurs étaient arrivés, même si Valeria, une des intégrantés, ne vivait pas à San Rosendo parce qu'elle faisait un stage ailleurs. Quelques uns d'entre eux avaient participé à la préparation de la demande pour participer au concours qui leur a permis l'installation des ordinateurs au Karro (rappelons que le Karro était installé avant

l'arrivée des ordinateurs, et il fonctionnait comme centre culturel et comme siège de la radio communautaire qui diffusait les contenus de l'organisation). La seule exception venait de Mauricio et Jimena qui ne faisaient pas partie de l'organisation. De toute façon, Mauricio est le frère d'un des dirigeants du Karro, alors on peut penser qu'il était aussi au courant. Jimena signale qu'elle connaissait les jeunes depuis longtemps, alors elle a su toute de suite que les ordinateurs étaient arrivés.

L'expérience à El Karro est la seule où nous ne pouvons pas parler du réseau d'appui comme l'élément le plus important à l'heure de s'informer sur l'existence du télécentre chez notre groupe d'interviewés. Tous les interviewés appartiennent au même réseau, tous, à différents niveaux, ont participé à la création du centre. Le réseau d'appui devient important un peu plus tard dans le processus de formation.

#### **d. Les motivations pour utiliser l'Internet au télécentre**

En ce qui concerne les motivations pour venir au télécentre, les réponses sont variées, mais nous pouvons faire un lien avec la catégorie antérieure, puisque l'installation des ordinateurs était un projet collectif auquel participaient tous les membres de l'organisation. La déclaration de Cristian, dirigeant du Karro, est très éloquente; il parle plutôt d'un intérêt communautaire que personnel. Le fait d'installer des ordinateurs au Karro suivait leur logique de promouvoir le développement du village.

**« Le sujet de l'informatique était dans l'air avec beaucoup de force. Notre village n'avait pas d'accès ouvert à la technologie et, étant donné que nous avions été les pionniers dans plusieurs choses, nous voulions faire partie aussi de ce développement. »** (Cristian, San Rosendo).

Jaime, quant à lui, a commencé à utiliser et à s'initier à l'informatique une fois que quelqu'un a quitté sa place comme responsable des ordinateurs au centre; il a pris graduellement cette place.

**« Lorsque les ordinateurs sont arrivés au Karro, il y avait une autre personne responsable des ordinateurs, je n'étais pas très intéressé. En fait, cette personne a commencé à faire autre chose, et c'est à ce moment-là que j'ai commencé à m'intéresser aux ordi. »** (Jaime, San Rosendo).

Jimena pour sa part se sentait motivée pour aller au télécadre parce qu'elle connaissait les membres de l'organisation.

« Je connaissais les gars, et **c'était l'endroit le plus fiable où je pouvais faire mes travaux et les envoyer à mes profs**; en plus l'attention accordée par les responsables aux visiteurs a été toujours très bonne. » (Jimena, San Rosendo)

Il est donc difficile pour les jeunes de l'organisation d'identifier une motivation spécifique pour débiter dans l'utilisation des ordinateurs. Les intérêts personnels se mêlent au projet communautaire; c'était normal d'utiliser les ordinateurs connectés à Internet s'ils étaient là. Alors, nous pouvons dire que leurs motivations résidaient davantage dans leur participation au concours pour éventuellement avoir des ordinateurs pour l'organisation. Rappelons qu'ils étaient motivés par les jeunes d'une organisation nationale de développement, qui travaillaient avec eux dans le village.

#### **e. Le processus d'apprentissage pour utiliser l'ordinateur et l'Internet**

En ce qui concerne le **processus d'apprentissage pour utiliser l'ordinateur**, nous tenons à rappeler que les cinq interviewés de San Rosendo ont eu plusieurs expériences d'accès à un ordinateur et à l'Internet avant d'utiliser les ordinateurs du télécadre. Ces expériences ont été réalisées à partir d'un usage obligatoire ou d'une formation. De toute façon, ils sont d'accord pour dire que c'est au télécadre qu'ils ont vraiment appris à utiliser l'ordinateur et l'Internet, où tout simplement, l'endroit d'accès le plus libre, étant donné les restrictions technologiques et d'accès aux lieux là où ils ont eu le premier contact (lycées et universités). Une des déclarations les plus explicites à cet égard est celle de Valeria lorsqu'elle affirme : « **On a tous appris à travailler avec l'ordinateur ici**. Je ne peux pas dire que Valeria, qui est allée à l'université, a appris à utiliser l'ordinateur à l'université, ou Jaime qui est allé au lycée, a appris à utiliser l'ordi au lycée, on a tous appris vraiment ici. ». En faisant référence à une expérience concrète, Valeria affirme :

« Lorsque j'ai commencé à faire ma thèse pour me diplômer, j'ai eu une expérience traumatisante parce que j'ai dû apprendre très rapidement à bien

utiliser l'ordinateur, les logiciels, Excel, faire des graphiques, tout ça et à écrire, alors j'ai profité pour le faire parce que les ordinateurs étaient déjà disponibles ici » (Valeria, San Rosendo)

Cristian vient appuyer les commentaires de Valeria. En plus, à travers leurs déclarations on peut apprécier une attitude que nous pouvons qualifier de positive pour apprendre.

« **J'ai appris ici** (dans le télécentre). Lorsque les ordinateurs sont arrivés, **je ne savais rien du tout. Personne n'est venu nous former**, j'ai appris en regardant, seulement plus tard en y 'mettant la main'. **La politique d'ici est que les choses "doivent mourir dans la bataille"**, alors nous n'avons jamais eu peur que **quelque chose se brise**, c'est ça la politique, mais nous avons eu que de bonnes expériences, à la fin toutes les ordinateurs sont là et en bon état. » (Cristian, San Rosendo).

Jaime pour sa part a été formé pour quelqu'un qui participait à l'organisation mais qui a déménagé et même s'il se débrouille très bien, il pense qu'il a encore des choses à apprendre.

« La personne que j'ai remplacée avait beaucoup d'expérience en informatique et elle m'a appris beaucoup de choses. Moi aussi je cherchais pour mon compte. Ici on apprend tous des autres et les autres apprennent de moi. **Je n'ai jamais pris un cours...**, peut-être ça serait une bonne idée, des fois il y a des choses que je ne connais pas, pour apprendre, peut-être. » (Jaime, San Rosendo)

Jimena et Mauricio semblent avoir appris davantage à partir de leur expérience universitaire. Les deux soulèvent le fait qu'on peut apprendre ou améliorer les habiletés par soi même.

« À l'université, je devais travailler avec Internet, par exemple envoyer des travaux par e-mail ou chercher de l'information... J'ai appris toute seule, je cherchais comment le faire, au fur et à mesure que je l'utilisais. » (Jimena, San Rosendo)

« **J'ai utilisé pour la première fois l'Internet à l'université. Les profs travaillaient beaucoup en ligne avec nous...** nous avons un cours de contrôle automatique, où le prof... on était tous dans la salle avec des ordinateurs et il donnait le cours, on était tous en ligne et lui, il révisait les choses tout de suite. On faisait les examens sur ordinateur, avec des logiciels de simulation. Il y avait des profs qui travaillaient et qui t'envoyaient toute l'information par Internet, et toi, tu devais faire des exposés et après ils te posaient des questions liées au sujet, ils venaient seulement pour les exposés. **Mais l'informatique est quelque chose qui dépend de toi, parce que si tu ne fais rien de plus que ce qu'on apprend au cours, il ne sert à rien de les faire.** » (Mauricio, San Rosendo)

Nous pouvons constater que l'approche envers la technologie des jeunes de ce télécentre âgés entre 17 et 33 ans, est différente de celle que nous allons voir dans le centre de Talca, par exemple, tous plus âgés. Cette idée va être ratifiée par ces mêmes jeunes lorsqu'ils parleront de leur expérience comme facilitateurs lors de séances de formation avec des adultes du village.

#### **f. Les difficultés rencontrées dans le processus d'apprentissage**

En ce qui concerne les difficultés des usagers pour apprendre à se servir d'Internet, nous pouvons dire que les jeunes de San Rosendo n'ont pas exprimé de difficultés particulières. Seule Jimena raconte une mauvaise expérience qui est plutôt liée aux méthodes d'enseignement déficientes qu'elle a subies à l'université.

« Je me souviens que ça a été très compliqué pour moi, d'abord parce que j'avais rendu fous les auxiliaires d'enseignement, parce que je ne savais pas comment utiliser l'ordinateur. **Ils m'ont dit : voici l'ordinateur, utilise-le. Mais je ne savais rien, ils se fâchaient facilement avec mes questions**, ça a été un peu frustrant parce que je me disais : et si je le brise? Je me suis sentie confortable seulement au fur et à mesure que je l'utilisais. » (Jimena, San Rosendo)

Jaime raconte une expérience qui peut aussi être définie comme anecdotique plutôt qu'un véritable problème: lorsqu'il apprenait à l'école, il perdait patience, par exemple, s'il ne trouvait pas ce qu'il cherchait tout de suite, parce que sans la barre du fureteur, il ne savait pas quoi faire.

En somme, dans le cas des jeunes de San Rosendo, nous ne pouvons pas parler de difficultés proprement dites. Cette situation est liée très probablement à leur âge et leur formation. Une fois au télécentre, ils sentaient qu'ils étaient sur un 'terrain' connu qui leur appartenait, en comparaison avec les premières expériences à l'université ou l'école; l'apprentissage ou l'amélioration d'habiletés devient encore plus fluide.

### **g. Le contexte technologique de la personne ou de l'endroit où elle habite**

Dans l'entrevue que nous avons faite avec les jeunes à San Rosendo, nous leur avons demandé de s'exprimer de façon spontanée quant aux technologies de communication qu'ils utilisent dans leur vie quotidienne. La technologie la plus souvent mentionnée est le téléphone cellulaire. Il est intéressant de signaler que tous les interviewés ont un téléphone cellulaire, ce qui est cohérent avec la pénétration de cette technologie dans le pays et la réalité particulière du village, dans le sens que la possibilité d'accès au téléphone fixe est limitée. Jaime fait référence aux limites du cellulaire à la campagne, mais dans le village même, le réseau du cellulaire est toujours accessible. Il est intéressant de constater qu'à partir de la déclaration de Jaime – rappelons qu'il a 17 ans –, on apprend que les jeunes de San Rosendo ont probablement un cellulaire, ou de moins la grande majorité d'entre eux. Les déclarations de Jaime sont assez éloquentes pour expliquer les possibilités d'accès aux technologies dans le village :

« **Ça fait comme un an que j'ai un cellulaire...où on habite, le téléphone fixe n'arrive pas**, il y a très peu de gens qui pourraient payer un contrat... ce qui arrive, c'est que la compagnie téléphonique n'installe pas le service pour trop peu de gens, il faut qu'ils soient nombreux. »

*Interviewer : Mais avec le cellulaire, la situation a changé?*

Oui, maintenant c'est différent, mais le cellulaire ne « prend » pas partout à la campagne, il faut monter une colline, là-bas oui, il faut savoir où aller. **Mes amis ont tous un cellulaire, mes camarades d'école aussi.** Mes parents en avaient un, mais il s'est brisé, maintenant ils utilisent celui de mon frère qui fait le service militaire. » (Jaime, San Rosendo)

Dans les familles des interviewés, frères et sœurs utilisent Internet, dans certains cas les parents aussi, mais de façon beaucoup plus sporadique que les enfants, comme dans le cas du père de Mauricio :

« Mon père est en train d'étudier, il est un exonéré politique<sup>40</sup> alors il a le droit d'étudier à l'université gratuitement... Je ne me souviens pas très bien, mais

---

<sup>40</sup> Exonéré politique est une catégorie juridique créée après le retour de la démocratie au Chili. Il s'agit de personnes qui ont perdu leurs emplois dû aux divergences politiques pendant la dictature militaire. Ces personnes ont reçu plus tard des compensations pécuniaires. C'est le même cas pour les fils et les épouses des exécutés politiques, les torturés et les exilés.



c'est en rapport avec la technologie, il vient d'acheter un ordinateur portable avec l'argent qu'il a reçu, il utilise Internet, Word et Excel. » (Mauricio, San Rosendo).

Finalement nous pouvons dire que même s'il s'agit du village le plus éloigné que nous avons visité, les personnes comptent avec plusieurs technologies qui existent sur le marché. De plus, même si l'Internet n'existait pas au village, nous avons constaté qu'il ne s'agissait pas d'une technologie inconnue pour nos interviewés, elle a été déjà utilisée et s'insère maintenant dans un milieu pourvu de plusieurs équipements. Pour ces jeunes de la même génération, et même s'ils n'y ont probablement pas accès, ils connaissent la majorité des TIC sur le marché. Il s'agit du cas particulier d'un groupe assez homogène en ce qui concerne la perception et l'usage des technologies.

#### 4.2.2.2. Les usages

##### a. La constatation des usages d'Internet

Tous les jeunes parlent de l'utilisation de MSN, du *chat*, du courrier électronique et de la recherche d'information à l'aide des moteurs de recherche. Dans tous les cas, ils se servent de l'Internet pour chercher ou échanger de l'information utile à leurs travaux professionnels.

« **Ici c'est plutôt un loisir**, par exemple, je vois mes emails, je parle avec mes amies avec Messenger, je fais la recherche d'information, je lis les journaux. **Je cherche aussi de l'information**, des recettes, jusqu'à l'information sur les plantes, **n'importe quelle type d'information** où tu dis 'c'est comment ça?' et tu vas et tu le cherches sur Internet. **Mais aussi avec Messenger je peux parler avec mes collègues**, alors on fait un échange d'information de choses qu'elles sont en train de faire et qui peuvent être utiles pour mon travail. » (Jimena, San Rosendo)

De son côté, Jaime se sert d'Internet pour réaliser ces travaux scolaires et aussi pour chercher de l'information pour réparer les ordinateurs; en fait, il a appris ce métier en utilisant Internet. Maintenant, il est l'une des personnes qui connaît le mieux les appareils au télécentre.

« Moi, je monte et démonte les ordinateurs, s'il manque un dispositif, si on n'a pas le pilote CD d'un équipement je le télécharge d'Internet, j'essaye de résoudre tout ça. **C'est moi qui formate les ordinateurs, c'est moi qui les répare, les logiciels, tout.** » (Jaime, San Rosendo)

Mauricio fait référence à son travail d'ingénieur, et au besoin de chercher sur Internet de l'information pour faire l'installation de produits électroniques. Pour lui, l'Internet est d'un grand secours étant donné qu'on peut trouver les manuels des produits en ligne.

« **Ici j'utilise principalement pour mon courriel**, parce qu'ils m'envoient de l'information, ou pour visiter les pages de la SEC (Surintendance d'électricité et de combustibles) **ou tout ce qui est lié à l'électricité ou l'électronique**, toutes les pages... L'autre jour ils m'ont demandé pour installer quelque chose, et ils ne me disent rien. Il faut que je sache parce que je suis l'ingénieur, il faut que je le fasse, alors, je le prends, je vois la version, la marque, j'entre sur Internet et alors je télécharge le manuel. » (Mauricio, San Rosendo)

Dans son énumération des activités réalisées avec l'Internet, Valeria raconte des aspects de sa vie personnelle ainsi que d'autres liés à son travail communautaire.

« **Je mets à jour tout ce qui est lié à la musique, j'utilise Messenger**, jamais le *chat*, **toujours avec des gens connus et pour des choses ponctuelles**. Maintenant pour la radio, **j'ai plusieurs contacts avec d'autres radios communautaires**, eux et mes amis sont ceux que je fréquente le plus avec Messenger... quoi d'autre? **Les journaux, les nouvelles, ou des fois un téléroman que je n'ai pas pu voir à la télé**, je cherche pour voir ce qui s'est passé. Des démarches aussi, avec le service des impôts, **des démarches personnelles**. J'étais en train de faire un certificat universitaire par Internet, mais je ne l'ai pas terminé. » (Valeria, San Rosendo)

Une autre réflexion est liée à son travail professionnel. Elle fait référence à la recherche d'information sur la nutrition au centre de santé publique du village.

« Regarde, **je mets à jour mes connaissances en nutrition**, je fais de la recherche d'information, de **la recherche d'emploi**, je cherche... Je visite le site du ministère de la Santé, de l'INTA, du collège des nutritionnistes, le service de Santé du Bio-Bio et toutes ces choses liées à la santé » (Valeria, San Rosendo).

Cristian, à son tour dit qu'il fait « tout » avec l'Internet. Il est un des dirigeants les plus concernés par le projet, alors il signale que lui et d'autres participants trouvent sur Internet toute l'information nécessaire pour participer à d'autres projets qui peuvent permettre d'améliorer et de perfectionner l'organisation.

Interviewer : Et toi, qu'est ce que tu fais avec l'Internet?

« Tout, tout, tout, je ne sais pas, tout. »

Interviewer : ... (qu'est ce que tu veux dire?)

« **Tous les projets auxquels nous avons participé, la source de financement, nous l'avons trouvée sur Internet.** Il faut aller chercher, dans les journaux, dans les pages du gouvernement, ou dans les ambassades, nous on sait que les ambassades ont des projets spéciaux d'aide, il faut aller les chercher... Nous savons que ceux qui sont de l'État sont au premier semestre, d'autres pour le deuxième, on sait qu'il y a les typiques, le Fondart, le Fonds du livre, tous ceux qui sont liés à la culture, ceux qui sont liés aux régions ou aux provinces, avec le secteur privé... » (Cristian, San Rosendo)

Une expérience particulière a été également l'installation d'une antenne pour permettre la connexion à l'Internet d'une zone près du village complètement isolée.

« Nous avons une antenne sans fil, qui est là, dehors, et ça fonctionne. Elle est illégale, nous l'avons parce que nous avons appris à l'installer en cherchant sur Internet. C'est moi qui ai fait l'antenne, et avec elle on a fait des connexions de 4 kilomètres. Nous avons fait la connexion de l'autre coté du Bio-Bio, là-bas il n'y a pas de téléphone, il n'y a rien. C'est nous qui avons amené l'Internet là-bas. » (Cristian, San Rosendo)

Il explique aussi comment il utilise Internet dans sa vie professionnelle.

« Personnellement, je travaille dans le domaine de la formation pour développer des projets, alors j'enseigne, et **les ateliers que je fais avec les gens sont tirés du matériel recyclé de l'Internet.** Une fois, une amie m'a demandé de faire un atelier, ils avaient besoin de faire un atelier de projets pour les gens, mais je savais faire les projets, mais pas enseigner... **J'ai appris par des livres, c'est vrai, mais j'ai fait un grand pas avec l'Internet.** Maintenant je vais sur Internet et je commence à chercher tous les cours sur les projets, par exemple, de tous les cours que je vois, je peux savoir lequel est le plus pertinent pour le développement productif, pour le développement social, etc. » (Cristian, San Rosendo)

Il cherche aussi sur Internet des instructions pour la construction et la rénovation du centre et le design des meubles.

« C'est moi qui fais les tables (il montre les tables sur lesquelles sont installés les ordinateurs), les matériaux, tout ce qui est lié à la construction, je vois sur Internet le dosage de ciment, la qualité des peintures, les boulons, tout, je peux faire des visites virtuelles, ou louer une machine. » (Cristian, San Rosendo)

Tous les jeunes disent utiliser le système Messenger. En ce qui concerne le *chat*, Jaime et Mauricio reconnaissent l'utiliser, même si Mauricio signale ne plus l'utiliser avec la même fréquence qu'avant. Jaime qui a 17 ans, le seul adolescent du groupe, est celui qui utilise le plus le *chat*. Il est intéressant de voir combien de fois le *chat* est pour lui une ressource pour se décontracter et ne pas avoir besoin de parler avec des personnes connues.

« **J'utilise Messenger, avec des amis, mais parfois**, si je suis au Messenger et que **je ne veux pas parler à une personne connue**, parce que des fois je ne veux pas, **alors je chate avec n'importe qui**. Je chate si je suis fatigué et si j'ai déjà *chaté* une heure, j'en ai assez aussi. On dit plutôt salut, salut ça va et on se demande si on a Messenger et quel est ton âge, d'où tu es... l'autre personne fait la même chose ». (Jaime, San Rosendo)

Jaime fait une réflexion intéressante par rapport à l'activité du *chat*. De façon intuitive, nous lui avons demandé au milieu de la conversation avec qui il parlait sur le *chat*. Sa réponse immédiate a été « avec des filles », et sans qu'on le demande, il a justifié son propos.

*Interviewer : Mais là, tu chates avec des filles, avec des gars...?*  
« Avec des filles seulement, parce que si tu chates avec des gars, ils vont dire que tu t'inclines de l'autre côté, ils vont penser mal, ha, ha. Dans le Messenger les seuls hommes que j'ai sont mes amis d'ici... Dans tous les sens, plus de femmes que d'hommes dans le chat et dans le Messenger. » (Jaime, San Rosendo)

Finalement Jaime explique que même s'il aime chater il essaie de faire un travail productif avec l'Internet. Nous pouvons voir aussi la façon dont il hiérarchise ces activités.

*Interviewer : Si tu fais une hiérarchie, qu'est ce que tu fais d'abord sur Internet?*  
« Bon, **les travaux pour le lycée sont toujours en premier**, parce qu'ils sont plus importants, **et lorsque je finis, je me donne le temps pour chater**, pour me libérer du travail. »

*Interviewer : Mais, as-tu eu l'expérience de chater et d'oublier le travail que tu dois faire?*  
« Oui, ça m'est arrivé, plusieurs fois... » (Jaime, San Rosendo)

Si on s'interroge sur les habitudes des jeunes quant à Internet, on trouve principalement les usages déjà repérés dans les autres télécentres. S'ajoutent ici, néanmoins, des réflexions plus profondes, peut-être dus à l'intensité des usages et au fait que les ordinateurs appartiennent à l'organisation à laquelle les jeunes participent, et qu'à leur tour ils les mettent à la disposition de la communauté. De façon générale, nous pouvons dire que les longues déclarations sur les usages rendent compte de l'intégration de la technologie dans leur vie quotidienne. De plus, on peut voir que les ordinateurs et la connexion à l'Internet pour ce groupe de jeunes n'est pas une fin en soi, mais un moyen pour continuer à développer l'organisation. Finalement, nous pouvons voir à l'avance la signification que la technologie a pour eux. Nous approfondirons cet aspect davantage un peu plus loin.

### **b. Fréquence et les lieux d'usage d'Internet**

Les jeunes de San Rosendo que nous avons rencontrés utilisent principalement les ordinateurs connectés à Internet dans le *karro*. Des cinq, seule Valeria a un ordinateur à la maison avec une connexion à Internet qui a été installée depuis le *karro*. Mais elle signale que l'endroit où elle se connecte le plus est le télécentre. Jaime a accès à l'Internet au lycée, mais là-bas les ordinateurs sont peu nombreux par rapport à la demande des étudiants et il ne peut pas y rester le temps qu'il le souhaite. On peut comprendre le sentiment de frustration qu'il exprime lorsqu'il doit utiliser les ordinateurs au lycée. Le *karro* par contre est un endroit qu'il connaît très bien, avec un accès permanent et où il détient de plus une certaine autorité, étant donné le service de technicien qu'il offre.

En ce qui concerne la fréquence d'usage, elle varie aussi, mais les usagers s'accordent pour dire qu'il n'est pas rare d'utiliser Internet tous les jours. Rappelons qu'à San Rosendo, les endroits les plus importants pour se connecter sont l'école primaire, le lycée (tous deux destinés à un public cible), la bibliothèque municipale, avec deux ordinateurs (lorsque nous avons visité la bibliothèque, un seul ordinateur connecté à Internet fonctionnait) et un cybercafé qui est situé près de la Municipalité. Les connexions particulières n'existent presque pas. À la différence d'autres télécentres, les

jeunes ici n'expriment pas leur intérêt d'être connecté à l'Internet à la maison. Nous pouvons croire qu'ils se sentent satisfaits des usages au télécentre. À Villarrica nous avons vu que les usagers donnaient l'impression de devoir attendre un ordi connecté à la maison pour exprimer toutes leurs potentialités.

### c. Évolution des usages

En ce qui concerne l'évolution des usages, c'est-à-dire comment les jeunes pensent qu'ils vont continuer à utiliser l'Internet à l'avenir, deux interviewés, Valeria et Mauricio, font référence au besoin de continuer à apprendre d'autres choses par rapport à Internet, les ordinateurs ou les logiciels informatiques. L'utilisation future sera liée à ces nouvelles connaissances qui peuvent mener à d'autres usages.

« Ce monde (l'Internet) est trop grand, c'est sûr que je dois apprendre davantage, on ne termine jamais d'apprendre. » (Mauricio, San Rosendo)

Valeria précise que l'utilisation de ces nouveaux outils va être liée aux besoins qu'elle aura à satisfaire.

« Je pense qu'on ne termine jamais d'apprendre, **il faut que j'apprenne beaucoup de choses que je ne sais pas, peut-être parce que je n'ai pas senti le besoin encore.** Maintenant, si je te dis que je dois apprendre à utiliser AutoCAD, par exemple, parce que j'en ai besoin, mais étant donné que... ça ne m'intéresse pas, mais, par exemple, Excel, je ne connais pas Excel à 100 %, je dirais juste un 50 %, mais qu'est-ce qui se passe avec l'autre 50 %? Je n'en ai pas besoin, c'est ça la vérité. » (Valeria, San Rosendo)

Jimena et Jaime ne pensent pas qu'ils vont changer leur façon d'utiliser l'Internet : Jimena n'imagine pas changer ses habitudes, et Jaime ne voit pas un changement majeur dans l'Internet même qui pourrait l'amener à varier son usage.

« Je pense que je vais faire la même chose, toujours chercher de l'information dont j'ai besoin ou dont d'autres personnes ont besoin. Je ne pense pas qu'il va y avoir un changement catégorique. » (Jimena, San Rosendo)

« Je pense que (ça restera) comme je suis en train de l'utiliser maintenant, parce que je ne pense pas que l'internet va changer beaucoup d'ici 20 ans. » (Jaime, San Rosendo)

Cristian fait référence à sa disponibilité de temps pour apprendre de nouvelles choses, mais il annonce aussi un usage communautaire. Il prévoit développer un projet où l'on puisse partager le réseau sans fil qu'ils ont créé avec des jeunes écoliers à faible revenu, à qui on fournira un ordinateur à la maison connecté à Internet pour développer des compétences liées à l'éducation.

Avec ces déclarations, les jeunes ne veulent pas dire qu'ils ont besoin de continuer à apprendre pour faire un usage adéquat maintenant, mais ils sont en train de reconnaître que les fonctionnalités d'Internet sont très nombreuses et ne peuvent pas être maîtrisées du jour au lendemain.

#### **d. Les obstacles à l'usage**

Pour les jeunes de San Rosendo, il n'y a pas de situations qui dérangent sérieusement l'usage d'Internet. On peut voir par contre, quelques aspects qui pourraient être considérés comme désagréables et qui provoquent une certaine frustration dans l'utilisation de la technologie. Ces éléments sont toujours des facteurs externes qui n'affectent pas forcément l'usage individuel même; cependant, ils nous parlent de l'importance du contexte d'usage. Un exemple très clair est celui que donne Jimena, qui fait référence à l'impossibilité de faire des achats sur Internet à cause de la livraison problématique : il est très difficile que les choses puissent arriver à San Rosendo. Elle dit : « on est éloigné de tout ici. » Elle parle aussi des mots de passe qu'exigent certains sites, ce qui dérange la visite. Mauricio est encore plus spécifique lorsqu'il signale que certains sites demandent des frais d'accès. Il se demande comment peuvent faire les personnes qui n'ont pas de carte de crédit ou un compte-chèques<sup>41</sup>. Il se plaint du fait que l'Internet pour certaines choses n'est pas très démocratique comme cela devrait l'être.

---

<sup>41</sup> Au Chili, l'accès aux cartes de crédit n'est pas répandu comme en Amérique du Nord, mais réservé aux couches les mieux nanties de la société.

« Il y a des choses, **quand tu veux approfondir quelque chose ils te demandent de l'argent**, si je pense à des choses professionnelles, dans mon domaine. Et ça c'est limitant pour quelqu'un qui ne peut pas payer... il faut avoir une carte de crédit, ils te demandent le compte-chèques. Et si tu n'as pas de compte-chèques? Là, tout recommence. Ils te coupent, si tu veux continuer, tu ne peux pas continuer à approfondir. **L'Internet est devenu comme plus commercial**, au moins ce que je fais; voir les produits, les catalogues, mais si tu veux plus d'information alors non, là, il faut que tu payes. » (Mauricio, San Rosendo)

Le cas de Valeria est aussi assez intéressant; elle nous raconte qu'elle suivait un certificat universitaire en ligne mais qu'elle n'a pas pu continuer, devant participer en personne à certains cours et n'ayant pas l'autorisation de son patron pour se déplacer. Il s'agit d'une expérience frustrante, mais elle signale que si elle en avait l'occasion, elle « étudierait de nouveau en utilisant l'Internet. » Comme nous pouvons le voir, ce n'est pas une critique de cette manière d'étudier, mais un problème de coordination du temps avec son travail.

Cristian, de son côté, fait référence à une question technique. Pour lui, les entreprises de télécommunications vendent leurs services à un prix trop élevé, ce qui ne favorise pas l'accès des gens à l'Internet. De plus, le produit ne facilite pas une bonne performance étant donné les limitations de la largeur de bande. À nouveau, nous pouvons constater le regard social que porte Cristian sur les différentes situations entourant l'Internet.

« En général, les entreprises vendent comme une grande chose 300 Kb ou 228 Kb pour 30 000 pesos (70 \$ CAD) et ça, c'est un vol, parce que 128 Kb, tu peux les dépenser avec un (envoi) Messenger. Il n'existe pas de motivation pour les citoyens de payer un service d'Internet. » (Cristian, San Rosendo)

Jaime ne voit pas d'obstacles. Pour lui, c'est peut-être désagréable que les autres regardent de la pornographie, mais cela ne le concerne pas directement.

Comme nous pouvons le voir, les obstacles ressentis par les jeunes, même s'ils sont importants, deviennent des anecdotes ponctuelles dans l'ensemble des activités qu'ils réalisent avec la technologie et que nous avons vues dans la catégorie sur les usages d'Internet. Les obstacles observés, à dire vrai, n'en empêchent pas du tout l'usage quotidien.



### 4.2.2.3 Évaluation des usages

#### a. La signification des usages

En ce qui concerne la **signification des usages**, les aspects à repérer à partir des opinions des jeunes sont aussi divers que leurs expériences d'usage. Ainsi, Jimena met en relief la possibilité de pouvoir communiquer facilement et rapidement par Internet, en comparaison avec des moyens traditionnels comme la poste. Il faut signaler que Jimena a étudié dans une autre ville où elle a fait de nouveaux amis; plusieurs de ses relations interpersonnelles se font à distance.

« Oui, **maintenant que j'utilise Internet, il me semble un outil absolument nécessaire**. Parce que moi, avant avec mes amies je communiquais par la poste avec des lettres et ça, c'était très lent. Si j'envoyais une lettre aujourd'hui, elles la recevaient la semaine suivante, et en plus, avant qu'elles me répondent... Alors maintenant, **tout est beaucoup plus rapide**. » (Jimena, San Rosendo).

Pour Jimena, l'Internet est aussi un moyen d'information presque illimité qui a carrément remplacé les bibliothèques.

« Quand j'étais petite, je devais aller à la bibliothèque chercher de l'information, **c'était beaucoup plus compliqué que maintenant, alors que l'on met juste un petit mot et que sort tout ce que l'on cherche...** c'est beaucoup plus confortable. Je pense qu'aujourd'hui l'Internet est un outil fondamental, indépendamment (du fait) de lire ou non des livres, **si tu connais Internet, tu vois le monde complètement différent**, pour les différentes possibilités, on trouve généralement tout » (Jimena, San Rosendo).

Finalement, elle fait référence aussi à la possibilité de chercher et de trouver un emploi, sans favoritisme, ce qui introduit l'idée d'une démocratisation mettant fin aux privilèges de ceux qui pouvaient participer à des réseaux plus fermés.

Pour Valeria, le fait de ne pas avoir accès à Internet signifie être isolée. Et elle l'explique avec moult détails, ce qui laisse entrevoir l'importance qu'elle octroie à l'information en général et à la possibilité de l'obtenir grâce à l'Internet.

« Ça fait quelques week-ends, je suis allée à Santiago à une rencontre de radios communautaires chiliennes et boliviennes. Dans l'endroit de rencontre, il y avait un ordinateur mais nous n'étions pas autorisés à l'utiliser, et encore moins à utiliser Internet, parce que nous allions faire d'autres activités. **Je ressentais le besoin de me connecter, je me sentais isolée du monde.** Après, lorsque je suis arrivée à Santiago, au centre-ville, j'ai cherché tout de suite un endroit pour pouvoir me connecter pour lire les nouvelles, je ne savais rien de rien, alors là tu te rends compte que pour moi... écoute, il ne s'agit pas d'une manie, parce qu'il peut arriver que je lise *La Tercera*, *Emol* et ça y est!, mais **il s'agit d'un besoin, si un jour je n'entre pas dans l'ordinateur je sens qu'il me manque quelque chose.** » (Valeria, San Rosendo)

Étant donné cette importance qu'elle octroie à l'Internet, l'association Internet-ordinateur devient naturelle.

« Ces ordinateurs, sans Internet, ne seraient pas des ordinateurs pour nous, parce que nous avons connu l'ordinateur avec Internet, pas l'ordinateur seul. » (Valeria, San Rosendo)

**Pour Valeria** aussi l'Internet est synonyme de démocratisation et d'égalité des chances, pour les enfants plus pauvres et pour les personnes qui habitent dans des régions éloignées comme elle. Elle dit qu'ils ne sont plus isolés et que les mêmes choses qui arrivent à Santiago peuvent arriver à San Rosendo, comme par exemple qu'un enfant sache faire fonctionner un ordinateur ou le fait d'avoir une connexion Internet sans fil. Pour elle, **la différence ne viendra plus de ceux qui ont ou n'ont pas accès, mais de la façon d'utiliser l'outil.** Ce point de vue de Valeria est cohérent avec celui de Jimena, qui a soulevé l'égalité des chances que permet l'Internet dans la population démunie.

Mauricio parle aussi des possibilités de communication qu'offre l'Internet. Il dit que sans Internet il se sentirait privé de communication, faisant référence à ses collègues d'étude avec qui il aime rester en contact. Mais il ajoute un élément assez pertinent : il ne se sent pas l'âme d'un *computin*<sup>42</sup>, mais pour lui l'Internet est un moyen pour gagner de l'argent, ou un outil qui peut l'aider à faire un travail pour lequel il va recevoir une paie.

---

<sup>42</sup> En espagnol du Chili on appelle l'ordinateur '*computador*' (en Espagne on dit '*ordenador*'), alors une personne qui est appelée '*computin*' est quelqu'un qui s'intéresse beaucoup aux ordinateurs.

Rappelons que lorsque nous avons parlé des usages d'Internet, Mauricio nous racontait son expérience concrète de télécharger le manuel d'une technologie qu'il devait installer.

Jaime, le plus jeune du groupe, exprime un sentiment de satisfaction de pouvoir utiliser et réparer les ordinateurs. Cette expérience l'a poussé à prévoir des études en informatique. Au delà du simple intérêt, Jaime projette sa vie professionnelle à partir de son expérience au télécentre, ce qui nous rappelle la réflexion de Mauricio. En plus, pour lui, l'accès à Internet a une connotation d'actualisation, surtout en ce qui concerne son travail au télécentre.

Enfin, pour Cristian, l'Internet est lié à la possibilité d'apprendre de nouvelles choses. Pour lui, Internet offre une information plus complète que ne peut le faire un conférencier. Rappelons que Cristian nous racontait tout ce qu'il a fait avec Internet, en quoi l'Internet a servi son cheminement professionnel ainsi que le développement de projets qui améliorent l'association de jeunes. Du point de vue de la signification des usages, il octroie à l'Internet un sens presque implicite d'amélioration, non seulement de sa vie, mais de la vie des autres, de la communauté.

« **Tout est ici (dans l'Internet)**, en plus que l'Internet entre par plusieurs sens, la vision, le toucher, l'oreille, tu apprends par... je ne sais pas si c'est pareil pour tout le monde, mais il est assez étudié que lorsque les différentes manières d'enseignement... lorsqu'ils te disent à l'oreille, lorsqu'ils l'expriment, quand tu vois, quand tu sens, ou que tu écoutes, tu apprends de meilleure façon, et **l'Internet représente ça. C'est plus qu'aller voir un cours de quelqu'un qui t'enseigne, n'est-ce pas?** » (Cristian, San Rosendo).

Nous pensons qu'il est difficile de classer sous une seule catégorie la signification que les usages d'Internet ont pour les jeunes de San Rosendo; on se rend compte au fur et à mesure qu'on approfondit l'analyse que la signification des usages peut être observée tout au long de l'entrevue. Si on veut souligner un des aspects que nous avons vus dans cette catégorie, nous pouvons faire référence à l'idéalisation de la technologie; son existence et le bon usage permettraient une démocratisation d'accès non seulement à l'information mais aux opportunités qu'offre la société. Cette idéalisation pourrait être située dans le domaine des représentations, c'est-à-dire des aspects qui doivent encore être prouvés.

## b. L'évaluation des sources

En ce qui concerne les sources trouvées sur Internet, pour les jeunes que nous avons rencontrés à San Rosendo, aucun doute ne plane par rapport à leur fiabilité. Ils se sentent complètement capables de distinguer entre une source crédible ou non. Jimena et Valeria, les deux femmes professionnelles du groupe, qui utilisent Internet comme outil de travail, signalent qu'elles visitent les sites Web officiels, tels que les sites des ministères.

« Je cherche plusieurs choses, il y a des choses qui ne servent pas, qui ne sont pas crédibles, je préfère chercher avec la certitude que les choses que je trouve sont vraies. »

*Interviewer : Et comment tu décides si c'est crédible ou non?*

À partir de mon expérience. Par exemple, je vois si l'information se répète sur une autre page, je pense que si elle se répète, il est probable qu'elle soit vraie, ou je ne sais pas, j'essaye de chercher dans des sites qui soient du gouvernement, plus formels. » (Jimena, San Rosendo)

« Je cherche (pour mon travail) des publications, des revues chiliennes, j'ai déjà des références de revues imprimés, je cherche les mêmes revues sur Internet. Je regarde aussi tous les jours les pages du ministère de la Santé dans mon domaine. Tout est normé par le ministère de la Santé, les normes pour évaluer la condition nutritionnelle, je cherche tout sur le site du ministère. » (Valeria, San Rosendo)

Cristian semble dérangé par la question, mais n'hésite pas une seconde pour dire que c'est évident quelle source est la bonne pour lui.

« Ben oui! Je sais toute de suite si la source est la bonne. » (Cristian, San Rosendo)

Jaime n'avait pas réfléchi davantage sur le sujet, mais selon lui, quand il cherche l'information pour les travaux du lycée il regarde principalement dans les livres. Il nous avait dit auparavant qu'il cherchait sur Internet l'information nécessaire pour travailler sur les ordinateurs.

Ce manque d'hésitation de la part des jeunes par rapport à la fiabilité de la source est lié aux connaissances qu'ils ont de l'Internet. Reconnaître une « bonne » source fait partie d'une expérience concrète et d'une auto perception sur la maîtrise de la technologie.

### c. Les aspects marquants d'Internet

En ce qui concerne une évaluation générale d'Internet, les réflexions des usagers de San Rosendo sont toujours liées à l'utilité de la technologie. Cette idée est conforme aux déclarations des jeunes sur leurs usages de la technologie, ceux qui sont principalement liés au profit personnel et professionnel. On ne peut pas oublier, néanmoins, le fait que le projet du télécentre est un projet communautaire dans le sens qu'il a comme objectif de bénéficier aussi aux autres citoyens.

Si on regarde les réponses de nos interviewés sur les aspects négatifs d'Internet, il y a un consensus quant à l'aspect le plus négatif : l'existence de la pornographie. Mais plus que l'existence en tant que telle, ils soulèvent la facilité d'accès de certains publics qui ne devraient pas y accéder, comme les enfants. Ainsi, Jimena fait référence à la pornographie, mais d'un point de vue personnel, elle ne ressent pas de problème par rapport à ce phénomène, pour elle, c'est une question de choix individuel.

« Par exemple, **les pages pornographiques ouvertes à n'importe qui, je pense que ça devrait être contrôlé davantage.** J'ai connu des personnes qui bloquent certaines pages, mais je ne sais pas comment ça marche. Mais pour moi, je ne trouve rien de mauvais, parce que je sélectionne les pages que je vais visiter, si je ne veux pas voir pornographie, je ne vais pas en voir. » (Jimena, San Rosendo)

Jaime parle aussi de la possibilité que les enfants aient accès à la pornographie. Il dit que la pornographie est pour les adultes, et pas pour les plus petits. Avec cette déclaration, Jaime semble soutenir le fait que plusieurs choses ont à la fois un bon et un mauvais côté. Il s'agit alors d'un choix personnel, néanmoins il reconnaît que les mineurs n'ont pas les mêmes outils qu'un adulte pour faire les choix.

« La pornographie des fois on voit beaucoup ça sur Internet, les enfants l'ont à portée de la main et on ne peut rien faire, partout c'est comme ça. La pornographie est pour les plus de 20 ou de 18 ans, mais les petits regardent aussi

parce qu'ils écrivent 'pornographie' et ils trouvent tout de suite. **Internet a des choses bonnes et mauvaises, et les bonnes c'est qu'on peut faire des travaux, et les mauvaises c'est que des fois il n'y a pas de choses qui conviennent à toutes les personnes.** » (Jaime, San Rosendo)

Pour sa part, Valeria se demande si l'accès et l'existence de la pornographie est tellement mauvais. Elle reconnaît qu'il s'agit d'une question de critères. Valeria soulève la question de l'éducation, parce qu'il s'agit d'une activité très individuelle, et qu'encore la responsabilité appartient à la personne qui cherche, et non à la technologie en tant que telle. En d'autres mots Valeria octroie beaucoup de responsabilité à l'utilisateur mais en sachant qu'il est porteur d'une formation qui l'amène à prendre une décision. Dans ce contexte, un enfant ne serait pas en mesure d'avoir les outils pour choisir.

« Il y a de tout sur Internet. Il y a des choses négatives, mais je pense qu'il s'agit d'une question de formation, d'éducation : ce que tu veux chercher sur Internet. C'est une question de critères, c'est-à-dire, tu peux difficilement dire à un enfant de 7 ans 'mets 'sexe' ou je ne sais pas quoi, mais à quelqu'un de 15 ans, tu n'a même pas besoin de le dire, parce qu'ils vont toujours être en train de chercher ce genre de pages. Maintenant, c'est tellement mauvais? Je ne sais pas si c'est tellement mauvais. En fait, la personne doit évaluer si c'est mauvais ou pas, mais pour évaluer s'il y a des choses mauvaises sur Internet, ça dépend de l'âge de la personne qui cherche. » (Valeria, San Rosendo)

Cristian finalement est très explicite pour dire que tout est lié à l'usage et non à la technologie.

« Le problème vient des personnes et non de l'Internet. On ne peut pas dire qu'Internet est négatif parce qu'il donne l'accès, je veux dire, l'outil serait mal utilisé, tout ce qui est lié au trafic, les choses volées, des choses de mauvaise influence pour les enfants, tout ça est lié à l'usage et non à l'outil, s'il est bon ou mauvais. » (Cristian, San Rosendo)

Parmi les aspects marquants d'Internet l'existence et l'accès facile à la pornographie est toujours soulevé. Cet aspect devient constant chez tous nos interviewés dans l'ensemble des télécentres. L'existence de ce genre d'information provoque une réflexion chez les interviewés par rapport à la responsabilité individuelle et à la formation nécessaire pour savoir choisir. L'Internet demanderait une certaine maturité pour qu'il soit plus profitable.

#### d. Les usages des autres

Au fur et à mesure qu'on entend les déclarations des jeunes sur les usages que les autres font d'Internet, on peut y voir une analyse de leurs propres usages de l'ordinateur. L'observation des autres correspond généralement à un jugement sur ce que les personnes devraient faire ou ne pas faire avec l'ordinateur et l'Internet. Ainsi, Jimena pense que les personnes plus âgées devraient participer davantage au télécentre. Il y a chez elle un intérêt de rapprocher différents groupes à l'Internet.

« Les personnes plus âgées voient ça comme quelque chose de plus éloigné, il y a très peu d'adultes qui viennent ici chercher l'information ou faire quelque chose » (Jimena, San Rosendo).

Toujours dans la même veine, Valeria nous raconte que les adultes évitent de faire des démarches administratives sur Internet et vont directement aux divers bureaux pour obtenir une information ou un document.

« **Les démarches sur Internet sont plus difficiles et plusieurs préfèrent d'aller directement (voir quelqu'un)**, même s'ils doivent payer plus, mais il faut qu'ils s'habituent, il faut mettre le RUT (numéro d'identification national) et tout ça, mais à la fin (Internet) peut faire le même travail que la personne au guichet, on est habitué à ça, alors les gens préfèrent être plus confortables et attendre qu'on leur donne les documents. » (Valeria, San Rosendo)

Dans cette déclaration, Valeria critique cette attitude mais semble la justifier de façon indirecte plus tard, lorsqu'elle signale que pour les jeunes, l'usage de la technologie est beaucoup plus facile que pour les adultes. Nous avons déjà soulevé la question de l'âge lorsque nous avons parlé du processus d'apprentissage dans les télécentres avec des adultes, mais ici il est intéressant de voir l'attitude des jeunes envers les adultes et leur intérêt pour les accueillir.

« **L'âge est important**, parce que ce n'est pas la même chose quelqu'un qui a 30 ans que quelqu'un qui a 50, **parce que celui qui a 30 ans, le plus probable c'est que la deuxième ou troisième fois qu'il vient, il se débrouille seul pour son CV**, par exemple. **Mais celui de 50 ans va attendre que quelqu'un le fasse pour lui...** Mais aussi, ça dépend de l'utilité et des projections, dans une famille où il n'y a pas d'enfants, le sujet de l'Internet et de l'ordinateur est quelque chose de très éloigné; dans une famille avec des jeunes et des enfants, c'est vu comme un besoin. » (Valeria, San Rosendo)

Mauricio, pour sa part, fait référence au cyber du village et il le critique à partir de l'usage qu'en font les visiteurs : regarder de la pornographie et *chater*. Il émet un jugement de valeur sur ces activités en comparant celles-ci avec ce que les gens font au Karro : des activités productives, comme il dit. Même s'il reconnaît avoir regardé de la pornographie, il ne trouve pas que ce soit quelque chose de productif.

« Au cyber, ils ne produisent pas comme ici. Pour moi produire est... Je ne sais pas, chercher de l'information, travailler, soit comme étudiant ou comme travailleur. Pour moi un cyber c'est pour ça, pour regarder de la pornographie, mais regarder la pornographie, je ne sais pas, oui, j'ai déjà regardé de la pornographie quelquefois, mais, je ne sais pas, ça ne produit rien, je me fatigue vite avec cette merde. » (Mauricio, San Rosendo)

Valeria pense que les bons usages, « productifs » comme le dit Mauricio, peuvent contribuer au succès des usagers dans les projets qu'ils entreprennent. Valeria donne un exemple concret des usages potentiels que pourraient faire les autres.

« **Pour une personne qui l'utilise de la bonne manière, le plus probable c'est que l'Internet soit un outil très utile** pour, par exemple, faire la PSU (Examen de sélection universitaire). Elle peut avoir du succès parce qu'elle fait l'épreuve d'essai, qui est sur Internet, et après ça, aller à l'université, et il est très probable qu'elle ait du succès parce qu'elle continue à chercher de l'information. **Ce n'est pas le cas de celui qui utilise Internet pour le chat, les jeux et la pornographie...** Bon, peut-être que je vais aux extrêmes, il se peut que quelqu'un utilise les deux et soit également professionnel... » (Valeria, San Rosendo)

Jaime critique aussi ses camarades d'école qui *chatent* pendant les cours d'informatique au lycée. Rappelons qu'il avait déclaré qu'il aimait *chater* aussi au télécentre, mais il faut tenir compte du contexte : au télécentre, pour les membres comme lui, l'utilisation est virtuellement illimitée, ce qui n'arrive pas au lycée où la quantité de postes de travail (les ordinateurs) est limitée par rapport au nombre d'élèves.

« **Mes camarades d'école en savent moins que moi**, seulement des choses de base, comme je savais avant, chercher pour les travaux... Lorsque nous avons le cours d'informatique, **ils chatent seulement**. Il y en a quelques uns qui viennent ici, ils utilisent Messenger, ou *chatent*, et me posent à moi des questions, et je leur réponds, ou s'ils ont besoin de créer un compte, moi je suis là... **Lorsque nous sommes dans le cours, la majorité me demande à moi, parce qu'ils savent que j'en sais beaucoup** » (Jaime, San Rosendo)



Enfin, Cristian fait une observation qui concerne l'intérieur de l'organisation; il parle de Jaime et de sa réussite comme technicien d'ordinateurs malgré son jeune âge, grâce à tout ce qu'il a appris, et ce à l'aide d'Internet. Ce point de vue est un regard positif sur les usages des autres.

« Ici il y a un gars qui a 17 ans, qui n'a pas terminé le secondaire, et ce gars sait par cœur comment configurer Windows, Office, travailler avec Linux, il est capable de faire un réseau... Il a appris tout ici, à partir des besoins du télécentre. » (Cristian, San Rosendo)

Cristian a un regard plus nuancé par rapport aux activités de plaisir (*chat*) et de travail sur Internet, il dit que les jeunes arrivent à équilibrer les deux intérêts.

« **Les jeunes** du cours secondaire **viennent principalement chercher de l'information pour faire leurs devoirs**, ceux du primaire aussi, **et ils alternent avec le divertissement**, ils *chatent*, d'abord ils *chatent*, et après ils font leurs devoirs... » (Cristian, San Rosendo)

Il est intéressant de constater que par rapport aux usages des autres nous voyons pour la première fois l'aspect du 'non-usage', c'est-à-dire ce que les gens ne font pas avec la technologie et ce qu'ils pourraient faire pour en profiter. Le fait de promouvoir un usage dit 'productif' fait partie aussi de cette promotion de l'usage. Par ailleurs, nous allons voir plus tard, en étudiant l'aspect communautaire de l'usage de la technologie, qu'il y a au télécentre un certain contrôle des activités des jeunes. Les participants adultes de l'organisation exercent une certaine autorité envers les plus jeunes, ce qui est reconnu et apprécié par les parents de ceux-ci.

#### 4.2.2.4. L'importance du télécentre dans la communauté

Parmi les déclarations des jeunes par rapport à la communauté où s'insère le télécentre, on distingue plusieurs réflexions sur les activités des autres visiteurs, ceux qui n'appartiennent pas nécessairement à l'organisation. Nous pensons que ces déclarations sont mieux placées dans cette catégorie que dans la catégorie « Les usages des autres », à cause de leur dimension communautaire. Cet aspect est abordé en profondeur par les

jeunes du télécentre parce qu'ils sont en charge du projet et parce qu'ils ont un regard large sur la communauté. Valeria, par exemple, signale que le Karro a motivé les gens pour qu'ils connaissent l'Internet.

« Je pense qu'il y a eu une évolution positive à San Rosendo. **Avant, une personne de 40 ou 50 ans n'avait aucune idée de ce qu'était Internet. Même si les gens ne sont pas alphabétisés à 100 % ils savent que ça existe et qu'il s'agit d'un moyen de communication, ça c'est déjà quelque chose.** Plusieurs personnes qui sont venues au karro après quelque temps demandaient comment ils pouvaient acheter un ordinateur. Une fois qu'ils ont l'ordinateur, ils voulaient savoir comment installer l'Internet, alors on a créé le besoin à partir d'ici. (Valeria, San Rosendo)

Valeria raconte qu'elle donne aux adultes qui n'osent pas venir au télécentre l'exemple de tía Erika, la responsable du Karro, qui a appris plus tard qu'eux et a eu beaucoup de difficultés dans le processus d'apprentissage.

« J'invite les gens au Karro, des gens qui ne savent rien, je leur parle de l'expérience de tía Erika (la responsable) qui a appris ici, elle tremblait lorsqu'elle prenait la souris, lorsque nous lui disions 'coupe et copie'... C'est très riche que quelqu'un qui a eu cette expérience enseigne aux adultes. » (Valeria, San Rosendo).

Elle reconnaît en tout cas, que même si l'écart a diminué, il y a encore beaucoup de gens pour qui un ordinateur et la connexion Internet demeurent distants. Étant donné qu'ils n'ont pas satisfait leurs besoins matériels primaires, pour eux, le télécentre devient une solution.

« Ici à San Rosendo, l'écart (numérique) a diminué, mais il y a encore des gens qui ne connaissent pas l'ordinateur, **et l'ordinateur est quelque chose de très lointain parce qu'ils vivent avec le salaire minimal.** Alors l'ordinateur n'est pas un besoin ni une priorité. Je dis aux gens que s'ils veulent venir tous les jours utiliser une heure, par exemple, nous pouvons faire une entente et ils peuvent payer quelque chose par mois. » (Valeria, San Rosendo).

Valeria signale que le meilleur exemple où quelqu'un d'un milieu défavorisé profite des avantages d'Internet est celui de Jaime.

« Jaime, il en connaît beaucoup, je dirais qu'il s'agit d'une des personnes qui viennent d'une famille avec les plus faibles revenus au Karro. Son père est alcoolique et il ne se préoccupe pas beaucoup de sa famille. Il a été notre

chouchou (préféré), c'est lui notre meilleur exemple, il a reçu tous les outils et on lui a fait confiance. Et il a très bien répondu, et en sait beaucoup. » (Valeria, San Rosendo)

Valeria fait ressortir aussi la crédibilité que le Karro a dans la communauté. Elle raconte comment les personnes adultes, qui envoient leurs enfants ou leur donnent de l'argent pour qu'ils aillent faire leurs devoirs au Karro, demandent si les jeunes y sont effectivement allés. Pour elle, ce fait démontre la crédibilité dont bénéficie leur organisation de jeunes, et aussi sa responsabilité face aux parents.

« Les plus jeunes, je n'ai pas besoin de les inviter. Les mères me demandent si *Pedrito* est allé au Karro parce qu'il dit toujours qu'il va là-bas. Dans le centre de santé où je travaille, les gens me demandent si leurs enfants sont allés au Karro. Le chauffeur me demande si son fils qui lui a demandé de l'argent pour aller au Karro est vraiment allé. Je leur dit que oui, qu'il ne faut pas s'inquiéter, qu'ils viennent. Étant donné qu'ils sont en train de vivre beaucoup de changements, ils pensent qu'ils mentent, mais ils viennent. Alors, **comme tu fais partie du Karro, tu es une source crédible pour les gens, ils ont confiance en nous, alors c'est une responsabilité aussi.** » (Valeria, San Rosendo)

Cristian tient à confirmer cette perception de Valeria en racontant une expérience concrète :

« Une fois nous avons tenu un conseil des voisins qui venaient ici, et l'une des mères qui y était disait qu'elle se sentait rassurée que son fils vienne, parce qu'elle savait que son fils allait arriver avec le devoir terminé. » (Cristian, San Rosendo).

Jaime, pour sa part, signale que le télécadre est pour la communauté. Il est la seule personne à faire référence à l'organisation qui leur a fourni les ordinateurs, le *Programa Redes*, de FLACSO, et aux autres télécadres du réseau qui ont été établis comme le leur.

« Ce que nous avons ici, ce n'est pas cher, et c'est pour la population, c'est quelque chose pour eux. **C'est pour ça qu'ils sont appelés 'télécadres communautaires', ils sont pour la communauté.** En plus, on n'est pas les seuls, il y en a 17 au Chili (financés par Flacso), tout un réseau, il me semble. (Jaime, San Rosendo)

Jaime parle aussi des formations gratuites données aux jeunes et aux adultes de San Rosendo.

« On a fait des formations pour adultes, gratuites. Il n'y avait pas de jeunes. Les adultes ont eu une formation, ils ont appris Office, à écrire, après à utiliser l'Internet, puis à créer leur compte de courrier électronique, plusieurs choses, travailler avec Word, Excel, tout ça. » (Jaime, San Rosendo)

L'existence du télécentre a provoqué aussi l'apparition de plusieurs cybers, comme le disait Valeria, ils ont stimulé la demande. Néanmoins, dans leur critique de ces centres d'accès à Internet à but lucratif, les jeunes insistent sur l'absence de contrôle qui y règne et sur le fait que les plus jeunes visitent n'importe quel site d'Internet. Ils reconnaissent que les cybers servent la communauté mais critiquent l'indifférence des responsables.

Dans la même veine, Mauricio est encore plus critique et dit que le Karro accueille des gens plus sains que les cybers.

« Il y a deux cybers à San Rosendo, mais ici il y a un autre type de gens qu'au cyber, parce que, selon la distribution des ordinateurs, tu ne peux pas regarder de pornographie. Ici viennent des gens plus sains mentalement, je ne sais pas ». (Mauricio, San Rosendo).

Il ajoute que le télécentre est utile pour que les enfants se rapprochent précocement de la technologie.

Il y a beaucoup d'enfants qui viennent jouer, et dans le fonds, ils apprennent quelque chose. Parce que je connais un gamin de 4 ans, et il entre et cherche les jeux qu'il aime, il connaît le clavier, et moi, moi j'ai connu le clavier quand j'avais presque 20 ans... » (Mauricio, San Rosendo)

Cristian a un regard beaucoup plus général que les autres jeunes, peut être parce qu'il est l'un des fondateurs de l'organisation. Il dit que ce n'est pas seulement l'Internet qui a servi la communauté mais aussi les projections multimédia qu'ils ont faites à un moment donné, ainsi que la radio communautaire qu'ils dirigent. En même temps, il critique le fonctionnement de la radio, notamment quant au fait de ne pas avoir provoqué de débat, par exemple, sur l'investissement des autorités locales dans le développement.

À propos de développement, Cristian pense aux activités des gens sur Internet, et décrit comment elles pourraient être beaucoup plus bénéfiques pour leur vie quotidienne et

pour leur vie productive. Il fait référence au potentiel que l'Internet aurait sur la communauté et précise que souvent la technologie est sous-utilisée par ses voisins.

**« Avec l'Internet on peut tout faire... Il ne faut pas que les gens restent avec leurs intérêts immédiats...** Une voisine pourrait venir ici apprendre seulement à utiliser Office et à envoyer des courriels, et travailler pour une entreprise, travailler avec ses documents, envoyer une proposition, avoir une source de travail; un voisin pourrait venir ici apprendre la mécanique, toute la théorie, et la pratiquer sur une voiture, et moi, je pourrais apprendre par Internet à faire un atelier d'estime de soi et le donner après dans les territoires où je travaille... »  
(Cristian, San Rosendo)

Le télécentre de San Rosendo dépasse la définition et les caractéristiques qu'on donne souvent des centres communautaires d'accès à Internet. Sans doute que l'arrivée des ordinateurs a provoqué un certain bouleversement dans l'organisation même, mais le centre des jeunes existait depuis un certain temps. Nous pourrions dire que le centre avait déjà une importance communautaire et avec les ordinateurs il continue de s'accroître. Rappelons qu'il s'agit d'un petit village, le seul que nous pourrions appeler 'communauté'.

Une fois abordés les résultats des usagers et des responsables du télécentre de San Rosendo, nous allons présenter maintenant les résultats du télécentre de Talca.

#### **4.3. Le télécentre de Talca**

Le télécentre se trouve dans la ville de Talca, qui est la capitale de la Région VII du Chili. Située à 257 kilomètres au sud de la capitale du pays, elle compte autour de 200 000 habitants. Le centre d'accès à Internet se trouve au centre-ville, à côté de la *plaza*. Il s'agit d'un endroit facile d'accès. Le télécentre de Talca appartient à la Corporacion Maule Activa qui a installé aussi des télécentres dans les 30 *comunas* de la même région. Ces centres sont issus d'une initiative d'entrepreneurs pour aider le développement régional. Pour bien suivre la lecture des données obtenues, il faut tenir compte du fait que le télécentre de Talca n'appartient pas à une petite communauté, et que les visiteurs ne se connaissent pas nécessairement entre eux avant de le visiter. De plus, le télécentre ne relève pas d'un groupe communautaire spécifique mais est

administré de façon centralisée par les dirigeants de la corporation. Cette situation contraste avec le cas de San Rosendo, un télécentre créé et administré par une organisation communautaire, qui en est aussi la bénéficiaire, comme nous venons de le voir.

**Tableau 14. Caractéristiques démographiques de Talca**

Population (estimée 2007)	231.375
Densité de population par K2	999,46
Pourcentage population urbaine	95,68
Pourcentage de la population rurale	4,32
Superficie (K2)	231,50
Pourcentage de la population par rapport à la population régional	23,53
Pourcentage de la population sous le seuil de la pauvreté	16,68
Indice développement humain <i>comunal</i> *	74

Source : Sous secrétariat de développement régional, Subdere, gouvernement du Chili.

\* Source : PNUD Chile (2006). L'étude inclus 341 *comunas* de 345 qui existent au Chili.



**Photo 9. Le bâtiment de la Corporation Maule Activa.** L'édifice se trouve en plein centre de Talca, en face de la Plaza centrale de la ville. Au premier étage fonctionne le télécentre et au deuxième, les bureaux administratifs de la corporation.

### 4.3.1. Les responsables de Talca

Au télécentre de Talca, la responsable officielle est Cecilia. Comme nous l'avons dit dans notre partie Méthodologie, nous avons interviewé aussi Cristina et Priscilla, deux personnes qui participent à l'administration du réseau de télécentres de la Corporation Maule Activa. Nous avons voulu inclure ces personnes dans la catégorie « responsables » étant donné la vision large qu'elles ont des télécentres. Il faut souligner qu'elles pratiquent un travail de terrain constant où elles s'informent des activités des autres télécentres.



**Photo 10. L'intérieur du télécentre de Talca.** Il s'agit d'un télécentre très moderne et installé dans un bâtiment qui venait d'être rénové. C'est le seul télécentre que nous avons visité dont les ordinateurs ont des écrans plats. La personne assise est la remplaçante de la responsable officielle.

#### a. Les fonctions des responsables

Cecilia nous a signalé que l'une de ses fonctions principales est d'aider les gens qui arrivent pour la première fois et/ou qui ne savent pas utiliser l'Internet mais qui en ont besoin. Cecilia est également en charge de la formation dans le télécentre.

**« Je fais les séances de formation. Les formations font partie du projet appelé ‘alphabétisation numérique’.** Là, n’importe qui pouvait participer. En septembre nous avons commencé à donner un cours qui s’appelle ICDL, licence de conduite d’ordinateurs, organisé par la *Fundacion Chile* et Microsoft. **Les étudiants vont avoir une licence qui témoigne de ces aptitudes au niveau national et international, comme dans 8 pays.** Pour suivre cette formation, les gens doivent en savoir un peu et il y a une condition d’âge, entre 18 et 31 ans. » (Cecilia, Talca)

Un élément important qui a été soulevé par Cristina est que les responsables, non seulement ceux de Talca, mais ceux d’autres télécentres du réseau Maule Activa, sont formés par les différents bureaux gouvernementaux pour connaître les portails de services et savoir comment s’en servir et aider les gens à réaliser leurs démarches administratives. Cristina nous a dit que la Corporation Maule Activa a signé des accords pour former ses responsables et promouvoir l’existence de ces services gouvernementaux, et ce en tant que service propre au télécentre.

En concret, les personnes responsables des télécentres reçoivent une formation sur les sites de Indap (Institut national de développement agricole), SII (Service des impôts internes), INP (Institut pour la retraite), Sercotec (Service de coopération technique pour les micro et petits entrepreneurs) et Chilecompras (portail d’accès aux demandes de services de l’État).

« J’ai reçu une formation pour aider les gens avec le portail du Bureau des impôts du gouvernement, je sais comment obtenir le mot de passe, le processus d’initiation d’activités, les factures d’honoraires, la déclaration d’impôts, les revenus, etc. Pour Chilecompras, c’est la même chose, je sais comment les aider à faire une offre, comment accepter un ordre d’achat, tout ça » (Cecilia, Talca).

**« Dans le fonds, le responsable devient un facilitateur qui est formé pour aider les gens dans n’importe quelle démarche auprès du gouvernement qui doit être faite par Internet. »** (Cristina, Talca).

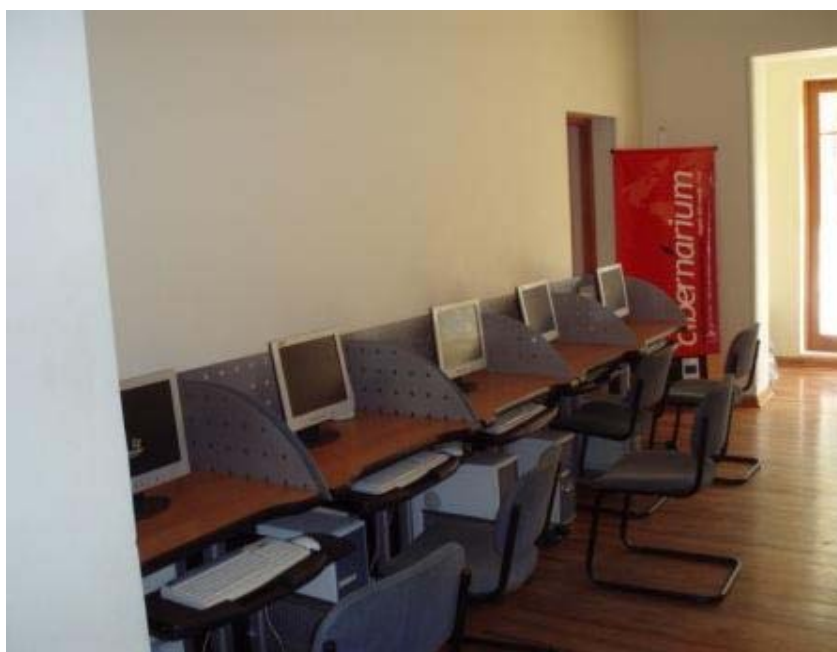
Comme nous pouvons voir, les fonctions des responsables ressemblent à celles constatées dans les autres télécentres. La seule différence que nous pouvons voir c’est la préparation supplémentaire des employés pour orienter les visiteurs dans l’usage des sites qui relèvent de l’État. Cette situation montre la collaboration entre le gouvernement et la corporation Maule Activa, non seulement pour aider au projet d’alphabétisation



numérique, mais également pour promouvoir l'usage des sites de services publics ce qui devrait faciliter l'accès de la population à l'information et aux services gouvernementaux.

### **b. Les normes du télécentre**

En ce qui concerne les normes du télécentre, nous avons constaté que les responsables n'ont pas fait de déclarations que nous puissions inclure dans cette section. De toute façon, il faut signaler que le fait de ne pas avoir recueilli de déclarations au sujet des normes dans ce télécentre ne veut pas dire qu'il n'y en ait pas, comme l'interdiction de regarder de la pornographie, par exemple, qui est une norme implicite.



**Photo 11. Les postes de travail dans le télécentre de Talca.**

### **c. Les caractéristiques de la communauté servie par le télécentre**

À Talca, nous ne pouvons pas parler des caractéristiques spécifiques de la communauté où s'insère le télécentre. Comme nous l'avons expliqué dans la partie méthodologie, le télécentre de Talca se situe au milieu d'une ville où convergent des personnes de toute la

région. Talca, comme toute ville, est très diversifiée, et ne constitue pas vraiment ce qu'on pourrait appeler une communauté. Il s'agit de la capitale d'une région de 800 000 habitants, une des régions agricoles et viticoles les plus importantes du Chili. Nous avons vu que dans le cas de San Rosendo et du télécentre Redes, à Villarrica, les caractéristiques de la population où se situe le centre sont plus facilement repérables par les responsables eux-mêmes.

#### **d. Les caractéristiques des visiteurs du télécentre**

À Talca, le public qui visite le télécentre est très varié. À partir des déclarations des interviewés, nous ne pouvons pas dégager une population type. On ne pourrait pas déchiffrer, par exemple, les caractéristiques économiques des personnes, étant donné qu'elles signalent qu'il s'agit de gens de toutes sortes. En plus, si l'on se fie aux déclarations de Cristina, nous voyons que l'institution n'a pas de suivi systématique des caractéristiques des visiteurs.

« Si tu me demandes pour Talca ou pour Pelarco (où il y a un autre télécentre du même réseau), le public est très différent. À Pelarco notre public ce sont les étudiants du secondaire et les employés municipaux. Mais à Talca... **ici vient n'importe qui. Nous n'avons pas une étude sur les rangs des personnes** » (Cristina, Talca).

« Des fois, il y a des gens qui ont un portable parce que le télécentre a WiFi, des entrepreneurs, de tout, **des gens de différentes classes sociales et économiques** » (Priscilla, Talca)

Nous pouvons connaître davantage les caractéristiques des visiteurs à partir des expériences et des anecdotes racontées par les responsables. Ainsi Cecilia, la personne qui est en permanence au télécentre comme responsable, essaye de faire une analyse générale de la clientèle, mais elle donne plutôt des exemples concrets de visiteurs. Elle signale qu'il y a principalement des adultes, des jeunes jusqu'aux personnes âgées.

« **En général, il s'agit de personnes adultes, à partir de 25 ans jusqu'aux grands-parents qui viennent chercher quelque chose qui les intéresse et ils demandent de l'aide.** Il y a aussi un jeune sourd et muet qui vient presque tous les jours, il étudie l'informatique à l'université et il vient faire ces devoirs ici, il vient pratiquer ici ce qu'il apprend la bas, il vient depuis longtemps, et il connaît très bien. **Il y a aussi des usagers fréquents, comme le monsieur qui vient**

**jouer aux dominos tous les jours, il doit avoir 50 ans**, il a fait une formation ici, il vient tous les jours, même si c'est pour 30 minutes » (Cecilia, Talca)

L'exemple de la personne qui vient de San Clemente, un village éloigné de Talca, pourrait confirmer ce que nous signalions au début, dans le sens que le télécentre situé à Talca, principale ville de sa région, reçoit des habitants des endroits éloignés.

**« Il y a une dame de San Clemente qui vient chercher de l'information pour aider ses enfants à faire leurs devoirs.** Elle est venue un jour très tôt lorsque les autobus arrivaient de la campagne et que tous les cybers étaient fermés, alors elle est arrivée ici à 9:00 heures et elle m'a demandé de l'aider. **Elle s'est sentie bien accueillie et elle continue à venir**, maintenant elle en sait plus, des fois elle me demande des choses, elle a autour de 50 ans » (Cecilia, Talca).

Il est intéressant aussi de noter l'expérience que raconte Cristina des enfants de la rue et leur participation au télécentre. Celle-ci reflète bien le but social du télécentre et de la Corporation Maule Activa qui le dirige.

**« Une fois, nous avons fait une formation pour les enfants de la rue** (en situation de rue)... des étudiants en travail social à l'université nous l'avaient proposé, nous avons hésité parce que nous ne savions pas... et s'ils volent les souris? On se demandait... Mais on l'a fait et **ils se sont super bien comportés**, quelques uns d'entre eux étaient détenus dans des endroits de transit (pas définitifs) et ils s'échappaient pour venir au cours, les personnes à charge ne croyaient pas qu'ils venaient au cours. **Nous n'avons pas fait un suivi de ces enfants**, ils venaient, et après ils disparaissaient... **il est difficile de faire un travail avec eux, on a besoin d'autres professionnels, aussi** » (Cristina, Talca).

Finalement Priscilla et Cristina font référence aux femmes au foyer qui viennent au télécentre pour qui l'accès à l'Internet est devenu une affaire importante qui dépasse l'usage pratique de la technologie.

**« Un autre sujet qui a eu beaucoup d'impact a été les séances de formation pour les femmes au foyer**, Tu aurais vu les expressions de bonheur qu'elles avaient, c'est comme leur ouvrir une fenêtre » (Priscilla, Talca).

**« C'est lié au fait qu'elles peuvent savoir de quoi parlent leurs enfants.** Maintenant, elles vont pouvoir aider leurs enfants à faire leurs devoirs » (Cristina, Talca)

En somme, dans toutes les déclarations, nous avons vu que les responsables, au moment de décrire les caractéristiques des visiteurs, racontent ce que ceux-ci font avec les

ordinateurs. Les visiteurs du télécenre de Talca ne sont pas homogènes, ce qui réponde aux caractéristiques du centre et à son emplacement. Il est intéressant de constater comment la bonne intention du personnel de travailler avec une clientèle diversifiée et en manque d'opportunités comme le cas des enfants de la rue, déborde les capacités des employés. Ils reconnaissent d'ailleurs le besoin de travailler avec d'autres professionnels.



**Photo 12. La salle de formation du télécenre de Talca.** Lorsque les ordinateurs du télécenre sont tous occupés, les visiteurs peuvent passer à cette salle.

#### **e. Les usages des visiteurs**

Les adultes viennent chercher au télécenre l'information dont ils ont besoin, soit pour aider leurs enfants à faire leurs devoirs, soit pour faire des démarches administratives sur Internet. La responsable fait référence aussi à Sercotec, le bureau public d'appui aux micro et petites entreprises. Comme nous l'avons vu, les responsables sont formés par les organismes gouvernementaux pour aider les gens qui ont besoin des services publics offerts sur Internet.

« Il y a les micro entrepreneurs qui viennent au télécenre. **C'est des gens qui n'ont pas beaucoup d'argent** et qui cherchent à faire une affaire, alors Secotec leur donne l'argent, mais **ils doivent présenter un projet et l'envoyer par**

**Internet.** Je les aide à faire le projet, à remplir les formulaires, je leur donne des idées pour situer le projet dans une des catégories proposées. » (Cecilia, Talca)

L'appui du personnel du centre pour travailler avec les micro entrepreneurs est en lien direct avec un des objectifs de Maule Activa, dans le sens de promouvoir le développement économique surtout chez les personnes qui ont moins d'outils.

Cecilia raconte que beaucoup de personnes savent qu'au téléc centre on peut les aider à faire une démarche sur Internet.

« Il y a des gens qui ne connaissent que le nom de ce qu'ils cherchent. Il y a des gens, par exemple, qui arrivent et me disent 'je voudrais une déclaration d'impôts', mais ils ne savent pas comment le faire, alors je dois les aider, ou le faire, tout simplement. » (Cecilia, Talca)

Les jeunes vont *chater*, lire leurs courriels, chercher de l'information pour faire leurs travaux d'école et aussi pour jouer. En fait Priscilla dit qu'ils viennent principalement jouer comme dans la majorité des cybers. Nous allons voir plus tard que le fait de jouer sur Internet n'est jamais critiqué par les personnes responsables des téléc centres. Au contraire, Priscilla illustre cette idée en signalant que l'important est que les jeunes deviennent amis de l'ordinateur. Il est vrai que dans ce téléc centre l'accès est payant et les usagers pourraient utiliser les ordinateurs à son insu, mais le fait de ne pas censurer cette activité indique une certaine ouverture en ce qui concerne l'usage.

#### **f. Les problèmes des usagers**

Selon Cecilia, le principal problème qu'elle a constaté est la crainte de certains adultes lorsqu'ils commencent à utiliser l'ordinateur.

« Lorsque les personnes commencent, surtout les adultes, c'est plutôt la peur, peur de briser l'ordinateur. Mais avec les autres usagers, non, il n'y a pas vraiment de problèmes. » (Cecilia, Talca)

En ce qui concerne le processus d'apprentissage en tant que tel dans les formations, Cecilia signale qu'il est toujours plus difficile pour les adultes qui commencent à zéro.

« **Pour les adultes qui ne savent rien c'est un peu plus difficile** mais ils font beaucoup plus d'effort. **Ceux qui viennent, apprennent.** Les jeunes sont plus rapides mais moins concentrés » (Cecilia, Talca).

Elle fait une remarque par rapport au parcours scolaire des personnes en cours de formation. Elle affirme que les personnes qui possèdent davantage d'éducation formelle, ceux qui ont terminé le secondaire (12 ans d'études, en incluant la primaire), vont apprendre beaucoup plus vite que ceux qui ont quitté l'école plus tôt.

Une situation semblable peut être observée chez les gens qui viennent de la campagne versus ceux qui habitent en ville : les premiers ont plus de difficultés à apprendre que les seconds.

« **Les gens de la ville ont plus de contact avec les technologies, même s'ils ne les utilisent pas**, mais peut-être leurs fils à la maison ou à l'école les utilisent, les gens de la campagne ne les utilisent pas trop, c'est pour ça qu'ils ont peur. » (Cecilia, Talca)

Nous pouvons constater la même réflexion que celle faite par les responsables de Villarrica en ce qui concerne les différences d'apprentissage entre les visiteurs. Selon Cecilia le seul fait d'être en contact avec plus de technologies (comme dans le cas des gens qui habitent en ville) pourrait faciliter l'apprentissage de l'utilisation d'Internet. Il est important d'observer que pour Cecilia, malgré ces différences au départ, les personnes vont apprendre à utiliser l'Internet et vont être capables d'en tirer profit.

#### **g. L'opinion des visiteurs sur le télécentre selon les responsables**

En ce qui concerne l'opinion des visiteurs du télécentre, les observations sont liées à une comparaison avec les cybercafés et à l'importance de l'Internet dans leur vie quotidienne. D'après Cecilia, les gens qui vont au télécentre le préfèrent à un cyber.

« **Les gens aiment le télécentre, ils trouvent qu'il s'agit d'un endroit accueillant, tranquille**, ce qui n'est pas comme l'autre cyber où il y a trop de bruit... **Il y a des gens qui disent que sans Internet, ils ne pourraient pas continuer à vivre**, parce que si quelqu'un de la famille part, il est plus pratique

l'Internet que le téléphone, ou qu'il est plus facile et moins cher d'aller une heure au télécentre que de parler 5 ou 10 minutes au téléphone. » (Cecilia, Talca)

Bref, selon Cecilia, l'opinion des visiteurs sur le télécentre s'appuie forcément sur une comparaison avec les cybercafés. Les personnes qui viennent au télécentre le préfèrent pour le service qu'il offre, comme nous allons le voir dans la catégorie suivante.

#### **h. Les différences avec un cybercafé**

Cecilia soulève deux faits qui pourraient illustrer la différence entre un cyber et un télécentre : la confiance qui s'établit avec les usagers et la possibilité pour eux, d'être soutenus dans leurs usages. Cecilia dit que si les gens ont besoin de quelque chose 'on est là pour ça'.

« **Ici, on est plus proche des personnes**, on fait davantage confiance aux gens pour qu'ils interagissent avec nous. » (Cecilia, Talca)

Pour illustrer cette confiance, Cecilia donne l'exemple d'un jeune homme sourd et muet qui vient au télécentre et qui occasionnellement la remplace au poste de responsable si elle doit aller au deuxième étage où sont les bureaux administratifs de la corporation. Elle parle aussi d'un monsieur âgé, qui a une attitude très active et qui se sent très à l'aise pour demander souvent de l'aide.

« **Il y a un monsieur qui a fait un cours ici, il a comme 69 ans, il n'est pas très en santé**, il a été opéré du cœur. Il y a des choses qu'il n'a pas très bien comprises. **Il a un ordinateur chez lui** et il écrit des éditoriaux pour le journal *La Prensa*. **S'il a des doutes, il les écrit dans son cahier et il vient ici me demander**. Lundi, il est venu pour me demander comment graver un CD, il me demande de lui expliquer et il prend note des étapes dans son cahier... et s'il a encore des doutes, il revient et il l'écrit dans son cahier. » (Cecilia, Talca)

Pour Cecilia, les cybers sont des concurrents en ce qui concerne l'offre technologique, mais pas pour le service.

« Les cybers pour nous signifient une concurrence, on offre les mêmes services, mais différemment... Ils ne donnent pas de formations, mais ils essayent d'avoir

de meilleurs ordinateurs... Nous n'avons pas de webcams parce qu'elles se sont brisées, mais si quelqu'un en veut une, j'y vais et je l'installe... » (Cecilia)

En somme, nous pouvons souligner le fait que une des différences les plus importantes entre les télécentre et les cybercafés, c'est la confiance qui s'installe entre les visiteurs et la responsable, ce qui permet que ceux-ci se sentent à l'aise dans l'exploration d'une nouvelle technologie.

#### 4.3.2. Les usagers de Talca (Corporation *Maule Activa*)

Dans ce centre d'accès public à Internet de Talca, nous avons rencontré quatre usagers. Afin de faire un rappel des personnes que nous avons rencontrées, nous présentons le Tableau 15, qui contient leurs caractéristiques principales. Par la suite, nous présentons les résultats du télécentre de Talca. Comme nous l'avons dit dans l'introduction de ce chapitre, nous avons divisé le texte selon les catégories proposées. Nous signalons la catégorie, nous résumons les faits saillants à partir des réponses données par les interviewé(e)s en rapport avec la dite catégorie, et finalement nous illustrons ces éléments avec des citations tirées des entrevues.

**Tableau 15. Les usagers de Talca**

Nom	Contexte Familier	Occupation
Andrea	Dans la trentaine. Elle habite avec ses parents.	Travaille de façon autonome, dans le domaine du design graphique.
Catalina	Dans la fin de la quarantaine. Mariée, elle a trois filles adolescentes.	Femme au foyer.
Señora Rosa	70 ans. Elle vit seule.	Femme au foyer, elle a travaillé seulement comme bénévole dans un organisme gouvernemental.
Don Luis	Dans la cinquantaine. Il vit avec sa famille : sa femme et trois enfants, deux filles qui sortent de l'adolescence et un garçon plus jeune.	Militaire à la retraite, il travaille comme administrateur d'un édifice.



### 4.3.2.1 Le processus de rapprochement à l'Internet

#### a. Les représentations d'Internet avant de l'utiliser

En ce qui concerne **les représentations** qu'ils avaient de la technologie Internet et des ordinateurs avant de les utiliser, tous les interviewés savaient que cette technologie existait, mais ne savaient pas à quoi elle pourrait leur servir. La remarque principale est liée à l'utilité de la technologie, en deuxième lieu, qu'il s'agit d'une technologie pour les jeunes et en troisième lieu, qu'elle serait difficile à maîtriser. Ainsi, señora Rosa et don Luis sont assez explicites pour exprimer les doutes sur l'utilité d'Internet dans leur vie.

« Moi, je ne me sentais pas attirée du tout, je savais que mes enfants l'utilisaient quand ils étudiaient, mais... je disais 'ça c'est pour les jeunes', et en plus je disais, 'à quoi ça va me servir?'. **Je toujours disais 'pourquoi, pourquoi'? Et maintenant je suis très contente.** » (Señora Rosa, Talca)

« **Je n'imaginai pas à quoi ça pouvait servir**, mais au fur et à mesure que j'ai commencé à l'utiliser et à le connaître, **j'ai commencé à trouver son utilité, elle est énorme.** » (Don Luis, Talca)

Catalina pour sa part, illustre sa méconnaissance de l'Internet avec l'exemple du *chat*, dont elle ignorait le fonctionnement. Nous allons voir plus tard comment cet outil est devenu important pour elle.

« Je pensais que *chater*<sup>43</sup> signifiait parler avec n'importe qui et non que tu pouvais utiliser Messenger et les autres choses qui existent, je pensais que les gens allaient te choisir... je ne sais pas, je pensais que c'était plus difficile. » (Cristina, Talca)

Par contre, Andrea n'a aucune opinion; étant donné qu'elle utilise depuis longtemps la technologie, elle ne peut pas se situer au moment juste avant de commencer l'usage pour émettre une opinion. Il s'agit de la personne la plus jeune, et qui appartient au milieu le

---

<sup>43</sup> Au Chili, et en espagnol en général, on parle de « *chatear* » pour faire référence au *chat*, où on parle avec n'importe qui et aussi à l'utilisation du système Messenger; lorsqu'on parle avec quelqu'un qu'on connaît.

plus aisé du groupe, deux raisons pour expliquer pourquoi elle a commencé l'usage d'Internet les autres.

Le fait que certaines pensent que la technologie est pour les jeunes et qu'elle est difficile à maîtriser est dû très probablement à l'âge des interviewés et au fait qu'ils viennent de commencer à l'utiliser; pourtant trois des interviewés ont eu une connexion à domicile mais celle-ci était dédiée aux jeunes de la maison. Il faut noter qu'ici, les usagers ne parlent pas d'une technologie qui est « pour les riches », comme nous l'avons vu dans d'autres télécentres. La réponse est liée probablement qu'il s'agit d'un groupe qu'on ne pourrait pas dire à faible revenu; ils ont une certaine assurance qu'ils vont y avoir accès à domicile dans un futur proche.

#### **b. D'autres expériences avant d'utiliser l'Internet au télécentre**

Par rapport à **d'autres expériences** avec l'informatique avant d'utiliser l'Internet de façon plus fréquente, aucun des interviewés n'avait eu de cours d'informatique obligatoires au primaire ou au secondaire, étant donné leur âge. Ce fait, uni aux activités qu'ils réalisent dans leur vie quotidienne dans laquelle la présence des TIC n'était pas nécessaire, sauf dans le cas d'Andrea, peut nous expliquer la distance avec l'Internet. La référence spontanée aux machines à écrire est soulevée deux fois – par Catalina et par *señora* Rosa – pour faire un rapport avec le clavier de l'ordinateur : on verra plus tard que ces deux personnes ont privilégié, parmi les usages qu'elles réalisent, la communication par le *chat*.

« **J'écrivais un peu avec la machine à écrire, mais le clavier est différent,** parce qu'ici les lettres sont à des endroits différents, imaginez qu'ici il y a des lettres qui sont à la première ligne, et sur la machine à écrire elles sont en bas, ce n'est pas la même chose, tout est différent. » (Señora Rosa, Talca)

« J'écrivais à la machine à écrire quand j'étais jeune, ça fait des années. Je savais le clavier par cœur, mais il s'agit de la pratique, tout est question de pratiquer. Cette expérience m'a aidé maintenant avec l'ordinateur, mais je me perds, on perd la capacité d'utiliser tous les doigts, la rapidité, tout ça. **Avant, même si j'avais accès à un ordinateur, ce n'était pas important, j'avais d'autres choses à faire,** je n'avais pas le temps de m'asseoir pour *chater* ni rien. » (Catalina, Talca)

Don Luis signale de façon générale qu'il connaissait 'un peu' d'informatique sans autre précision.

« J'ai commencé à l'apprendre seul, je lisais des catalogues... C'est-à-dire, je **n'étais pas un expert, mais je savais un peu.** » (Don Luis, Talca)

Andrea pour sa part fait référence aux jeux vidéo mais il n'y a pas chez elle un « avant/après » marqué en ce qui concerne l'usage de l'ordinateur, comme dans les autres cas. Elle a en effet connu l'Atari dès son enfance et surtout l'Internet depuis les premières années de son existence commerciale au Chili.

« **Quand j'étais petite, on avait un Atari à la maison, à cette époque j'en savais un peu à propos des ordinateurs.** J'ai utilisé pour la première fois Internet pour m'informer sur quelque chose du *Chino Rios*<sup>44</sup>, ça doit avoir été en 97, peut-être? Quelque chose comme ça. » (Andrea, Talca)

En somme, les deux femmes qui connaissent le moins l'Internet font un lien avec une autre technologie qu'elles considèrent proche, la machine à écrire. Pour elles, l'Internet a d'abord une fonction de communication. Les personnes qui en connaissent davantage font référence directement à leur expérience en informatique.

### **c. La façon d'apprendre l'existence du télécentre**

La **façon d'apprendre l'existence des télécentres** varie selon les interviewés, mais c'est le plus souvent un rapport entre les proches et plus spécifiquement entre les membres d'une famille qui détermine la visite au télécentre. Souvent, les plus jeunes ont servi de source d'information et d'incitation aux adultes pour qu'ils apprennent l'existence du télécentre et pour qu'ils puissent suivre une formation en Internet. Ainsi, dans le cas de la señora Rosa, sa fille travaillait au télécentre lorsqu'elle a pris le cours.

---

<sup>44</sup> Meilleur joueur de tennis du Chili dans les années 90, il est devenu Top 1 dans le classement ATP.

« **Ma fille Carolina, m'a inscrite à un cours sans me demander si je voulais ou pas.** Elle m'a dit : lundi, vous devez être à Maule Activa, le cours commence ce jour-là et je viens de vous inscrire. » (Señora Rosa, Talca)

En ce qui concerne Catalina, elle savait que sa fille allait au télécentre. Les gens du télécentre étaient allés faire une entrevue avec sa fille à la maison familiale pour qu'elle raconte son expérience d'une personne avec un handicap physique (i.e. la surdité) qui utilise Messenger.

« Ma fille, qui est sourde, allait au télécentre quand il était là-bas, sur la rue Dos Sur. Ils sont venus faire une entrevue à la maison parce qu'ils étaient en train de faire un projet de communication, pour montrer le télécentre. C'est à ce moment-là que je me suis rapprochée d'eux davantage. Après, j'ai eu l'occasion de prendre le cours ... Oui, j'ai connu Maule Activa par ma fille, elle venait toujours *chater* ici parce qu'elle pouvait l'utiliser gratuitement... » (Catalina, Talca)

Dans le cas de don Luis, ce sont ses filles qui lui ont parlé de l'existence du télécentre. Dans le cas d'Andrea, elle s'est informée grâce à un média traditionnel, la télévision; elle a entendu parler de la possibilité d'avoir un accès sans fil à Internet au télécentre de Talca et elle a su qu'elle pouvait aussi y utiliser des ordinateurs pour se brancher au réseau.

« Je l'ai su par le télé journal, lorsqu'ils ont commencé à parler de Wifi, là je me suis rendue compte que je passais tous les jours en face du télécentre. » (Andrea, Talca)

Il s'agit encore une fois, du réseau d'appui qui a joué le rôle principal d'informateur et de motivateur pour que les personnes se rendent au centre, bien qu'on observe pour la première fois la part que peuvent prendre les médias à cet égard.

#### **d. Les motivations pour utiliser l'Internet au télécentre**

En ce qui concerne **les motivations** pour visiter le télécentre (utiliser l'ordinateur ou prendre un cours) et commencer à utiliser l'Internet, *señora* Rosa, Catalina et don Luis ont fait référence à la formation qu'ils ont suivie dans le télécentre et qui a été le premier contact avec la technologie. Ils ont signalé qu'ils se sont motivés à partir du besoin

d'apprendre quelque chose de nouveau, même si un d'entre eux, don Luis, a signalé qu'il avait des connaissances sur le sujet auparavant.

« **Je voulais profiter de l'opportunité d'apprendre.** » (Cristina, Talca).

« **Ma fille m'a dit que si je ne savais pas la base pour me servir d'un ordinateur, j'étais une ignorante.** Alors moi je me disais : 'Moi, ignorante?' **Non! Je ne suis pas ignorante.** » (Señora Rosa, Talca)

« Le cours, je l'ai pris parce que **je voulais améliorer mes connaissances** sur l'informatique. » (Don Luis, Talca)

La deuxième raison soulevée est le manque de connexion à la maison. En fait, toutes les personnes que nous avons interviewées dans ce télécentre ont eu une connexion à l'Internet dans le passé (sauf la *señora Rosa*), mais y ont renoncé pour différents motifs : Andrea a déménagé et le service n'a pas été réinstallé dans le nouveau foyer; comme don Luis ne l'utilisait que rarement et l'Internet était utilisé plutôt par les enfants de la maison, il a coupé la connexion pour des motifs économiques; Cristina ne l'utilisait jamais (seulement ses filles) et elle a fait interrompre le service pour des raisons économiques aussi.

« Maintenant je n'ai pas accès au réseau chez moi, c'est pour ça que je viens ici. Je gagne ma vie comme travailleuse autonome. » (Andrea, Talca)

« Bon, **j'avais une connexion chez moi. J'avais un ordinateur, mais il est tellement lent, trop vieux, il était inconfortable de travailler avec lui sur Internet.** Si j'ai besoin de quelque chose, je viens ici et je cherche toute l'information dont j'ai besoin. » (don Luis, Talca)

Il est intéressant de constater que ces personnes octroient une valeur très importante à la formation en tant que telle. Nous pourrions interpréter qu'il existe un regard conservateur par rapport à l'apprentissage, qu'il deviendrait possible seulement grâce à une formation formelle. Par ailleurs, les usagers interviewés aimeraient avoir à nouveau une connexion à Internet à la maison; dans leur esprit, l'usage communautaire de l'Internet est considéré comme temporaire.

### e. Le processus d'apprentissage pour utiliser l'ordinateur et l'Internet

En ce qui concerne le **processus d'apprentissage** de l'ordinateur et par conséquent de l'usage d'Internet, comme nous venons de le voir, trois des quatre personnes interviewées ont pris des cours au télécentre de Talca. Ce fait est cohérent avec ce que nous avons trouvé dans d'autres télécentres; tous les adultes d'âge moyen interviewés avaient suivi une formation.

« Lorsque j'ai su qu'il y avait un cours, je me suis inscrite avec une amie. Ça a été l'année dernière, oui, ça fait plus qu'un an. **On nous a appris à utiliser le PC, Excel...** il s'agit d'un survol de toutes les parties de l'ordinateur, ce que tu peux faire. (Catalina, Talca)

« J'ai pris le cours ça fait deux ans, plus ou moins... **Il y avait de tout, jeunes, adultes, de tout. Ils nous ont appris à le faire fonctionner, à l'allumer, à le fermer, le clavier et tout ça.** Plus tard, on a commencé avec des choses plus concrètes, à savoir comment l'utiliser. » (Señora Rosa, Talca)

L'autre interviewé, don Luis, avait aussi pris un cours au télécentre. Il a commencé à utiliser l'Internet immédiatement après cette formation.

« J'ai fait un cours de formation ici l'an passé, ce qu'ils appellent 'alphabétisation numérique' **et après ça, je venais presque tous les jours ici,** j'ai acheté aussi des CD de cours. » (Don Luis, Talca)

*Señora Rosa*, comme don Luis, a signalé avoir commencé à utiliser l'Internet de façon assidue tout de suite après le cours.

« **Après qu'on a eu le cours,** la personne qui voulait pouvait venir comme 20 jours, je ne sais pas, pour pratiquer, et **je venais tous les jours,** et je devais prendre le transport en commun, j'étais toute la matinée ici. » (Señora Rosa, Talca)

Par contre, Catalina a pris le cours et n'a commencé à utiliser l'Internet qu'un an plus tard, une fois qu'elle a senti le besoin de le faire pour communiquer grâce à Messenger avec sa fille muette qui venait de déménager dans une autre ville. Elle avait presque oublié ce qu'elle avait appris, justement à cause du manque de pratique. On pourrait dire que Catalina est encore en processus d'apprentissage pour maîtriser l'Internet étant donné qu'elle se sert pour le moment seulement du *chat*.

Pour les deux femmes, le fait de participer à la formation a été très motivant; en plus d'apprendre, elles ont rencontré des personnes agréables.

« Le cours était très intéressant, parce **qu'on était un groupe de dames et pour nous, qui sommes toujours à la maison...** » (Catalina, Talca).

« Avec les dames du cours, **on a continué à se parler par téléphone, on se visite.** » (Señora Rosa, Talca)

Ces deux femmes reconnaissent l'importance des personnes qui travaillent au télécadre pour faciliter le processus d'apprentissage. Catalina souligne l'importance de la personne responsable en disant qu'elle se sentait très à l'aise pour poser des questions.

« Je viens ici parce que je me sens plus tranquille, parce que si je ne sais pas utiliser quelque chose et je fais une erreur, je peux me confier à Cecilia (la responsable du télécadre) **pour lui dire que j'ai fait une erreur, que pour moi c'est difficile...** elle savait mon courriel, ma clé, tout. Maintenant j'ai commencé à le faire seule. » (Catalina, Talca)

La confiance établie avec les responsables fait dire à Catalina qu'elle ne va jamais à un *cyber*, lieu où elle ne se sent pas à l'aise de demander de l'aide.

« Dans d'autres endroits, ils me disent qu'ils vont m'aider, mais en fait j'ai un peu honte d'être lente et de faire une erreur. » (Catalina, Talca)

La *señora* Rosa fait référence au jeune professeur qui donnait le cours.

« **Moi, jamais de la vie je ne m'étais assise face à un ordinateur.** J'avais peur, peur d'être assise face à ça. **Mais lorsque le professeur m'a expliqué ce qu'était chaque chose,** et ça, et ça... écoutez! **Je veux être assise toute la journée face à l'ordinateur, mais oui!** Le professeur était un jeune homme universitaire, il étudiait en psychologie, il me semble, mais il en savait beaucoup à propos d'Internet. Vous savez, ça n'a pas été difficile pour moi. » (Señora Rosa, Talca)

Andrea, la plus jeune du groupe, comme nous l'avons vu, avait appris seule lorsque l'Internet a débuté au Chili.

« J'ai appris Internet ça fait, ça fait... 10 ans, plus ou moins? À cette époque, on avait Internet chez moi. **Où j'ai étudié, il n'y avait presque pas d'ordinateurs,**

et on n'était pas connectées à Internet. **J'ai appris seule, en plus pour mon travail, je devais connaître Internet**, j'ai dû m'actualiser, apprendre les logiciels de design. » (Andrea, Talca)

Il est intéressant d'observer que tous les parcours d'apprentissage sont différents; même si les formations sont très appréciées, elles peuvent être aussi valorisées comme instance de socialisation. Il est intéressant de constater que ce ne sont pas toutes les personnes qui ont suivi une formation qui utilisent et intègrent l'Internet tout de suite après les ateliers. Dans l'évaluation de la formation, il y a une valorisation aussi du réseau d'appui représenté principalement par la responsable du télécadre avec qui ils ont développé un rapport de confiance, ce qui semble stimuler aussi le processus d'apprentissage.

#### **f. Les difficultés rencontrées dans le processus d'apprentissage**

Par rapport aux **difficultés rencontrées pendant le processus d'apprentissage**, les interviewés de Talca n'en ont soulevé aucune.

#### **g. Le contexte technologique de la personne ou de l'endroit où elle habite**

En ce qui concerne le **contexte technologique**, nous avons trouvé que les interviewés de Talca utilisent ou possèdent dans leur foyer la majorité des technologies électroniques disponibles sur le marché, c'est-à-dire téléphone fixe, téléphone mobile, téléviseur, radio, DVD, MP3 et même des ordinateurs, sauf dans le cas de la señora Rosa qui n'en a jamais eu. Même si tous s'accordent pour dire qu'ils utilisent normalement les autres technologies, Catalina soulève le fait que les autres technologies, comme par exemple le DVD, est utilisé davantage par les jeunes de sa famille.

« Le DVD, ça fait pas longtemps que j'apprends comment le faire fonctionner, mais le minimum, allumer, fermer, pause et point. **Finalement on reste avec ce qu'on sait, étant donné que les enfants savent comment le faire** et ils font fonctionner tout, alors ils le font de meilleure façon, **mais ils n'ont pas la patience de l'expliquer.** » (Catalina, Talca)

En fait, tous les interviewés signalent que les plus jeunes de la famille se servent des ordinateurs de façon plus efficace. Andrea confirme cette observation en se situant du



coté des jeunes. Effectivement, elle nous dit qu'elle et ses frères utilisent davantage l'ordinateur que ses parents, qui, même s'ils ont pris des cours, ne sont pas motivés à l'utiliser dans leur vie quotidienne.

**« À la maison, nous les plus jeunes sommes ceux qui utilisons davantage Internet; les autres s'en foutent, ne savent pas.** Mes parents, qui sont professeurs, prenaient des cours lorsqu'ils étaient obligés de le faire, ils ont appris mais après ils ont oublié. » (Andrea, Talca)

À travers les déclarations que nous venons de voir, nous pouvons constater une valorisation des technologies et le fait qu'elles font partie du paysage quotidien. Même si les plus jeunes en profitent plus facilement, les adultes que nous avons rencontrés sont conscients qu'il est nécessaire de les intégrer davantage dans les différentes activités de la vie.

#### **4.3.2.2. Les usages d'Internet**

##### **a. Constatation des usages d'Internet**

En ce qui concerne les **usages effectifs d'Internet**, les interviewés de Talca ont signalé le clavardage, l'utilisation de moteurs de recherche pour trouver de l'information sur différents sujets sur des pages Web spécifiques (santé, plantes, fleurs, herbes, recettes de cuisine, etc.), le courrier électronique et le téléchargement de musique.

Catalina a dit qu'elle utilise seulement le clavardage puisqu'elle ne sait pas très bien utiliser les autres services d'Internet. Dans le cas de Catalina, le service de Messenger devient un outil de communication essentiel avec sa fille muette.

**« Pour le moment, je viens seulement parler avec ma fille (en utilisant Messenger). »** « Il faut que je m'adapte à l'horaire de ma fille. Elle travaille dans un cybercafé le matin (dans la ville où elle habite), mais des fois l'après midi. **Le courrier électronique? Très peu**, des fois elle m'envoie et j'essaie d'apprendre... je suis en train d'apprendre, parce que c'est la même chose, ouvrir, écrire, cliquer sur quelque chose.... » (Catalina, Talca)

Un très bon exemple d'utilisation de l'information trouvée est le cas de señora Rosa lorsqu'elle parle de recettes de cuisine : « ... je cherche des recettes sur Internet... recettes de confitures, de pâtisserie... et après je les fais, hein!.. ». Elle parle aussi du clavardage.

« Tout à l'heure, **j'étais en train de chater** avec mon neveu qui habite en Argentine... **On se voit, c'est-à-dire, il me voit et je vois la personne avec qui je suis en train de parler.** Je cherche des nouvelles, j'aime beaucoup l'artisanat, si je veux savoir quelque chose à propos du jardin, parce que j'adore les fleurs, je vais et cherche de l'information. » (Señora Rosa, Talca)

Dans le cas d'Andrea, les usages qu'elle relate sont plus avancés que les autres interviewés. Elle tisse un lien avec les usages qu'elle fait d'Internet pour son travail.

« Lorsque j'avais l'Internet de façon permanente, je l'utilisais généralement pour lire mes courriels, *chater* et pour télécharger de la musique. Maintenant **j'utilise plutôt le courriel, pour des questions personnelles et de travail**, et pour lire les nouvelles, c'est ça que j'utilise le plus. Je travaille avec Sernatur, avec Sercotec, mon rapport est direct avec eux, c'est-à-dire par courriel, je ne visite même pas leurs sites Web. » (Andrea, Talca)

Dans le cas de don Luis, il souligne l'importance pour lui de s'informer à propos de l'actualité et d'autres sujets d'intérêt personnel. Ce qu'il peut obtenir facilement à l'aide de l'Internet.

« **Je viens ici pour lire les nouvelles**, je m'informe à travers ce média, **il n'y a rien de meilleur...** Sur Internet, **pour m'informer tous les jours de choses qui arrivent dans le monde, l'actualité sportive, les questions de santé**, il y a tout sort d'informations. Je fais aussi des recherches, j'aime tout ce qui est lié à la santé, par exemple, les plantes, leurs caractéristiques, à quoi elles servent, les fruits, les herbes... J'aime beaucoup les encyclopédies. » (don Luis, Talca)

En plus de l'accès à l'information, don Luis est la seule personne qui donne de l'importance au loisir à l'aide de cette technologie.

« Ah! Et j'aime aussi jouer. **Des jeux interactifs, des jeux en ligne, vous pouvez jouer avec des gens qui sont à côté ou dans d'autres pays, moi, j'aime jouer aux dominos...** **Je joue tous les jours**; je lis les nouvelles, lis mes courriels, et quand je finis tout ça, je commence à jouer, il s'agit de mon hobby. » (Don Luis, Talca)

Bien que les usages soient différents parmi nos visiteurs et que seulement l'utilisateur plus jeune et avec plus d'expérience fait la preuve d'usages plus 'avancés' de l'Internet (démarches administratives auprès du gouvernement, par exemple), nous pouvons avancer un aspect intéressant qui sera abordé davantage plus tard; il y a souvent une préoccupation des usagers à démontrer un usage plutôt 'productif' de la technologie. Seul l'homme du groupe, don Luis, a signalé les jeux en ligne, activité qu'il nomme, justement, après avoir cité plusieurs autres usages plus pragmatiques.

### **b. Fréquence et lieux d'usage d'Internet**

Par rapport **aux lieux d'usage d'Internet**, nos quatre interviewés utilisent Internet principalement au télécentre. La fréquence varie selon l'usage qu'ils font de la technologie (pour travailler, pour s'amuser, etc.) et d'autres situations spécifiques (la *señora* Rosa, par exemple, n'aime pas aller au centre ville – où se situe le télécentre – pendant l'été). Par rapport à la fréquence d'usage d'Internet au télécentre, ils ont signalé 'tous les jours', 'presque tous les jours' et 'à tous les deux jours'.

« Je l'utilise toujours ici. Quand j'ai commencé, je venais tous les jours, tous les jours.... Maintenant, c'est plus difficile pour moi à cette époque de l'année, à cause de la chaleur... mais une fois que ça passe, je vais commencer à venir plus souvent. » (Señora Rosa, Talca)

« Je viens tous les jours, sauf le week-end, mais tous les jours, je viens les matinées. » (Catalina, Talca)

« Je viens presque tous les jours ici. » (Don Luis, Talca)

« Depuis que je n'ai pas d'Internet à la maison, alors j'ai commencé à aller au cyber (cybercafé) mais depuis deux mois, plus ou moins, j'ai commencé à venir ici. Je viens tous les jours ou tous les deux jours... Je peux y être deux heures, 30 ou 15 minutes, ça dépend de ce que je dois faire. Quand j'ai eu Internet à la maison, lorsque j'étais en train de travailler, j'étais toujours connectée, même si je n'étais pas en train de naviguer. » (Andrea, Talca).

Il est intéressant de constater que d'après ce dont nous avons parlé avec les interviewés, la situation idéale serait d'avoir un ordinateur connecté à Internet à la maison. Ce fait est vérifié par la *señora* Rosa de façon explicite plus tard lorsqu'elle fait référence à son rêve d'avoir son propre ordinateur à la maison. Mais ce rêve on peut le supposer pour

tous les autres interviewés puisque tous ont dû se débrancher d'Internet pour des motifs économiques. L'usage au télécentre est largement apprécié, en premier lieu parce qu'il donne la possibilité d'accès et parce qu'il a été important dans le processus d'apprentissage; par contre, l'usage dans cet endroit est toujours considéré comme transitoire. Dans le cas de Villarrica, nous avons constaté la même situation.

### c. L'Évolution des usages

Par rapport à l'**évolution des usages**, c'est-à-dire comment les personnes pensent qu'ils vont continuer à utiliser l'Internet, il n'existe pas d'unanimité. Deux personnes, la *señora* Rosa et Catalina – celles qui maîtrisent le moins la technologie – reconnaissent qu'elles doivent continuer à apprendre et à pratiquer parce qu'il y a des choses qu'elles ne connaissent pas encore.

« À l'avenir, j'aimerais avoir mon propre ordinateur à la maison... **continuer à pratiquer, connaître davantage**, je ne veux pas rester avec ce que je sais seulement, j'aimerais me sentir plus à l'aise, plus sûre. » (Señora Rosa, Talca).

« Je pense que je vais l'utiliser autrement, **mon idéal serait d'apprendre davantage**, apprendre à l'utiliser de meilleure façon » (Catalina, Talca)

Andrea prévoit un usage accru, surtout en ce qui concerne son travail. Elle imagine, à partir de son expérience actuelle du télétravail, qu'à l'avenir elle n'aura pas besoin d'interagir personnellement avec ses clients, mais seulement par courriel.

« **Je pense que mon usage va varier**... (pour le travail) je ne sais pas si ça va continuer à être très nécessaire le contact personne à personne... **Internet peut devenir un moyen de travail direct pour moi, d'usage permanent.** » (Andrea, Talca)

Don Luis est la seule personne qui, d'une certaine façon, pense que son usage d'Internet va évoluer à partir des changements technologiques. Pour appuyer son opinion, don Luis réfléchit à l'évolution récente d'Internet et à toutes les nouvelles possibilités offertes au fil du temps, comme le *chat* effectué avec une camera qui permet aux deux personnes qui communiquent de se voir.

« **Je vais l'utiliser en fonction de comment l'Internet s'actualise. Je pense qu'ils vont avoir des choses inimaginables**, mais au fur et à mesure qu'on connaîtra tout ça, on va pouvoir l'utiliser... Je ne sais pas où est-ce qu'on va arriver, imaginez-vous qu'en cinq ans tout ça s'est massifié, mais avant on ne pouvait pas s'imaginer qu'on allait pouvoir parler avec une autre personne d'un autre pays en se regardant, avec une petite caméra... **Je vais devoir apprendre petit à petit.** » (Don Luis, Talca)

En somme, sauf l'utilisateur plus jeune, les interviewés pensent qu'ils doivent continuer à apprendre pour profiter davantage de la technologie; il existe toujours l'espoir d'améliorer leurs habiletés et très souvent à l'aide d'une formation. Le fait de vouloir continuer à apprendre et signaler que le processus n'est pas terminé, révèle une expérience positive face à l'expérience qu'ils ont eue avec l'Internet jusqu'à maintenant.

#### **d. Les obstacles à l'usage**

En ce qui concerne les **obstacles** liés à l'usage d'Internet, nous avons pu constater seulement deux expériences. L'une est liée au contexte d'usage, et plus spécifiquement à la dynamique familiale des usages, quand les enfants disposent des technologies sans toujours considérer les intérêts des parents. Comme le dit Catalina, elle se sent très mal à l'aise de demander de l'aide à ses filles pour améliorer sa performance dans l'utilisation d'Internet. Elle déclare que les filles n'ont pas de patience pour l'aider, en plus de s'approprier l'ordinateur lorsqu'il y avait la connexion à l'Internet à la maison. Ainsi, dans certains cas, l'utilisation des technologies, Internet inclus, est une source de conflits.

« **Si tu as un ordinateur à la maison et tu as des enfants, oublie ça!** Tu ne vas pas pouvoir utiliser l'ordinateur parce que ce sont les enfants qui l'utilisent, parce que les enfants *chatent*, jouent et tout ça, alors si on ne sait pas ou si tu es plus lente, tu prends plus de temps pour apprendre ou te trompes et *ay Mama!*.. » (Catalina, Talca)

Pour sa part, la *señora* Rosa déclare qu'avoir accès facilement aux actualités à l'aide d'Internet la rend nerveuse. Des fois, selon elle, on peut s'informer de choses négatives plus rapidement, comme dans le cas des jeunes militaires qui sont morts dans la cordillère du Sud, au Chili, pendant l'hiver 2005. Elle dit qu'elle apprend les nouvelles

« avant». Nous comprenons qu'elle fait référence à la façon traditionnelle de diffusion de nouvelles à travers du télé journal quotidien en soirée. Le 'avant' fait référence à sa façon traditionnelle de s'informer.

« **Les nouvelles, vous savez que je les apprends avant?** Vous vous souvenez de l'accident des militaires perdus au sud ? À Antuco? **J'ai téléphoné à ma fille pour lui demander si s'était vrai ce que j'étais en train de lire sur Internet** et elle m'a dit, 'oui, comme vous voyez, Mama. Alors des fois j'ai peur d'entrer, on voit les choses en direct ici. » (Señora Rosa, Talca)

Comme nous pouvons le constater, dans le premier cas, il s'agit d'un obstacle pour les parents qui ne peuvent compter sur l'appui de leurs enfants. Nous avons vu justement le contraire dans le cas de Rosalia à San Rosendo qui motive ses parents à apprendre et à suivre une formation, mais nous ne savons pas ce que serait la situation s'ils avaient un ordinateur à la maison. Ce fait montre aussi une claire différence entre les générations dans la façon d'aborder une nouvelle technologie. L'exemple sur l'accès aux nouvelles ne rend pas compte d'un obstacle à l'usage comme nous l'avons défini dans les catégories, mais il rend compte d'un certain stress dans la vie quotidienne que cette possibilité d'accès à l'information peut entraîner.

#### 4.3.2.3. Évaluation de l'usage

##### a. La signification des usages

En ce qui concerne la **signification des usages**, c'est-à-dire la valeur octroyée au fait d'utiliser Internet dans la vie quotidienne, nous avons vu que dans ce groupe d'interviewés, tous s'accordent pour faire ressortir les bénéfices d'Internet. Souvent, ces bénéfices sont comparés à d'autres systèmes de communication. Dans ce sens, ils évaluent positivement l'efficacité d'Internet pour communiquer, ce qui n'existe pas avec la poste, par exemple.

Ainsi, pour Catalina, en plus de valoriser la possibilité de communiquer avec sa fille muette qui habite dans une autre ville par Messenger, la qualité « illimitée » de l'Internet

en tant que source d'information est un facteur hautement valorisé. Catalina arrive à dire, par exemple, que « les encyclopédies ne sont pas aussi complètes que l'Internet. »

« (Trouver de l'information) est plus facile en utilisant l'Internet, c'est plus vite, et l'information est plus vaste. Je pense que l'Internet est illimité, que tu peux t'informer, te distraire et apprendre. Oui, on peut s'amuser aussi, cela t'ouvre un monde différent. Avant, j'étais dans le passé, maintenant tout est sur Internet. » (Catalina, Talca).

Don Luis, à son tour, pense comme Catalina.

« **Je pense que l'Internet est un des outils les plus importants**, en plus d'être utile pour moi. **Avec la télévision, il arrive un moment où on est ennuyé de la regarder.** Avec l'Internet non, parce qu'on peut aller chercher de l'information, aller chercher autre chose, et plusieurs alternatives vont sortir, et ça, ça élargit le regard pour ce qu'on est en train de chercher. **Avant de connaître l'Internet, il y avait beaucoup de mésinformation de ma part, maintenant j'ai plus d'accès, plus d'information**, pour l'actualité, je suis toujours à jour. » (Don Luis, Talca)

De la part d'Andrea, il y a aussi la reconnaissance du fait d'être mieux informée, mais elle fait ressortir également le fait de pouvoir chercher une personne perdue de vue il y a longtemps, ce qui manifeste son intérêt pour rétablir des liens avec des personnes probablement importantes pour elle dans le passé<sup>45</sup>.

« Pour moi, c'est très important (elle fait référence au fait d'avoir rencontré quelqu'un qui avait perdu de vue depuis la secondaire en utilisant le moteur de recherche Google), parce qu'en fait, je n'aurais pas pu entrer en contact autrement avec lui, pas du tout. Avant, c'était par lettre, ce qui prend beaucoup de temps, et maintenant j'ai eu l'idée d'écrire son nom sur Google, et je l'ai trouvé. C'est un architecte connu, on va voir... j'attends qu'il me réponde. » (Andrea, Talca)

Pour la *señora* Rosa, l'Internet lui permet de faire partie d'un groupe, du groupe de personnes qui ont connu et utilisé l'internet. Il s'agit donc d'un moyen d'intégration sociale. Cette réflexion rejoint celle de don Carlos à Villarrica lorsqu'il signale son

---

<sup>45</sup> À l'époque que nous avons fait la recherche sur le terrain, Facebook n'était pas si populaire qu'aujourd'hui.

intérêt de suivre une vague; faire ce que la majorité est en train de faire. On peut donc penser qu'elle est intéressée à se maintenir à jour.

« Je me sens réalisée, parce que moi, maintenant, j'appartiens à ce groupe, au groupe de gens qui connaissent Internet. Quand on écrit par ici (elle signale l'ordinateur), on reçoit toute de suite la réponse. La poste, j'ai l'impression que c'est quelque chose qui appartient au passé. » (Señora Rosa, Talca)

En somme, en ce qui concerne la signification de l'usage, nous constatons souvent une comparaison avec d'autres technologies 'moins performantes' que l'Internet, ce qui amène les usagers à avoir un regard surtout positif envers cette technologie. En ce qui concerne l'accès à l'information, les personnes valorisent évidemment la technologie en tant que telle, mais elles sont en même temps en train de souligner que pour eux être informé ou avoir accès à l'information est important, ce qu'ils réussissent à faire grâce à l'Internet.

#### **b. L'évaluation des sources**

Par rapport aux **sources sur Internet**, trois des interviewés de Talca font référence à la crédibilité des sources. Andrea et don Luis disent savoir faire la différence entre les sources officielles et les sources non officielles, ils attribuent plus de crédibilité aux sources officielles, évidemment. Andrea illustre la situation en faisant référence aux blogues.

« Ça dépend de chacun, et des portails, c'est-à-dire, **si je visite un blogue, je sais qu'il y a 50 % des possibilités que les sources ne soient pas crédibles**, mais si je visite une page du gouvernement, elle me donne de la sécurité. » (Andrea, Talca)

« J'utilise Google, et je complète avec Encarta, qui est le plus crédible pour moi. **Encarta est une entreprise sérieuse**, j'imagine qu'elle donne une véritable information. » (Don Luis, Talca)

Catalina n'a pas d'opinion concrète étant donné qu'elle se sert seulement du *chat* pour le moment. La señora Rosa n'avait, quant à elle, jamais pensé à ce sujet.

« Je ne doute jamais des sites que je visite, **je ne cherche jamais ailleurs, par exemple, pour vérifier, mais je vais le faire peut-être, maintenant qu'on**



**parle de ça...** Je suis confiante, si vous me dites quelque chose, je vais vous croire, vous pouvez mentir, mais je vais vous croire. » (Señora Rosa, Talca)

Les réflexions sur le sujet des deux femmes plus âgées de notre groupe peuvent être comprises dans le cadre de vie des interviewés; elles n'ont pas besoin, par exemple, de faire des travaux scolaires où la source devrait être évaluée. Ce manque de remise en question par rapport aux sources d'information sur Internet est aussi vrai chez les personnes qui ont plus d'expérience.

### **c. Les aspects marquants d'Internet**

L'aspect positif le plus souvent soulevé, comme nous l'avons vu, est la possibilité illimitée d'accès à l'information. Par contre, pour les usagers du télécentre de Talca, la réaction la plus spontanée sur les **aspects négatifs d'Internet** est l'existence de la pornographie dans le réseau, et de la possibilité que surtout les mineurs y aient accès. Même s'il y a une critique quant à l'existence de la pornographie, le problème se pose toujours pour les interviewés à cause de l'accès possible des enfants. Cette idée est ratifiée par señora Rosa.

« Il y a des choses que je n'aime pas... par exemple l'exhibition de gens nus, ça, je n'aime pas... Les enfants, je parle des enfants, parce que si on parle des adultes, ce n'est pas grave, chacun fait ses choses, mais plutôt pour les enfants, ça je n'aime pas. » (Señora Rosa, Talca)

Andrea semble suivre la même ligne de pensée lorsqu'elle signale que 'l'Internet en soi ne peut pas filtrer à partir des critères de chacun'.

« Je n'aime pas la filtration d'information pour les enfants, ça me semble un peu... parce que si tu penses qu'il suffit d'un mot pour qu'apparaissent 50 000 options... **Je parle de la pornographie et de la violence, des images qui impactent le plus les enfants. Je pense qu'il y a un manque d'éducation chez les adultes pour qu'ils filtrent eux-mêmes tout ça.** » (Andrea, Talca)

Don Luis aussi fait référence à la responsabilité des adultes en ce qui concerne l'accès des enfants à des pages qu'ils n'aimeraient pas qu'ils visitent, mais il reconnaît que cette

possibilité de contrôle est limitée, non seulement par le volume d'information mais par le fait que les enfants maîtrisent très bien et rapidement la technologie.

« On peut essayer de contrôler, on peut avoir des pages dans l'ordinateur qu'on ne veut pas que les enfants visitent, mais il y a tellement de façons, et **les enfants connaissent tout, alors il leur est très facile d'entrer sur des pages qu'on veut leur interdire**, on ne passe pas les 24 heures du jour à contrôler. » (Don Luis, Talca)

Il signale aussi le fait de ne pas pouvoir contrôler ce qu'il reçoit.

« Une chose négative est le fait que je ne peux pas toujours contrôler ce que je reçois de l'extérieur... par exemple, le *chat*, on peut communiquer avec une autre personne et cette personne peut dire n'importe quoi, elle peut vous manquer de respect et on ne peut rien faire... » (Don Luis, Talca)

Pour sa part Catalina s'inquiète du fotolog<sup>46</sup>, du fait que ses filles montrent leur intimité et le danger que ça peut amener à travers ce type de sites. Avec ce genre de constatations et la réponse de leurs filles on peut constater clairement le regard différent et parfois opposé des générations sur l'usage des TIC.

« Il y a des choses négatives. **Toute la pornographie pour les enfants et les fotologs connus, je trouve ça dangereux. Ma fille la plus âgée pense qu'il s'agit de soucis de vieille et elle me dit qu'on est toujours exposé aux autres**, mais je pense qu'on s'expose davantage que dans d'autres situations. C'est comme ouvrir la porte de ta chambre (elle fait référence au fotolog). Qu'est ce qu'ils publient ? Ils mettent des photos, des photos avec ses amies, et elles montrent des choses personnelles, mais elles ne voient pas le danger, elles disent qu'elles sont toujours exposées. Alors, **je pense que sur Internet, il y a beaucoup d'information, mais il y a aussi beaucoup de malades** » (en parlant du *chat*) (Catalina, Talca)

Bref, chez nos interviewés, il n'y a pas de critiques de la technologie en tant que telle, toutes les déclarations faisant référence à ce qu'ils considèrent un mauvais usage de la technologie. De plus, il n'y a pas de questionnement par rapport à la pornographie qu'on peut trouver sur Internet. Par contre, ils critiquent la possibilité du visionnement de

---

<sup>46</sup> Fotolog est défini par ces concepteurs comme « un journal intime de photos on line » ou un « blog photo ». <http://info.fotolog.com/aboutus>

celle-ci par les enfants. Nous pensons qu'à travers ce genre de déclarations, les adultes accomplissent un rôle octroyé socialement de protection des plus jeunes. Par contre, on constate en même temps un sentiment d'infériorité par rapport à l'expertise des enfants pour utiliser les ordinateurs.

#### **d. Les usages des autres**

En ce qui concerne la catégorie **les usages des autres**, le portrait est assez riche et varié et les personnes nous racontent ce qu'elles savent de ce que font leurs proches, ce qu'elles pensent qu'ils font et ce qu'elles entendent dire que les gens font (en général) avec Internet. Il est très intéressant de voir que les usagers ont toujours une opinion par rapport aux usages des autres, et qu'ils semblent être au courant de ce que font les personnes qui les entourent. D'ailleurs, pour les adultes qui ont des enfants, la réflexion la plus répandue est l'utilisation d'Internet comme outil d'étude (source d'information) avec les bonnes et mauvaises pratiques que ça entraîne.

Ainsi, *señora* Rosa se méfie du comportement des enfants quant à l'utilisation de l'Internet et elle doute de la capacité des parents d'établir des limites dans l'usage.

« Vous voyez que les enfants se passent les informations entre eux, et ils font comme s'ils dormaient, mais après que les parents se soient endormis ils se lèvent, se connectent et regardent tout ce qu'ils veulent... » (Señora Rosa, Talca)

Cette idée est ratifiée par Catalina lorsqu'elle fait référence à son neveu qui est capable de jouer à des jeux en ligne jusqu'à tard la nuit. Elle critique l'attitude des parents et le manque de contrôle que ceux-ci ont sur leur enfant. Elle dit que, à sa place, elle obligerait ses enfants à se débrancher tôt le soir s'ils doivent aller à l'école le lendemain.

« **Chez ma sœur**, il y a deux ordinateurs, mon neveu est en train de *chater* et ses frères en train de jouer dehors, ou des fois un ami arrive et les deux jouent chacun son jeu... **ils sont toute la soirée là-bas**, et des fois **jusqu'à 5 heures du matin en train de jouer !** Mais là, il y a l'importance du père, il est possible qu'ils ne t'obéissent pas et ne quittent pas l'ordinateur, mais il y a des limites aussi, parce que **si je vois que mes filles sont debout jusqu'à trois heures du**

**matin et qu'elles doivent aller à l'école, il faut qu'elles se déconnectent !.. »**  
(Catalina, Talca)

Catalina critique aussi la façon des enfants de faire les devoirs à l'aide d'Internet. D'après elle, les enfants – camarades de ses filles – sont capables d'imprimer l'information directement des sites Web sans la traiter, ce qui n'est pas toujours corrigé par les professeurs responsables des cours. Mais ici, il s'agit d'une critique non seulement des enfants, mais aussi des professeurs qui ne corrigent pas la situation et qui deviennent complices d'une mauvaise pratique.

« Maintenant, pour faire les devoirs, ils te donnent les sites Internet (les professeurs à l'école), pas comme **avant, quand il fallait aller à la bibliothèque** si tu n'avais pas d'encyclopédie à la maison. Alors maintenant les enfants te disent, 'il faut que j'aille au cyber parce qu'il faut que je fasse mes devoirs'. Ça arrive aussi dans l'éducation primaire, alors ils leur donnent la page (Web) qu'il faut visiter et qu'est-ce qu'ils demandent les professeurs? Ils demandent aux enfants de copier à la main, qu'ils écrivent le travail dans le cahier – pour qu'ils fassent quelque chose, ou qu'ils ajoutent quelque chose ou qu'ils rédigent autrement, pourquoi? Parce que **les gamins vont, ils cherchent les pages, ils impriment et ça y est! Le travail est prêt!...** Je pense que les professeurs engagés demandent un peu plus, mais ceux qui font seulement leur travail, ils s'en foutent... » (Catalina, Talca)

Catalina doute aussi de l'intérêt des enfants à pousser leurs recherches. À partir de ces déclarations, nous pensons que Catalina octroie beaucoup d'importance aux possibilités que donne l'Internet.

« **Les enfants ne profitent pas beaucoup d'Internet, ils cherchent ce qu'on leur demande**, un point c'est tout, ils ne vont pas plus loin, ils ne cherchent pas l'information, il est rare que les enfants cherchent davantage d'information ou qu'ils soient intéressés à lire un livre, je pense que les enfants sont plus intéressés à jouer et à *chater*. » (Catalina, Talca)

Catalina fait aussi référence à l'utilisation d'Internet pour faire des rencontres.

« Il y a des gens solitaires qui se dédient à *chater*, et ils sont à la maison et naviguent et draguent et trouvent un mari ou un amant et tout sur Internet... **il y a des gens solitaires qui s'enferment dans l'ordinateur et qui ont une vie virtuelle plus émouvante que celle qu'ils ont dans la vie (réelle)**, et ça arrive aux hommes et aux femmes. » (Catalina, Talca)

Finalement, don Luis, même s'il n'a pas une réflexion normative explicite par rapport aux usages d'Internet, associe la technologie à une source d'information importante pour que les enfants fassent leurs devoirs. Il n'a pas de jugement par rapport aux activités réalisées par ses enfants, car il se limite à énumérer ce qu'ils font en plus de l'utiliser comme outil d'étude. Selon ses propos, il semble voir la possibilité d'un équilibre entre les activités ludiques (chat, fotolog, etc.) et les responsabilités de l'école.

« Toujours, lorsqu'ils ont besoin d'une information (les enfants) ou de faire un travail, le site le plus important est Encarta, on y trouve toujours l'information dont on a besoin. **Chaque personne, selon ses intérêts, cherche ce qu'il veut.** Par exemple, ma deuxième fille est intéressée au *chat* avec cette histoire du fotolog, toute la journée elle est avec ses amies, elle est en train de communiquer. L'autre aime utiliser le courriel, *chater*, et le plus petit aime chercher tout ce qui est relié au soccer, par exemple il est fanatique de Ronaldinho, alors toute l'histoire de Ronaldinho<sup>47</sup>, les souliers de soccer, les chemises, tout ça, il le cherche sur Internet. » (Don Luis, Talca)

Chez Andrea il n'y a pas de déclarations qui puissent faire partie de cette catégorie.

Les opinions des usagers, surtout des femmes, montrent l'existence d'une certaine réflexion normative sur ce qu'on devrait faire et ce qu'on ne devrait pas faire avec la technologie. Ce jugement semble cohérent avec l'opinion d'Internet que nous venons de voir où les adultes évaluent les usages des plus jeunes et sont intéressés à contrôler l'accès à des sites qui abordent certains sujets, dont surtout la pornographie.

#### 4.3.2.4. L'importance du télécentre dans la communauté

En ce qui concerne les **aspects communautaires**, au télécentre de Talca on ne pourrait pas dire qu'il s'agit d'un aspect très marqué, dans le sens, par exemple, où la visite au télécentre aurait déclenché un intérêt pour participer davantage à la vie communautaire. En plus, il est difficile de parler de communauté étant donné que le télécentre se trouve au centre d'une capitale régionale qui reçoit des visiteurs de ses différents villages. Le

---

47 Jouer de soccer (football) brésilien considéré comme un de meilleurs au monde. Il ne faut pas le confondre avec le portugais Cristiano Ronaldo, lui étant.

télécentre de Talca n'appartient pas à une organisation communautaire; au contraire, il a été conçu comme centre d'accès à l'Internet par une organisation assez centralisée. La seule référence que nous pouvons lier à une dimension communautaire est la possibilité d'accès qu'il donne aux personnes qui ne peuvent pas payer une connexion à domicile.

**« Je pense que oui (que le télécentre est important dans la communauté) parce que beaucoup de personnes que je connais, au moins les amis de mes filles, viennent ici aussi. Pour les mêmes raisons que je vous ai dites, parce qu'en plus d'être un endroit pas cher, il y a de bonnes équipes, le service est bon... il n'y a pas de problème, on vient chercher l'information qu'on veut, on la trouve et on est dans un endroit confortable. Je parle du télécentre principalement avec ma famille... et des fois avec les gens de mon travail, ils me demandent où se connecter à Internet et je leur dis toute de suite ici, je conseille le télécentre pour les raisons que je vous ai dites. »** (Don Luis, Talca)

Catalina fait aussi référence au besoin de promouvoir le télécentre chez la population pour qu'il soit davantage connu. Ce fait montre son intérêt pour que d'autres personnes visitent le télécentre et profitent d'Internet.

**« Je pense qu'ici il manque de publicité, parce que ce n'est pas cher, peut-être des fois la connexion est lente, selon ce que me disent mes filles. Pour moi ce n'est pas lent, mais pour elles tout est rapide... Je trouve qu'il manque de publicité; peut-être que beaucoup de gens ne le voient pas, ne savent pas, qu'ils pourraient venir faire un cours, ou qu'il est moins cher que les cybers. »** (Catalina, Talca)

La critique la plus importante, faite par don Luis et la *señora* Rosa, vient du fait que des cours plus avancés n'existent pas, ils déplorent que ces cours soient destinés seulement aux plus jeunes. Ce fait montre l'intérêt de continuer à avancer dans les connaissances qu'ils ont jusqu'à maintenant. Parfois ils se sont sentis discriminés par rapport aux politiques du télécentre.

**« Il devrait y avoir des ressources plus avancées pour nous enseigner à utiliser de meilleure façon les outils disponibles; il ne devrait pas y avoir de restrictions. L'autre fois, je voulais m'inscrire à une séance de formation, mais ils m'ont dit que non, que le cours était destiné aux jeunes de moins de 21 ans... Je ne sais pas, mais on a tous besoin de choses nouvelles. Je suis quelqu'un de lucide, je veux m'actualiser. »** (Don Luis, Talca)

**« Je pense qu'il devrait y avoir plus de cours, ne pas rester avec la base, seulement, ils nous laissent comme un enfant à qui on donne un bonbon, mais seulement un, mais qui reste en attendant le prochain, et celui-ci n'arrive**

jamais... **Ils devraient offrir des formations plus avancées.** » (Señora Rosa, Talca)

En somme, nous pouvons voir que le télécentre à Talca est valorisé principalement comme lieu d'accès à l'Internet. Les usagers apprécient également la qualité de l'équipement et le service donné par les responsables qu'ils considèrent un élément clé dans le processus d'appropriation de la technologie.

Après avoir présenté les résultats des responsables et des usagers du télécentre de Talca, nous allons voir ceux du télécentre El Encuentro à Santiago, le dernier que nous avons visité.

#### 4.4. Le télécentre El Encuentro, Lo Hermida, Santiago

Le télécentre *El Encuentro* se situe dans un quartier appelé Lo Hermida, dans la municipalité de Peñalolén, au sud-ouest de Santiago avec une population de 240.000 personnes. Lo Hermida est un quartier populaire qui est né dans les années 60, le résultat de prises de terrain. Le quartier a évolué beaucoup ces dernières années en ce qui concerne l'infrastructure mais reste un secteur avec des familles à faible revenu. Le centre est administré par La Corporation El Encuentro. Il s'agit d'une entité privée qui se finance avec les donations des particuliers et la vente de certains services spécialisés.

**Tableau 16. Caractéristiques démographiques de Peñalolén (Santiago)**

Population (estimée 2007)	240.423
Densité de population par K2	4.435,85
Pourcentage population urbaine	100%
Superficie (K2)	54,20
Pourcentage de la population par rapport à la population régional	3,60
Pourcentage de la population sous le seuil de la pauvreté	8,66
Indice développement humain <i>comunal</i> *	52

Source : Sous secrétariat de développement régional, Subdere, gouvernement du Chili.

\* Source : PNUD Chile (2006). L'étude inclus 341 *comunas* de 345 qui existent au Chili.

#### 4.4.1. Les responsables de El Encuentro

Dans les lignes qui suivent, nous allons présenter les données obtenues à partir des entrevues avec les responsables. La responsable officielle est Jaco, mais nous allons inclure dans cette partie quelques déclarations du responsable du réseau des télécentres, José, étant donné sa participation dans les activités quotidiennes du télécentre et sa proximité avec les usagers.

##### a. Les fonctions des responsables

La fonction principale de la responsable est d'aider les personnes qui ne savent pas comment utiliser l'ordinateur ou l'Internet. Elle signale qu'elle les aide parfois sans se déplacer à l'ordinateur que les visiteurs sont en train d'utiliser. Pour elle, il s'agit d'une technique pour les obliger à prendre des risques, en faisant eux-mêmes les démarches.

« Lorsque les gens font des formations ici, ils viennent ici et nous **on les aide à se souvenir de ce qu'ils ont appris**. Les étudiants aussi, **on les aide à chercher de l'information pour faire leurs devoirs**, tout le monde ne le sait pas, il y a des gens qui ont peur d'entrer sur Internet. Moi, je les aide, et des fois je leur dis ce qu'il faut faire depuis mon poste de travail, comme ça ils font eux-mêmes les choses, ils disent qu'ils ont peur de briser l'ordinateur. » (Jaco, Santiago).

Jaco est aussi la personne chargée des formations. Elle nous dit que pendant l'été (les vacances des étudiants), le centre offre des séances de formation principalement aux plus jeunes.

« Nous, on fait des séances de formation pour les jeunes de 15 ans et plus... **Pendant l'été, on fait des formations** pour ouvrir un compte et utiliser les courriels, pour apprendre à jouer, des choses **pour attirer l'attention des jeunes**. Des fois on fait des cours plus individuels, des fois une mère arrive avec sa fille de 8 ans, on fait un cours seulement à la fille, on lui apprend à faire fonctionner l'ordinateur. » (Jaco, Santiago)

En plus de sa présence, Jaco nous informe de l'existence de jeunes bénévoles qui aident les visiteurs à utiliser les ordinateurs. Il s'agit de jeunes qui connaissent bien les ordinateurs. Avant, les bénévoles devaient avoir terminé le secondaire pour travailler



dans le centre, mais maintenant ils engagent des jeunes parfois préadolescents qui établissent une très bonne relation avec les usagers.

**« Nous avons aussi des bénévoles, des jeunes, ils peuvent avoir 10 ou 12 ans. Ils ont appris ici et d'autres à l'école, ils aident à faire les lettres, les impressions, tout ça. »**

*Interviewer : Et qu'est ce que disent les adultes d'être aidés par des jeunes comme ça?*

**« Rien, ils les appellent, eux-mêmes. On avait pensé aussi engager une personne âgée pour être à la caisse, pour que les gens sachent qu'ici on admet toutes sortes de personnes. »** (Jaco, Santiago)

En somme, la responsable a les mêmes tâches que dans les autres télécentres. Ce qui est intéressant ici est la participation de très jeunes personnes qui partagent certaines tâches avec la responsable principale ou des fois la remplacent. La participation de ces jeunes montre la confiance placée en eux et l'intégration du centre avec la communauté.



**Photo 13. Le bâtiment de la Corporation El Encuentro dans le quartier Lo Hermida à Santiago.** Au premier étage se trouve le télécentre et une salle d'événements. Au deuxième, se trouve la salle de formation et au troisième, les bureaux administratifs et le bureau de la radio communautaire.

## **b. Les normes du télécentre**

Pour Jaco, la seule norme explicite au télécentre est de ne pas regarder de pornographie sur le Web.

**« Les gens peuvent faire tout ce qu'ils veulent, sauf regarder de la pornographie, il y a des limites, si je vois quelqu'un qui est en train de le faire je lui dis qu'il ne peut pas et qu'il doit quitter, les ordinateurs sont là pour apprendre, pas pour faire des choses qu'il ne faut pas faire. »** (Jaco, Santiago)

Jaco signale que l'ambiance du télécentre est en général très agréable, que les gens se connaissent entre eux, et que si quelqu'un a un comportement qui sort du commun, il va être critiqué par le groupe.

**« Les personnes (qui viennent ici) sont toutes différentes, il y a certains qui sont plus "lourds" et d'autres très sympathiques. En général, si quelqu'un qui arrive pour la première fois n'a pas le meilleur comportement, les autres vont le censurer. Il y a beaucoup de respect entre les usagers et le télécentre, il n'y a jamais de problèmes. »** (Jaco, Santiago)

La seule norme explicite de ne pas regarder pornographie est celle de tous les télécentres. Ce qui est intéressant de soulever est la pression que pourrait exercer le groupe devant un comportement critiquable. Ce fait montre une probable appropriation des jeunes qui viennent plus souvent au centre, qui se sentent à l'aise de censurer les comportements de ceux qui dépassent les limites permis. La responsable doit en même temps faire preuve de fermeté pour exiger le comportement adéquat.



**Photo 14. L'intérieur du télécentre El Encuentro.** La deuxième fois que nous avons visité le télécentre la salle principale d'accès à Internet venait d'être rénovée. Ils avaient changé aussi les écrans.

### c. Les caractéristiques de la communauté servie par le télécentre

Le télécentre Lo Hermida se trouve dans un secteur populaire à Santiago. La responsable, Jaco, se limite à nommer les quartiers qui existent à l'intérieur de la municipalité où s'insère le télécentre, elle nomme aussi les quartiers des usagers qui viennent d'ailleurs.

« Il y a des gens qui viennent de Puente Alto, Estación Central, ils viennent, utilisent, et après ils partent. En général, les gens qui viennent ici sont de la municipalité (Peñalolén). Il y a des secteurs à Peñalolén, Lo Hermida, La Faena, Viña Cousigno, El Valle... » (Jaco, Santiago)

De son côté, José Baeza, le responsable du réseau, fait une description d'ordre social et économique du quartier où s'insère le centre, en signalant qu'effectivement il s'agit d'un milieu avec des foyers à faible revenu. D'après lui, on peut trouver des personnes qui vivent de la collecte de carton et des petits entrepreneurs, des personnes qu'il appelle pauvres, parce qu'elles ne peuvent pas satisfaire leurs besoins de base ou qui sont surendettées.

Il est intéressant de constater que les descriptions du quartier ne sont pas très approfondies par les interviewés. Il y a une grande différence, par exemple, avec l'expérience vécue à San Rosendo, probablement parce que ce dernier est un secteur plus petit et moins stigmatisé socialement que Lo Hermida. Étant donné que nous voulions principalement obtenir le point de vue des responsables, nous n'avons pas approfondi ici, à partir d'autres sources, quant aux caractéristiques du secteur.

#### **d. Les caractéristiques des visiteurs du télécentre**

En ce qui concerne les visiteurs du télécentre, Jaco affirme que ceux qui viennent le plus souvent sont des jeunes du secondaire, même si elle reconnaît qu'il y a des gens de tout âge. D'une façon plus spécifique, José Baeza signale que les jeunes qui viennent au télécentre, et surtout ceux qui s'impliquent dans la corporation, sont des jeunes qui appartiennent à un milieu défavorisé.

**« Les jeunes qui viennent ici sont des personnes qui veulent améliorer leur vie. Il s'agit de jeunes qui se rejoignent au coin des rues sans rien à faire, mais qui se rendent compte qu'ils peuvent faire quelque chose d'autre. »** (José Baeza, Santiago)

Baeza affirme aussi que les jeunes en général appartiennent à des familles dysfonctionnelles (sans père, père alcoolique, etc.); alors le télécentre, en tant que milieu humain, devient aussi un soutien affectif pour ces jeunes.

**« Les jeunes (et les bénévoles) qui viennent ici en général sont des personnes qui viennent d'une famille qui n'est pas bien constituée. Les jeunes souffrent parce que leurs parents ne sont pas là ou même la famille, ou les pères se sont séparés... Ici, ils trouvent un groupe d'amis qui s'appuient entre eux. Il y a des bénévoles qui sont partis mais qui reviennent, surtout à cette époque de l'année (fin de l'année), ou restent en contact avec les nouveaux par email. Il est difficile pour les jeunes de partir, et lorsqu'ils partent, ils apprécient le fait d'avoir eu une expérience ici. »** (José Baeza, Santiago)

Il est intéressant de constater que le regard sur les visiteurs est différent entre la responsable du télécentre et José, le responsable du réseau de télécentres. La première fait seulement une description de ce qu'elle voit tous les jours; par contre José a une vision plus large qui situe les visiteurs dans le milieu social auquel ils appartiennent. De

plus, il laisse entrevoir l'esprit social du projet et montre l'engagement envers l'amélioration de la qualité de vie des jeunes d'un milieu défavorisé.



**Photo 15. Une autre vue du télécentre El Encuentro**

#### **e. Les usages des visiteurs**

En ce qui concerne les usages des visiteurs, Jaco nous informe que les activités réalisées à l'aide de l'ordinateur et d'Internet sont très liées à l'âge des personnes. Ainsi, par exemple, les adultes privilégient la communication avec leurs familles.

**« Les adultes viennent communiquer avec les enfants qui sont ailleurs, ils viennent pour envoyer des courriels, et des fois ils viennent et nous demandent de l'aide pour faire un travail. »**

*Interviewer : Comme quoi?*

« Faire des lettres, les aider à ouvrir le courrier, des fois, ils ne savent pas très bien le faire, alors ils nous demandent de l'aide. » (Jaco, Santiago).

Les plus jeunes font les travaux qui leur sont demandés à l'école, ils viennent pour utiliser les outils de communication et pour se divertir.

**« Les plus jeunes sont intéressés à chercher de l'information pour faire leurs devoirs, viennent *chater*, regarder leur fotolog et utiliser Messenger. Les enfants viennent jouer, seulement jouer... »** (Jaco, Santiago)

En somme, les usages qui font les visiteurs selon la responsable ne sont pas si différents que ceux que nous avons vus ailleurs. Il est intéressant de constater qu'elle commence la description des usages en associant les activités avec la technologie et l'âge des usagers. Nous avons constaté ce genre de différences dans tous les centres que nous avons visités.

#### **f. Les problèmes des usagers**

Ni Jaco ni José Baeza n'ont fait référence aux problèmes des usagers pour se servir de l'ordinateur, ni pendant leur processus d'apprentissage. Jaco a fait référence une fois à la demande d'aide de certains usagers qui ne savent pas comment réaliser quelque chose, mais nous ne pouvons pas supposer que ce fait soit considéré comme un problème.

#### **g. L'opinion des visiteurs sur le télécentre selon les responsables**

En ce qui concerne l'opinion des visiteurs par rapport au télécentre, il nous semble très intéressant de constater que Jaco réfère à certains groupes qui font justement l'objet de politiques d'inclusion numérique, de groupes qui n'utilisent pas 'naturellement' ces technologies : petits entrepreneurs, personnes âgées et femmes au foyer. D'après Jaco, toutes ces personnes se sentent très satisfaites d'avoir la possibilité d'apprendre à utiliser la technologie du télécentre.

**« Les gens disent que c'est quelque chose de très bon, qui a aidé la communauté parce qu'il y a des gens qui ne savaient rien et qui ont appris, les petits entrepreneurs, par exemple. Et les *grands-parents* aussi, qui ont appris et se sentent considérés, parce qu'il y a beaucoup de *grands-parents* qui ont peur, qui pensent qu'ils ne vont pas apprendre, **ici on a beaucoup de patience. Il y a aussi les femmes au foyers**, qui étaient enfermées chez elles, elles sont venues **ici et sont très reconnaissantes d'en avoir eu la possibilité**, elles disent que comme ça elles sont sorties de la maison, que le cours a été très utile et qu'elles se sont fait des amis par Internet, elles se distraient avec ça. »** (Jaco, Santiago)

Il est intéressant de voir comment Jaco n'inclut pas les jeunes parmi le public cible et parmi ceux qui auraient donné une opinion sur le centre. Ce fait s'explique parce que les jeunes, en plus d'avoir accès à l'école, peuvent se débrouiller plus facilement que les adultes avec les ordinateurs. Jaco fait plutôt référence aux personnes qui ne viennent pas 'naturellement' au télécentre. L'importance de la participation des femmes au foyer, soulevée par la responsable, se constate encore une fois dans l'échantillon.



**Photo 16. Salle de formation du télécentre El Encuentro**

#### **h. Les différences avec un cybercafé**

Pour Jaco, la différence principale entre un cyber et le télécentre est le service offert. Jaco signale que si une personne a besoin d'aide, cette personne devient la priorité parmi ces activités. D'après elle, dans son travail, la priorité est donnée aux gens, aux usagers. Elle arrive à dire qu'ils sont plus importants que les responsables eux-mêmes.

« Je suis allée dans plusieurs cybercafés et je ne les aime pas. **Tu arrives et ils te disent 'occupez le 5' mais si les gens ont besoin d'aide, ils ne les aident pas.** Je suis allée, et il y avait des gens assis à côté de moi qui se sont levés et sont partis parce qu'ils ne savaient pas comment l'utiliser. Ils partent parce que le gars était en train de jouer et qu'il s'en fout... **Ici, c'est très différent, nous on doit arrêter de faire ce qu'on est en train de faire pour aider les gens.** »  
(Jaco, Santiago)

Jaco souligne aussi un autre aspect : la question des ressources. Elle reconnaît que les ressources technologiques des cybers sont normalement supérieures à celles du télécentre.

**« Il est vrai que dans les cybers il y a plus de ressources, l'imprimante, le numériseur, mais il n'y a pas le service que nous donnons. »** (Jaco, Santiago)

La différence avec le cybercafé est toujours expliquée par un aspect qualitatif, dans le sens que le télécentre a un but social dans lequel la responsable est engagée. La reconnaissance d'une certaine infériorité technologique du télécentre est une constante qui se répète, mais, selon ce que nous avons vu, n'empêche pas l'accomplissement des objectifs des centres.

#### **4.4.2. Les usagers de El Encuentro**

Dans ce télécentre, nous avons rencontré quatre personnes, Lucia, Gonzalo, Daniela et Juliana dont ses caractéristiques principales paraissent au Tableau 17 « Les usagers du telecentre El Encuentro ». Il faut rappeler que les trois femmes sont arrivées au télécentre pour suivre une formation et elles sont restées par après comme bénévoles au centre. Le garçon est le seul qui a commencé comme bénévole mais il peut être considéré également comme un usager.



**Tableau 17. Les usagers de el Encuentro**

Nom	Contexte familial	Occupation
Lucia	22 ans, habite avec ses parents; elle a 3 frères et sœurs.	Elle a fini le secondaire et après elle a travaillé. Maintenant elle travaille comme bénévole au télécentre, où elle s'est spécialisée en hardware.
Gonzalo	17 ans, habite avec sa famille.	Étudiant au secondaire, il travaille le matin comme responsable bénévole du télécentre, remplaçant la responsable titulaire.
Daniela	34 ans, habite dans le quartier avec ses deux enfants de 10 et 15 ans	Elle cherche un emploi. Travaille comme bénévole dans le télécentre où elle est arrivée à faire un stage dans le cadre d'une formation.
Juliana	Dans la trentaine, elle habite avec sa famille (parents et sœur), dans le même quartier du télécentre.	Elle est technicienne pharmaceutique, elle est au chômage. Elle veut devenir psychologue. Elle travaille comme bénévole dans le télécentre.

#### 4.4.2.1. Le processus de rapprochement à l'Internet

##### a. Les représentations d'Internet avant de l'utiliser

Des quatre usagers, le seul qui avait des connaissances préalables de l'Internet était le garçon du groupe; pour les trois femmes, l'Internet ne faisait pas partie de leur vie avant de se rendre au télécentre. Ainsi, au moment de parler des représentations qu'elle avait d'Internet, Lucia signale qu'elle n'était pas vraiment intéressée. Elle se demandait tout le temps comment les gens pouvaient passer tellement de temps à naviguer. Elle reconnaît, par contre, qu'elle avait une certaine curiosité pour la partie physique de l'ordinateur. Maintenant qu'elle travaille avec les ordinateurs de la corporation *El Encuentro*, elle trouve l'Internet nécessaire à ce qu'elle fait.

« **Pour moi c'était quelque chose de plate. Internet ne m'intéressait pas, mais monter un ordinateur, oui.** Je ne voyais pas le sens de naviguer sur l'Internet, bon, mais maintenant oui, parce que je travaille dans le soutien technique des ordinateurs et je vais chercher l'information pour les réparer... »  
(Lucia, Santiago)

Gonzalo pour sa part, signale que pour lui l'Internet était la même chose qu'aujourd'hui, un réseau universel. Étant donné qu'il est très jeune (17 ans), nous pouvons penser qu'il n'y a pas un « avant » et un « après » dans sa vie par rapport à cette technologie; il a grandi avec cette technologie présente. Il a profité des programmes d'intégration de l'informatique dans les écoles publiques, développés depuis quelques années au Chili. En fait, nous allons voir plus tard qu'il a appris à utiliser l'ordinateur et à naviguer sur Internet à l'école. Il s'agit du seul interviewé de notre échantillon qui a vécu cette expérience.

Juliana, quant à elle, associait l'Internet à quelque chose de plus rapide et utile que les médias traditionnels pour communiquer, ce qui peut être perçu comme un regard positif envers la technologie. Par contre, elle exprime un point de vue négatif en disant qu'elle pensait qu'avec l'ordinateur, on allait utiliser moins la tête. Daniela, finalement, s'attarde à l'accès; pour elle l'Internet c'était quelque chose d'inaccessible.

« J'imaginai que c'était quelque chose de très difficile à apprendre, ça me faisait peur, **je pensais que c'était pour le gens qui avait plus d'études**, que c'était quelque chose qui n'était pas accessible pour les gens qui habitaient dans des quartiers populaires » (Daniela, Santiago).

En somme, seulement le plus jeune du groupe avait une idée claire de ce qu'était Internet avant de fréquenter le télécentre, sûrement parce qu'il l'a intégré rapidement une fois qu'il y a eu accès. Par contre, à partir de l'entrevue, nous ne pouvons pas trouver des représentations de l'Internet préexistantes à sa première utilisation. Il y a un lien à faire avec la jeune femme de Talca qui utilise Internet depuis son existence au niveau commercial. Les autres personnes à El Encuentro ont connu plus tard la technologie et auparavant avaient un regard plutôt négatif, perception qui ne les a pas empêchés de l'utiliser à un moment donné.

## b. D'autres expériences avec l'Internet avant de fréquenter le télécentre

Comme nous l'avons dit, Gonzalo a appris à utiliser l'ordinateur à l'école. Un peu plus tard, il s'est joint à la corporation pour travailler comme bénévole. Disons que son expérience d'apprentissage et son expérience à la corporation sont relativement parallèles. C'est pour cette raison que dans son cas, nous ne pouvons pas parler « d'autres expériences » avant de commencer à utiliser l'ordinateur. Les 3 femmes, par contre, avaient eu d'autres expériences, surtout au secondaire. Lucia, par exemple, a eu l'occasion de suivre des cours au lycée mais n'en a pas vraiment profité.

« **Quand j'étais au lycée, je ne m'y intéressais du tout.** Il y avait 7 ordinateurs dans la salle d'informatique, ou 6, je ne me souviens pas, et tout le monde entrait comme ça, plaf! Et moi, **je préférais sortir de la salle parce qu'il y avait comme 4 élèves par ordinateur.** En plus le prof disait clairement : 'celui qui veut peut rester et les autres peuvent sortir de la salle', alors, étant donné qu'il n'y avait pas une punition, je préférais sortir, la salle était un chaos, ce n'était pas agréable, je sortais bavarder. » (Lucia, Santiago)

Juliana n'a pas eu d'accès aux ordinateurs au lycée au début des années 90, mais elle avait pris des courses au télécentre vers 2003 – 2004. De plus, sa sœur avait un ordinateur connecté à l'Internet à la maison où elle habitait, mais elle ne s'en servait jamais. Dans le cas de Daniela, elle a eu des cours d'informatique au lycée où elle a appris principalement à dactylographier. Plus tard, son frère lui a expliqué comment utiliser l'Internet.

« Moi, **j'adorais l'émission Rojo**, je la regardais avec mon frère qui m'a expliqué comment **visiter le site de l'émission**, je participais... j'étais dépendant de *Rojo*, **ça a été la première fois que je suis entré sur Internet**, je téléchargeais des photos, c'est comme ça que j'ai connu Internet » (Daniela, Santiago)

Nous pouvons constater à l'aide de leurs déclarations que pour les trois femmes interviewées leur première expérience au lycée n'a pas déclenché un intérêt pour continuer à utiliser l'Internet; elles n'avaient pas à ce jour intégré la technologie dans leur vie. Il faut dire que les deux plus âgées appartiennent à la première génération qui a eu une formation en informatique au lycée, époque où les ressources dans les écoles publiques étaient plus déficientes.

### c. La façon d'apprendre l'existence du télécentre

Lucia a connu l'existence du télécentre à partir de l'information donnée par une voisine. Elle nous a dit qu'à ce moment elle était plus intéressée à l'informatique qu'auparavant. Pour cette raison, elle a pris un cours d'alphabétisation numérique et est restée abonnée au télécentre jusqu'à maintenant.

« **Ma voisine m'a dit qu'il y avait des séances de formation en informatique à la Corporation *El Encuentro*.** Je ne connaissais pas la corporation, mais je suis venue, j'ai fait le cours pour les débutants et je suis restée jusqu'à maintenant. » (Lucia, Santiago)

Gonzalo, pour sa part, a connu l'existence du télécentre par sa mère. Celle-ci avait pris un cours d'alphabétisation numérique et lui a dit de venir se présenter comme bénévole, parce que le besoin était évident. Gonzalo a profité de l'expertise acquise au lycée, s'est présenté et a été accepté « tout de suite », comme il nous dit.

Juliana et Daniela sont arrivées au télécentre à partir d'une formation qu'ils ont suivie dans la municipalité. Elles avaient appris l'existence de cette formation dans le journal de la municipalité. Après cette formation, elles devaient faire un stage dans un centre (le telecentre *El Encuentro*) où elles ont continué à faire du bénévolat plus tard (après le stage).

Rappelons que Juliana connaissait déjà le télécentre parce qu'elle avait suivi auparavant une formation en informatique. Juliana ajoute aussi qu'elle connaissait le télécentre depuis longtemps parce qu'elle écoutait la radio communautaire présente aussi dans le centre, mais elle ne savait pas que c'était une corporation qui offrait le service d'Internet.

Comme nous pouvons le constater, le réseau interpersonnel a été très important pour connaître le télécentre et s'y rendre. Le lien entre la municipalité et la corporation El

Encuentro montre la synergie entre les différents organismes pour donner un service à la population du quartier dans le but d'améliorer leur qualité de vie.

#### **d. Les motivations pour utiliser l'Internet au télécentre**

Pour nos interviewés la motivation pour se rendre au télécentre ne s'exprime pas de façon explicite mais plutôt par une supposition qu'apprendre à utiliser ou maîtriser davantage l'Internet serait profitable pour leur vie. L'intérêt de Lucia pour l'informatique s'est vraiment développé pendant le cours d'alphabétisation. « Je pense qu'à ce moment j'ai senti de la curiosité », nous dit-elle. Elle avait envie d'apprendre et par la suite d'autres possibilités sont apparues, par exemple, devenir bénévole dans le centre. Dans le cas de Gonzalo, il avait appris beaucoup de choses au lycée, mais il nous dit : « Je voulais continuer à apprendre. » Pour Daniela et Juliana, le fait d'apprendre à utiliser l'Internet leur permettrait de trouver un emploi dans lequel cette technologie est nécessaire.

#### **e. Le processus d'apprentissage pour utiliser l'ordinateur et l'Internet**

Comme nous l'avons dit, Lucia a appris à utiliser l'ordinateur et l'Internet au télécentre. Elle a suivi trois cours et aussi un cours pour obtenir la licence ICDL, reconnaissance internationale dans la maîtrise des ordinateurs. Étant donné son intérêt démontré, la corporation lui a proposé de travailler comme bénévole dans l'axe du soutien technique, et aussi comme responsable de l'aide aux usagers, mais elle a choisi de travailler sur l'aspect technique de l'ordinateur seulement et a commencé à se former dans ce domaine.

**« Je suis entrée à la Corporation pour la formation. J'ai commencé avec les formations de l'OTEC, les cours débutant, intermédiaire, avancé, ça fait un an et demi. Après, j'ai fait la licence ICDL. Un peu plus tard, ils m'ont proposé de participer au projet social-technologique qui voit tout ce qui est lié au soutien technique, monter et démonter des ordinateurs, la configuration des PC, installation de réseaux, et ça, j'ai aimé parce que j'ai toujours aimé tout ce qui est lié aux pièces... (Lucia, Santiago)**

Pour travailler au niveau du soutien technique des ordinateurs, elle nous a dit qu'elle a appris en compagnie d'autres jeunes, parce qu'elle n'a pas eu de professeur; elle a tout appris à l'aide de recherches faites sur Internet sur les différents sujets :

« **Alors j'ai appris avec les gars** (dans l'atelier où ils réparent les ordinateurs), parce que là, nous n'avons pas de professeurs, là, on y va avec notre envie d'apprendre, **on apprend sur Internet**. Pour nous, **l'Internet est comme le professeur, nous, on demande à 'oncle Google'**... L'Internet pour nous c'est ça, on s'aide entre nous, on se pose des questions entre nous. » (Lucia, Santiago).

Gonzalo, pour sa part, a appris au lycée lorsqu'il avait à peu près 15 ans. Il nous a dit qu'en arrivant au télécentre la première fois, « j'en savais déjà beaucoup. » Il est intéressant de voir que Gonzalo restait avec le professeur d'informatique à l'école après le cours, pour continuer à apprendre, et ce de façon personnalisée, en contraste avec l'expérience de Lucia, qui sortait de la salle parce qu'elle n'était pas intéressée du tout.

Daniela a dû prendre des cours d'informatique à la corporation *El Encuentro*, dans le cadre de la formation qu'elle suivait. Elle et Juliana avaient pris un cours tous les jours pendant un mois et demi.

En somme, tous les interviewés de *El Encuentro* ont suivi des cours de formation en informatique au télécentre, personne d'entre eux n'a appris seul. Seulement le garçon est arrivé au centre avec une formation solide de l'école. On voit d'ailleurs chez lui un intérêt qui se démarque des autres pour apprendre.

#### **f. Les difficultés rencontrées dans le processus d'apprentissage**

En ce qui concerne les difficultés rencontrées dans le processus d'apprentissage de l'ordinateur, les interviewés de *El Encuentro* n'ont pas vraiment d'aspects à souligner. Lucia ne se souvient pas d'un exemple particulier et Gonzalo non plus. Ce dernier signale seulement que même si au début il trouvait l'informatique un peu difficile, ce n'est plus le cas maintenant. Il laisse entrevoir qu'il peut toujours rencontrer des difficultés, mais qu'il les affronte en demandant de l'aide à une autre personne.

Daniela, quant à elle, dit qu'elle avait peur avant de commencer à utiliser l'ordinateur, mais le processus même d'apprentissage a été facile pour elle, surtout avec l'aide du professeur.

« **Je pensais que si je poussais sur une touche j'allais tout effacer**, mais Pepe (le professeur) nous disait qu'il ne fallait pas avoir peur, qu'il fallait s'habituer à l'ordinateur... **plus tard, devant l'ordinateur j'ai perdu la peur et j'osais faire d'autres choses...** En fait j'ai trouvé ça facile, **je sens que j'ai les aptitudes et en plus j'avais envie d'apprendre**, parce que si tu n'as pas envie... » (Daniela, Santiago).

Juliana pour sa part signale aussi qu'elle ressentait de la peur avant de commencer à utiliser l'ordinateur et craignait de faire quelque chose d'erroné et ainsi de le briser, mais elle s'est sentie appuyée par le professeur qui lui expliquait qu'aucun geste de sa part ne pouvait endommager l'ordinateur. Elle fait aussi un commentaire par rapport à l'âge, dans le sens qu'il est plus difficile d'apprendre en vieillissant.

« Ce qui arrive aussi est qu'après 30 ans il est plus difficile d'étudier, c'est différent pour quelqu'un qui a 18 ou 19 ans qui a la '*tête plus dégagée*'... en tout cas, rien est facile, mais pour celui qui veut apprendre... » (Juliana, Santiago).

Comme on pouvait s'y attendre, les plus jeunes, ayant plus d'expérience avec les TIC ne peuvent pas signaler de problèmes dans leur processus d'apprentissage. Les deux femmes plus âgées n'ont pas eu de véritables problèmes non plus, mais manifestaient une attitude plus craintive au départ. Dans certains cas, nous voyons une perception négative par rapport à leur capacité d'apprendre à maîtriser l'ordinateur. Par contre, celle-ci ne les décourage pas d'entreprendre leur apprentissage.

#### **g. Le contexte technologique de la personne ou de l'endroit où elle habite**

En ce qui concerne le contexte technologique, Lucia signale le cellulaire comme l'une des technologies qu'elle utilise le plus, à part l'ordinateur. Dans sa famille, elle nomme son frère et l'une de ses sœurs comme les plus intéressés par l'Internet. Ses parents ne sont motivés à utiliser l'ordinateur, mais ils ont voulu que leurs enfants le fassent.

« **Le cellulaire et l'ordinateur sont ce que j'utilise le plus, pas beaucoup la télé ni la radio.** Mon frère Oliver et ma sœur Milenka utilisent Internet... en fait on est 6 et on est tous attirés par la technologie. **Mes parents ne s'y intéressent pas**, par contre. Je ne les ai pas invités au télécentre, ils ne sont pas très intéressés, **mais ils sont en fait intéressés que nous apprenions** et ils nous appuient dans ce sens, mais de là à venir, non, ils ne viennent pas. » (Lucia, Santiago)

Gonzalo utilise plusieurs technologies, dont une des plus récentes est le MP4 « et tout ce genre de choses », dit-il. Sa mère, après être venue au télécentre pour apprendre, n'a pas continué à pratiquer; elle travaille à plein temps et elle n'a pas le temps de venir au télécentre.

Daniela signale qu'elle aime beaucoup écouter la musique, mais elle n'écoute pas la radio, mais des CDs. Elle utilise normalement le cellulaire et l'ordinateur à la maison (sans connexion à l'Internet). Elle déclare ne pas avoir une ligne de téléphone fixe à la maison. Ses enfants utilisent l'ordinateur pour faire les devoirs à l'aide d'Encarta, par exemple, mais surtout pour jouer. Le plus petit (10 ans) a appris à démonter et remonter des ordinateurs dans la fondation et il aide les usagers qui arrivent au télécentre s'ils en ont besoin; il a aidé aussi Daniela. Comme Lucia, Daniela aussi vit dans un milieu stimulant pour l'apprentissage d'Internet.

« Mes enfants se débrouillent très bien avec les ordinateurs... le plus petit venait ici et si nous on était occupé il allait l'expliquer aux visiteurs, par exemple Word, ce genre de choses. Pour exemple à moi, il m'a appris beaucoup de choses, tu sais que les enfants n'aiment pas trop apprendre de choses à la maman, mais lui, il a cette capacité pour enseigner, depuis qu'il est petit. Il aide Pepe à réparer des ordinateurs aussi... une fois il était ici et arrive un groupe de personnes de Microsoft, et les *gringos* lui ont posé plusieurs questions parce qu'il y avait des ordinateurs ouverts, ils étaient surpris, ils sont venus à l'improviste, on n'a pas monté un *show*... les enfants sont très modernisés aujourd'hui » (Daniela, Santiago).

Juliana se déclare plus éloignée des autres technologies, elle dit qu'elle regarde à peine la télévision et se sert très peu du cellulaire; elle utilise plutôt l'Internet.

En somme, les interviewés de El Encuentro ont plusieurs technologies à la maison, sauf un ordinateur connecté à l'Internet. Cette technologie ne leur est pas étrangère, ni pour



les membres de leur famille. Même si certains parents peuvent ne pas utiliser l'Internet, ils motivent les enfants à le faire; ainsi on pourrait dire qu'il y a une dynamique familiale favorable à l'usage.

#### 4.4.2.2. Les usages d'Internet

##### a. La constatation des usages d'Internet

Dans la catégorie du processus d'apprentissage, nous avons vu que Lucia nous parlait de « l'oncle Google », parce que grâce à ce moteur de recherche ils trouvaient l'information nécessaire pour réparer les ordinateurs dans l'atelier du soutien technique. Dans la dynamique de travail de cet atelier, selon elle, il y a beaucoup d'échanges par courriel. Par contre, elle n'utilise pas beaucoup ce système pour communiquer avec ses amis ou sa famille : « Je ne suis pas très bonne pour rédiger, je n'écris pas trop. »

« Nous avons un atelier à coté du télécentre, c'est notre espace. J'utilise l'Internet pour faire de la recherche. J'utilise aussi des courriels, **je regarde ma boîte de courriel tout le temps**, parce que tout est envoyé par courriel. Je l'utilise beaucoup pour le travail que je fais, je t'ai envoyé telle chose, envoie-moi telle autre, et comme ça » (Lucia, Santiago).

Gonzalo, quant à lui, utilise aussi les moteurs de recherche pour trouver l'information nécessaire pour faire ses devoirs au lycée.

« **Je cherche de l'information pour faire mes devoirs, des résumés de livres, des choses comme ça.** J'utilise Google et Yahoo, les moteurs de recherche, mais je préfère Google parce qu'il est plus facile; je l'utilise toujours, tout le monde l'utilise. (Gonzalo, Santiago)

Il utilise aussi MSN. Il joue à des jeux en ligne, et il se sert aussi du courrier électronique pour communiquer avec sa famille.

« **Des fois je chate, mais je n'aime pas trop ça, seulement avec des personnes que je connais. Aussi je joue, j'ai commencé ça fait pas longtemps**, c'est un jeu en ligne, mais je ne me souviens pas comment il s'appelle. J'utilise aussi le courriel, pour communiquer avec des oncles que j'ai à Iquique; j'ai aussi de la famille à Quilicura. » (Gonzalo, Santiago)

Daniela utilise l'Internet pour être au courant des actualités, surtout si elle n'a pas regardé les nouvelles à la télé. Elle se sert aussi du clavardage et du courriel, mais jamais du *chat* avec des inconnus; elle déclare ne pas avoir la patience d'être assise en train de parler avec quelqu'un. Elle utilise aussi l'ordinateur pour enregistrer les photos numériques, faire des CDs avec la musique qui télécharge d'Internet et aussi des vidéos. Daniela est la seule personne de nos interviewés à faire une réflexion au moment même de dire ce qu'elle fait avec l'ordinateur et l'Internet, une façon de justifier son usage accru de la technologie.

« **Il faut se moderniser**, alors si le système bouge de plus en plus vite on ne peut pas rester bouché, pas du tout. **Maintenant je suis une femme au foyer et une cybernaute** » (Daniela).

Pour Juliana, l'Internet est utile pour être en contact avec les camarades de formation à travers le courriel, étant donné que plusieurs d'entre elles n'ont pas de téléphone fixe. Elle se sert aussi d'Internet pour chercher de l'information et préparer les ateliers de perfectionnement des écoliers qu'elle donne. Finalement, elle déclare utiliser le chat à travers duquel elle a connu plusieurs personnes et le MSN pour communiquer avec de la famille qui habite dans d'autres régions du Chili. Elle cherche aussi de l'information sur le diabète étant donné que sa sœur et son père souffrent de cette maladie.

« Internet a été très utile pour moi... pour m'informer sur la maladie de mon père qui est diabétique, alors c'est une façon de savoir c'est quoi le diabète, d'où ça vient. Je me suis informée sur les maladies, je voulais savoir quelles régimes doit suivre, à quoi faire attention, etc. » (Juliana).

À travers les déclarations de nos interviewés sur les usages, nous pouvons constater que chez eux la maîtrise technique de la technologie est assez avancée. Ils semblent avoir intégré l'Internet dans leur vie et accomplissent plusieurs tâches à l'aide de cette technologie. Nous pouvons avancer que le fait d'être jeune et d'avoir eu une formation scolaire (secondaire au moins) semble jouer un rôle important dans l'apprentissage et la possibilité de réaliser des usages diversifiés.

## b. Fréquence et lieux d'usage d'Internet

Les quatre personnes que nous avons rencontrées disent utiliser l'Internet tous les jours au télécentre. Lucia reconnaît, comme nous l'avons vu, que pendant l'été (début de janvier au Chili, lorsque nous avons fait l'entrevue), elle doit l'utiliser davantage mais pour des raisons professionnelles. En effet, la corporation *El Encuentro* organise des séances de formation à l'Internet dans les écoles du quartier qu'il faut préparer pour recevoir les jeunes participants, et rappelons-nous, Lucia aide au soutien technique.

« Je l'utilise toujours ici, je n'ai pas de connexion chez moi. Je l'utilise tous les jours. Moi j'avais proposé de venir trois fois par semaine, mais à cette époque de l'année, il y a beaucoup de demande parce qu'il y a les activités des jeunes qui sont en vacances (il faut préparer les ordinateurs). » (Lucia)

Gonzalo aide le matin au télécentre, avant que la responsable officielle arrive à midi. Mais il reste toute la journée (au moins durant les vacances d'été) pour aider la responsable et pour son utilisation personnelle. Le jour de l'entrevue, il nous a fait attendre pendant qu'il finissait une partie de jeu en ligne.

« Je l'utilise ici, mais seulement durant la semaine, la fin de semaine je joue au basket-ball. **Je viens toute la semaine, après être sorti de l'école.** (Pendant l'été) moi, j'ouvre le télécentre, et Jaco est la personne responsable. L'après midi, il y a des gens qui viennent qui ne savent pas, alors je les aide. » (Gonzalo)

Daniela et Juliana utilisent aussi l'ordinateur aussi seulement au télécentre et ce, tous les jours. Juliana nous rappelle que sa sœur a un ordinateur à la maison connecté à l'Internet mais qu'elle ne l'utilise pas parce qu'il s'agit d'un outil de travail qu'elle craint de briser. De plus, il est dans la chambre de la sœur dans laquelle elle ne sent pas à l'aise.

Nous avons vu qu'aucun des quatre interviewés n'a de connexion à l'Internet à la maison. Il est intéressant de constater que personne d'entre eux déclare vouloir un ordinateur connecté à l'Internet à la maison, à différence des usagers d'autres télécentres, notamment à Villarrica et à Talca. Le fait de ne pas le déclarer ne signifie pas nécessairement qu'ils ne voudraient pas l'avoir et le fait de se sentir confortable à

ce point au centre peut être lié au fait qu'il s'agit d'un centre communautaire où la participation des voisins a toujours été importante, comme dans le cas de San Rosendo.

### **c. Évolution des usages**

En ce qui concerne l'évolution des usages, les réponses sont assez différentes entre les quatre interviewés. Lucia se limite à dire qu'à partir de ce qu'elle connaît de l'informatique, elle aimerait chercher un emploi dans le domaine de la réparation des ordinateurs. Elle nous dit aussi qu'elle aimerait étudier formellement en lien avec l'informatique pour avoir un diplôme reconnu, mais pas nécessairement pour apprendre davantage.

Gonzalo, pour sa part, pense à des choses qu'il devrait et aimerait apprendre. Il aimerait approfondir ses connaissances par rapport aux serveurs et à la confection de pages Web. Ce qui est aussi remarquable chez lui est son intérêt pour enseigner dans le domaine. Daniela pour sa part, reconnaît que l'Internet va continuer à faciliter la communication avec ses enfants et sa famille; en plus elle aimerait apprendre à utiliser d'autres logiciels et à faire des pages Web. Finalement, Juliana fait une projection dans le futur comme psychologue et fait référence plutôt à l'usage de l'ordinateur même, dans le sens qu'elle va l'utiliser avec leurs clients, pour gérer toute l'information qui concerne son travail.

En somme, le fait d'associer l'Internet à un futur usage professionnel et de développer de nouvelles habiletés, comme la création de pages Web, montre l'intérêt et l'importance que les usagers accordent à cette technologie et le rôle qu'elle va sûrement continuer à jouer dans le futur. Cette intégration de l'Internet dans la vie quotidienne nous permet également de reconnaître un niveau de maîtrise technique et cognitive assez élevée chez les usagers des télécentres.

#### **d. Les obstacles à l'usage**

Les deux interviewés plus jeunes, Lucia et Gonzalo n'expriment aucun obstacle dans l'usage des ordinateurs ni d'Internet. De son côté Daniela, même si nous venons de voir dans la catégorie précédente qu'elle imagine des usages futurs, imagine en même temps un obstacle; Daniela conditionne les futurs usages à l'accès. Elle a l'air pessimiste par rapport à ses possibilités d'accès, ce qui provoque sa frustration étant donné la nécessité qui existe à l'heure actuelle de se servir de l'Internet pour travailler, étudier, etc. Cette réflexion peut être comprise dans un contexte plus large de manque de ressources économiques pour lequel elle n'anticipe pas d'amélioration dans un avenir rapproché.

« **Si tu n'a pas l'argent pour payer l'accès à l'Internet, ça y est!...** tu reste bouché, pour aller à un cyber il faut avoir l'argent, **l'Internet n'est pas accessible à tout le monde**, ça me semble dommage, parce que comme ils vont les temps modernes... » (Daniela, Santiago).

En somme, les usagers ne ressentent pas d'obstacles dans leurs usages d'Internet. Nous notons seulement l'inquiétude d'une des usagères par rapport à son accès à la technologie dans le futur pour de raisons financières. Nous pensons que cette insécurité n'empêche pas la personne d'évoluer dans la maîtrise de la technologie ni dans l'intégration de celle-ci dans sa vie quotidienne.

#### **4.4.2.3. Évaluation de l'usage**

##### **a. La signification des usages**

À travers la signification qu'a l'usage de l'Internet pour les usagers de El Encuentro, nous pouvons constater comment ils ont intégré cette technologie dans leur vie. Pour Lucia, le fait de participer à ce centre a été un bouleversement total dans sa vie : « Sans Internet je ne peux rien faire, pour moi c'est quelque chose de complètement utile », nous dit-elle. Ainsi, la réflexion de Lucia est toujours liée à l'occasion qu'elle a eue à la corporation d'apprendre un métier.

« La corporation a été pour moi une porte très grande, parce que **même si je n'ai pas pu faire des études postsecondaires parce que je n'avais pas d'argent, j'ai continué à avancer dans le domaine des connaissances**, grâce à la corporation j'ai pu continuer à me préparer. On sait que sans argent, il n'y a pas de possibilité d'acquérir de nouvelles connaissances. » (Lucia, Santiago)

Et même si elle a appris beaucoup de choses, elle envisage de reprendre ses études postsecondaires, qu'elle avait arrêtées par manque d'argent.

« Bientôt je devrais commencer à travailler. J'espère avoir un bon emploi, j'espère que ce sera dans la même chose qu'ici. Ici, ça a été pour moi comme un institut, j'ai été vraiment sur le terrain, mais **si je vais quelque part chercher un emploi, ils vont me demander où est-ce que j'ai appris, alors pour l'année prochaine je suis en train de chercher un institut**, d'une part parce que je vais apprendre davantage, mais aussi **parce que je veux avoir le diplôme**. » (Lucia, Santiago)

Pour Gonzalo, la situation est différente. Pour lui, l'Internet est important, mais il illustre de façon assez précise à quel point la corporation elle-même compte pour lui: « Le matin, quand je me lève, je ne dis pas 'je vais aller chater', je dis plutôt, 'je vais à la corporation ». La corporation pour lui est aussi un lieu d'apprentissage, mais surtout un endroit d'intégration sociale dont il fait partie. Il confirme cette idée en disant que s'il ne participait pas à la corporation, il n'irait pas tous les jours « dépenser » de l'argent dans un cyber. L'Internet est quelque chose qui ne semble pas marquer ou bouleverser la vie de Gonzalo, peut-être parce qu'il l'a intégrée doucement dans sa vie, à mesure qu'il avançait dans son scolarité. Pour lui, l'Internet est quelque chose qu'il allait nécessairement rencontrer, étant donné son importance dans la vie quotidienne.

Daniela pense que connaître l'Internet est nécessaire actuellement; elle parle de continuer à apprendre, de se moderniser et d'avoir une reconnaissance de la part de ces enfants comme quelqu'un qui veut rester actualisée. L'usage d'Internet a une place dans sa vie de famille.

« **Il faut que je me modernise comme personne... sur Internet il y a beaucoup de choses pour apprendre**. Il faut s'intégrer au rythme actuel, j'ai vu des personnes qui ne savent même pas comment allumer l'ordinateur mais **maintenant tout fonctionne avec l'informatique. Tout est comme ça, si on n'avance pas, on est obsolète**. Dans les écoles il y a partout des ordinateurs, alors si la mère ne sait pas, elle ne va pas pouvoir appuyer ses enfants. Une fois

j'ai ouvert mon Messenger et mon fils me disait salut, mais je ne savais pas qu'on était 'amis' alors Jaco (la responsable) m'a expliqué... il était fasciné d'avoir chaté comme ça avec sa mère » (Daniela, Santiago)

Chez Daniela il y a aussi une réflexion sur son statut de genre.

« **Je me suis modernisée comme femme**, je suis sortie de cette bulle où habitent les mères, qu'il faut être en train de travailler à la maison... **maintenant je sais chater, je télécharge ma musique, je fais mes CD, c'est quelque chose en faveur de moi**, comme femme... je peux aider mes enfants et leur parler avec plus d'autorité » (Daniela, Santiago).

Comme on l'a dit, pour Juliana, l'Internet est important pour s'informer sur les maladies de son père et lui expliquer les choses qu'il ne connaît pas. En plus, Juliana reconnaît aussi que l'usage d'Internet a ouvert d'autres dimensions de sociabilité, surtout à travers le chat.

« Avant, j'allais de chez moi à mon travail et de mon travail chez moi, je n'avais pas de contacts avec d'autres personnes, maintenant j'ai des contacts avec les gens à travers l'ordinateur... en plus il y a des cameras, même si pas tout le monde en a... J'ai connu des gens avec le chat, et je peux leur envoyer une photo, avant on ne pouvait pas imaginer que tu pouvais envoyer une photo par l'ordinateur ». (Juliana, Santiago)

À partir de son expérience, Juliana a compris aussi pourquoi les personnes peuvent rester si longtemps face à l'ordinateur.

« **Maintenant je comprends pourquoi il y a de gens qui sont toute la journée face à un ordinateur, moi-même, je peux le faire et je comprends pourquoi.** Je voyais ma sœur être toute la journée face à l'ordinateur, et maintenant j'ai compris qu'elle l'utilise pour ses travaux de l'université, pour ses études, pour... c'est très pratique, alléger ton travail ». (Juliana)

Juliana fait référence aussi à la responsable du télécabine qui a voyagé à travers le pays grâce à son travail; pour elle, cette situation est une motivation de continuer à apprendre et de rester en contact avec le centre.

Quant aux significations des usages, dans tous les cas, les réflexions rendent compte de l'importance de la technologie dans la vie quotidienne des usagers, soit d'un point de vue personnel, pour imaginer un travail professionnel dans le futur ou élargir le cercle

d'amis à travers le chat, soit d'un point de vue familial pour profiter des avantages d'Internet à l'intérieur du foyer.

### **b. L'évaluation des sources**

Gonzalo et Lucia n'ont pas de problèmes d'insécurité par rapport à la fiabilité des sources. Lucia nous a dit qu'elle utilise les moteurs de recherche plutôt pour son travail au centre de soutien technique où elle partage l'espace avec d'autres jeunes collaborateurs. Avec ces jeunes, elle discute des sources les plus pertinentes. Il s'agit donc d'une expérience d'équipe.

« Moi, ils m'ont dit que telle source est la plus crédible : **Parmi les personnes qui sont dans le milieu, on sait quelles sont les sources les plus crédibles...** Entre nous, on se communique les meilleurs sites... En plus, si j'ai utilisé une information et le résultat a été positif, je vais continuer à l'utiliser. » (Lucia, Santiago)

De son côté, Gonzalo ne signale aucun commentaire par rapport à la véracité des sources d'Internet qu'il utilise. Il explique plutôt comment il se sert de l'information trouvée pour ses travaux scolaires.

« Moi je lis un extrait du livre, et après je cherche le résumé, mais ça, des fois seulement. **Des fois, je lis le livre au complet ou je prends le résumé, ça va dépendre du temps que j'ai.** Mais je peux demander aussi au prof d'expliquer davantage ce qu'il demande, après je cherche et je découvre si c'est ce qu'on a demandé. » (Gonzalo, Santiago)

Daniela, pour sa part ne ressent pas non plus d'insécurité par rapport aux sources d'Internet; elle signale qu'elle utilise Google, elle regarde les différentes pages offertes et finalement choisit celle qui d'après elle se rapproche le plus de son intérêt. Juliana affirme, de son côté, utiliser plusieurs moteurs de recherche pour s'informer, par exemple, sur un médicament. Dans ce cas, elle visite plusieurs sites sur le même produit, habituellement de laboratoires pharmaceutiques.



En général les usagers de El Encuentro n'expriment pas de doute par rapport à la qualité des sources qu'ils trouvent sur Internet, ce qui démontre, encore une fois, une maîtrise plutôt avancée de la technologie.

### **c. Les aspects marquants d'Internet**

Dans le cas de Lucia, elle soulève le fait que l'Internet est un outil de recherche indispensable. Gonzalo parle d'un réseau de communication et de la possibilité de « chercher des choses ». Tous ces éléments, il les désigne comme « un service, une aide » fournie par la technologie. Juliana soulève plutôt la possibilité de communication que donne l'Internet et pour cette raison elle le considère très utile. Daniela fait référence à la recherche d'information à laquelle donne accès l'Internet; elle dit, qu'il s'agit d'une porte qui s'ouvre sur beaucoup de choses.

« **C'est interminable ce que tu peux trouver sur Internet**, une porte vers n'importe quoi; **il s'agit de quelque chose d'incroyable, super** » (Daniela, Santiago)

Si on regarde maintenant les aspects négatifs soulevés par nos interviewés, nous pouvons voir que Lucia n'est pas du tout d'accord avec la pornographie sur le réseau Internet. Pour elle, la pornographie stimulerait les pédophiles à commettre des délits. Elle est une des seules personnes à juger directement la pornographie et non le probable accès des enfants à ce genre de pages. Elle attribue des effets indiscutables que l'Internet pourrait provoquer. Dans ce contexte, elle propose l'augmentation du nombre de cyber-policiers pour contrer ce genre de crimes.

« J'ai vu un reportage sur ces policiers, il y avait une information comme quoi Microsoft était en train de former des policiers ici au Chili. Je pense qu'il y en a très peu, mais je pense qu'ils devraient arrêter ça (la pornographie). » (Lucia, Santiago)

Gonzalo est moins sévère dans son jugement. Même s'il fait référence à l'accès des enfants aux sites pornographiques, il dit que dans toute chose il y a des aspects négatifs. Dans son cas, il n'y a pas de jugement sur la pornographie en elle-même. Il en déplore plutôt l'accès trop facile pour les jeunes.

« **Pour moi c'est important la sécurité pour les gamins**, pour qu'ils n'entrent pas n'importe où » » (Gonzalo, Santiago)

Daniela affirme qu'en même temps que l'Internet est une porte ouverte à tellement de choses, elle est aussi une porte vers des choses où les plus jeunes ne devraient pas entrer; elle parle plutôt de la pornographie. Mais elle tient à préciser : ce n'est pas la technologie en tant que telle, mais l'usage que font les personnes.

« **Il est trop facile d'entrer dans des sites pornographiques**, des choses qui ne sont pas adéquates pour les jeunes. **Il faudra interdire ce genre de pages dans les cybers**, dans les endroits publics » (Daniela, Santiago).

En ce qui concerne une évaluation générale d'Internet, les visiteurs du centre font référence, comme dans les autres cas, aux usages qu'ils peuvent faire avec la technologie et qui ont changé quelques aspects de leur vie. On constate aussi un aspect normatif, c'est-à-dire qu'ils critiquent l'accès facile que pourraient avoir les enfants aux sites pornographiques, comme nous l'avons vu dans tous les téléc centres.

#### **d. Les usages des autres**

En ce qui concerne la catégorie des usages des autres, Lucia fait référence à l'utilisation de l'Internet par les jeunes pour faire leurs devoirs. Même si cet usage lui semble bien, elle se déclare alarmée parce que les jeunes n'élaborent pas l'information qu'ils trouvent sur Internet. Elle dit : « Je vois qu'ils copient et collent, je ne sais pas s'ils vont élaborer plus tard. » Elle ajoute en plus, qu'actuellement les étudiants ont éliminé l'utilisation des livres de leurs habitudes pour faire leurs travaux.

« Je vois les week-ends quand beaucoup de personnes viennent chercher de l'information pour faire leurs devoirs. **Maintenant, personne n'utilise les livres, personne**. Les jeunes arrivent et disent 'j'ai besoin de telle information', et je leur demande 'et dans les livres?' Et ils répondent 'ah non, je ne sais pas chercher dans les livres', mais sur Internet, ils mettent les mots et ils trouvent tout de suite l'information. **Alors je pense que pour les étudiants, les livres ont été éliminés complètement.** » (Lucia, Santiago)

Gonzalo, pour sa part, fait référence à la recherche d'information pour faire les devoirs demandés à l'école, ainsi qu'au *chat*, sans faire une évaluation critique des usages des autres.

Juliana, quant à elle, fait référence aussi aux enfants qui apprennent tous l'informatique de très jeunes; alors les parents veulent aussi apprendre pour ne pas être dépassés. Par contre, elle ajoute un commentaire critique par rapport à certains usages; elle dit que plusieurs jeunes trouvent tout sur Internet et ne vont pas à la bibliothèque, et que n'«utilisent pas leur tête», ce qui rendent les gens plus paresseux. Les jeunes, d'après elle, ne comprennent pas toujours ce qu'ils lisent, ils cherchent et impriment simplement.

« **Je n'aime pas que tout soit facile maintenant**, c'est pour ça qu'on est allé à l'école, **avant l'arrivée de l'ordinateur on utilisait d'autres outils**, plus maintenant. Avant, **on allait à la bibliothèque**, on cherchait l'information, après on devait écrire et maintenant ce n'est plus comme ça, tu pousses sur une touche, tu imprimes et ça y est, tu as toute l'information. » (Juliana, Santiago).

Finalement, la seule référence de Daniela que nous pourrions placer ici par rapport aux usages des autres est lorsqu'elle parle des usages de son fils plus jeune, ce qui l'amène à dire que les jeunes en général sont très modernisés.

En somme, en ce qui concerne les usages des autres, les usagers de El Encuentro reviennent principalement sur les mauvaises habitudes des jeunes écoliers qui n'élaborent pas ce qu'ils trouvent sur Internet pour faire leurs devoirs. Il y a aussi un regard que nous pourrions qualifier de contradictoire dans le sens que l'Internet remplace les livres et les bibliothèques et que pour cette raison, les jeunes utiliseraient moins leur 'tête'; nous pensons que ce point de vue relève davantage des représentations des usagers. Il s'agit très probablement d'un regard traditionnel ancré sur ce que doit être le processus d'apprentissage des jeunes.

#### 4.4.2.4. L'importance du télécentre dans la communauté

D'après les conversations avec Lucia et Gonzalo, il semble clair que le télécentre est apprécié par les gens du quartier – surtout par les jeunes – qui viennent faire leurs devoirs à l'aide d'Internet, comme nous l'ont dit les interviewés. Nous avons vu aussi que Lucia et Gonzalo ont connu le télécentre par d'autres personnes qui avaient profité de ses services auparavant. Nous parlons de la mère de Gonzalo et de la voisine de Lucia, qui leur ont dit qu'on donnait des cours d'informatique au télécentre. Cette expérience démontre l'importance du centre dans la communauté. Ces exemples parlent également d'un service octroyé par le centre. Dans le cas de Lucia, nous pouvons voir qu'elle a d'abord reçu des services, mais que plus tard, elle a rejoint l'organisation et fournit maintenant un service à la communauté à partir du télécentre. De plus, elle signale qu'elle ne donne pas seulement un service, mais qu'elle s'est engagée de la meilleure façon dans sa communauté, à laquelle elle n'avait jamais vraiment participé.

**« Mon bénévolat au télécentre, je le vois comme une façon de m'insérer dans ma communauté, parce que je vivais complètement au dehors, mais aussi j'ai développé des liens affectifs avec les gens, et s'ils me demandent de l'aide, je dis tout de suite 'oui' Et ça, ça a attiré mon attention, le fait d'aider les autres. Je ne connaissais pas ça, moi, j'étais toujours éloignée de la communauté, je n'étais dédiée qu'à mon travail. Je vois ça, et j'en parle avec mes amis. »** (Lucia, Santiago)

Nous pouvons supposer que le regard des usagers envers le télécentre est toujours positif, même si Gonzalo ne fait pas référence à ce sujet et Lucia parle du point de vue de quelqu'un qui offre un service. Lucia sent qu'elle fait partie du télécentre par le fait même, elle se sent le droit de dire que le service est limité en ce qui concerne l'offre technologique si l'on compare avec d'autres endroits – probablement les cybers avec un équipement plus moderne. Elle dit que le télécentre est en retard en ce qui concerne les technologies disponibles.

**« Je pense que le télécentre devrait évoluer. Je pense que, en ce qui concerne les ordinateurs, ils sont bons, mais à côté d'autres endroits, on est vraiment en retard. Aussi, on n'a pas d'écouteurs, nous n'avons pas de caméras, de scanner... Il faut un équipement plus adéquat. »** (Lucia, Santiago)

Dans le cas de Daniela et Juliana, elles profitent d'une entente entre la municipalité et la Corporation *El Encuentro* pour que les personnes qui font des formations puissent faire un stage en informatique dans le télécentre; ce seul fait montre le rapport entre le télécentre et la communauté. Daniela soulève le fait que le télécentre est plutôt un centre de rencontre où il y a des ateliers que ne sont pas seulement liés à l'informatique; elle propose de diffuser davantage les activités du télécentre et de faire d'autres ateliers.

« Je sais qu'il a des formations, mais par exemple **on pourrait faire d'autres ateliers, par exemple de guitare**, utiliser le salon là bas et comme ça, il va commencer à arriver plus de gens. » (Daniela, Santiago)

L'opinion de Daniela sur le télécentre est influencée par l'occasion qu'elle a eue de faire le stage et d'avoir eu une bonne expérience, c'est-à-dire, d'avoir fait partie de la corporation pour une période de temps. Elle dit qu'elle se sent très à l'aise dans son travail et souligne les caractéristiques personnelles de ceux qui travaillent dans le centre, ce qui génère un milieu agréable qui donne envie d'y rester. Elle dit qu'elle se sent comme chez elle.

« **J'ai toujours envie de venir travailler ici**, je n'ai rien à dire, ici on peut tout faire, prendre un thé, aller voir les enfants; **ils sont tous très sensibles à nos besoins**, les personnes du deuxième étage (où se situe l'administration de la corporation avec les employés salariés) viennent manger avec nous, tu ne vois pas la pyramide qu'on voit ailleurs. » (Daniela, Santiago)

Juliana pour sa part, soulève aussi le fait que dans le télécentre, on peut suivre différents sortes de formation dépendant des intérêts des gens.

« **En plus de prendre les formations en informatique, ici on peut terminer la secondaire, il y a des ateliers pour les personnes âgées**, des ateliers de guérison avec les mains... les gens viennent les mardis et les jeudis, ils ont confiance avec ce genre de thérapies... le télécentre est ouvert pour tout genre de personnes » (Juliana, Santiago).

Juliana est d'accord avec Daniela en ce qui concerne l'ambiance de travail du télécentre, qui est très stimulant pour elle.

« Nous on venait ici seulement pour 6 mois, mais **nous ne voulons pas partir parce que les gens sont très agréables** et l'horaire aussi; en plus on habite près d'ici alors on ne dépense pas en transport en commun » (Juliana, Santiago).

Tout au long du texte, nous avons constaté l'importance du télécentre pour les personnes interviewées. Nous avons vu des retombées personnelles qui s'enchevêtrent avec les intérêts communautaires. Nous pensons que l'importance communautaire du centre est plus facilement soulevé par les interviewés de El Encuentro étant donné le fait qu'ils sont arrivés comme visiteurs mais qu'ils continuent comme bénévoles, ce qui leur permet de voir les deux cotés de la médaille.

\* \* \*

Dans ce chapitre, nous avons présenté les données analysées que nous avons recueillies sur le terrain au Chili. Nous avons présenté les données à partir du point de vue des responsables et de celui des usagers des télécentres en commençant par le télécentre de Villarrica qui appartient au réseau Biblioredes. Dans la partie de Villarrica, nous avons ajouté aussi les résultats des responsables du télécentre administré par l'association mapuche et qui appartient au réseau Redes. Rappelons que nous n'avons pas pu faire d'entrevues avec des usagers dans cet endroit. Par la suite, nous avons présenté les résultats des responsables et des visiteurs de San Rosendo, qui appartient au réseau Redes et plus tard au télécentre de Talca, administré par le réseau de Maule Activa. Finalement, nous avons présenté les résultats du centre El Encuentro à Santiago.

Rappelons que l'analyse que nous venons de présenter, selon Neuman (2006), signifie la quête de patterns parmi les données, c'est-à-dire les comportements récurrents, les objets, les étapes, ou les idées. Selon cet auteur, une fois les patterns identifiés, ceux-ci doivent être interprétés en termes d'une théorie sociale, ou du milieu où ce pattern se déroule. Dans le chapitre suivant, la discussion, nous procédons à une telle interprétation des données.

## CHAPITRE 5

### La discussion

#### Introduction

Dans ce chapitre nous allons présenter l'interprétation des données. Pour le faire, nous reviendrons sur la question de recherche présentée dans la problématique de cette thèse. La question de recherche que nous avons posée est la suivante : **comment est construite l'appropriation d'Internet par les visiteurs des télécentres au Chili?** L'objectif de notre recherche était de savoir comment les personnes utilisent Internet dans les télécentres, mais encore plus que l'utiliser, comment elles l'intègrent dans leur vie quotidienne à partir de la signification qu'ils octroient à l'usage. L'étude a permis de constater que l'appropriation commence bien avant le premier face-à-face avec la technologie. Ainsi, nous avons voulu retracer le processus que les clients des télécentres ont vécu à partir de leur premier rapprochement à la technologie jusqu'à une intégration de celle-ci dans une ou plusieurs activités de leur vie.

Pour répondre à la question de recherche de cette thèse et pour organiser ce chapitre, nous allons nous inspirer de la définition d'appropriation proposée par Breton et Proulx (2002) et Proulx et al. (2007), en divisant le texte à partir de telles conditions. Rappelons que les conditions<sup>48</sup> de l'appropriation proposées par ces auteurs étaient les suivantes : en premier lieu **l'accès** à la technologie, permis justement grâce à l'installation des télécentres, ensuite la **maîtrise cognitive et technique** de la technologie de la part des visiteurs aux centres et en troisième lieu la **signification** que l'usage d'Internet a pour

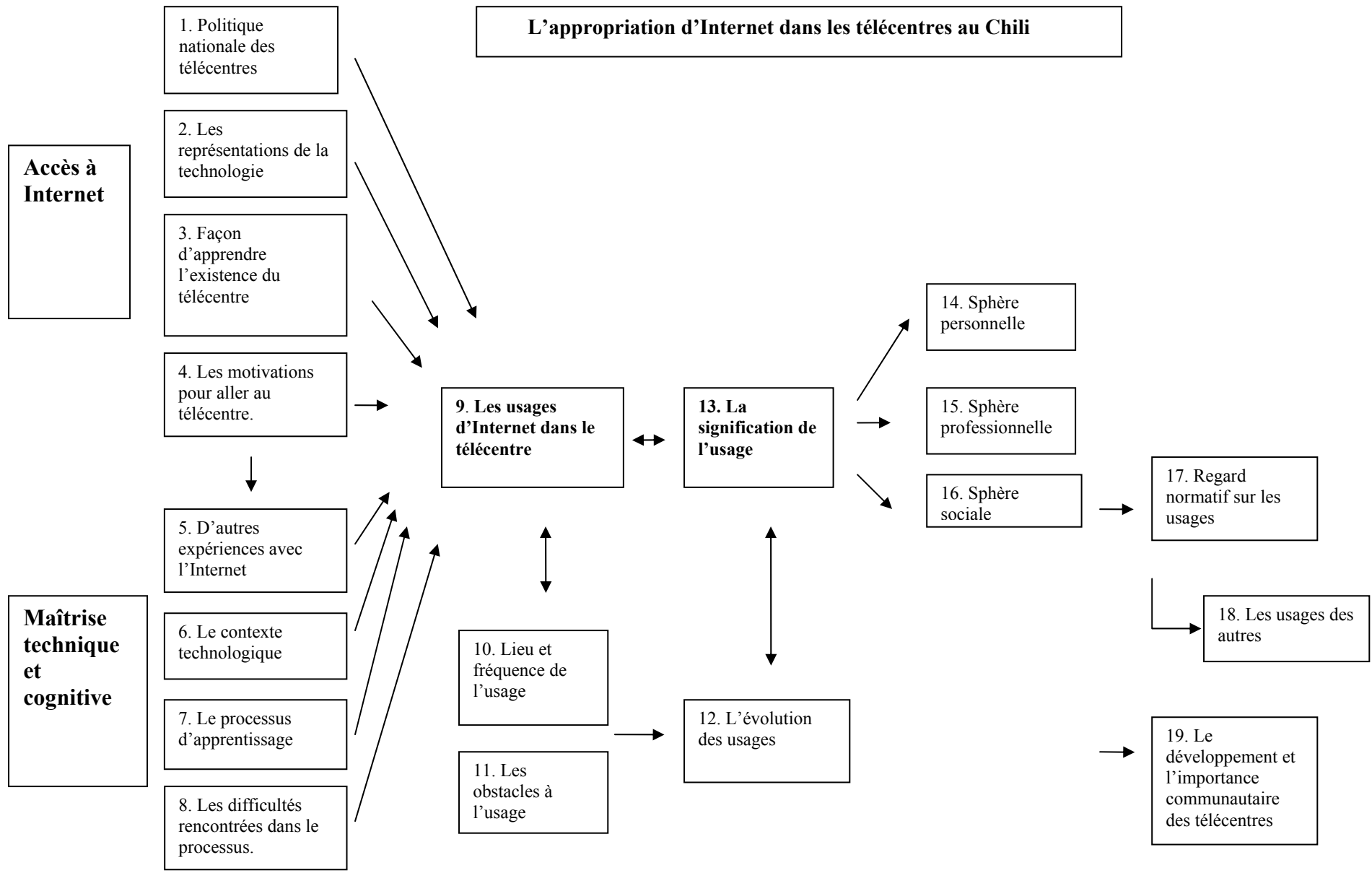
---

<sup>48</sup> Breton et Proulx (2002) et Proulx et al. (2007) parlent de « conditions d'appropriation » dans le sens qu'il faut accomplir une de celles-ci pour passer à l'autre, chaque condition étant requise pour la suivante. Nous allons parler souvent de « étape d'appropriation » pour faire référence à ce que les auteurs appellent condition. Avec l'expression « étape » nous voulons donner un sens chronologique au processus. Il se développe dans le temps, mais la personne pourrait vivre des allers-retours. Elle peut, par exemple, retourner au moment de la maîtrise technique et cognitive pour apprendre une nouvelle application, faire un nouvel usage qui aura une nouvelle signification. Nous trouvons la notion de « étape » plus souple que celle de « condition ».

eux. Dans cette dernière condition (ou moment de l'appropriation) nous avons inclus les gestes de création qui peuvent être faits à l'aide de la technologie. Finalement, nous avons considéré également la condition qui fait référence aux aspects communautaires de l'appropriation, spécifiquement la représentation des usagers face aux décideurs des politiques liées à la technologie. Nous avons présenté un schéma d'appropriation dans le cadre théorique de cette thèse (p. 108). Dans ce chapitre, nous présentons un schéma (schéma 2) dans lequel nous avons inclus tous les éléments que se retrouvent à l'intérieur de chaque condition à partir de nos données, dans le but de montrer ce qui est spécifique à notre terrain de recherche.

Dans le schéma 2 (p. 341) nous proposons différentes sections qui se situent à l'intérieur des conditions ou moments du processus d'appropriation. Ainsi, nous situons comme faisant partie de la première condition d'appropriation, l'**accès** : la politique nationale d'installation des télécentres (1), les représentations des usagers (2), la façon d'apprendre l'existence du télécentre (3), les motivations pour aller au télécentre (4). En ce qui concerne la deuxième condition, la **maîtrise technique et cognitive** de la technologie, nous allons considérer : d'autres expériences avec l'Internet avant d'aller au télécentre (5), le contexte technologique des usagers (6), le processus d'apprentissage de l'Internet (7) les difficultés rencontrées dans ce processus d'apprentissage (8) les usages même d'Internet dans les télécentres (9), le lieu et la fréquence de l'usage (10), les obstacles dans l'usage (11) et l'évolution de l'usage (12). En ce qui concerne **l'intégration significative de la technologie et les gestes de création**, nous avons inclus : la signification de l'usage (13), qui se divise à la fois en la sphère personnelle (14), la sphère professionnelle (15) et la sphère sociale (16). Dans la sphère sociale, nous trouvons trois aspects à souligner : le regard normatif sur les usages (17), les usages des autres (18) le développement et l'importance communautaire des télécentres (19). Dans cette dernière section nous abordons la condition qui fait référence aux aspects communautaires de l'appropriation.





Comme nous pouvons voir dans le schéma dont nous venons de nommer les différentes parties, les quatre dimensions de l'accès à l'Internet (1 à 4) et celles de la maîtrise technique et cognitive (5 à 8) conduisent à l'usage proprement dit de la technologie. Une fois qu'on connaît l'usage on peut parler de la signification de celui-ci. Néanmoins, nous avons dit que d'autres usages peuvent être inclus par les personnes au fur et à mesure qu'elles développent d'autres habiletés avec la technologie ou que la technologie offre d'autres applications. Alors nous pourrions revenir sur le processus d'appropriation au moment de l'apprentissage de la nouvelle application, par exemple. Pour comprendre la signification de l'usage, il faut considérer aussi le lieu et la fréquence de l'usage, les obstacles vécus dans l'usage et l'évolution de l'usage, c'est-à-dire ce que les gens pensent qu'ils peuvent continuer à faire plus tard avec la technologie. Notons que la réflexion sur l'évolution de l'usage fait partie de la signification de l'usage; en fait, elle naît à partir d'une réflexion sur la pertinence future de l'usage en considérant les usages actuels. Dans notre schéma, nous l'avons situé comme faisant partie de deux moments : les usages et les significations.

Dans les lignes qui suivent, nous allons discuter des différents moments de l'appropriation que nous venons de nommer en lien avec l'expérience des usagers d'Internet dans les télécentres. Nous allons commencer par l'accès.

### **5.1. L'accès à l'ordinateur et à l'Internet**

L'**accès** est le premier moment de l'appropriation que nous étudierons. Pour le faire, nous pensons qu'il existe deux niveaux à souligner. En premier lieu il y a un niveau plus général, c'est-à-dire un niveau national qui fait référence à la politique d'installation des télécentres dans le pays pour permettre l'accès aux personnes qui n'ont pas les moyens de payer un abonnement à domicile, dans notre schéma nous l'avons appelé « politique nationale des télécentres ». Le deuxième niveau dans l'accès est celui qui fait référence au comportement (ou réflexions) des individus avant de commencer le processus d'apprentissage d'Internet, c'est-à-dire les représentations, la façon d'apprendre

l'existence du télécentre et les motivations pour s'y rendre. Nous allons initier la réflexion par le premier niveau national.

### **5.1.1. Politique nationale des télécentres**

Dans la partie contexte de recherche de cette thèse, nous avons étudié le processus d'installation des télécentres au Chili. Cette initiative avait comme but de permettre justement l'accès à l'Internet aux personnes à faibles revenus et à ceux qui habitent dans des régions où les entreprises de télécommunications n'offrent pas de services, étant donné la faible densité de population. Le gouvernement a décidé de développer plusieurs projets semblables pour permettre l'accès dans le cadre d'une politique nationale et pour favoriser l'adhésion du Chili à la Société de l'information. La réflexion du gouvernement chilien n'était pas isolée du concert mondial où se multipliaient les discours sur la Société de l'information. Tel que Simioni (2000) le signale, « les moyens pour établir les bases technologiques ou matérielles de la Société de l'information semblent, en quelque sorte, déjà là ».

Pour participer à cette Société de l'information, les citoyens doivent, en premier lieu, avoir accès aux technologies de l'information et de la communication et les maîtriser. Il y a un pourcentage de la population qui le fait avec ses propres moyens, mais un autre pourcentage le ferait difficilement sans l'appui de l'État, soit les plus pauvres et ceux qui habitent dans les régions éloignées (rurales), toujours moins connectées (Cecchini, 2005). Villatoro et Silva (2005) ont souligné le fait que la transition vers la société de l'information se réalise dans un contexte caractérisé par un fossé numérique. Castells (2003), affirme que le fait de ne pas être connecté condamne à la marginalité. Cet auteur va parler des *knowledge workers*, pour décrire ceux qui sont capables de travailler dans les entreprises en réseau, dont l'existence se voit facilitée par les TIC. Selon la Commission présidentielle des TICs (1999), ce que le gouvernement devrait éviter est de conformer une Société de l'information à deux vitesses, où seulement des minorités concentrées socialement (la population la plus aisée) et territorialement (dans les centres urbains) profitent des bénéfices du progrès. La constatation (et l'évidence) d'inégalités

amène les gouvernements à réagir à partir d'initiatives nationales pour permettre leur universalisation (Villatoro et Silva, 2005).

À partir de notre recherche, nous ne pouvons pas dire si les personnes qui vont aux télécentres sont ou seront en mesure de participer adéquatement à la Société de l'information, étant donné l'objectif plus spécifique de notre thèse, soit de connaître leur processus d'appropriation. Pour connaître cette participation il aurait fallu approfondir davantage la notion de Société de l'information et avoir établi des paramètres de participation. Néanmoins, nous pouvons signaler que le fait de connaître les ordinateurs et savoir naviguer par Internet, permet de dire que les individus qui vont aux télécentres, sont en train d'utiliser un des outils les plus symboliques de cette nouvelle société.

Le discours du gouvernement chilien et sa volonté de permettre l'accès à une population qui n'a pas de connexion à la maison, est cohérent avec ce que Agbobli (2005) nomme les discours optimistes envers les TIC; le monde entre dans une nouvelle ère et les TIC deviennent un moyen pour y participer. Comme nous l'avons vu aussi, le PNUD (2006) appuie l'importance de l'accès aux TIC de la population en les considérant comme des outils de développement humain, aspect sur lequel nous revenons à la fin de ce chapitre. Le jeu est double : l'usage des TIC par la population permet de participer à la Société de l'information, et les TIC sont en même temps un outil de développement pour le pays et pour la population démunie. Le travail et l'intérêt du gouvernement s'appuient sur les discours optimistes que nous rappellent Agbobli (2005) et par des organismes internationaux qui font la promotion des technologies. Les discours négatifs ou pessimistes envers les TIC ne sont pas considérés par les concepteurs des projets du gouvernement et des ONG ni par les responsables des télécentres.

Bien qu'on retrouve souvent dans la définition du public visé par les politiques d'accès du gouvernement « toutes les personnes qui n'ont pas accès », « ceux qui n'ont pas de ressources économiques » et « tous les chiliens », dans la description des objectifs du Fonds de développement des télécommunications cette définition semble plus précise. Ainsi, elle signale que l'action sera concentrée auprès des segments de la population où

la couverture est considérée comme socialement désirable; c'est-à-dire les régions ou les quartiers les plus pauvres et éloignés des grands centres urbains. Parallèlement, nous avons vu que différents bureaux gouvernementaux ont développé des stratégies d'intégration pour différents publics comme les jeunes, les personnes âgées et les micro-entrepreneurs. En même temps, plusieurs ONG et organismes privés ont installé des centres pour faciliter l'accès public à l'Internet. Dans tous les cas, l'importance a été donnée à un public à faible revenu.

Pour faire notre étude, nous avons visités 5 centres d'accès à l'Internet et dans tous les cas, les usagers interviewés n'avaient pas d'accès à la maison. Une fois intéressés par l'Internet, ils devaient se rendre au télécentre et occasionnellement dans d'autres centres d'accès, comme les cybercafés. Sans avoir posé de questions spécifiques sur leurs revenus, nous pouvons dire qu'effectivement les personnes interviewées appartiennent au groupe ciblé par les autorités et par les autres organismes promouvant l'accès à l'Internet. Ainsi, par exemple, Flacso, responsable du réseau Redes, avait établi comme but fournir des ordinateurs aux organisations sociales (de communautés démunies) pour améliorer leur niveau d'information et pour élargir leurs réseaux d'appui; les destinataires du projet El Karro, sont concrètement des personnes qui habitent dans un village où il n'y a pas des possibilités d'avoir accès à une connexion Internet. Dans le cas de Biblioredes, selon le directeur responsable, 85 % de la population qui utilise les services des bibliothèques où sont installés les ordinateurs vit sous le seuil de la pauvreté<sup>49</sup>. Les usagers de El Encuentro peuvent être aussi situés parmi la population décrite plus haut, étant donné que le centre se situe dans un quartier traditionnellement pauvre et stigmatisé dans la capitale du pays.

---

49 Il s'agit de la seule organisation avec laquelle nous avons travaillé qui a des études statistiques permanentes. Il faut considérer que c'est un projet de grande envergure qui aborde le pays dans son ensemble. Elle dispose aussi de beaucoup plus de ressources que les autres centres que nous avons visités étant donné son caractère gouvernemental.

L'expérience chilienne ne s'éloigne pas de l'expérience latino-américaine, comme le constate le rapport Somos@Telecentros (2002). À cette époque, le phénomène d'installation de centres d'accès communautaire à l'Internet prenait de l'ampleur partout dans le sous continent. Selon Villatoro et Silva (2005), dans certains pays les initiatives d'accès aux TIC se sont implantées de façon massive et sous une action orientée depuis l'administration centrale; dans d'autres cas, les gouvernements ont réagi plus tard à l'implantation de projets développés auparavant par des instances intermédiaires et locales (ONGs, entités d'État locales ou régionales). Nous pensons que l'expérience chilienne se situe entre les deux situations. En fait, la responsable de la coordination des télécentres du gouvernement a réaffirmé cette conclusion lorsqu'elle a signalé que le projet principal promoteur de TIC de la part de l'état, la modification de la loi qui avait créé le Fond de développement des télécommunications, est devenu finalement un projet parmi d'autres parce que plusieurs autres initiatives pour familiariser la population avec l'Internet se sont développées pendant que celui-là était approuvé par le pouvoir législatif. Selon Maeso et Hilbert (2006) les fonds d'accès universel ont été l'outil le plus répandu en Amérique Latine pour faciliter l'accès des populations démunies aux TIC, surtout ceux qui ont privatisé leurs services de télécommunications, comme le Chili.

En plus des télécentres, le gouvernement chilien a annoncé dernièrement plusieurs initiatives pour permettre l'accès à l'Internet, dont l'installation de la technologie nécessaire pour fournir l'accès aux foyers des régions éloignées et non seulement en certains points comme les télécentres. Avec ce projet du gouvernement, une grande partie du territoire national serait couvert, ce qui permettra l'installation d'autres télécentres, et offrira aux personnes qui ont la possibilité d'acheter un ordinateur la possibilité de se connecter. Rappelons qu'à San Rosendo, le seul lieu d'accès était le télécentre. Selon ce que nous ont dit les responsables du centre, plusieurs personnes du village avaient demandé au karro comment ils pouvaient avoir une connexion à la maison. Dans le cas des personnes qui ont la possibilité d'acheter un ordinateur et payer une connexion à domicile, les télécentres pourraient répondre à un besoin de formation mais non nécessairement d'accès. Si on imagine en plus que les personnes qui peuvent

payer une connexion de ce genre n'appartiennent pas à un milieu défavorisé, la signification de l'usage qu'elles feraient serait probablement différente de celle du public traditionnel des télécentres.

Cette possibilité d'augmenter le territoire (dans un sens géographique) qui peut avoir accès à l'Internet permettrait par exemple, d'installer des ordinateurs dans les communautés mapuches éloignées de la ville de Villarrica. Le centre d'accès de cette ville, Kom Kelluhayin, était destiné à une population mapuche qui habitait dans des communautés en dehors de la ville. Le fait d'être éloigné faisait que les destinataires ne visitaient pas le centre comme les concepteurs du projet s'y attendaient. La possibilité de compter avec des ordinateurs dans les communautés mêmes permettra de rapprocher la technologie du contexte de vie quotidien des personnes. Rappelons que selon la responsable du centre, les destinataires du projet ne pouvaient pas aller si facilement en ville parce qu'ils n'avaient pas le temps dû aux responsabilités qu'ils ont à la campagne. De plus, en hiver à cause de la pluie, le déplacement devient difficile étant donné la mauvaise qualité des routes secondaires sur lesquelles ils doivent circuler.

La possibilité d'accès a varié aussi les dernières années si on considère la possibilité de se connecter sur Internet à travers le téléphone mobile et le système de haute vitesse mobile. Dans les deux cas, nous pensons qu'il s'agit de technologies assez chères pour la population à laquelle nous faisons référence. Il faut rappeler que si bien la majorité de la population au Chili possède un téléphone cellulaire, la majorité des abonnés n'ont pas signé de contrats, ils utilisent la modalité prépayée. Cette modalité, à la différence d'autres pays, permet toujours de recevoir des appels même si la personne n'a pas d'argent sur son téléphone. De plus, la transmission des données par le téléphone cellulaire est toujours plus chère que la transmission de voix. Nous doutons que nos interviewés (ou public visé par les politiques du gouvernement) se servent de ce système. L'étude WIP (2008) semble confirmer cette perception lorsqu'elle parle d'une 'utilisation naissante' du téléphone cellulaire pour se connecter à Internet.

D'un point de vue général, l'accès à l'Internet à travers le cellulaire pourrait avoir d'autres significations pour les usagers, surtout si on pense à l'importance qu'ils octroient au lieu d'usage, dans notre cas les télécentres, l'accès à l'Internet sur le cellulaire pourrait survenir dans des *non-lieux* (et des *non-temps* aussi), par exemple le transport public (Caron et Caronia, 2005). Cette même réflexion pourrait être faite par rapport à l'accès à l'Internet à travers le système de haute vitesse mobile sur un ordinateur portable. Ce *non-lieu* pourrait enlever de l'importance au contexte immédiat des usagers, c'est-à-dire à la communauté, sauf que l'usage se soit fait à l'intérieur d'une organisation.

Comme nous l'avons vu, le contexte socio-économique défavorisé comme facteur d'appropriation, est important pour les autorités à l'heure de mettre en pratique les politiques sociales. Celles-ci reconnaissent que les personnes à faible revenu vont avoir des difficultés d'accès aux TIC et, par conséquent, ne pourront pas participer adéquatement à la Société de l'information. Permettre l'accès, donc, signifie compter sur la première condition de l'appropriation, c'est-à-dire faire en sorte que le processus soit amorcé. Pourtant, il faut reconnaître que l'accès ne garantit pas que l'appropriation se produise. Pour le savoir, nous devons continuer à observer les autres conditions ou moments du processus.

Une fois que nous avons discuté de ce que nous avons appelé un niveau *macro* de l'accès, c'est-à-dire l'installation des télécentres par le gouvernement et les ONG, nous allons plonger dans l'aspect *micro*, soit le comportement (ou la réflexion) des futurs usagers avant d'initier le processus d'apprentissage de l'Internet. Avant d'utiliser l'Internet et de se rendre dans le télécentre, pour prendre la décision de commencer l'usage, il y a plusieurs facteurs (ou de moments) à considérer, que nous annonçons maintenant et que nous approfondissons par la suite :

- Nous allons commencer par les **représentations** des individus quant à l'Internet et aux ordinateurs. Elles vont jouer un rôle dans la décision de l'utiliser. Nous proposons qu'effectivement les représentations positives des visiteurs des télécentres ont favorisé l'appropriation de l'Internet, mais nous ne pouvons pas



tirer comme conclusion que les représentations que nous qualifions de négatives ont retardé le processus d'appropriation.

- En deuxième lieu, les personnes doivent connaître **l'existence des télécentres** pour se rendre. À ce moment du parcours, nous avons constaté que le contexte social et les relations interpersonnelles des futurs visiteurs sont très importants.
- Finalement, toujours en lien avec la première condition d'appropriation, l'accès, nous proposons qu'il faille que les personnes aient une **motivation** minimale pour s'y rendre et utiliser la technologie, c'est-à-dire, pour profiter de la facilitation de l'accès permise par les télécentres.

Dans les lignes qui suivent, nous allons continuer à discuter de la première condition, l'accès, mais cette fois en regardant les trois moments que nous venons d'annoncer à l'intérieur de cette condition, nous allons commencer par les représentations. Étant donné que la majorité de nos interviewés ont commencé à utiliser l'Internet de façon plus fréquente dans les télécentres, nous n'allons pas parler encore de l'expérience concrète des personnes dans ces centres, mais de moments antérieurs à l'usage. Nous allons vérifier les usages seulement une fois, soit au moment d'analyser la deuxième condition de l'appropriation, c'est-à-dire, la maîtrise cognitive et technique de l'Internet.

### **5.1.2. Les représentations des usagers**

Nous allons faire référence aux représentations des visiteurs des télécentres sur l'Internet. Rappelons qu'elles se construisent avant même qu'ils utilisent la technologie. Toutefois, les représentations d'une technique continuent d'évoluer pendant tout le processus d'appropriation à partir des réflexions et des expériences des usagers, de telle manière que certaines d'entre elles peuvent rester et d'autres disparaître, se confirmer ou se modifier.

Nous allons constater que les représentations, d'après ce que nous avons constaté dans notre recherche, que celles-ci soient positives ou négatives, ne conditionnent pas nécessairement la réussite du processus même. Avant que les personnes arrivent aux télécentres, elles ont développé certaines idées sur la technologie; celles-ci ont été probablement influencées par leur expérience de vie et leurs rapports sociaux. Ainsi, pour que les gens se rendent au télécentre et décident de prendre un cours ou d'utiliser

Internet pour la première fois ou de façon plus fréquente, il y a eu – et il continue à y avoir, comme le disent Millerand et al. (2002)-, un « investissement imaginaire » à l'égard de l'Internet. Dans notre échantillon, les personnes ne sont pas arrivées aux centres 'en blanc'. D'une part, parce qu'elles ont eu des expériences sporadiques avec cette technologie, et d'autre part parce qu'elles appartiennent à une société où l'existence et l'importance de l'Internet sont explicites, et souvent soulevées dans les différents discours (politiques, médiatiques et autres).

Il est intéressant de voir que, parmi les représentations préalables à l'usage signalées par les usagers des centres, il y a deux aspects qui se répètent et que nous considérons importants de souligner : en premier lieu un questionnement sur l'**utilité** de l'Internet dans leur vie quotidienne et en deuxième lieu l'association de l'usage d'Internet à des **normes sociales**. Ainsi, certains visiteurs, principalement les plus âgés de notre échantillon et surtout ceux qui n'avaient pas eu de contact auparavant avec la technologie, doutent de l'**utilité** de la technologie, c'est-à-dire du rôle qu'elle pourrait jouer dans leur vie quotidienne. D'après nous, cette méconnaissance quant à l'utilité d'Internet n'équivaut pas à une représentation négative qui peut retarder le processus d'appropriation; nous pensons plutôt qu'elle a été une source de curiosité qui pousse à la découverte. Dans d'autres cas, il y a des personnes qui supposent que l'internet doit servir à quelque chose pour elles-mêmes (principalement leur travail) et pour la communauté dans laquelle est installé le télécentre. Elles avaient ces idées à partir de ce qu'elles avaient entendu dire sur la technique. Dans ce cas, nous parlons d'une perception d'utilité anticipée parce qu'elles n'ont pas une expérience concrète pour confirmer ces dires. Dans ce cas spécifique, il n'y a pas de doutes par rapport à l'utilité d'Internet; il y a au contraire une prédisposition positive qui amène la personne à l'utiliser. Il est donc intéressant de souligner que les hésitations par rapport à l'utilité de la technologie, que nous définissons comme un regard plutôt neutre, mènent finalement à l'usage tout de même.

Les questionnements sur l'utilité de la technologie par certains usagers futurs de l'Internet, sont aussi observés par d'autres études dont celle du PNUD (2006) sur les

TIC au Chili. Ainsi, parmi les personnes qui ne se sentent pas appartenir au monde des TIC, « les exclus » comme les nomme l'étude, l'utilité des TIC est une des questions qui se posent; ils ne s'intéressent pas à la technologie parce qu'ils ne savent pas à quoi elle pourrait servir dans leur vie quotidienne. Un autre groupe, selon l'étude du PNUD (2006) « les automarginalisés », ne sont pas intéressés de participer dans le monde des TIC parce qu'ils pensent qu'ils n'ont en pas besoin. Les « incertains technologiques » quant à eux, ne savent pas s'ils seraient capables d'utiliser la technologie. C'est la même constatation que nous avons pu faire chez certains de nos interviewés. Par contre, et étant donné que nous les avons rencontrés en qualité d'utilisateurs (au moment de faire les entrevues dans les télécentres), nous avons pu vérifier qu'ils ont dépassé cette supposition et ont enfin trouvé une utilité au fur et à mesure qu'ils ont développé des habiletés dans l'usage. Le doute de départ ou les hésitations sur l'utilité de la technologie vont être dissipés en partie aussi par les discours des personnes qui entourent les futurs usagers, comme le réseau d'appui, élément que nous allons aborder dans la partie sur la façon d'apprendre l'existence du télécentre.

Les représentations sur l'utilité peuvent jouer un rôle significatif dans le processus d'appropriation, mais il existe d'autres facteurs ou motivations qui peuvent déclencher ou faciliter l'usage. Nous reconnaissons par ailleurs, que personne dans notre échantillon ne nous a dit que, pour elle ou pour lui, l'Internet était absolument inutile avant de le connaître; cette idée aura très probablement empêché d'initier le processus d'apprentissage. Pour ceux qui avaient déjà utilisé l'Internet, même de façon très sporadique, nous pouvons signaler qu'ils ne se posent pas de question par rapport à l'**utilité** de la technologie. Dans le cas de ceux qui utilisent souvent l'Internet presque depuis le début de la technologie (un seul cas dans notre échantillon), il n'y a pas d'idées manifestées que nous pourrions situer ou définir comme des représentations antérieures. La personne en question a depuis longtemps intégré l'Internet à sa vie quotidienne comme quelque chose de naturel et elle n'arrive pas à se situer chronologiquement avant le début de son usage pour exprimer une idée sur le sujet.

En ce qui concerne les représentations que nous pouvons associer aux **normes sociales**, nous avons remarqué deux idées fréquentes, que nous pouvons qualifier de représentations plutôt négatives chez les usagers: l'Internet est plutôt pour les riches et pour les jeunes. La première représentation, qui est partagée par un nombre minoritaire des interviewés, n'a pas empêché l'usage ni le processus d'apprentissage de l'Internet. Nous avons rencontré ces personnes en train d'utiliser les ordinateurs dans les télécentres, un endroit où l'accès est gratuit ou à très bas prix et où elles se sont rendues, incitées par une autre personne. L'étude du PNUD fait référence à la réflexion des « aspirants technologiques » que nous pourrions lier à nos interviewés qui pensaient que l'Internet était pour les riches. Dans l'étude du PNUD, les personnes de ce groupe signalent : « J'aimerais bien y entrer (dans le monde des TIC), mais je n'ai pas les moyens ». Comme dans notre groupe, ils ne savaient pas qu'il existait la possibilité de le faire de façon gratuite ou à un bas prix.

Ce qui est intéressant de signaler, c'est que les représentations échappent parfois à une logique qui pourrait être anticipée par le chercheur : une des personnes qui pensaient que l'Internet était pour les riches a eu des responsabilités professionnelles assez importantes; sans être 'riche', il ne pourrait pas se situer comme pauvre. Par contre, l'autre personne qui pense que l'Internet est pour les riches habite effectivement dans un quartier populaire et n'a pas la possibilité de payer un accès à la maison d'Internet. Même si elle l'utilise tous les jours au télécentre, elle doute de pouvoir le faire à l'avenir parce qu'elle ne sait pas si elle va être capable de se payer un abonnement.

L'idée que l'Internet soit pour **les jeunes** a été signalée principalement par les personnes les plus âgées de nos interviewés. Dans ce cas, nous pouvons faire un lien avec **l'utilité** perçue de la technologie pour ces personnes. Ils pensent que du fait que l'Internet soit pour les plus jeunes, il n'a pas d'utilité, ou du moins d'utilité précise pour eux dans leur vie quotidienne. Rappelons que nous parlons d'une étape avant d'aller au télécentre et d'utiliser l'Internet. Nous pouvons faire un lien avec la variable que Lobet-Maris et Galand (2004) appellent '**les normes sociales**' dans leur étude sur l'appropriation d'Internet chez les personnes âgées. Les gens pensent que les technologies sont

prédestinées à certains individus de certains secteurs de la société. S'ils n'appartiennent pas à ce groupe, ils se sentent marginalisés parce qu'ils ne répondent pas à la norme.

Bref, les représentations que nous définissons comme négatives, qui sont associées à la notion de 'normes sociales' sont souvent liées à ce qui restreint l'accès. L'idée d'une « technologie pour les riches », par exemple, est étroitement liée à la possibilité d'accès, parce que, au moment même de sa réflexion, la personne interrogée n'a pas les moyens d'avoir un ordinateur ni de payer une connexion à domicile. Néanmoins, le fait de ne pas avoir d'accès n'amène pas forcément à construire une représentation négative, bien au contraire. Dans le cas de San Rosendo, par exemple, le manque d'accès a servi de motivation aux jeunes pour obtenir les ressources et avoir les ordinateurs.

Finalement, nous voyons un lien étroit entre les représentations que se font les gens de l'Internet et la signification que l'usage de cette technologie a pour eux. Par exemple, pour la mère qui pense que l'Internet est très utile pour ses enfants, pour leur développement intellectuel et pour leur avenir professionnel, ce que nous pouvons qualifier de représentation positive, l'usage d'Internet est significatif parce qu'il la rapproche de ses enfants et qu'elle peut partager ces connaissances avec eux. Nous allons développer cette réflexion en profondeur plus tard, une fois rendus dans la partie « significations » proprement dite.

### **5.1.3 La façon d'apprendre l'existence du télécentre**

L'installation des télécentres par le gouvernement ou les ONG ne signifie pas forcément que les gens s'y rendront. Les visiteurs se sont rendus dans les centres surtout à l'invitation de leurs proches. Le réseau interpersonnel des visiteurs a donc joué un rôle clé dans leur processus de rapprochement avec l'ordinateur et avec l'Internet. Ainsi, nous pouvons voir que la première condition de l'appropriation proposée, l'accès, se situe dans un contexte plus large. L'appropriation, pour nous, ne commence pas au moment de l'usage, mais bien avant.

Lorsque nous parlons de réseau interpersonnel, nous faisons un lien avec la notion de réseau d'appui, proposé par Proulx (2004), que nous avons abordé dans notre cadre théorique et que nous avons proposé comme un des facteurs qui va avoir une incidence sur l'appropriation. D'autres études font référence aussi au contexte interpersonnel des individus qui s'engagent dans un processus d'appropriation des technologies. C'est le cas de Thatcher et al. (2007) en milieu de travail, qui soulève l'importance du support des collègues pour diminuer l'anxiété dû à l'implantation d'une nouvelle technologie dans une organisation. Lam et Lee (2006) quant à eux, observent l'importance de l'encouragement des personnes de plus de 55 ans dans la formation et la perception qu'ils ont de leur auto efficacité pour utiliser une nouvelle technologie. Nous allons voir plus tard que le réseau d'appui est important aussi dans le processus même d'apprentissage d'Internet, aspect que nous abordons en étudiant la deuxième condition, soit celle de la maîtrise cognitive et technique de la technologie.

Selon Proulx (2004), le réseau d'appui comprend normalement quelqu'un qui aura le rôle de « révéler » l'Internet, c'est-à-dire qui aidera la personne à découvrir la technologie et les aspects positifs que son usage pourrait avoir pour sa vie quotidienne. Dans ce réseau d'appui, nous considérons également les personnes qui ont informé les individus de l'existence du télécentre. Néanmoins, à partir de notre expérience sur le terrain, les informateurs n'étaient pas toujours ceux qui avaient 'révélé' la technologie. Le rôle de révélateur était normalement tenu par le responsable du centre, dont la qualité de 'révélateur' se reflétait surtout dans son rôle d'enseignant, une fois la personne rendue sur place. Nous reviendrons sur l'importance du responsable et du réseau d'appui plus tard, en abordant le processus d'apprentissage de l'Internet.

Dans notre groupe d'interviewés, tous connaissaient ou avaient entendu parler de l'Internet, mais la grande majorité a commencé à l'utiliser de façon plus fréquente seulement au télécentre. En général, ce sont des proches qui leur ont dit d'aller au centre pour apprendre (suivre une formation), ou pour utiliser les ordinateurs. Les ami(e)s, les parents, les fil(le)s, d'autres membres de la famille et des voisin(e)s ont servi de pont entre les gens et les télécentres. Dans très peu de cas, les médias de communication ont

joué un rôle « d'informateur »'. Il y a une personne qui a appris l'existence du centre à la télévision. Avant d'y aller pour la première fois, elle connaissait l'Internet depuis longtemps. Dans ce cas, nous ne pouvons pas parler de l'importance du réseau d'appui. Comme internaute, elle a probablement compté sur un réseau d'appui au début, bien avant les autres interviewés. Deux autres personnes se sont informées grâce au journal communautaire du quartier où elles vivent. Dans le cas des deux dernières personnes, nous pouvons dire que le réseau d'appui était composé des médias, qui ont joué un rôle plutôt d'informateur, et des gens qui les ont aidées ensuite au télécentre, qui sont devenus des révéléateurs de la technologie.

#### **5.1.4. Les motivations pour aller au télécentre**

Nous venons de voir l'importance du réseau interpersonnel pour s'informer sur l'existence du télécentre. Dans plusieurs cas, les personnes qui font partie du réseau d'appui des individus qui s'initient à l'usage de la technologie, ne donnent pas seulement une information de façon neutre sur le télécentre et l'Internet, mais font une invitation directe ou incitative avec des arguments vantant les atouts de la technologie en question. À partir des dits arguments et de leurs propres réflexions, les personnes se sentent motivées pour se rendre dans les centres. Elles ont appris son existence, mais il y a quelque chose en plus qui les motive à essayer. Ces motivations interagissent avec les représentations. À titre d'exemple, une personne âgée peut penser que l'Internet est destiné aux jeunes (représentation) mais elle reçoit une invitation de la part du responsable d'un centre pour aller prendre une formation et elle décide d'accepter (motivation).

Dans certains cas, surtout pour les personnes qui ne s'étaient jamais servis de l'Internet et les plus âgées qui sont allées au télécentre pour prendre un cours, la motivation préalable la plus importante était le fait **d'apprendre quelque chose de nouveau**. Pour ces personnes, et nous allons le voir dans la section suivante, les séances de formation formelles étaient très valorisées. Plusieurs autres personnes avaient utilisé déjà l'Internet avant d'aller de façon fréquente au télécentre. Celles-ci avaient déjà suivi des formations

ou avaient appris ailleurs, mais elles n'avaient pas l'habitude d'aller au télécentre. Pour ces personnes, **le manque d'accès à domicile** est la raison la plus évidente pour se rendre dans le centre. Mais souvent il y a aussi un événement marquant ou une réflexion spécifique qui décide la personne à se rendre, qui déclenche un intérêt pour une utilisation fréquente d'Internet et confère la signification qui va en justifier l'usage. Il faut souligner aussi que le manque d'accès à domicile ne sera pas complètement remplacé par l'accès au télécentre. Dans la plupart des cas, l'accès dans un milieu communautaire est souvent considéré comme temporaire.

Il est intéressant de constater que la (les) première(s) motivation(s) va (vont) évoluer avec l'expérience concrète de la technologie. Si la motivation primaire était d'avoir un accès, une fois que les fonctionnalités de l'Internet sont découvertes et utilisées, les motivations pour continuer varient à partir de la projection des individus de ce qu'ils pourraient continuer à faire, ou de ce qu'ils aimeraient faire dans l'avenir. Dans plusieurs cas, surtout pour les plus jeunes, et surtout aussi dans les télécentres qui avaient un but d'intervention sociale dans la communauté où ils ont été installés, les jeunes pensaient avoir plus tard un travail en informatique rémunéré. Comme nous le verrons plus tard quant à l'évolution des usages au cours du processus d'appropriation, nous distinguons une projection de l'usage une fois l'expérience vécue avec l'Internet. **L'appropriation ne fait pas référence au moment présent seulement, mais aussi à un futur imaginé ou même souhaité.** Néanmoins, un des souhaits principaux que nous avons repérés est le fait d'avoir une connexion à domicile, ce qui pourrait entraîner d'autres usages ou l'approfondissement de connaissances grâce à l'accès illimité.

Dans les lignes qui suivent, nous allons aborder la deuxième condition de l'appropriation proposée par Proulx, soit la maîtrise technique et cognitive de l'Internet. Il faut souligner qu'en abordant cette condition, nous allons faire référence au processus par lequel les personnes apprennent à utiliser l'Internet, dans la plupart des cas, avant de se rendre au télécentre.



## 5.2. La maîtrise technique et cognitive de l'Internet

Rappelons que selon Proulx et al. (2007), la maîtrise technique et cognitive fait référence au fait « ... d'acquérir les compétences cognitives et techniques nécessaires à la manipulation des technologies et l'usage des protocoles. Ces compétences sont souvent le résultat d'apprentissages spécifiques et de formations formelles ou informelles » (p. 27). Pour acquérir de telles compétences, les usagers des télécentres ont vécu différentes situations telles que des expériences sporadiques avec la technologie, un processus d'apprentissage formel (atelier) ou informel (individuellement, essai et erreur) et que probablement, ils ont vécu des situations problématiques dans ce processus. Concrètement, la maîtrise technique et cognitive de l'Internet se manifeste dans l'usage de la technologie.

Nous pouvons dire finalement, que le processus d'apprentissage ne se termine jamais, étant donné les nouvelles applications offertes par la technologie et les nouveaux usages découverts par les personnes. Néanmoins, le processus d'ajouter d'autres applications au fur et à mesure, devrait être plus fluide étant donné l'expérience de base acquise par les usagers. Pour commencer la discussion sur cette condition de l'appropriation, nous allons aborder en premier lieu les expériences des visiteurs avec l'Internet avant de se rendre au télécentre et leur contexte de vie sur le plan technologique.

### 5.2.1. D'autres expériences avec l'Internet et le contexte technologique des usagers

Le premier élément que nous allons aborder dans cette section sur la maîtrise technique et cognitive d'Internet est celui des **expériences** vécues **avant** de commencer à utiliser l'ordinateur de façon régulière. Pour nous, 'régulier' veut dire que les personnes se sont rendus effectivement au télécentre (ou ailleurs), ont incorporé ou commencé à incorporer l'Internet dans leur vie et sont capables d'expliquer leur expérience avec cette technologie. Avant cette utilisation fréquente, plusieurs personnes de notre échantillon ont eu des expériences avec la technologie. Les expériences antérieures incluent les ateliers de formation d'Internet qu'elles peuvent avoir suivis. Même si dans l'immédiat

certaines d'entre elles n'ont pas continué à pratiquer, ces ateliers vont être une préparation au processus d'apprentissage repris plus tard et par conséquent pour les usages subséquents.

De façon concrète, dans notre groupe d'interviewés, nous pouvons dire qu'il y a deux tendances : celle des adultes (âge moyen et personnes âgées) qui n'avaient jamais eu d'expérience avec l'ordinateur et celle **des jeunes**, qui avaient eu des expériences avec l'ordinateur dans leur formation au secondaire (les plus jeunes) et à l'université (les jeunes adultes). Dans les deux cas, il y a souvent des références et des comparaisons avec d'autres technologies utilisées, principalement d'autres médias de communication, comme quoi l'ordinateur s'insère dans un milieu où les technologies et les expériences avec celles-ci ne sont pas étrangères à la plupart de gens.

Un lien intéressant peut être établi avec l'idée exprimée par Jouët (2000) sur ce qu'elle appelle la **généalogie des usages**; l'usage d'une nouvelle technologie, comme l'Internet dans le cas de nos interviewés dans les télécentres, ne se réalise pas dans un vacuum. Il se situe non seulement dans un contexte social spécifique, mais à l'intérieur d'un cheminement personnel dans lequel la personne (la majorité de notre échantillon) a eu accès à d'autres expériences avec la technologie en question et également à d'autres technologies qui appartiennent à son univers matériel et symbolique quotidien.

Pour faire référence aux autres technologies qu'utilisent ou que connaissent les usagers des télécentres, nous parlerons du '**contexte technologique**'. En général, nous pouvons dire que nos interviewés possèdent (ou qu'il y a dans la maison qu'ils habitent) plusieurs technologies d'usage domestique commun : téléphone cellulaire, télévision, DVD, téléphone fixe (le moins fréquent, étant donné l'emplacement des télécentres où la densité des téléphones fixes est très faible). Ce fait semble être confirmé par l'étude WIP (2006) qui signale qu'il existe une forte relation entre le fait d'utiliser Internet et celui de recourir à d'autres TIC. Selon cette étude, les usagers d'Internet ont tendance à utiliser de façon plus intensive les services de téléphonie cellulaire. Même si nous ne pouvons pas confirmer qu'ils l'utilisent de façon intensive, effectivement, la majorité des

interviewés ont déclaré posséder un téléphone cellulaire. De plus, plusieurs d'entre eux possèdent un ordinateur qui n'est pas connecté à l'Internet. Dans certains cas, ces ordinateurs étaient auparavant connectés à Internet mais le service a été coupé pour des raisons financières.

Ce contexte technologique joue un rôle dans leur processus d'appropriation; nous pensons que le fait de faire référence à l'usage d'autres technologies, d'avoir eu une expérience partielle avec l'Internet et de vivre dans un milieu avec une présence physique et symbolique de technologies, aura des retombées dans la capacité où l'intérêt d'apprendre et de maîtriser l'Internet. Nous pouvons signaler qu'il s'agit d'un aspect très probablement positif dans une démarche d'appropriation. Faire référence à la machine à écrire, par exemple, chez les plus âgés, semble être une façon de rapprocher la nouvelle technologie de quelque chose de connu, avec l'intention d'octroyer à cette nouvelle machine une *aura* de familiarité, même si l'on parle de technologies complètement différentes.

Il faut considérer par contre que, le fait d'avoir toutes ces technologies à la maison ne signifie pas qu'elles soient utilisées par toutes les personnes de notre échantillon, surtout par les adultes d'âge moyen et les personnes âgées. Il y a des situations contrastées à l'intérieur de la dynamique familiale en ce qui concerne l'usage des technologies : dans certains cas, les plus jeunes n'aident pas les parents à comprendre le fonctionnement d'une technologie; dans d'autres cas, les jeunes encouragent les adultes à prendre un cours d'informatique. Parfois les parents des jeunes usagers, sans eux-mêmes savoir ni avoir envie d'apprendre à utiliser un ordinateur ou à naviguer sur l'Internet, encouragent les jeunes à approfondir ces connaissances en informatique parce qu'ils pensent qu'il s'agit de quelque chose de positif pour leur avenir. Le fait d'imaginer que la technologie peut avoir des retombées positives pour leurs enfants nous ramène au domaine des représentations qui ont une incidence sur le processus d'apprentissage.

Les expériences antérieures avec l'Internet et d'autres technologies observées chez certains visiteurs, nous amènent à nous demander pourquoi l'usage régulier commence

seulement une fois rendu au télécentre. Nous pensons que la réponse est généralement liée à la facilité d'accès. Dans certains cas, un événement marquant agit comme déclencheur de l'usage régulier de l'Internet. C'est le cas de Catalina, qui avait suivi une formation auparavant, mais qui n'avait jamais utilisé vraiment l'Internet. Lorsque sa fille sourde et muette est partie vivre ailleurs, le clavardage devenait la meilleure façon de communiquer avec elle. Pour le faire, elle a dû réactiver ses connaissances d'Internet qu'elle avait acquises dans un atelier auparavant.

### **5.2.2. Le processus d'apprentissage pour utiliser l'ordinateur et l'Internet**

Dans cette section nous allons faire référence au processus d'apprentissage formel ou informel des personnes que nous avons rencontrées. Dans notre groupe d'interviewés, nous avons rencontré des gens qui avaient suivi des formations dans les télécentres, ou en contexte scolaire (école primaire, secondaire et université, selon l'âge des interviewés), et d'autres qui n'avaient suivi aucune formation mais qui ont appris au fur et à mesure qu'ils utilisaient les ordinateurs. Ce que nous trouvons le plus significatif est la différence qui existe entre les personnes les plus âgées et les jeunes dans leur façon d'apprendre à utiliser la technologie.

En ce qui concerne les **personnes âgées** de l'échantillon, nous avons constaté qu'elles valorisent davantage la formation dans des ateliers d'informatique pour apprendre à utiliser l'ordinateur et maîtriser son usage. Ils ressentent un besoin d'accompagnement presque permanent pour réaliser de nouvelles tâches, surtout au début du processus d'apprentissage. Dans le processus d'apprentissage des adultes, le réseau d'appui semble très important. L'étude de Lam et Lee (2006) vient confirmer cette idée lorsqu'ils signalent que les personnes de 55 ans et plus ont davantage besoin d'encouragement et de soutien non seulement dans l'usage, mais dans la perception de leur propre efficacité. De plus, dans le cas des ateliers dans le centre, le groupe qui participe à la formation est aussi important. On pourrait dire que dans les formations, le groupe des pairs, en l'occurrence les personnes qui sont en train de vivre la même expérience, forment le **réseau d'appui** des participants. En effet, nous avons eu l'occasion d'assister à une

séance de formation dans un télécentre, et nous avons pu constater à quel point les participants, tous adultes, s'entraidaient.

En ce qui concerne les **plus jeunes**, ceux qui ont eu des expériences antérieures avec la technologie soit à l'école ou à l'université, l'apprentissage (ou l'approfondissement des connaissances) se réalise de façon beaucoup plus informelle et aussi plus facilement. Par contre l'expérience antérieure n'exclut pas toujours qu'ils aient besoin d'aide; au contraire, dans ce cas, le réseau d'appui des jeunes est souvent formé également par le groupe des pairs. Même s'ils affirment ne pas avoir besoin de suivre une formation formelle, ils se demandent de l'aide entre eux, surtout entre amis. Dans ce sens, et comme le signale Proulx (2004) « l'émulation et la confiance sont les deux facteurs qui caractérisent le mieux l'influence de ces amitiés » (p. 84).

Dans certains cas, surtout parmi les plus jeunes de l'échantillon, nous avons constaté que la technologie même joue un rôle très important dans le processus d'apprentissage, surtout pour ceux qui ont une préparation plus avancée. Il y a des cas où les jeunes découvrent (et savent utiliser) l'information sur Internet pour réparer les ordinateurs, les démonter, les remonter, installer une antenne pour utiliser Internet sans fil, etc., ce qui démontre une maîtrise technique et cognitive plus avancée. Cette observation est liée à l'étude de Proulx (2004) qui signale que les usagers les plus avancés retrouvent et utilisent l'information dans des forums spécialisés. Il est intéressant de clarifier, en tout cas, que le fait de trouver et d'utiliser de l'information dans des forums ou dans les sites spécialisés n'empêche pas que le groupe auquel participent les plus jeunes discutent entre eux de leurs trouvailles (rappelons que nous étudions un milieu communautaire où l'usage ne se fait pas dans l'isolement). L'échange face-à-face reste toujours nécessaire.

Dans le cas des jeunes et des adultes, les responsables des centres sont très importants, ce qui avait été noté également dans l'étude de Araya Duyisin (1999) à El Encuentro, où les responsables étaient habituellement des jeunes recrutés parmi les visiteurs. Ces jeunes étaient un facteur de motivation pour que les gens reviennent au télécentre au-delà du premier contact. Les responsables sont aussi des leaders sociaux qui aident à

comprendre à la communauté l'importance de l'Internet. Une étude de Subtel (2006) sur l'expérience des télécentres au Chili, a identifié deux types de leadership associés à l'administration des télécentres : le leader social qui aide à communiquer le sens de la technologie dans la communauté et le leader technologique qui connaît les codes et langages associés aux TIC et qui est capable de les transmettre lors des séances de formation. Dans notre expérience, nous avons vu les deux genres de leaders et dans certains cas, les deux se confondent dans la même personne. Pour nous, le cas le plus clair qui renferme les deux caractéristiques est celui de Cristian à San Rosendo : il a promu l'installation d'Internet sans savoir comment l'utiliser, mais il a appris rapidement pour communiquer plus tard le sens que l'organisation veut octroyer (ou essaie d'octroyer) à la technologie. Il a développé aussi une expertise qui lui permet de donner des formations à la communauté.

Finalement, dans cette partie sur le processus d'apprentissage, nous pouvons établir un lien assez intéressant avec le rôle des **responsables** des télécentres. Nos rencontres avec les responsables nous ont permis de voir le processus de leur point de vue et de constater l'importance qu'ils s'attribuent eux-mêmes dans la formation des usagers, surtout les plus âgés. De plus, étant donné les caractéristiques propres des centres, où les liens interpersonnels entre les usagers et entre les usagers et les responsables semblent se tisser facilement, l'établissement de confiance de part et d'autre est aussi important pour le processus. Les responsables eux-mêmes reconnaissent ce fait et sentent qu'ils font partie du processus d'apprentissage des usagers. Selon les responsables, ce n'est pas le cas dans les cybercafés; dans les cybers, les responsables n'aident pas les visiteurs comme dans les télécentres. Le fait de travailler dans un télécentre, d'être responsable du fonctionnement du centre et de l'appui des visiteurs, signifie pour eux d'avoir une responsabilité sociale et non seulement administrative.

Nous constatons également que la majorité des usagers soulignent leur intérêt de continuer à apprendre. Ils sont conscients qu'il s'agit d'un apprentissage à long terme, que la maîtrise technique et cognitive répond à un processus, qu'il s'agit d'une technologie qui évolue constamment et qui propose souvent de nouvelles

fonctionnalités. Sur ce plan, nous avons constaté également une différence entre les adultes et les jeunes. Les premiers, intéressés à continuer à apprendre, pensent toujours à une formation, comme celle qu'ils ont eue en arrivant au télécentre. Les plus jeunes, par contre, savent qu'ils peuvent continuer à apprendre à partir de la pratique quotidienne. Le besoin d'une formation chez les plus jeunes est lié principalement à un intérêt professionnel, soit au besoin d'avoir un diplôme qui témoigne d'une expertise technologique pour obtenir un emploi plus tard.

Nous sommes en train d'aborder différents aspects de la deuxième condition d'appropriation proposée par Proulx et al. (2007), soit la maîtrise cognitive et technique de l'appropriation. À date, nous avons dit que les expériences antérieures à celles vécues aux télécentres et le contexte technologique ont joué un rôle dans le processus d'apprentissage chez les personnes que nous avons interviewées. Nous avons constaté que celui-ci est vécu différemment par les jeunes et par les personnes plus âgées. Dans les lignes qui suivent, nous allons faire référence aux difficultés rencontrées par les personnes dans ce processus d'apprentissage.

### **5.2.3. Les difficultés rencontrées pendant le processus d'apprentissage**

En ce qui concerne le déroulement du processus d'apprentissage, il faut noter qu'en général il n'y a pas de problèmes récurrents qui soient signalés par les usagers d'Internet. Par contre, nous pouvons identifier quelques expériences spécifiques : certains adultes qui ne connaissaient pas du tout la technologie ont signalé qu'ils avaient peur de briser l'ordinateur (i.e. provoquer un problème sérieux) s'ils appuyaient sur une touche erronée. Cependant, parmi nos interviewés, nous n'avons jamais rencontré quelqu'un qui ait arrêté le processus d'apprentissage à cause des difficultés rencontrées dans son parcours. Nous avons imaginé que certaines personnes auraient interrompu le processus d'apprentissage parce qu'elles avaient vécu des difficultés peut-être insurmontables. Rappelons que certains usagers (surtout parmi les adultes), ont commencé l'utilisation d'Internet (souvent par une formation) puis l'ont arrêtée à un moment donné pour le reprendre plus tard. Néanmoins, nous croyons que le fait de ne

pas avoir continué à utiliser l'Internet après les ateliers, n'était pas lié aux difficultés rencontrées, mais au moment particulier de leurs vies où ils ne trouvaient aucun rôle que pourrait jouer l'Internet.

Nous pensons que le fait de ne pas avoir rencontré de problèmes qui aient provoqué l'arrêt du processus mais de reconnaître l'existence de situations inconfortables (propres à n'importe quel processus d'apprentissage), illustre l'attitude positive de personnes qui, souvent, veulent continuer à apprendre. On est face à un groupe de personnes motivées à apprendre à se servir de la technologie. Cette attitude se manifeste dans leur « envie d'apprendre » comme motivation pour aller au télécentre. Le réseau d'appui peut aussi expliquer davantage cette attitude positive envers le processus d'apprentissage. Plusieurs d'entre eux ont décrit les responsables, les formateurs et le groupe même, comme des éléments qui ont joué un rôle important dans leur processus d'apprentissage. Ces derniers les ont aidés aussi à surmonter les problèmes qu'ils ont connus, de telle sorte que les difficultés n'ont pas mis fin au processus d'appropriation.

La seule situation problématique que nous pourrions souligner découle des critiques émises par certains adultes qui suivaient des formations. D'après certains adultes 'étudiants', la structure du cours n'était pas adaptée à leurs besoins; le cours était fait par des jeunes et ne tenait pas compte du rythme différent de ceux qui n'avaient jamais abordé une technologie pareille. Les guides d'apprentissage sont faits à l'avance, de façon générale, dans le cadre d'un plan d'alphabétisation national. Cette situation est ratifiée par certains responsables lorsqu'ils racontent leur expérience d'enseignement; ils ont carrément changé la façon de faire les ateliers en s'adaptant aux intérêts des visiteurs. Pour certains responsables, les concepteurs de ces cours ne considèrent pas toujours la diversité du public desservi, qui peut inclure des personnes de faible scolarisation, des adultes qui n'ont jamais eu de rapport avec l'Internet, des personnes âgées et d'autres venant de la campagne. Les responsables vont alors modifier les cours, surtout en ce qui concerne leur durée, à partir des besoins manifestés par les étudiants.



Malgré cette critique de certains adultes, ils se sentaient satisfaits dans l'ensemble et ils reconnaissaient que malgré cette situation, ils avaient appris de nouvelles choses par rapport à l'informatique. De plus, une fois la formation terminée, ces mêmes adultes demandaient une formation plus avancée pour continuer à apprendre au lieu d'imaginer un processus d'apprentissage indépendant. Cet intérêt pour l'encadrement est expliqué par une personne dans la cinquantaine, selon laquelle au lycée (lorsqu'elle étudiait), il fallait apprendre par cœur et respecter les consignes des professeurs. Par contre, signale-t-elle, les enfants d'aujourd'hui essaient sans trop penser aux conséquences, attitude probablement plus appropriée pour apprendre à utiliser l'Internet et les ordinateurs.

Cette attitude des jeunes qui les amène à faire fi des difficultés dans le processus d'apprentissage, semble être confirmée par l'étude du PNUD (2006) faite au Chili, qui confirme les différences non seulement dans l'usage, mais dans la perception de la technologie qu'ont les jeunes par rapport aux adultes. Selon cette étude, les jeunes vivent différemment leur rapprochement à la technologie. Ils semblent comprendre plus rapidement que le monde a de nouveaux paramètres de vitesse et de distance grâce aux TIC. Les jeunes regardent en premier lieu les opportunités que donnent les TIC, ce qui les amène à s'intéresser davantage à celles-ci. Pour eux, les TIC facilitent la vie, servent à développer leurs intérêts et les aident dans leur sociabilité. Selon le PNUD, au Chili 72% des jeunes entre 14 et 17 ans utilisent l'Internet. Dans cette même étude, on constate que 50% de la population se sent en dehors du monde des TIC et 49 en dedans. Dans le cas des jeunes d'entre 14 et 17 ans, cette situation change : 84% se situent dans le monde des TIC. Nous pourrions donc dire que les jeunes semblent développer non seulement une maîtrise technique de l'Internet plus facilement que les adultes, mais aussi la maîtrise cognitive qui les permet de comprendre plus rapidement la logique du fonctionnement de celui-ci.

Cette même réalité a été perçue dans une des études pionnières sur les télécentres au Chili. Araya Duyisin (1999) a souligné cette différence dans la façon d'aborder l'Internet entre les jeunes et les adultes. Les adultes avaient besoin d'un accompagnement plus serré dans le processus de formation. D'autre part, le même

chercheur soulève le fait que chez les adultes, il est plus probable de constater de la frustration et de la résistance lors des premières séances. Une étude réalisée plus tard par Orrego et Araya Duyisin (2002) dans le même centre confirme cette expérience; les adultes qui n'ont pas eu des expériences antérieures avec l'ordinateur en arrivant au télécentre ont besoin de rallonger la durée de formation et continuer à d'avoir un support par la suite.

Selon les **responsables** des télécentres, un des problèmes les plus fréquents était la peur que ressentent les adultes d'affronter l'ordinateur. Pour citer un cas extrême, une responsable a parlé de personnes qui avaient peur de s'électrocuter avec la machine, exemple que nous n'avons pas trouvé dans notre échantillon. Finalement, les responsables de télécentres situés en ville qui travaillaient avec des personnes qui arrivaient des milieux ruraux ont souligné les différences entre les gens de la campagne et ceux de la ville. Les premiers avaient plus de difficultés d'apprentissage que les deuxièmes. Pour les responsables, les personnes de la ville ont un contact plus étroit avec les technologies, même s'ils ne les utilisent pas, situation qui n'est pas la même dans le cas des gens de la campagne. Ce fait ne semble pas certain pour les enfants, qui apprenaient facilement, qu'ils soient d'un milieu urbain ou rural.

#### **5.2.4. Les usages des visiteurs comme manifestation de la maîtrise technique et cognitive de l'Internet**

Une fois le processus d'apprentissage relativement réussi, c'est-à-dire à partir du moment où les personnes peuvent utiliser au moins une application d'Internet, les visiteurs des télécentres vont commencer à intégrer des usages dans leur vie quotidienne. Avant de continuer, nous voudrions rappeler qu'à notre avis la description des usages que font les visiteurs montre leur maîtrise technique et cognitive de l'Internet (ce qu'ils font avec la technologie), ce qui correspond à la deuxième condition d'appropriation proposée par Proulx et al. (2007).

Les usages de nos interviewés se répètent dans les différents télécentres visités. Les mêmes usages d'Internet partagent un niveau semblable d'importance dans les différents télécentres. Ainsi, les trois usages les plus répandus chez nos interviewés de façon plus ou moins homogène dans tous les télécentres sont le courriel électronique, le clavardage à travers MSN et la recherche d'informations spécifiques d'intérêt personnel à l'aide d'un moteur de recherche (santé, recettes, jardinage, culture générale, etc). Ensuite, on peut souligner le clavardage avec des inconnus et s'informer des nouvelles à travers des journaux en ligne. Finalement, les usages les moins répandus sont le jeu (en ligne ou pas) et le téléchargement de musique et de vidéos. Dans le Tableau XVI, on peut voir la répartition des usages les plus communs chez les participants à l'étude dans les télécentres visités.

**Tableau 18. Les usages des interviewés dans les télécentres**

Usages	Courrier électronique	MSN	Recherche d'information spécifique (moteurs de recherche)	Clavardage (Chat)	S'informer des nouvelles (journaux, télé en ligne)	Jeux (en ligne ou pas)	Téléchargement de musique et de vidéos
<b>Télécentres</b>							
<b>Villarrica (Biblioredes)</b>							
Rosalía	X	X	X	X			
Don Carlos	X						
<b>San Rosendo</b>							
Cristian	X	X	X				
Valeria	X	X	X		X		
Jaime	X	X	X	X			
Mauricio	X	X	X	X			
Jimena	X	X	X				
<b>Talca</b>							
Andrea	X	X		X	X		X
Catalina		X					
Señora Rosa	X	X	X		X		
Don Luis	X		X		X	X	
<b>El Encuentro (Santiago)</b>							
Lucía	X		X				
Gonzalo	X	X	X			X	
Daniela	X	X			X		X
Juliana	X	X	X	X			

Les usages constatés dans les télécentres ressemblent à ceux signalés il y a une décennie par Araya Duyisin (1999), malgré l'existence des différentes applications que se sont rajoutées au fil du temps. Ce chercheur signalait comme usages : la recherche

d'Information à l'aide de moteurs de recherche, le courriel électronique, le divertissement à partir de jeux, les démarches d'organisations publiques en ligne et le clavardage avec des inconnu(e)s. Cette dernière activité est plus présente chez les personnes étudiées dans l'étude de Araya Duyisin (1999) que dans notre groupe d'interviewés. Par contre, ce qui semble perdurer dans le temps est le fait que le clavardage est une activité préférée par les jeunes. Cette situation est également vérifiée par l'étude WIP (2006); celle-ci constate qu'il s'agit d'une activité préférée par les jeunes de moins de 30 ans. Par ailleurs, nous pouvons observer également, que les usages des visiteurs des télécentres que nous avons observés sont généralement plus limités que toutes les possibilités qu'offre la technologie et qui sont énumérées par Proulx (2004). Ainsi, le travail de coopération en réseau (collaboratif), la production de pages Web, le commerce électronique et l'éducation à distance sont rarement abordés par nos interviewés.

Nous pouvons imaginer que la raison principale des usages limités, dans la majorité des cas, surtout les personnes plus adultes, peut être dû au fait que les personnes ont commencé à utiliser la technologie depuis peu de temps. De plus, les personnes qui connaissent mieux l'Internet n'ont pas les moyens économiques pour utiliser le commerce électronique. Mais il est possible également, que certains usages plus avancés soient connus de ces personnes mais que ceux-ci ne soient pas pertinents dans leur vie quotidienne.

Lorsque les interviewés racontent leurs usages avec l'Internet, on peut souvent apprécier une certaine formalité dans la description qui pourrait correspondre aux valeurs socialement acceptées. Par exemple, ils semblent accepter des normes implicites par rapport à la productivité dans l'usage d'Internet : le travail est toujours plus important que le divertissement. Lorsqu'on parle de moteurs de recherche, ils vont souvent faire référence en premier lieu à une information utile dans leur vie quotidienne ou pour leur travail, pour ensuite avouer un usage ludique. Le temps pour chaque activité est varié; dans certains cas, l'usage ludique est vraiment un appendice des autres activités et des fois celui-ci constitue l'activité principale.

Par exemple, Rosalia, de Villarrica, parle toujours en premier lieu de la recherche sur Internet d'information pour faire les devoirs de l'institut où elle étudie. Néanmoins, on va voir à quel point le clavardage est important pour elle, et combien de fois elle dépasse toujours le temps alloué aux usagers de la bibliothèque (30 minutes par jour) en clavardant avec ses amis, sans faire ses devoirs ni continuer le cours d'informatique en ligne qu'elle est en train de suivre. Don Luis, de Talca, nous a parlé en premier des activités qu'il réalise à l'aide d'Internet comme la lecture de journaux et la recherche d'une information spécifique et à la toute fin de l'entrevue de son intérêt pour les dominos, auxquels il jouait tous les jours au télécentre. Cristian de San Rosendo parle directement d'usage productif de la technologie, principe qu'il essaye de diffuser comme philosophie du centre El Karro auprès des autres usagers. Juliana nous parle à la toute fin de son intérêt pour le clavardage, une fois qu'on lui pose la question, étant donné que sa collègue Daniela nous avait dit qu'elle pouvait rester longtemps face à l'ordinateur en train de clavarder.

Les usages décrits par les interviewés sont cohérents avec les déclarations des responsables quant à leurs activités. Il ne s'agit pas d'essayer de contraster la véracité des réponses des usagers, mais de voir le degré d'implication qu'ont les responsables dans un milieu communautaire. Cette description des usages des visiteurs ne se limite jamais à l'énumération d'activités. Les responsables racontent toujours des anecdotes entourant les usages de certaines personnes; ils ont tendance à expliquer le contexte de vie de la personne dans lequel celui-ci se réalise, c'est-à-dire d'où elle vient, ses difficultés dans l'usage, ainsi que l'importance que les personnes attribuent à l'Internet. Nous pouvons constater donc, que les responsables, à partir de ce qu'ils disent, n'accomplissent pas seulement des tâches administratives. En même temps, il est très fréquent que les responsables posent aussi un regard normatif sur les usages des visiteurs, dans le sens de ce qui est permis ou non, ce qui est probablement lié à leur rôle d'autorité dans les centres. Ils sont, comme nous l'avons vu, des facilitateurs de l'apprentissage, et par conséquent de l'usage même. Cette facilitation n'intervient pas seulement de façon cognitive, mais aussi de façon affective, là où la confiance est

l'aspect marquant. Bref, cette confiance et leur rôle d'autorité à l'intérieur de l'organisation permettent aux responsables de connaître et de décrire les usages des visiteurs et de faire une interprétation par rapport à l'importance que l'usage revêt pour l'utilisateur dans sa vie quotidienne.

Finalement, nous pouvons dire que seulement une personne nous a parlé de l'utilisation des sites du gouvernement pour réaliser des démarches à l'aide de l'Internet. Cette situation pourrait s'expliquer par le fait que ces personnes n'ont pas beaucoup d'expérience avec l'Internet ou n'ont pas vu cette réalité comme quelque chose qu'elles devaient signaler dans les entrevues.

#### **5.2.4.1. Lieux et fréquence de l'usage**

Chez les usagers des télécentres interviewés, la grande majorité utilise Internet au télécentre où nous les avons rencontrés. Dans ce cas, le lieu a probablement une influence sur les usages des visiteurs principalement parce que les télécentres ont des règles qui encadrent d'une certaine façon le genre d'usage qu'on peut faire.

À la bibliothèque (Villarrica), comme au Karro, il existe un règlement assez explicite. Parmi ces règles, le temps d'utilisation alloué se limite à 30 minutes par personne. Pourrions-nous penser que ce fait limite ou modèle les usages? À partir de notre recherche, nous nous sommes posé la question à plusieurs reprises en imaginant un accès sans limites, à la maison : feraient-ils un usage intensif du clavier toute la journée? S'agit-il de la manifestation d'un intérêt déclenché surtout par la nouveauté? Feraient-ils la même chose avec une connexion permanente à la maison? Nous ne pouvons pas tirer une conclusion à partir de notre recherche, mais nous pouvons supposer qu'il y aurait de telles différences dans l'usage. L'étude WIP (2006) faite au Chili le soulignait : les personnes qui ont accès à la maison, sont connectés pendant une plus grande quantité d'heures et utilisent l'Internet pour une plus grande variété d'activités.

Par ailleurs, et même s'il s'agit d'un contexte culturel complètement différent, la recherche faite par Bevort et Bréda (2008) sur les jeunes de 12 – 18 ans en Europe et au Québec nous donne des pistes pour penser que les usages à l'école et à la maison sont (et seraient) différents. Nous avons constaté sur notre terrain le manque de liberté ressenti par certaines personnes dans leurs expériences d'usage à l'école. Néanmoins, dans l'étude européenne, ce qui est encore plus important, c'est que la perception même de tels usages est différente pour les jeunes dans les deux endroits. Pour les adolescents, l'Internet à l'école ce n'est pas « leur Internet ». C'est à la maison que les jeunes se sentent libres de faire ce qu'ils veulent avec l'Internet. Comme le signalent Burn et Cranmer (2006), des chercheurs britanniques qui ont participé à l'étude européenne, leurs usages à l'école étaient souvent relatés avec beaucoup moins d'enthousiasme en comparaison avec ce qu'ils disaient de MSN, des jeux, de la musique et d'autres usages à domicile.

L'importance du télécentre comme lieu d'usage d'Internet avait été également constatée par Araya Duyisin (1999) à El Encuentro. Selon cette étude, le télécentre en plus d'être un lieu de connexion à l'Internet, est devenu un espace de sociabilité, une place publique qui les convoque et les identifie. Nous pouvons tirer la même conclusion dans le cas de El Encuentro aujourd'hui. Dans le cas du centre de Talca et de la bibliothèque à Villarrica, centres qui n'ont pas été créés avec la participation de la communauté, nous pouvons également constater la même situation mais dans une moindre mesure; nous avons vu que les formations étaient des moments de sociabilité qui pouvaient par la suite se prolonger par des rencontres en dehors de la formation. Une étude de Subtel (2006) confirme ce point de vue lorsqu'on signale que les séances de formation dans les télécentres offrent un grand potentiel de socialisation entre les différents usagers et que, par conséquent, elles deviennent un moyen de création de capital social.

Dans la même veine, dans le cas du Karro, par exemple, le télécentre situé à San Rosendo et géré par l'organisation de jeunes, le lieu d'usage est très important : il s'agit du cas le plus clair où l'usage d'Internet prend place dans un lieu non conçu comme un télécentre mais existant déjà en tant qu'organisation. Dans ce cas, l'usage prend place

dans un milieu pourvu d'une forte identité. Pour les usagers, le Karro est plus qu'un lieu d'accès, il s'agit d'un lieu de rencontre qui a un rôle social dans la communauté.

Les personnes interviewées n'ont pas d'accès à domicile, et comme nous l'avons vu auparavant, elles voudraient pour la plupart avoir un ordinateur connecté à Internet à la maison. C'est pourquoi l'utilisation d'Internet au télécentre est toujours considérée comme transitoire. Même si dans certains cas, l'utilisation d'Internet au télécentre peut inclure pour certains, surtout les plus jeunes, des usages assez avancés, nous pouvons supposer que l'usage d'Internet dans un endroit public ouvert à la communauté, surtout chez ceux qui expriment le désir d'avoir un ordinateur à la maison, signale une étape de l'appropriation. Nous pourrions observer plus tard (dans une autre recherche), dans le cas de personnes qui réussissent à avoir un ordinateur connecté à l'Internet à la maison, dans quelle mesure d'autres significations de l'usage émergent. Ainsi, nous pourrions voir plus précisément à partir de comparaisons, le poids que peut avoir le lieu d'usage dans l'appropriation.

#### **5.2.4.2 Les obstacles à l'usage : des expériences de frustration**

Par 'obstacles à l'usage' nous faisons référence aux difficultés rencontrées dans l'usage de la technologie. Il s'agit principalement des problèmes qui empêchent l'aboutissement d'un usage ou qui le rendent plus difficile. Nous voulions savoir comment ce genre de problèmes pouvait empêcher ou jouer un rôle négatif dans le processus d'appropriation.

Nous avons constaté trois aspects que nous allons aborder dans les lignes qui suivent. Le **premier** est celui de facteurs externes à l'usage même qui empêchent l'aboutissement d'un usage souhaité. Le **deuxième** est l'usage de Linux comme système d'exploitation toujours en comparaison avec Windows; le premier semble plus difficile à utiliser et à chaque fois que certains visiteurs qui ont appris avec le système Windows doivent utiliser un ordinateur avec le système d'exploitation de code ouvert, ils se sentent inconfortables. Le **troisième** est celui de la dynamique familiale qui semble être altérée



par la présence de certaines technologies à la maison. Ici, nous sortons du strict cadre des télécentres étant donné que les interviewés ont fait référence au lieu de résidence.

Tout d'abord, la présence de facteurs externes qui dérangent l'usage ou qui empêchent de l'amener jusqu'au but, a été observé principalement à San Rosendo. Parfois, la possibilité de réaliser une pratique de consommation en se servant de l'achat en ligne, par exemple, est limitée par des facteurs externes : les entreprises ne livrent pas de marchandises dans un petit village. Je peux (j'ai l'argent pour le payer) ou je sais consommer (je sais comment le faire à l'aide de la technologie), mais je n'arrive pas à concrétiser mon expérience (frustration qui peut exister d'ailleurs avec d'autres médias, comme la télévision : certaines personnes ou groupes sociaux se voient écartés de la possibilité d'acheter certains produits; les plus pauvres ne peuvent pas toujours acheter ce que la publicité propose). De plus, certains jeunes (et ceux à faibles revenus en général) n'ont pas facilement accès aux cartes bancaires de crédit : pour obtenir une certaine information sur Internet il faut la payer, ce qui entraîne le problème de l'accès à ce genre de moyens financiers; **on pourrait parler ici d'un aspect de l'appropriation interrompu ou frustré.** Comme dans le cas de l'achat en ligne et de l'impossibilité de livraison, la nouvelle pratique n'est pas réalisable. Un autre problème constaté est celui de ne pas pouvoir assister aux cours à la suite d'une formation par Internet, faute de temps.

Le deuxième aspect que nous pourrions ajouter dans cette partie sur les obstacles de l'usage, sont les problèmes que supposent pour certains usagers l'utilisation dans certains télécentres du **système d'exploitation Linux**. Nous savions seulement que les télécentres du réseau *Redes* (San Rosendo y Villarrica) l'utilisaient. Dans les autres télécentres, le système d'exploitation est Windows, étant donné que Microsoft a des ententes avec les organisations responsables des télécentres et avec le gouvernement. Au fur et à mesure que nous faisons les entrevues, nous avons trouvé d'abord que San Rosendo avait abandonné le système Linux, tandis que plusieurs interviewés y ont fait parfois référence, et ce, très souvent de manière défavorable.

À San Rosendo, plusieurs interviewés ont remarqué le fait que Linux est plus complexe à utiliser pour des gens qui en savent moins, et pour ceux qui ont appris avec Windows. Ce fait a provoqué un changement de politique au télécentre qui a mené à remplacer Linux par Windows, parce qu'on perdait des clients qui préféraient aller aux cybers utilisant Windows. Un des interviewés parle de la mauvaise attitude des personnes envers Linux; il signale que les gens n'aiment pas ce système d'exploitation parce qu'ils le trouvent plus difficile à manipuler que Windows et ils ne sont pas prêts à faire les efforts nécessaires pour apprendre le fonctionnement de ce nouvel outil. Cette réflexion autour de Linux semble intéressante; dans le processus d'appropriation une bonne attitude avec laquelle une nouvelle technologie est abordée est très importante. On peut supposer que la capacité d'adaptation et la curiosité pourraient faciliter l'usage d'un outil différent comme Linux. Par exemple, à Villarrica (Biblioredes), une interviewée a appris avec Windows et ne veut pas faire l'effort de comprendre son fonctionnement. Elle méprise même le télécentre qui utilise Linux. Le fait de ne pas vouloir utiliser quelque chose qui est différent de ce à quoi on est habitué pourrait illustrer aussi un aspect particulier de l'apprentissage de l'informatique : pour passer de Windows à Linux facilement, selon certains interviewés avec plus d'expérience, on a besoin de s'éloigner d'une habitude d'apprentissage qui privilégie la mémorisation et le respect des consignes (comme un adulte décrivait le système d'apprentissage de sa jeunesse), et passer plutôt à un mode de découverte, comme le font les enfants qui, selon un interviewé de San Rosendo, ne se rendent pas compte de quel système d'exploitation ils utilisent.

Et finalement, en ce qui concerne le troisième aspect sur la dynamique familiale, nous proposons de considérer comme obstacle de l'usage une expérience qui n'arrive pas dans les télécentres même. Quelques adultes réfléchissent au contexte d'usage à domicile, faisant référence à l'époque où ils avaient un ordinateur connecté à l'Internet. D'après ces adultes, et en généralisant leur propre expérience, les parents sont parfois critiqués par leurs enfants parce qu'ils n'ont pas la même capacité d'apprentissage. Cette situation devient normalement une source de conflits à l'intérieur de la famille, puisque les jeunes utilisent davantage les technologies destinées à toute la famille, notamment l'ordinateur. Il sera intéressant de voir comment cette dynamique change une fois que

les parents savent utiliser Internet et ils l'ont intégré dans leur vie quotidienne de telle manière qu'il est devenu un besoin.

Nous n'avions pas considéré dans nos catégories d'analyse préliminaires la possibilité de trouver des situations complètement externes à l'usage même de l'ordinateur en tant que « obstacle à l'usage ». Ce fait nous confirme que la dynamique de l'usage ne se réalise pas dans l'isolement ni dans un seul endroit, comme le télécentre, mais traverse les frontières d'une chambre, ou dans notre cas, du télécentre même. L'usage est aussi ancré dans une dynamique familiale et sociale (à l'intérieur d'une société). De la part de certains jeunes, il y a aussi un obstacle, dans le sens qu'ils sont critiqués par leurs parents quant à une activité trop répétitive comme le clavardage. Une des jeunes interviewées a dû composer avec une telle pression familiale, sans pour autant arrêter son activité.

Plusieurs personnes de notre échantillon n'ont pas exprimé l'existence d'obstacles dans leurs expériences d'usage de l'Internet, ce que ne veut pas dire qu'elles n'aient pas besoin de continuer à apprendre, par exemple, ou n'aient aucun problème à résoudre. Peut-être ce fait est-il plutôt lié à la méthodologie de notre étude et à notre échantillon, puisque ceux qui vont au télécentre, et utilisent déjà depuis un certain temps, comme nous l'avons vu, ont envie d'apprendre, sont motivés, et vont sûrement continuer à utiliser l'Internet malgré les probables difficultés rencontrées.

#### **5.2.4.3. L'évolution de l'usage : l'apprentissage évolutif**

En ce qui concerne l'évolution des usages, nous pouvons souligner trois facteurs qui vont jouer un rôle dans les usages futurs qu'auront les usagers des télécentres. Le premier est lié aux nouveaux apprentissages avec la technologie, le deuxième à l'évolution d'Internet et les nouvelles fonctionnalités qu'il offre. Ce besoin de continuer à apprendre de nouvelles fonctionnalités a déjà été abordé dans la catégorie sur le processus d'apprentissage; maintenant nous le regardons par rapport à ce que les usagers aimeraient ou pensent continuer à faire avec la technologie dans le futur. Enfin, le

troisième facteur en lien avec les usages futurs est lié à l'évaluation des besoins des usagers et à une conséquente redéfinition de l'utilité de la technologie pour eux, comme par exemple leur permettre d'avoir un emploi.

Ainsi, un des éléments principaux par rapport à l'évolution des usages est l'intérêt des usagers pour continuer à apprendre. Et les déclarations en ce sens ne sont pas seulement faites par ceux qui estiment avoir des connaissances limitées sur la technologie, mais aussi par des personnes qui la connaissent très bien. Pour les jeunes, le fait de continuer à apprendre est aussi important. L'idée de l'apprentissage continu nous amène à penser que l'appropriation est évolutive, même pour les personnes qui connaissent très bien la technologie. Il s'agit d'un processus permanent qui change au gré des découvertes des gens et de la progression de leur apprentissage. Il faut ajouter à cette réflexion que les gens savent que l'Internet évolue, qu'il offre de plus en plus de nouvelles applications et qu'éventuellement ils feront de nouveaux usages de la technologie. Ce fait relève aussi des caractéristiques mêmes de la technologie informatique, qui est considérée comme un des outils les plus complexes et pluriels qui aient été inventés (Liewrouv et Livingstone, 2002). Se voir sur un écran en communication avec une autre personne était tiré de la science fiction, mais c'est maintenant possible, comme l'illustre un des visiteurs. Ces derniers ont eux-mêmes constaté cette évolution sur une courte période de temps. Finalement, en ce qui concerne les futurs besoins des usagers, certains jeunes anticipent la possibilité d'avoir un emploi lié à l'usage ou à la réparation des ordinateurs. Nous avons vu que plusieurs d'entre eux travaillent déjà dans le domaine de l'informatique, mais le plus souvent comme bénévoles. Ces mêmes jeunes aimeraient dans le futur avoir un emploi rémunéré à l'aide de l'informatique.

Jusqu'ici nous avons vu toutes les situations que nous avons observées qui se trouvent à l'intérieur de l'étape de l'appropriation appelé maîtrise technique et cognitive de la technologie. Si nous continuons notre parcours, nous allons constater que l'usage de l'Internet se réalise parce qu'il a une signification pour la personne. Dans les lignes qui suivent, nous allons aborder la signification des usages d'Internet par les visiteurs des télécentres.

### 5.3. La signification de l'usage

Dans le modèle de l'appropriation, la construction de l'usage d'une technologie est étudiée à partir de sa signification pour les individus. Nous avons constaté dans notre cadre théorique que Breton et Proulx (2002) et Proulx et al. (2007) proposent, après la condition de la maîtrise technique et cognitive, l'intégration significative de la technologie dans la vie quotidienne de l'utilisateur. Cette intégration significative devrait permettre des gestes de création, c'est-à-dire des changements dans les pratiques des individus qui incorporent la technologie dans leurs habitudes de vie. Dans cette partie de la discussion, nous allons aborder l'« intégration significative » et les « actes de création » en même temps. Comme nous l'avons dit, l'intégration significative se matérialise dans les usages qui deviennent des actes de création. Ou comme le propose de Certeau (1990), on peut dire que l'usage est une production dans le sens qu'il n'y a pas seulement une utilisation mécanique de la technologie; au contraire, l'utilisateur peut réaliser des activités non prévues par les concepteurs et faire autrement certaines pratiques dans sa vie quotidienne. Pour parler de 'signification', nous devons faire référence aux usages concrets.

Dans cette partie de la discussion, nous allons aborder les significations de l'usage signalées par nos interviewés en triant leurs réponses selon trois sphères de leur vie : **personnelle**, **professionnelle** et **sociale** (Frenette et Johnsson-Smaragdi, 2005). Dans la sphère **personnelle**, nous faisons référence au contexte immédiat des individus : la gestion de leur vie quotidienne, l'expression d'intérêts personnels, les relations avec leur famille et leurs amis et leur vie familiale proprement dite. Dans la sphère **professionnelle**, nous faisons référence aux études, à la formation professionnelle et au monde du travail, et dans la sphère **sociale**, à tout ce qui a trait à leur contexte de vie communautaire et en société au sens plus large.

Soulignons que les usages signalés dans les sphères s'enchevêtrent, mais les significations peuvent être différentes pour le même usage, dépendant de la sphère de la

vie que nous observons. Ainsi, nous pouvons citer l'usage du courriel dont la signification peut être liée en même temps à la sphère personnelle (l'importance de communiquer facilement et rapidement avec ma famille) et à la sphère professionnelle (le courriel me permet d'avoir accès au patron de l'entreprise à qui je vends mes services), par exemple. **Voici un des aspects les plus intéressants du processus d'appropriation que nous avons observé: l'usage construit d'une technologie peut revêtir différentes significations pour une personne et ce dans différentes sphères de sa vie, surtout si l'on pense à la complexité de la technologie qu'on est en train d'évaluer.** De plus, cette signification peut évoluer au fur et à mesure que se complexifie l'usage, alors que celui-ci s'insère dans d'autres aspects de la vie de la personne.

### 5.3.1. La sphère personnelle

Dans la sphère personnelle, nous pouvons voir que l'usage de l'Internet est significatif pour les personnes rencontrées, à cause de la valeur qu'elles octroient à la possibilité de communiquer, de s'informer, d'améliorer leur estime de soi et d'exprimer leur liberté personnelle.

En ce qui concerne la **communication**, les interviewés font référence aux avantages de communiquer par courriel, MSN et le clavardage. Ces outils sont évalués positivement parce qu'ils permettent une communication rapide et plus facile par rapport aux technologies de communication précédentes. De plus, il existe une possibilité de renforcer la sociabilité à partir des outils offerts par l'Internet. Dans certains cas, le courrier électronique est évalué comme un outil de communication indispensable dans la vie quotidienne, une chose dont on ne peut se passer. Le fait même que le courriel soit reconnu comme indispensable fait en sorte que, pour certaines personnes, ne pas y avoir accès provoque un sentiment d'isolement.

Le fait que l'Internet permette une communication facile et rapide élargit le contexte immédiat, crée un agrandissement « du monde » puisqu'il permet de communiquer avec

des personnes très éloignées, et dans le cas du clavardage, éloignées et aussi inconnues. Le clavardage est très important pour Rosalia, étant donné que grâce à cet outil, elle a pu discuter intimement avec des inconnus qui sont devenus des amis. Ce système l'a aidée aussi à réserver un espace pour elle et ses amis virtuels, donc aussi un espace de rencontres. Dans cet espace virtuel, elle a partagé des expériences de vie variées. En effet, étant donné qu'elle avait interrompu ses études secondaires, elle se sentait séparée des gens de son âge, et les a rencontrés à partir du clavardage. Maintenant, elle pouvait parler par *chat* avec des personnes de son âge. Le cas de Rosalia est un des exemples les plus clairs où l'usage est construit – dans ce cas le *chat*, à partir de la signification qu'il revêt pour elle : amitié, intégration, affection, etc. Comme nous pouvons le constater, la signification construite par cette personne peut être très différente de celle d'autres usagers du *chat*. Celle-ci est donc liée au contexte de vie immédiat, à l'histoire de vie personnelle et à la sensibilité dans les rapports interpersonnels, par exemple.

**L'accès à l'information**, dans certains cas considéré comme illimité, grâce aux moteurs de recherche est très valorisée par les usagers d'Internet, comme la lecture des journaux en ligne. Cet accès à l'information permet en même temps d'avoir un regard différent sur le monde, lequel s'élargit grâce à cette possibilité. En même temps, l'usage d'Internet permet aux membres de la famille ou à celui qui l'utilise davantage de partager de l'information avec les autres membres de la parenté; rappelons le cas de la recherche d'information sur certaines maladies par la femme de El Encuentro.

Plusieurs usagers ont parlé du fait que l'usage d'Internet pouvait améliorer leur **estime de soi**. Ainsi, pour certaines personnes, l'apprentissage et l'usage d'Internet peuvent avoir une influence sur la reconnaissance des enfants envers les adultes (normalement père ou mère), ce qui ajoute un nouveau sujet de conversation à la relation et par conséquent une satisfaction de la part du parent.

Par ailleurs, quelques usagers, et surtout les plus âgés, ont signalé que le fait d'utiliser Internet signifiait pour eux la possibilité de ne pas se sentir dépassés par la technologie. Ce fait même leur permettait de faire partie de l'ensemble des utilisateurs de ces

technologies – qui sont, d’après eux, pour les jeunes. En même temps, l’usage d’Internet leur a permis de découvrir des compétences insoupçonnées. Le fait de connaître une technologie qui leur semblait éloignée grâce aux séances de formation – toujours pour les plus âgés, leur a fait voir que tous sont capables d’apprendre, pas seulement les plus jeunes. Dans ce cas, la représentation construite avant de commencer à utiliser l’Internet (qu’il s’agisse d’une technologie « pour les jeunes ») est reconstruite, ou tout simplement changée, une fois l’expérience vécue.

De plus, le fait de participer à une formation en informatique leur a permis de prendre place dans un groupe de personnes, envers lequel ils ont développé un sentiment d’appartenance. C’est dire que la participation à un groupe pour apprendre l’informatique est un élément de sociabilité de plus par rapport à celle que permet la communication en ligne. Cette situation est cohérente avec l’étude faite par Xie (2007) sur l’usage d’Internet chez les personnes âgées américaines faisant partie d’un club d’Internet. Ces personnes n’établissent presque pas de liens en ligne, contrairement aux plus jeunes. Néanmoins, le fait de participer au club leur permet de créer des échanges hors ligne et, dans certains cas, des relations d’amitié avec d’autres participants.

L’usage d’Internet au télécentre peut devenir un sujet de conversation à l’intérieur d’une famille. Le fait de parler de son expérience d’Internet à la maison et d’inclure dans les conversations ses amis virtuels est en lien avec le modèle de la *Domestication* d’une technologie. Rappelons que la domestication fait référence à la dynamique générée à l’intérieur de la maison à partir de l’inclusion d’une nouvelle technologie. Mais une fois cette technologie ‘domestiquée’, elle sort de la maison et fait partie de la vie quotidienne externe des personnes (les conversations au bureau au sujet d’une émission, par exemple). Dans le cas d’Internet utilisé (ou domestiqué) au télécentre, celui-ci entre dans un foyer et se matérialise dans la conversation que les usagers de la technologie (qui le font ailleurs) établissent avec d’autres membres de la famille (qui ne l’utilisent pas ni à la maison ni ailleurs).



Enfin, pour certains usagers, l'Internet permet de mettre à profit leur **liberté individuelle**, étant donné toutes les possibilités qu'il offre. Ainsi, il devient nécessaire de développer ses habilités de sélection.

### 5.3.2. La sphère professionnelle

Dans la sphère professionnelle, nous allons observer deux groupes de personnes, celui pour qui l'Internet (et l'informatique en général) est significatif parce qu'il est **utile et nécessaire pour leur travail** et le deuxième groupe pour qui l'Internet peut devenir une **source d'emploi** en tant que tel.

Dans le premier groupe de personnes qui travaillent déjà avec l'Internet, nous trouvons ceux qui **utilisent l'Internet** depuis un certain temps et qui s'adonnent aux usages les plus avancés dans le cadre de **leur travail**. Pour eux, la technologie est indispensable pour les tâches qu'ils ont à accomplir. Dans ce groupe, l'Internet est significatif parce qu'il s'agit d'un outil de travail. C'est le cas de Cristian à San Rosendo, qui œuvre dans le domaine de la formation des adultes et qui prend beaucoup d'information sur des sites Internet pour préparer des ateliers de formation; Don Luis utilise l'informatique pour son travail de concierge, Andrea pour son travail de design graphique et Mauricio utilise Internet pour son travail d'ingénieur.

Dans le deuxième groupe, on trouve des gens, surtout parmi les plus jeunes, qui ont découvert récemment **l'Internet** et s'en servent **pour travailler spécifiquement dans le domaine de l'informatique**. Ces jeunes ont découvert qu'avec les connaissances qu'ils avaient, ils pouvaient travailler dans ce domaine. Il y en a quelques uns qui le font déjà comme bénévoles dans les centres d'accès communautaires. Ils ont appris à monter et démonter les ordinateurs, à installer des logiciels, à ajuster les ordinateurs, à réparer les composantes, etc. Pour le moment, la majorité des jeunes inclus dans ce groupe ne gagnent pas d'argent pour ce travail. Néanmoins ces mêmes jeunes aimeraient continuer à apprendre et **avoir une certification formelle** de leurs connaissances pour avoir un travail permanent **lié à l'informatique**. Cette réflexion naît généralement à partir de

l'expérience qu'ils ont eu dans les télécentres. Les jeunes de El Encuentro principalement se trouvent dans cette catégorie : Gonzalo dit qu'il aimerait enseigner, et Lucia qu'elle aimerait suivre une formation et travailler dans ce domaine pour une entreprise ou un organisme communautaire. Comme nous pouvons le voir, la signification de l'usage, et par conséquent l'appropriation, n'est pas un processus défini dans le temps, mais il se projette de façon idéale dans l'avenir.

### 5.3.3. La sphère sociale

Dans la sphère sociale, nous pouvons dire que l'usage d'Internet est significatif parce qu'il renforce certaines valeurs propres à la société où habitent les usagers et qu'ils trouvent importantes dans leur vie quotidienne. Dans cette sphère, nous pouvons signaler l'intégration communautaire et la participation sociale et la valorisation en tant que femmes. Nous allons voir plus tard aussi le regard des visiteurs sur les usages des autres et finalement l'importance du télécentre dans le développement économique et social de la communauté où il s'insère.

En ce qui concerne **l'intégration et la participation sociale**, nous pouvons confirmer que le fait de suivre une formation d'alphabétisation numérique au télécentre aide les gens à faire partie d'un nouveau groupe et probablement à participer plus tard à d'autres activités sociales. Dans ce cas, par exemple celui de San Rosendo, l'obtention des ordinateurs installés dans le wagon était une activité communautaire à laquelle participaient plusieurs personnes. En même temps, pour les jeunes de *El Encuentro*, le télécentre n'est pas seulement un lieu d'accès à l'Internet mais un lieu d'appartenance. L'expression de Gonzalo sur la Corporation est assez éloquent quant à l'importance du télécentre dans l'usage : le matin il se lève et se dit qu'il va à la Corporation, et non utiliser l'Internet. Il précise qu'il n'irait pas dépenser l'argent ailleurs s'il n'y avait pas d'accès au télécentre. Le fait de savoir utiliser la technologie et d'aider les gens à apprendre, ainsi que de travailler sur les composantes, indique un intérêt communautaire. L'importance du télécentre pour les jeunes de El Encuentro comme « espace de sociabilité » avait été déjà soulignée par Araya-Duyisin (1999).

Un autre aspect lié à l'intégration et la participation sociale est la démocratisation que permet, selon certains interviewés, l'usage même d'Internet grâce à l'accès communautaire. D'après eux, cette possibilité sert à l'homogénéisation sociale, et permet l'égalité des chances pour les enfants de milieux défavorisés. Dans le village le plus petit que nous avons visités, San Rosendo, une des personnes usagère et responsable du centre, a souligné le fait que les enfants de ce village auraient les mêmes possibilités que les enfants d'une grosse ville comme Santiago, grâce à l'accès à l'Internet. Nous pouvons voir ici une idéalisation de la technologie comme élément qui peut régler certaines différences sociales ou même structurelles d'une société. Même si nous pourrions évaluer cette déclaration comme étant liée à la notion de déterminisme technique, nous pensons que celle-ci s'appuie sur une expérience concrète que les habitants de ce village ont vécue.

L'Internet est aussi significatif, parce que **selon certaines femmes interviewées, il permet d'échapper au rôle « typique » des femmes au foyer**. Ainsi, pour certaines femmes, l'usage d'Internet dans les télécentres les motive à réfléchir à leur propre statut de genre. L'usage d'Internet devient un élément d'intégration, de partage, de bris de la routine des femmes au foyer. Nous avons entendu exprimer cette réflexion à Talca et à El Encuentro, à Santiago. Nous pensons que cette idée se situe bien dans la sphère sociale parce que les gens qui l'ont exprimée ont toujours fait référence aux femmes en général. Elles parlent à partir de leur expérience, mais elles incluent toujours les autres femmes qu'elles ont connues dans les séances de formation. Ici, nous trouvons une référence explicite au genre qu'il est intéressant d'aborder en la liant aux études sur les TIC et le genre.

Tout d'abord, nous devons dire que nous n'avons pas vu de différences frappantes entre hommes et femmes pour ce qui est des usages dans les télécentres. Nous avons constaté plusieurs fois une attitude différente envers l'approche de la technologie, ce qui pourrait être lié au contexte culturel où nous avons fait notre recherche; les tâches de chaque genre sont souvent définies et ne sont pas nécessairement remises en question. Par

exemple, il y avait toujours plus de femmes adultes que d'hommes adultes qui doutent de l'utilité d'Internet dans leur vie quotidienne. Cette situation vient confirmer une observation quant à l'acculturation des deux sexes (Jouët, 2003), qui pourrait avoir des conséquences non seulement sur l'usage, mais sur l'attitude envers la technologie. À San Rosendo, l'une des responsables nous expliquait pourquoi il y avait très peu de femmes au télécentre. D'après elle, les femmes ont plus de responsabilités domestiques que les garçons, ce qui les empêche de participer davantage aux activités du télécentre, dont l'usage d'Internet. Le fait que, selon certaines interviewées, les cours d'Internet pour les femmes au foyer sert à se distraire étant donné les tâches routinières qu'elles doivent accomplir se situe, d'après nous, dans la même veine.

Nous ne pouvons pas évoquer de statistiques sur la participation des hommes et des femmes qui visitent les télécentres, mais nous pensons qu'il est significatif que personne parmi les responsables n'ait fait de commentaires par rapport au pourcentage d'hommes ou de femmes. Ce fait peut confirmer ce que présente l'étude WIP (2006) : en général, au Chili, il n'y a pas une grande différence entre le nombre d'hommes et de femmes qui utilisent l'Internet. Lorsque les responsables donnaient des exemples d'usages, ils faisaient référence aux hommes et aux femmes. Il est fort probable alors que l'expérience dans les télécentres suive la tendance décrite dans les études qui traitent de la féminisation croissante de l'usage. Même s'il s'agit d'un cas isolé, il est intéressant de noter qu'à El Encuentro, il y avait une fille qui travaillait sur les composantes des ordinateurs, ce qui a été soulevé par le responsable du centre : « elle est la seule fille à le faire », nous a-t-il confirmé. À l'avenir, on pourrait voir davantage de cas comme celui de El Encuentro, si l'on considère, comme le dit Jouët, que la construction du genre évolue. C'est donc dire que les tâches associées normalement aux genres évoluent au sein d'une même société ainsi que la perception des rôles dévolus respectivement aux hommes et aux femmes.

### 5.3.3.1. Le regard normatif sur les usages des autres

Nous avons constaté au fur et à mesure de notre analyse que les individus évaluaient assez souvent les usages des autres (i.e., famille, amis, camarades des enfants, etc.). Nous pensons que cette évaluation faite par les personnes peut être comprise comme un regard normatif sur les activités réalisées avec l'Internet. Il s'agit le plus souvent d'une critique des usages des autres personnes qu'ils considèrent comme négatifs. Nous situons ce jugement dans la sphère sociale, étant donné qu'il s'agit d'un regard porté sur les gens qui les entourent et non sur eux-mêmes. Dans cette section nous allons faire référence à ce que nous avons appelé 'les usages des autres'.

Lors de l'entrevue, plusieurs personnes faisaient référence à ce que les autres (proches ou éloignés, connus ou inconnus) font avec l'Internet, et en même temps exprimaient un jugement de valeur sur ces usages. Il s'agit d'un aspect très significatif du processus d'appropriation en révélant comment la construction de l'usage dépasse l'expérience personnelle immédiate avec la technologie. L'appropriation n'est pas seulement un acte individuel; nous voyons dans cette réflexion critique des personnes par rapport à l'usage des autres une sorte de confirmation de leur usage personnel. Et ce qui est encore plus intéressant, c'est que certaines anecdotes sont tirées d'un imaginaire de ce qu'on entend dire et non d'une expérience concrète.

Parmi les aspects que nous allons aborder ici, nous pouvons citer les commentaires sur les usages dans le milieu scolaire, sur le manque de contrôle de la part des parents sur les jeunes usagers, sur les usages improductifs dans les cybercafés et finalement sur le non-usage de certaines fonctionnalités que permet la technologie.

Ainsi, une des critiques les plus persistantes est celle qui fait référence à l'utilisation que font les enfants de la technologie pour leurs devoirs : ils copient et collent sans traiter l'information trouvée en ligne, habitude qui n'améliorerait pas leur façon d'apprendre. Cette constatation n'est pas seulement faite par les parents de notre échantillon, mais aussi par les jeunes qui travaillent avec des écoliers. Cette situation est dénoncée

également chez les étudiants de secondaire, c'est-à-dire que selon nos interviewés, il s'agirait d'un comportement assez répandu chez les jeunes. Face à cette situation, il faut nous demander s'il s'agit d'une phase de transition qui fait partie de l'apprentissage de la technologie de ces jeunes et de son appropriation. Les jeunes qui font leurs devoirs de cette manière vont peut-être apprendre très peu sur le contenu même, mais probablement beaucoup sur la façon de chercher de l'information. Il ne faut pas oublier non plus qu'ils sont peut-être très compétents dans d'autres usages de la technologie, et que ce manque de motivation quant à leurs devoirs est un problème plus large lié probablement au système d'éducation. Toujours par rapport aux jeunes, certains adultes, et surtout les femmes, critiquent le manque de contrôle des parents envers les enfants. D'après eux, les parents se voient dépassés par les enfants en ce qui concerne leurs usages comme tels et les horaires suivant lesquels ils peuvent utiliser la technologie, ce qui démontre un affaiblissement de l'autorité des parents envers les enfants dans le domaine spécifique de l'usage de l'informatique.

Dans l'esprit de certaines personnes, il y a aussi la tentative de promouvoir un certain genre d'usages. Cette réflexion vient souvent des usagers plus avancés ou de responsables de centres qui ont débuté dans les mêmes centres comme des usagers. Nous avons entendu Cristian, de San Rosendo, parler de ce qu'il appelle un usage productif. Il faut reconnaître que la définition d'un tel usage est liée à l'esprit de l'organisation de San Rosendo, c'est-à-dire, à réaliser des activités qui aient des retombées positives dans le développement personnel des visiteurs ainsi que de leur communauté. Nous reconnaissons que les jeunes interviewés qui sont membres de l'organisation sont d'accord avec ces principes, mais nous ne pouvons pas supposer que tous les visiteurs soient d'accord aussi, c'est-à-dire qu'ils se consacrent aux usages productifs dont parle le fondateur du centre. Il est intéressant de citer ici les réflexions de la responsable de El karro qui interpellait certains usagers irrespectueux du règlement. Elle ne parlait pas seulement de visionner de la pornographie ou de télécharger de la musique, ce qui pouvait ralentir le système, mais aussi de clavarder avec n'importe qui, ou d'être vulgaire dans les relations virtuelles. Dans la même veine des usages productifs, certaines personnes du centre critiquent les usages des visiteurs des cybercafés du

village, parce qu'ils ne se ressemblent pas aux usages fait ou souhaités par les dirigeants et participants du Karro. Il y a finalement une critique de ce que les gens **ne font pas** à l'aide de l'Internet, c'est-à-dire, certaines démarches administratives. Même si dans ce cas la personne est en train de parler d'un usage qui ne se réalise pas, elle est tout de même en train d'exprimer une réflexion normative dans le sens de ce que les personnes pourraient ou devraient faire avec l'Internet.

### **5.3.3.2. Le développement et l'importance communautaire des télécentres**

Finalement, et toujours dans la sphère sociale de la signification de l'usage, nous avons situé la sous-étape que nous avons appelé 'le développement et l'importance communautaire des télécentres'. Dans cette partie, nous allons discuter différents aspects que nous avons trouvés sur le terrain que peuvent être liés à la notion de développement<sup>50</sup> grâce à l'installation des télécentres. Dans cette partie, nous allons faire également référence au dernier moment de l'appropriation, c'est-à-dire la représentation des usagers auprès du gouvernement ou de l'industrie.

Une des retombées les plus plausibles de l'implantation de ces centres dans les communautés, a été la création (l'augmentation) de la demande de la technologie. À Talca, selon les responsables, l'installation des télécentres de la part de la Corporation Maule Activa a suscité une demande pour des services d'Internet dans la région. Avant l'implantation des télécentres, il n'y avait pas de cybercafés comme il en existe maintenant dans plusieurs endroits de la ville. À San Rosendo, les responsables ont la même opinion par rapport à la demande d'Internet dans le village qu'à Talca; les cybercafés sont apparus après l'installation d'ordinateurs dans le Karro. Sans vouloir critiquer ce point de vue, nous pensons que cette demande peut aussi avoir été stimulée par l'évolution naturelle (pénétration) de cette technologie dans la société en général.

---

<sup>50</sup> Nous comprenons que la notion de développement est très vaste. Nous faisons référence au développement social et économique. Pour notre réflexion, nous faisons principalement référence à la définition de 'développement humain' proposé par le PNUD.

Selon les chercheurs que nous avons consultés, les télécentres et l'utilisation des TIC devraient servir comme un outil de développement économique et social dans les milieux défavorisés. Un regard social sur l'usage des TIC soulève le fait que la possibilité d'un impact est inscrite à l'intérieur des dynamiques et des pratiques sociales des personnes qui les utilisent (Gomez et al., 1999). Les personnes se trouvent dans une dynamique sociale qui leur permet de savoir, par exemple, qu'il existe les télécentres, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas isolées; elles appartiennent à un groupe qui partage une information. Ce même groupe, comme nous l'avons vu, a eu un rôle dans la motivation pour utiliser la technologie et pour l'usage même. Selon Gomez et Ospina (2001), une vision sociale des TIC suppose également l'intérêt des promoteurs des télécentres d'améliorer la capacité des gens pour utiliser de façon efficace les ressources offertes par les TIC, dans le but d'améliorer leur qualité de vie. En d'autres mots, les auteurs qui ont défini les télécentres parlent d'un endroit qui cherche à promouvoir le développement éducatif, personnel, social et économique (Gomez et al., 1999).

Plus spécifiquement, en ce qui concerne le développement humain, nous rappelons la définition de cette notion donnée au début de cette étude par le PNUD (2006). Selon le PNUD, le **développement humain** est possible dans un milieu dans lequel les personnes puissent réaliser pleinement leurs possibilités et vivre de façon productive et créatrice à partir de leurs besoins et de leurs intérêts. À partir de ce point de vue, la réalisation de la personne n'est possible que si elle vit dans un milieu favorable qui permet le déploiement de son potentiel. Ce milieu est la société qui, par la culture, l'économie et la démocratie, construit les conditions de la réalisation humaine. La personne ne réussit pas seule son développement, mais y arrive grâce à la coopération, à la reconnaissance mutuelle et à l'égalité des chances.

Selon cette définition, nous pouvons soulever 3 éléments : 1) le développement humain est lié au développement du potentiel des personnes pour satisfaire leurs besoins et leurs intérêts; 2) ce développement sera possible dans un milieu favorable (idéalement leur



propre société) et 3) le développement humain ne se réalise pas dans l'isolement des individus.

Le premier point de cette définition sur le développement humain, c'est-à-dire sur le développement du potentiel des personnes selon leurs intérêts et leurs besoins, est abordé par le gouvernement lorsqu'il justifie l'implantation des télécentres : les TIC peuvent favoriser les capacités des personnes, résoudre leurs problèmes, répondre à leurs besoins et réaliser leurs projets (*Sistematización*, 2004).

Maintenant, si nous pensons à notre expérience sur le terrain et à nos résultats de recherche, nous pouvons voir que le premier point de la définition sur le développement humain se lie aux significations des personnes sur l'usage de l'Internet. Nous avons vu, par exemple dans la sphère personnelle, l'importance octroyée à la communication que permet l'Internet et l'accès à l'information. Dans la sphère professionnelle, nous avons vu l'importance de l'Internet comme outil de travail ou de perfectionnement pour obtenir un emploi. Et finalement dans la sphère sociale, nous avons vu la technologie comme outil d'intégration et de participation sociale et l'importance que certaines femmes octroient à l'apprentissage d'Internet et à son usage dans leur vie quotidienne.

Néanmoins, il faut considérer que ce ne sont pas toutes les personnes qui arrivent aux télécentres qui savent à quoi pourrait leur servir l'Internet, surtout celles qui ont commencé par une formation sans avoir aucune connaissance de la technologie auparavant, ou qui ont été motivées par une tierce personne. Même si elles ont toujours des représentations sur l'Internet qu'elles avaient développé avant de commencer à l'utiliser, c'est souvent l'expérience même qui donne le sens à l'usage. Il y a aussi des personnes qui sont aidées dans cette exploration, par ce que nous avons appelé le réseau d'appui. Il est intéressant de souligner le fait que le gouvernement suppose à l'avance que ce ne sont pas toutes les personnes qui sont forcément intéressées à utiliser l'Internet, raison pour la quelle dans un document où ils définissent les destinataires des centres font référence à ceux qui *démontrent intérêt* dans l'utilisation des TICs (*Sistematización*, 2004). Pour le gouvernement, l'objectif principal à long terme est

qu'un pourcentage élevé de la population ait accès à l'Internet. C'est pour cette raison qu'un des services obligatoires que devaient offrir les télécentres pour recevoir la subvention de l'État, était celui de la formation et l'instruction dans l'usage. Également, parmi les projets que nous avons vus, Maule Active sait aussi qu'une partie des gens seraient intéressés, raison pour laquelle ils ont commencé à fournir le service gratuitement, avec l'espoir que les personnes trouvent un sens à l'usage et plus tard comprennent qu'un tel service doit être payant parce qu'ils vont avoir besoin de la technologie.

Toujours dans le domaine du premier point du développement humain, soit celui de développer le potentiel des personnes pour qu'elles puissent satisfaire leurs besoins et leurs intérêts, il est important de soulever ici la vision critique proposée par Cabrera (2007) à partir de son étude sur le Réseau de l'*Araucanía*. Elle conclut que l'utilisation des usagers est plutôt instrumentale, sans qu'ils aient une incidence sur la vie publique; pour elle, les usagers n'arrivent pas à relier leurs problèmes quotidiens avec les utilités des TIC. Nous avons vu dans notre échantillon, par contre, que les personnes arrivent justement à se servir des TIC et à résoudre certains problèmes de la vie quotidienne. De plus, les personnes, surtout les plus jeunes, imaginent des activités dans le futur qui peuvent avoir des retombées concrètes dans leur vie, comme l'obtention d'un emploi.

Nous ne pouvons pas critiquer les conclusions de l'étude de Cabrera (2007), mais nous pourrions signaler que les retombées sur le développement que pourraient avoir les TIC ou un télécentre dans une communauté peuvent prendre beaucoup de temps, ce qui devrait être vérifié avec des études de longue haleine. Comme nous l'avons dit, nous ne pouvons pas faire une analyse trop poussée sur le développement d'une communauté à partir de l'implantation des télécentres. De plus, il est possible que les objectifs des projets soient trop ambitieux. En général, les projets s'inscrivent dans ce que nous avons appelé le 'discours positif' sur les TIC qui semble octroyer beaucoup d'importance aux usages prescrits des TIC en oubliant le processus graduel que vit une personne pour s'approprier de la technologie. Il peut se produire un décalage entre les objectifs et les attentes des concepteurs. De plus, et dans notre cas, il ne faut pas oublier qu'il s'agit

d'un processus qui commence; les usagers peuvent prendre un certain temps avant de profiter des bénéfices annoncés par les promoteurs des TIC.

Quant au deuxième aspect sur le besoin d'un milieu favorable pour permettre le développement humain, nous pensons qu'il peut être favorisé justement par l'implantation des télécentres, avec l'objectif de créer les conditions pour que les personnes puissent développer leur potentiel à l'aide des TIC. Nous pouvons considérer deux milieux : les communautés où sont installés les centres (villes et villages) et les télécentres mêmes. Certaines communautés où sont installés les centres jouent un rôle important et elles pourraient être définies comme un milieu favorable. C'est le cas de San Rosendo, où nous avons visité le Karro, mais nous ne pouvons pas constater la même chose à Talca, une ville qui est capitale d'une région du pays, beaucoup plus grande et plus impersonnelle. Néanmoins, si nous pensons aux télécentres comme tels, nous pouvons tous les associer à un 'lieu favorable'. Ainsi, le Karro en tant qu'organisation a une crédibilité qui amène les parents des visiteurs plus jeunes (enfants) qui le fréquentent, par exemple, à se dire confiants que leurs enfants soient au télécentre. À El Encuentro, il est intéressant de voir comment toutes les personnes que nous avons interviewées sont venues la première fois pour avoir un service de la part du télécentre (formation, en général), et plus tard, pour donner à leur tour un service à la communauté à partir du télécentre; il y a eu une inversion des rôles qui semble refléter l'importance communautaire du télécentre.

Mais cet aspect du développement humain ne peut pas être évalué sans considérer le troisième qui fait référence au contexte social des individus, c'est-à-dire, au fait que le développement humain ne se réalise pas dans l'isolement. Nous l'avons constaté tout au long de cette étude. Nous avons vu comment le réseau d'appui est important dans le processus d'apprentissage et dans l'usage même. Le réseau social est important aussi dans la motivation que ressentent les personnes pour se rendre dans les télécentres. Les responsables des télécentres ont été souvent identifiés par les visiteurs comme très importants dans le processus d'apprentissage et l'usage même. Finalement, le groupe même qui suit une formation est un élément d'appui dans le processus d'apprentissage,

soit comme source d'aide, pour partager les connaissances, soit comme motivation de sociabilité.

Le même phénomène se produit chez les jeunes qui participent à el Encuentro dans le centre qui répare les ordinateurs. Et finalement, la motivation même d'installer un télécentre, dans certains cas, est venue de la communauté, situation que nous avons observée à San Rosendo et qui se rapproche le plus du dernier moment de l'appropriation qui parle de la représentation des usagers face aux décisions qui concernent les décideurs des politiques d'accès. Nous l'avons constaté aussi dans la participation des dirigeants de Maule Activa et El Encuentro à la préparation des politiques, plus spécifiquement, pour modifier le Fonds de développement des télécommunications qu'allait permettre la subvention à l'installation de ces centres. Nous devons soulever ici que ce dernier moment de l'appropriation ne signifie pas avoir réussi un niveau de plus dans l'appropriation; les personnes peuvent s'approprier individuellement dans un contexte communautaire et avoir des retombées dans leur vie sans participer à des prises de décision sur les politiques d'accès.

De plus, les projets mêmes soulèvent l'importance des réseaux pour l'aboutissement des objectifs. Le projet Redes avait comme un des objectifs principaux de renforcer les réseaux sociaux des personnes à l'aide des télécentres et ainsi faciliter le travail des organisations. Plus concrètement, le projet Redes avait comme but d'améliorer le niveau d'information et de communication, d'élargir les réseaux d'appui et d'élargir les connaissances des communautés favorisées avec la subvention pour installer les télécentres. Dans les objectifs mêmes de El Encuentro se trouve aussi l'idée que les personnes puissent partager leur expérience, surtout au début de l'implantation du centre étant donné que la technologie était moins connue, c'était pour cette raison que dans un premier temps, le télécentre était plus intéressé à offrir son service aux dirigeants sociaux.

Notre travail s'est concentré sur l'appropriation individuelle dans un contexte communautaire. Ainsi, comme nous l'avons signalé, il est difficile d'affirmer à partir de

notre recherche si l'accès à Internet à permis un développement des localités, notre objectif étant moins ambitieux. Pour répondre à cette question il faudrait réaliser une étude de longue haleine avec des paramètres bien définis sur le développement. Nous pouvons dire, par contre, et si on prend comme exemple le télécentre de San Rosendo, qu'il semble y avoir des retombées dans la communauté qui permettraient de parler de développement local. Nous faisons référence à la participation de la communauté dans l'installation du télécentre même ; à l'appui des responsables et de l'organisation qui administre le centre aux jeunes écoliers ; à la motivation pour la participation des femmes dans les séances de formation et dans l'usage de la technologie ; à la recherche de financement pour de nouveaux projets à l'aide de l'Internet ; etc. Mais encore une fois, ce n'est pas la technologie en elle-même qui permet ce genre de développement, ce sont les participants de l'organisation responsable du Karro, à travers l'usage qu'ils font, qui leur permet d'avancer dans un projet avec des retombées communautaires qu'on pourrait identifier comme un trait de développement social.

\* \* \*

Dans ce chapitre nous avons discuté sur les différents aspects liés à appropriation d'Internet par les usagers des télécentres au Chili. Nous avons approfondi dans les différentes étapes du processus en constatant que l'appropriation d'une technologie est un processus complexe dans lequel interfèrent non seulement les personnes intéressées à utiliser cette technologie, mais d'autres acteurs, soit des individus soit d'autres instances de la société. Dans les lignes qui suivent nous présentons la conclusion de cette étude.

## Conclusion

L'objectif de cette thèse était de connaître le processus d'appropriation d'Internet dans les télécentres au Chili. Les centres d'accès à Internet ont été implantés par le gouvernement chilien et quelques ONG. Le but principal était de diminuer le fossé numérique propre à un pays en voie de développement pour permettre en même temps la participation adéquate de la population à une nouvelle société appelée 'société de l'information'. Pour réaliser notre étude, nous nous sommes déplacés au Chili et nous avons visité 5 télécentres dans différentes régions du pays. Nous avons rencontré des usagers et des responsables des centres et nous avons parlé aussi aux responsables des réseaux des télécentres. Nous pensons qu'à travers notre recherche, nous avons réussi à comprendre davantage une réalité qui, d'après nous, n'avait pas été approfondie suffisamment dans les études précédentes sur ces centres d'accès public à Internet.

Notre étude est cohérente avec les besoins signalés par différents auteurs pour connaître les retombées des télécentres chez la population destinataire. Rappelons que Gomez et al. (1999) au début du processus d'installation des télécentres en Amérique Latine, s'inquiétaient du fait que les études n'allaient pas au-delà de certains faits quantitatifs (nombre d'utilisateurs par télécentre, messages envoyés, etc.). L'intérêt pour développer davantage les études a continué durant la première moitié des années 2000 selon l'ont souligné Proenza (2001); le rapport sur l'expérience des télécentres en Amérique Latine Somos@Telecentros (2002), qui demandait de considérer le point de vue des usagers dans les prochaines études et non seulement celui des responsables des centres; Maeso et Hilbert (2006), qui faisaient référence à la diversité d'expériences en Amérique Latine, ce qui rendait difficile la possibilité d'avoir un regard clair sur la situation; et Cabrera (2006), qui faisait une critique directe sur la politique des télécentres -dans ce cas au Chili- lorsqu'elle signalait que l'accès à l'Internet n'a pas eu forcément comme conséquence l'appropriation sociale des technologies et finalement Villatoro et Silva (2005), qui critiquaient le nombre limité d'études sur l'impact des programmes nationaux d'installation des télécentres en Amérique Latine.

Néanmoins, le fait de ne pas présenter notre étude comme une étude d'impact n'empêche pas que nous soyons d'accord avec les auteurs que nous avons abordés dans notre revue de littérature qui soulignent le besoin de faire des études qu'ils qualifient 'd'impact d'Internet' chez les usagers des télécentres. Nous avons signalé dans l'introduction de cette thèse que nous n'allons pas parler d'impact d'Internet sur la population qui visite les télécentres ni sur la communauté où ils s'insèrent. En premier lieu parce que notre étude est exploratoire et s'intéresse à connaître davantage une réalité qu'à faire une évaluation d'une politique gouvernementale. En deuxième lieu, parce que la notion d'impact est le plus souvent liée à un point de vue linéaire dans lequel les études s'intéresseraient à constater si les destinataires du projet ont utilisé la technologie de la façon que les concepteurs l'imaginaient. Par contre, nous pouvons regarder cet intérêt dans un sens plus large; comme un intérêt de connaître davantage cette nouvelle réalité. Nous avons voulu collaborer dans l'exploration d'un phénomène dans lequel il y a non seulement des ressources financières publiques et privées impliquées, mais aussi des espoirs d'amélioration de la qualité de vie de la part des concepteurs des projets ainsi que des destinataires.

Ainsi, dans le premier chapitre nous avons présenté le contexte de notre recherche, c'est-à-dire l'importance de l'Internet comme technologie dans la société contemporaine, les changements vécus dernièrement dans cette société et comment les autorités politiques justifient leurs efforts pour permettre l'accès à Internet à toutes les couches de la population à partir des dits changements. Nous avons fait référence à la pénétration des TIC au Chili et nous avons aussi retracé le processus d'installation et d'implantation des télécentres dans le pays et souligné le rôle de l'État et des ONG à cet égard. Nous avons remarqué également le fait qu'il ne s'agit pas seulement d'une réalité chilienne mais de celle de la majorité des pays en voie de développement. En effet, les politiques d'accès communautaires ont été vues comme une solution pour universaliser l'accès dans plusieurs pays du monde.

Dans le deuxième chapitre, nous avons exposé le contexte théorique suivant lequel nous avons réalisé notre recherche; le modèle de l'appropriation a été privilégié étant donné

qu'il se penche principalement sur les significations que les usagers octroient à l'usage d'une technologie. Nous avons vu que le modèle de l'appropriation s'insère dans un champ plus large qui est celui des usages. Notre étude se situe dans une continuité des études sur les usages des technologies de communication, concrètement sur l'Internet, sur lequel les études se sont multipliées à partir de la fin des années 90. À travers notre recherche, nous avons prouvé l'utilité de notre cadre théorique et nous pensons qu'il pourrait être sûrement élargi au fur et à mesure que se développent d'autres recherches sur le sujet.

Rappelons que nous avons évoqué également d'autres approches intéressées par l'étude des usages; celle de l'innovation et celle de la diffusion. Bien que nous n'ayons pas approfondi ces approches parce que nous avons privilégié celle de l'appropriation, et qu'elles cherchent à répondre à des questions différentes, nous pensons qu'il serait intéressant d'aborder une future recherche sur les usages en considérant différents aspects de chaque approche qui pourraient être complémentaires. Concrètement, l'importance du réseau interpersonnel pour le modèle de la diffusion est également et largement soulevée dans le modèle de l'appropriation. Et même si nous reconnaissons que l'adoption est différente de l'appropriation, la première ne peut pas être comprise comme un exercice mécanique, mais un processus dans lequel l'utilisateur joue un rôle réflexif qui l'amène à introduire – adopter- une technologie dans sa vie quotidienne.

Nous avons vu également les facteurs qui ont eu une influence sur le processus d'appropriation. Le contexte socio-économique a une importance à partir du moment de l'accès parce que les personnes moins privilégiées ont moins de possibilités d'avoir une connexion à la maison et vont probablement aller à un endroit d'accès communautaire; les représentations des usagers jouent un rôle plus important au début du processus; le réseau d'appui intervient dans tous les moments du processus d'appropriation mais il a un rôle particulièrement important dans le démarrage, lorsque les personnes commencent à se rapprocher de l'ordinateur; et finalement le genre qui d'après nous peut s'enchevêtrer avec l'âge, parce que les usages et la perception de la technologie chez les jeunes se ressemblent dans les deux sexes. Chez les adultes, nous avons trouvé



certaines différences entre les hommes et les femmes, mais nous pourrions dire que la question générationnelle est plus forte que le genre.

L'appropriation est un phénomène complexe. Nous l'avons illustré dans le schéma 3, L'appropriation d'Internet dans les télécentres au Chili (p. 341). Dans ce schéma, nous avons vu les moments de l'appropriation – l'accès, la maîtrise technique et cognitive de la technologie, la signification de l'usage - et les différentes situations qui interviennent à l'intérieur de chaque moment. Notre schéma est né à partir d'une expérience bien particulière; néanmoins, nous pensons qu'il peut donner des pistes pour expliquer d'autres expériences d'appropriation d'Internet dans un milieu communautaire. En même temps, nous pensons qu'il pourrait être enrichi à partir d'autres expériences ou d'autres points de vue des usagers. De plus, il pourrait varier, considérer d'autres situations, surtout si on pense à l'augmentation de la pénétration de la technologie dans le pays; de plus en plus, les gens peuvent être davantage en contact avec la technologie d'un point de vue matériel (y avoir accès) et symbolique (en entendre parler). Il serait intéressant également de considérer dans notre schéma ou dans une future recherche les personnes qui ont commencé mais qui plus tard ont arrêté d'utiliser l'ordinateur ce qui peut être considéré comme une désappropriation; comprendre pourquoi ils n'ont pas continué enrichirait notre vision de l'appropriation. Comme nous l'avons dit, nous n'avons pas trouvé des exemples de désappropriation dans notre échantillon, dû sûrement à notre méthodologie dans laquelle nous avons considéré seulement des usagers d'Internet dans les télécentres.

Même si le schéma montre la trajectoire des usagers dans les télécentres, nous devons reconnaître que ces trajectoires peuvent être différentes dépendant du contexte social et des conditions de vie des visiteurs. Par exemple, même si la grande majorité avait comme lieu principal d'usage les télécentres, quelques uns avaient commencé l'usage d'Internet ailleurs et non dans le télécentre. Ce ne sont pas non plus tous les usagers qui ont suivi une formation dans les télécentres. Nous pouvons dire, également, que pour chaque personne la signification de l'usage ne va pas être liée forcément aux trois sphères de la vie comme le montre le schéma ; par exemple, une femme à la retraite que

nous avons interviewée ne fait aucun lien entre son usage d'Internet et une activité professionnelle en ce moment. Nous pouvons préciser, par contre, que même si elle n'imagine pas un usage professionnel, elle reconnaît que ses enfants doivent maîtriser les ordinateurs pour des raisons professionnelles.

Un autre aspect intéressant que le schéma ne peut pas mettre en évidence par rapport aux trajectoires des individus sont les différences frappantes entre les jeunes (adolescents et jeunes adultes) et les adultes (d'âge moyen et d'âge avancé). Les jeunes que nous avons rencontrés avaient rarement suivi des formations dans les télécentres et le cas échéant, le processus d'apprentissage avait été beaucoup plus rapide que chez les adultes et les personnes âgées. Les jeunes ne pensaient jamais continuer leur formation dans les télécentres comme c'était le cas des adultes. Les jeunes pensent qu'ils peuvent apprendre de façon autonome les différentes applications de la technologie. Si les jeunes pensaient à continuer leur formation, c'était dans un esprit professionnel et pour obtenir un diplôme d'une institution reconnue. Par contre, il y a certains cas où les mêmes adultes expliquent que ces différences pouvaient être attribuées à l'éducation qu'ils ont reçue – toujours dirigée- versus celle des nouvelles générations, plus souple et plus créative, nécessaire et plus utile dans le domaine de l'informatique.

Le fait que les trajectoires soient différentes signifie aussi que la perception des usagers sur les télécentres ne soit pas la même. Pour certains, le télécentre est un lieu déclencheur d'une activité que la personne n'avait pas vraiment pensé de réaliser. Plusieurs personnes ont été invitées par une troisième et elles ont trouvé un sens à l'usage de l'Internet dans le télécentre. Pour d'autres, le télécentre devient seulement un lieu d'accès parce qu'elles n'ont pas d'accès à la maison. Cette situation nous fait penser aux différences qui pourraient exister avec l'appropriation de l'Internet à la maison. Étant donné que notre recherche n'a pas considéré des expériences d'appropriation à la maison, nous ne pouvons pas établir de différences entre les deux cas. Néanmoins, nous pouvons dire que la spécificité des télécentres est donnée principalement par le réseau d'appui des visiteurs surtout en ce qui concerne l'information pour s'y rendre et pour les formations en informatique qui y sont offertes. Plus tard dans l'usage même (avant de

parler d'une maîtrise technique avancée), le réseau d'appui formé principalement par les responsables des centres, est toujours important.

Dans le chapitre méthodologie, nous avons expliqué la stratégie de recherche que nous avons choisie, l'ethnographie; nous avons présenté les outils de recherche et les catégories pour analyser les données. À partir de l'approche de l'appropriation, nous avons conçu la grille d'entrevue avec l'objectif d'aborder les différents moments du processus. Étant donné que nous avons choisi d'utiliser une stratégie ethnographique, nous avons conçu une grille d'entrevue avec des questions semi structurées. L'expérience sur le terrain nous a confirmé la nécessité d'une approche flexible. D'autres sujets ou dimensions que nous n'avions pas envisagés au départ dans l'entrevue sont apparus au fur et à mesure que nous parlions aux personnes qui ont participé à notre étude, ce qui est typique d'une étude exploratoire. La grille d'analyse, en conséquence, a été aussi conçue à partir des données recueillies sur le terrain. Nous pensons que notre méthodologie a été très pertinente pour dévoiler le processus d'appropriation des usagers des télécentres.

Bien que nous l'ayons abordé auparavant, nous voudrions revenir sur l'importance du terrain de recherche. Nous avons fait toutes les entrevues sur place et nous pensons que nous sommes arrivés à comprendre et à connaître davantage une réalité grâce au fait de partager du temps avec les personnes dans les télécentres mêmes. Il est intéressant de souligner le fait que même si nous avions un terrain de recherche défini à l'avance, nous avons dû modifier le calendrier d'activités et les endroits à visiter au fur et à mesure que nous avançons dans le terrain. Ce fait pourrait être compris comme faisant partie d'une recherche avec une orientation ethnographique.

En plus de prendre des décisions en chemin sur des endroits et des personnes à qui nous allions parler, notre expérience de terrain nous a amené aussi à réfléchir sur les nouveaux regards qui se posent sur notre stratégie de recherche, l'ethnographie. Ainsi, nous nous sommes posé des questions sur les caractéristiques du terrain, en concret, sur les limites (surtout physiques) préconçus du terrain, c'est-à-dire, où est-ce que, d'un

point de vue spatial se termine le terrain de recherche? Pour nous, le terrain de recherche était les télécentres mêmes où les personnes utilisaient les ordinateurs. Néanmoins, nous avons vu que l'usage d'Internet peut se réaliser ailleurs ou a été réalisé ailleurs. En effet, nous avons rencontré des personnes qui visitaient aussi plusieurs télécentres pour avoir accès à l'Internet. Le contexte immédiat n'était pas alors seulement un télécentre; même si généralement ces personnes définissaient comme lieu d'accès principal le télécentre où nous avons fait les entrevues.

De plus, les réflexions des personnes dépassaient les limites que nous avons imaginées, c'est-à-dire le télécentre, et elles pouvaient parler de la maison ou même imaginer un usage futur à la maison. En fait, dans la majorité des cas, le discours des interviewés nous transportait symboliquement à d'autres endroits qu'il serait intéressant de considérer dans d'autres recherches. Raconter leurs expériences avec la technologie signifie faire une élaboration symbolique qui dépasse souvent l'expérience concrète de l'usage. Ce fait ne signifie pas d'envisager un terrain de recherche qui n'a pas de limites et qu'il faille visiter tous les endroits nommés par les personnes, mais considérer au moins qu'on ne peut pas définir à l'avance les frontières du terrain de recherche de façon trop rigide.

Une possibilité concrète dans une autre étude, serait par exemple de visiter les foyers des personnes qui ont fait référence à leur famille pour comprendre davantage la dynamique entourant l'utilisation de l'Internet. Rosalia et Catalina nous ont raconté comment la technologie à la maison avait eu une incidence sur la dynamique familiale ou comment d'autres sujets, comme les amitiés virtuelles, commencent à faire partie du quotidien à l'intérieur de la famille. Mais il serait non seulement intéressant de visiter le domicile, mais aussi de parler avec d'autres membres de la famille pour comprendre davantage le phénomène Internet dans leur vie. Dans ce sens, parler aux enfants de la maison, qui vont aussi parfois au télécentre pourrait nous aider à comprendre davantage cette dynamique familiale dont parle Catalina. Une autre possibilité serait de visiter une personne dans son foyer après qu'elle ait déplacé l'usage d'Internet du télécentre à la maison, comme plusieurs des interviewés le souhaitent éventuellement afin de constater

l'évolution des usages et l'évolution de la signification de l'usage d'Internet une fois transposé à la maison.

Toujours par rapport à la méthodologie, nous voulons finalement faire référence à la notion d'ethnographie virtuelle que nous avons survolée auparavant. Sans vouloir approfondir parce que le sujet nous éloignerait de notre objectif de recherche, nous voudrions seulement souligner que la possibilité d'analyser les échanges à travers le clavardage de Rosalia et ses amis, par exemple, pourrait enrichir énormément les déclarations qu'elle a faites sur son expérience. Et dans ce cas, le terrain n'est plus seulement le télécentre mais l'espace virtuel qu'il partage avec les amis.

L'appropriation d'une technologie, comme nous l'avons vu, n'est pas un processus qui a une date précise de début ni de fin. Le début est plutôt flou et s'entremêle avec l'usage d'autres technologies et d'autres expériences avec la même technologie. L'appropriation ne se termine pas non plus à un moment donné. Les personnes imaginent des usages futurs à partir de leurs probabilités d'accès et des changements dans les technologies mêmes. Il serait intéressant alors pour le chercheur de reprendre le processus d'appropriation de la technologie plus tard et probablement dans un autre contexte. Est-ce que les significations construites à partir des usages auront changé? Comment est-ce qu'elles auront évolué? Les femmes, par exemple, qui font une réflexion sur leur identité de genre à partir de l'usage d'Internet, pourraient avec un usage permanent et plus avancé, l'incorporer dans plusieurs tâches quotidiennes et voir se modifier leur propre perception sur leur rôle à la maison et les comportements qui y sont associés?

Après avoir abordé quelques aspects sur le contexte de notre recherche, le cadre théorique et la méthodologie, nous allons revenir sur les résultats les plus représentatifs de notre recherche et qui à notre avis, montrent la richesse des données recueillies sur le terrain. Dans cette partie de la conclusion, nous allons parler de façon générale des données; néanmoins, dès que nous le croyons nécessaire, nous allons faire référence à un télécentre spécifique pour illustrer les différences entre eux.

Tout d'abord, dans le processus de rapprochement aux ordinateurs et à l'Internet, nous voudrions faire référence en premier lieu aux représentations que se font les usagers d'Internet avant de commencer à l'utiliser. Nous avons remarqué dans plusieurs télécentres une association qui est faite dans l'esprit des gens entre la technologie et un groupe social plus aisé que celui auquel ils appartiennent. Même si plusieurs de nos interviewés voulaient avoir un ordinateur connecté à la maison, la possibilité donnée par le télécentre d'avoir un accès communautaire satisfaisait grandement leur intérêt à se connecter à l'Internet en général.

Nous avons constaté qu'il existe à priori un regard positif envers la technologie. Ce regard positif se retrouve même parmi les personnes qui avaient manifesté une méconnaissance de l'utilité d'Internet et de son fonctionnement technique avant de commencer à l'utiliser. Le plus souvent, nous pouvions lier les représentations à un contexte individuel immédiat, mais aussi, à des réalités sociales et ce surtout parmi les jeunes engagés dans des projets de diffusion d'Internet et comme bénévoles dans les centres. Dans ce cas, l'Internet a une place qui dépasse la réalité immédiate individuelle pour devenir un outil de changement social.

En ce qui concerne la façon d'apprendre l'existence du télécentre, la grande majorité y a été invitée par un proche de la famille, un ami ou directement par quelqu'un du télécentre. Les invitations étaient lancées pour venir suivre une formation ou pour utiliser l'Internet dans le cas des personnes déjà expérimentées. Le contexte interpersonnel a joué ici un rôle important. Seulement trois personnes se sont informées à travers les médias de communication. Par rapport aux expériences antérieures des usagers, il faut noter qu'un grand nombre d'entre eux avaient déjà utilisé l'Internet pendant leurs études secondaires ou universitaires, surtout les plus jeunes de l'échantillon. Parmi les plus âgés, la majorité avait pris des cours au télécentre mais tous n'avaient pas commencé à utiliser l'Internet immédiatement de façon assidue après le cours.

Comme nous venons de le dire, le processus d'apprentissage pour les personnes qui en avaient besoin s'est initié à partir d'un cours donné dans le télécentre. Dans tous les cas de personnes ayant suivi ce genre de cours, on a pu constater l'importance des formateurs dans le processus et plus tard, dans la période de pratique en dehors des cours, celle des responsables des centres. Les visiteurs des télécentres s'accordent pour dire que les responsables les ont aidés aussi à résoudre des problèmes qu'ils ont rencontrés dans les usages. Les jeunes de San Rosendo avaient tous eu d'autres expériences et d'autres formations en lien avec Internet, mais ils s'accordent pour dire que c'est vraiment dans le télécentre qu'ils ont le plus appris; ils perfectionnent leurs habiletés à travers l'usage et s'entraident à l'heure d'affronter une difficulté. Il est intéressant de souligner que personne n'a signalé des problèmes sérieux dans le processus d'apprentissage qui aurait pu les empêcher de vouloir continuer à apprendre; la figure du responsable et des formateurs est toujours valorisée à l'heure de parler des difficultés et de l'aide pour les résoudre. Le rôle central du réseau d'appui montre donc une des caractéristiques les plus importantes du processus d'appropriation dans un milieu communautaire, tant pour s'informer que pour apprendre et améliorer les habiletés avec Internet.

Finalement, en ce qui concerne le processus de rapprochement et l'accès à l'Internet, il faut souligner que les personnes interviewées comptent dans leur environnement quotidien la majorité des technologies électroniques les plus communes qui existent sur le marché. Pour personne, l'ordinateur est quelque chose d'absolument inconnu. Ils signalent en avoir entendu des références dans les médias et à l'intérieur de leurs familles. De plus, d'autres membres de la famille peuvent utiliser l'Internet. Au moment de faire les entrevues, personne parmi les interviewés n'avait un ordinateur connecté à Internet à la maison.

Dans le cas des usages les plus fréquents de l'Internet, nous avons constaté que le niveau de connaissances est assez inégal d'un usager à l'autre. Il y a des usagers qui connaissent seulement une fonctionnalité de l'Internet et d'autres qui ont appris à manipuler la quincaillerie d'un ordinateur à partir de l'information trouvée grâce aux moteurs de

recherche. Toutefois, nous pouvons signaler le courrier électronique, le clavardage, le système Messenger, l'utilisation des moteurs de recherche, le téléchargement de musique et les jeux en ligne comme étant les usages les plus populaires parmi les participants à l'étude.

En ce qui concerne la fréquence et le lieu d'usage, les réponses sont assez variées et ne sont pas liées nécessairement à la maîtrise de l'Internet. Il y a des personnes qui utilisent tous les jours différentes fonctionnalités de l'Internet et d'autres qui utilisent tous les jours seulement une fonctionnalité parce qu'ils n'en connaissent pas d'autres ou n'en ont pas besoin. L'intensité de l'usage n'est pas liée forcément ou toujours aux connaissances que les personnes ont de la technologie. Il existe de toute façon, des personnes qui utilisent plusieurs fonctionnalités et ce, très souvent, parce qu'elles ont nourri leurs pratiques (de communication, d'information, de travail) avec l'Internet; dans ce cas, l'intensité de l'usage et le niveau de connaissances sont au même niveau.

Toutes les personnes interviewées n'utilisent Internet que dans les télécentres où elles ont été rencontrées, bien qu'il y ait quelques exceptions de personnes qui vont dans d'autres centres d'accès communautaire et aussi aux cybercafés. Nous pouvons dire que nous avons constaté un sentiment d'appartenance aux télécentres où nous avons fait les entrevues. Il est intéressant de signaler que le fait d'utiliser l'Internet dans un centre d'accès communautaire est considéré comme quelque chose de transitoire pour la majorité des visiteurs des télécentres; tous aimeraient avoir un ordinateur connecté à la maison. L'exception est donnée par les jeunes de San Rosendo, qui n'ont pas exprimé ce désir, probablement parce que le télécentre est un endroit qui leur appartient, qu'ils ont même aidé à créer et où ils partagent du temps avec leurs pairs; dans leur cas, nous ne pouvons donc pas parler de 'visiteurs' au sens strict. D'autre part, la grande majorité, même ceux qui connaissent très bien l'Internet, aimeraient continuer à apprendre. La différence se situe dans la manière d'apprendre; les plus jeunes pensent qu'ils vont se perfectionner au fur et à mesure qu'ils utilisent l'Internet alors que les plus âgés expriment leur intérêt de prendre des cours formels dans les mêmes télécentres ou ailleurs.



Par rapport aux obstacles dans l'usage, les usagers s'accordent pour signaler qu'ils n'expérimentent que rarement des problèmes dans l'usage d'Internet. Toujours les choses dérangeantes sont externes par rapport à l'usage et à la technologie même. Quelques visiteurs ont critiqué les cours d'informatique parce qu'ils n'étaient pas adaptés aux destinataires. Étant donné qu'ils étaient conçus dans le cadre d'un programme national d'alphabétisation numérique, ils répondaient à une structure standard et non à des situations ni à des publics divers. D'autres ont signalé leur frustration par rapport à l'achat en ligne; des fois, certaines entreprises qui offrent leurs produits sur Internet ne les distribuent pas dans les petits villages. Cette situation pourrait provoquer une frustration par rapport à l'usage de la technologie, mais n'interrompt pas le processus d'appropriation. Finalement, certains parents ont signalé le fait que l'usage d'Internet à l'intérieur de la famille peut provoquer des conflits, vu l'insistance des enfants pour utiliser l'ordinateur et l'Internet en premier et pour des périodes prolongées.

En ce qui concerne les significations d'usage d'Internet dans les télécentres, le portrait est assez varié comme le sont les personnes interviewées. Il y a le cas de la personne pour qui le clavardage avec des amis virtuels devient un espace intime de partage qui lui appartient et qui l'aide dans son développement personnel; pour d'autres personnes, l'Internet est un outil d'intégration sociale et de démocratisation qui permet l'égalité des chances et l'amélioration de la qualité de vie des personnes plus démunies qui habitent dans des quartiers populaires et dans des villages éloignés des grands centres urbains; on le considère aussi comme une source illimitée d'information et un outil de communication beaucoup plus efficace que les autres moyens (le téléphone, la poste, etc.). En même temps, l'espace physique du télécentre est considéré comme un lieu de rencontre pour la communauté; l'usage d'Internet confère aussi à certaines personnes adultes une reconnaissance de la part des plus jeunes qui valorisent le fait que les plus âgés de la famille apprennent à l'utiliser.

Les aspects négatifs de l'Internet qui sont soulevés par la majorité des usagers sont liés plutôt aux usages et non à la technologie même. La pornographie et la facilité d'accès de la part des plus jeunes est toujours signalé comme un aspect négatif d'Internet. Ce qui est intéressant ici, c'est que la pornographie en soi n'est pas remise en question lorsqu'elle est regardée par les adultes. Seulement une personne dit que la pornographie mène à des comportements nuisibles. Une autre personne fait référence au fait que l'usage excessif d'Internet peut nuire à la sociabilité directe.

Finalement, un élément que nous avons trouvé fort intéressant est la partie que nous avons appelée 'les usages des autres'. La majorité des fois les personnes interviewées critiquaient certains usages que les autres faisaient, ce qui exprime un regard normatif par rapport aux comportements d'autrui. Nous pensons que ce genre de commentaires servaient en même temps à réaffirmer les comportements que les interviewés eux-mêmes avaient adopté. Nous avons aussi remarqué cet aspect normatif lorsque les personnes racontaient leurs usages. Elles faisaient toujours référence en premier à des usages dits 'productifs' (la communication avec des amis et la famille via email, la recherche d'information pour faire des devoirs, la lecture de journaux, etc.) et par la suite aux usages disons plus ludiques (*chat* avec des inconnus, jeux en ligne, etc.).

Nous avons constaté aussi dans nos résultats plusieurs liens avec le développement humain (DH). Rappelons que l'Internet est présenté et promu par les autorités politiques et les ONG comme un outil de développement. Ainsi, nous avons vu que pour avancer dans le DH il faut un milieu favorable qui peut être donné par les télécentres et la participation de la société ou de la communauté dans le processus. Selon la définition de DH, pour réussir les objectifs, les individus ont besoin d'un soutien qui se trouve dans la communauté à laquelle ils appartiennent. Nous avons constaté tout au long de cette thèse l'importance du contexte social et de la communauté dans le processus d'appropriation. Une étude de plus longue haleine pourra clarifier et montrer davantage les probables indices concrets de DH grâce à l'implantation des télécentres.

L'appropriation d'une technologie dans le cas d'Internet, est un processus complexe. Nous avons vu qu'il ne s'agit pas exclusivement d'une expérience individuelle mais dans laquelle interviennent d'autres individus, la communauté, des organisations et même l'État. Notre recherche exploratoire a voulu connaître l'expérience au Chili dans les télécentres communautaires et nous pensons que nous avons éclairci ou donné des pistes pour comprendre comment les gens se sont appropriés l'Internet. Nous reconnaissons néanmoins que cette réalité change à chaque jour et que les défis sont nombreux dans le futur, non seulement par rapport à l'universalisation de l'accès, mais en ce qui concerne les approches théoriques et méthodologiques pour réaliser ce genre d'études. Nous espérons le vérifier dans des recherches ultérieures, faites par l'auteur de cette thèse et d'autres chercheurs intéressés par le sujet. À cet égard, l'Internet continuera longtemps d'être à l'avant plan de la recherche, celui-ci étant une source inépuisable de réflexion.

## Bibliographie

Agbobli, C. (2005). Les formes d'usage d'Internet et leurs retombées économiques et sociales : analyse de l'initiative Acacia du Centre de recherches pour le développement international (CRDI) au Sénégal, *Thèse de doctorat*, UQAM, Montréal, Québec.

Akrich, M. (1993). Les objets techniques et leurs utilisateurs. De la conception à l'action, *Raison pratiques*, 4, p. 35 – 57.

Araya-Duyisin, R. (1999). *Internet y desarrollo social. Impactos de las tecnologías de información. Estudio de caso : telecentro comunitario « El Encuentro »*. Informe final del concurso « Democracia, derechos sociales y equidad ». Programa regional de becas CLACSO, Santiago, Chile.

Atkinson, P. et Hammersley, M. (1998). Ethnography and Participant observation, dans Denzin, N. et Lincoln, Y. S. (Éds.) *Strategies of qualitative inquiry*, Thousand Oaks, Calif. : Sage Publications, p. 248 – 261.

Atkinson, P., Coffey, A., Delamont, S., Lofland, J. et L. Lofland (2001). *Handbook of ethnography*, London : Sage Publications.

Baboulin, J. C., Gaudin, J. P. et P. Mallein (1983). *Le magnétoscope au quotidien; un demi-pouce de liberté*, Paris : Aubier INA/Res Babel.

Bakardjieva, M. (2005). *Internet society. The Internet in everyday life*, London: Sage.

Bell, D. (1973). *The coming of post-industrial society; a venture in social forecasting*, New York : Basic Books.

Bell, D. (1979). The Social Framework of the Information Society, dans Dertouzos, M.L. et Moses, J. (Éds.), *The computer age : A Twenty Year View*, Cambridge : MIT Press.

Bernier, C. et Laflamme, S. (2005). Usages d'internet selon le genre et l'âge : une double différenciation, *CRSA RCSA*, 42 (3), p. 301 – 323.

Bevort, E. et Breda, I. (2008). Adolescents and the Internet : Media appropriation and perspectives on education, dans, Rivoltella, P. C. (Éd). *Digital literacy : tools and methodologies for information society*, Hershey, PA : IGI Pub, p. 140 – 165.

Boulier, D. (1987). *La conversation télé*, LARES, Université de Rennes 2. pour le CNET et le Ministère de l'industrie, 127 pages.

Breton, P. et Proulx, S. (2002). *L'explosion de la communication à l'aube du XXIe siècle*, Montréal : Boréal ; Paris : La Découverte.

Broos A. (2005). Gender and information and communication technologies (ICT) anxiety: Male self-assurance and female hesitation, *Cyberpsychology & Behavior*, 8 (1), p. 21-3.

Brousseau, E. et Moatty, F. (2003). Perspectives de recherche sur les TIC en sciences sociales », *Sciences de la société*, 59, p. 3-33

Cabrera, V. (2007). Apropiación social de las TIC : un camino por recorrer. Una experiencia del sur de Chile, dans *Los usos de Internet : comunicación y sociedad*, Tomo 2, Flacso Ecuador – IDCR-CRDI, p. 65 – 109.

Carrol, J., Howard, S. et F. Vetere (2002). Just what do the youth of today want? Technology appropriation by young people, *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on Systems Sciences* – 2002.

Carrol, J., Howard, S. et F. Vetere (2001). Identity, power and fragmentation in cyberspace : technology appropriation by young people, Working paper 01 / IDG 2001, Department of information systems, University of Melbourne.

Castells, M. (2001). *La société en réseaux : l'ère de l'information*, Vol. 1, Paris : Fayard.

Castells, M. (2002). *La Galaxie Internet*, Paris : Fayard

Cecchini, S. (2005). Oportunidades digitales, equidad y pobreza en América Latina : ¿Qué podemos aprender de la evidencia empírica?, *Serie Estudios estadísticos y prospectivos*, N° 40, Santiago, Chile : División de estadísticas y proyecciones económicas, Cepal.

de Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien. 1. Arts et faire*, Paris : Gallimard.

Comision Presidencial para las Nuevas Tecnologías (Janvier 1999). *Informe final*. Document disponible en ligne : [http://www.reuna.cl/documentos/DOC2006/historico/chile\\_hacia\\_soinfo\\_1999.pdf](http://www.reuna.cl/documentos/DOC2006/historico/chile_hacia_soinfo_1999.pdf)

Creswell, J. W. (1998). *Qualitative Inquiry and research design. Choosing among five traditions*, Thousand Oaks, Calif. : Sage Publications.

Cummings, J. N. et Kraut, R. (2002). Domesticating computers and the Internet, *Information Society*, 18 (3), p. 221-231.

Chambat, P. (1994). Usages des Technologies de l'information et de la communication (TIC) : évolution des problématiques, *Technologies de l'information et société*, 6 (3), p. 249 – 270.

Chevrier, J. (2009). La spécification de la problématique, dans Gauthier, B. (Éd.) *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, p. 53 – 88.

Chinn, M. D. et Fairlie, R. W. (2007). The determinants of the global digital divide: a cross-country analysis of computer and internet penetration, *Oxford Economic Papers-New Series*, 59 (1), p. 16-44.

David, M. et Sutton D. C. (2004). *Social research. The basics*, London : Thousand Oaks : Sage Publications.

Del Brutto, A. (2003). La visión social de los accesos a Internet en el tránsito hacia las sociedades de la información, *Observatorio para la CiberSociedad*. Document disponible en ligne : <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=17>

Denis, A. et Ollivier, M. (2003). L'utilisation des technologies d'information et de communication chez les femmes francophones en situation minoritaire au Canada, *Reflets*, 9 (1), p. 222 – 230.

Denzin, N. et Lincoln, Y. (2005). *The SAGE handbook of qualitative research*, Thousand Oaks : Sage Publications.

Dervin, B. et Foreman-Wernet, L. (2003) *Sense making methodology. Reader. Selected writings of Brenda Dervin*, Cresskill, N.J. : Hampton Press.

Deslauriers, J. P. (1991). *Recherche qualitative : guide pratique*, Montréal : McGraw-Hill.

Dholakia, R. R. (2006). Gender and IT in the household : Evolving patterns of Internet use in the United States, *Information Society*, 22 (4), p. 231-240.

DiMaggio, P., E.Hargittai, W. R. Neuman et J. P. Robinson. (2001). Social implications of the Internet, *Annual Review of Sociologie*, 27, p. 307 – 336.

Economist Intelligence Unit (2007). *The 2007 e-readiness rankings, Raising the bar*. A white paper from the Economist Intelligence Unit. Written in co-operation with The IBM Institute for Business Value.

Everis (2007). *Indicador de la sociedad de la Información (ISI) everis / IESE*. Situación de las Tecnologías de la Información en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México.

Finguelevich, S. (2001). Los impactos sociales de la incorporación de TIC en los gobiernos locales y en los servicios a los ciudadanos. Los casos de Buenos Aires y Montevideo, dans Bonilla, M. et Cliche, G. (Éds) (2001) *Internet y Sociedad en América Latina y el Caribe*, Quito, Ecuador : Flacso – CRDI, p. 213 – 307.

Flacso (2005). VI Informe semestral de progreso del proyecto « *Fortalecimiento de redes de organizaciones sociales de la Sociedad civil a través de las tecnologías de la información* ». Dirigido por Flacso, Santiago, Chile.

Flichy, P. (1991). *Une histoire de la communication moderne*, Paris : La Découverte.

Flichy, P. (2004). L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société, *Réseaux*, 124, p. 17 – 51.

Frenette, M. et Lajoie, J. (2002). L'appropriation d'Internet par les étudiants universitaires: émergence de nouveaux codes de conduite?, *Actes de 2001 bogues – Globalisme et pluralisme*, Montréal, avril 2002.

Frenette, M. (2003). Explorations in students' sense-making of the Internet, dans Schorr, A., Campbell, B. et M. Schenk (Éds.), *Communication research and media science in Europe*, Berlin: Mouton de Gruyter, p. 361-385.

Frenette, M. (2005). L'appropriation d'Internet par des étudiants universitaires : quels sens pour de nouvelles pratiques? dans Proulx, S., Massit-Folléa, F. et B. Conein (Éds). *Internet, une utopie limitée : Nouvelles régulations, nouvelles solidarités*, Ste-Foy, Québec : Presses de l'Université Laval, p. 167 – 182.

Frenette, M. et Johnsson-Smaragdi, U. (2005). A cross-national study : university students' experiences with the Internet, dans Usluata, A. et Rosebaum, J. (Éds.) *Shaping the future of communication research in Europe*, Istanbul, Turkey : Yeditepe University Press, p. 73 – 78.

Gandy, O. (1993). Information and Power, dans *The panoptic Sort*, Boulder : Westview, p. 15 – 52.

Garcia-Canclini, N. (1992). *Culturas híbridas. Estrategias para entrar y salir de la modernidad*, Buenos Aires : Editorial Sudamericana.

Garcia-Canclini, N. (2006). *Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad*, Barcelona, España : Editorial Gedisa.

Garnham, N. (2000). La théorie de la société de l'information en tant qu'idéologie. Une critique, *Réseaux*, 18 (101), p. 53 – 91.

Godoy-Etcheverry, S. (2007). Uso e impacto de Internet. WIP Chile 2003 – 2006. *Cuadernos de información*. Pontificia Universidad Católica de Chile, 20, p. 67 – 77.

Godoy-Etcheverry, S. (2009). Internet usage, the Media, and Political expectations : Results from WIP Chile 2003 – 2008, dans Cardoso, G., Cheong, A. et J. Cole (Éds.) *World Wide Internet: Changing Societies, Economies and Cultures*, Macau : University of Macau, p. 359 – 387.

Goldbart, J. et Hustler, D. (2005). Ethnography, dans Somekh, B. et Lewin, C. (Éds.) *Research methods in the social sciences*, London : Sage Publications, p. 16 – 23.

Gomez, R., Hunt, P. et E. Lamoureux (1999). Telecentros en la mira : ¿Cómo pueden contribuir al desarrollo social? *Revista Latinoamericana de comunicacion CHASQUI*.

Gomez, R. et Ospina, A. (2001). The lamp without a genie: using telecentres for development without expecting miracles, *Journal of Development Communication*, 12 (2).

Hammersley, M. et Atkinson, P. (1995). *Ethnography. Principles in practice*, Second Edition, London : Routledge.

Hargittai, E. et Shafer, S. (2006). Differences in actual and perceived online skills: The role of gender, *Social Science Quarterly*, 87 (2), p. 432 - 448.

Hawkins, E. T. (2005). Creating a national strategy for Internet development in Chile. *Telecommunications Policy*, 29, p. 351 – 365.

Herreros, G. (1996). La sociologie de l'innovation : une pragmatique managériale, *Gestion 2000*, 3, p. 63 – 77.

Hine, C. (2000). *Virtual ethnography*, London : Sage Publications.



Imhof M., Vollmeyer, R. et C. Beierlein (2007). Computer use and the gender gap: The issue of access, use, motivation, and performance, *Computers in Human Behavior*, 23, (6), p. 2823 - 2837.

Instituto de Estudios Mediales UC, Instituto de Sociología UC, Escuela de Ingeniería UC/CETIUC et Centro de Estudios de la Economía Digital CCS (2006). *Monitoreando el futuro digital : resultados encuesta WIP-Chile 2006*, Santiago, Chile.

Instituto de Estudios Mediales UC, Instituto de Sociología UC, Escuela de Ingeniería UC/CETIUC et Centro de Estudios de la Economía Digital CCS (2009). *Los internautas chilenos y sus símiles en el resto del mundo: resultados del estudio WIP-Chile 2008*, Santiago, Chile.

Presidencia de la República de Chile (25 septembre 2001). Imparte instrucciones para el desarrollo de la Política Nacional de Infocentros. *Instructivo presidencial No 15*. Document disponible en ligne sur [http://www.infocentros.gob.cl/coni/Descargables/Instructivo\\_Presidencial.pdf](http://www.infocentros.gob.cl/coni/Descargables/Instructivo_Presidencial.pdf)

Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages, dans *Réseaux*, 18 (100), p. 487 – 521.

Jouët, J. (2003). Technologies de la communication et genre. Des relations en construction, *Réseaux*, 21 (120), p. 53 – 86.

Keiton, J. (2006). *Communication research. Asking questions, findings answers*. Boston : Mc Graw Hill.

Lacroix, J. G., Miège, B., Moeglin, P., Pajon, P. et G. Tremblay (1992). La convergence des télécommunications et de l’audiovisuel : un renouvellement de perspective s’impose, *TIS*, 5 (1), p. 81 – 105.

Lam J. C. Y. et Lee, M. K. O. (2006). Digital inclusiveness - Longitudinal study of Internet adoption by older Adults, *Journal of Management Information Systems*, 22 (4), p. 177 - 206.

Lelong, B. et Thomas, F. (2001). Usages domestiques de l’Internet, familles et sociabilités: une lecture de la bibliographie, dans Guichard, E. (Éd.) *Comprendre les usages de l’Internet*, Paris : Éditions Rue d’Ulm, p. 196 – 206.

Lievrouw, L. (2002). Determination and contingency in new media development : Diffusion of innovations and social shaping of technology perspectives, dans Lievrouw,

L. et Livingstone, S. (Éds). *Handbook of new media: Social shaping and consequences of ITC's*, London : Sage, p. 183 – 199.

Lievrouw, L. et Livingstone, S. (Éds) (2002). *Handbook of new media: Social shaping and consequences of ITC's*, London : Sage.

Livingstone, S. (2004). The Challenge of Changing Audiences. Or, What is the Audience Researcher to do in the Age of the Internet?, *European Journal of Communication*, 19 (1), p. 75 – 86.

Lobet-Maris, C. et Galand, J. M. (2004). Seniors and ICT's : a sense of Wisdom. *Communications & Strategies*, 53 (1st quarter), p. 87 – 101.

Lyn, C. (2003). An interactive communication technology adoption model. *Communication Theory 2003*, Thirteen : four, p. 345 – 365.

Machin, D. (2002). *Ethnographic research for media studies*, London : Arnold.

Maeso, O. et Hilbert, M. (2006). *Centros de acceso público a las tecnologías de información y comunicación en América Latina: características y desafíos*. Santiago, Chile : Cepal. Document disponible en ligne : <http://www.cepal.org/SocInfo>

Mallein, P. et Toussaint, Y. (1994). L'intégration sociale des technologies de l'information et de la communication : une sociologie des usages, *Technologies de l'information et Société*, 6 (4), p. 315 – 335.

Marcus, G. (1995). Ethnography in/on the world system : The emergence of multi-sited ethnography. *Annual Review of Anthropology*, 24, p. 95 – 117.

Marcus, G. (2002). Au-delà de Malinowsky et après Writing culture : à propos du futur de l'anthropologie culturelle et du malaise de l'ethnographie. *Ethnographiques.org* Numéro 1. Document disponible en ligne : <http://www.ethnographies.org/2002/Marcus.htm>

Marshall, C. et Brossman, G. (1989). *Designing qualitative research*, London: Sage.

Martin-Barbero, J. (2002). Tecnicidades, identidades, alteridades : des-ubicaciones y opacidades de la comunicación en el nuevo siglo, *Diálogos de la comunicación*, Edición N° 64, p. 8 – 23.

Mattelart, A. (2000). L'age de l'information. Genèse d'une appellation non contrôlée, *Réseaux*, 18 (101), p. 19 – 52.

Mayer R. et Ouellet F. (1991). *Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux*, Boucherville, Qc : Gaëtan Morin.

Menou, M. J., Delgadillo Poepsel, K. et K. Stoll (2004) Latin America Community Telecenters : “ It’s a long way to TICperary ”, *The Journal of Community Informatics*, 1 (1), p. 39 – 57.

Middleton, C. A. et Sorensen, C. (2005). How connected are Canadians ? Inequities in Canadian households’ Internet access, *Canadian Journal of Communication*, 30 (4), p. 463 – 483.

Miller, D. et Slater, D. (2000). *The Internet : an ethnographic approach*, Oxford ; New York : New York University Press.

Millerand, F. (1998). Usages de NTIC : les approches de la diffusion, de l’innovation et de l’appropriation (1ère partie), *Composite*, Vol. 98.1, Document disponible en ligne : [http : //www.composite.org](http://www.composite.org)

Millerand, F. (1999). Usages de NTIC : Les approches de la diffusion, de l’innovation et de l’appropriation. (2ème partie), *Composite*, Vol 99.1, Document disponible en ligne : [http : //www.composite.org](http://www.composite.org)

Millerand, F., Giroux, L., et S. Proulx (2001). La « culture technique », dans l’appropriation cognitive des TIC. Une étude des usages du courrier électronique, dans *E-Usages, Actes du 111<sup>e</sup> Colloque international sur les usages et services des télécommunications*, ENST, Paris, 12 – 14 juin, p. 400 – 410.

Neuman, L. (2006). *Social research methods. Qualitative and quantitative approaches*, Boston : Pearson.

Olsson, T., Sandstrom, H. et P. Dalhgren (2003). An information system for everyone?, *Gazette: The International Journal for Communication Studies* 65 (4/5), p. 347-363.

Ono, H. et Zavodny, M. (2003). "Gender and the Internet." *Social Science Quarterly* 84 (1), p. 111-121.

Ono, H. et Zovodny, M. (2005). Gender differences in information technology usage: A US-Japan comparison, *Sociological Perspectives*, 48 (1), p. 105-133.

Orrego, C. et Araya-Duyisin, R. (2002). Internet en Chile : opportunité pour la participation citoyenne, *Temas de desarrollo humano sustentable* (7), Santiago, Chile : PNUD.

Oudshoorn N. et Pinch, T. (2003). How users and non-users matter, dans *How Users Matter. The Co-construction of Users and Technologies*, Cambridge, MA: MIT Press, p. 1 – 25.

Perriault, J. (1989). *Logique d'usage : essai sur les machines à communiquer*, Paris : Flammarion.

Porter, C. E. et Donthu, N. (2006). Using the technology acceptance model to explain how attitudes determine Internet usage: The role of perceived access barriers and demographics, *Journal of Business Research*, 59 (9), p. 999-1007.

Programa de las Naciones Unidas Para Desarrollo Humano PNUD-Chile (2006). Las nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro?, *Informe sobre Desarrollo Humano, Chile 2006*. Santiago, Chile : PNUD.

Proenza F. J., Bastidas-Buch, R. et G. Montero (2001). *Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América Latina y el Caribe. Oportunidades de inversión y recomendaciones de diseño con especial referencia a Centroamérica*. FAO, UIT, BID. Document disponible en ligne : [http : //www.iadb.org/ict4dev/telecentros/telecentros.pdf](http://www.iadb.org/ict4dev/telecentros/telecentros.pdf).

Proenza, F. J. (2002). *E-para todos : Una estrategia para la reducción de la pobreza en la era de la información*. Centro de Inversiones de la FAO. Document disponible en ligne : [http : //www.aat-ar.org/documentos/e-paratodos](http://www.aat-ar.org/documentos/e-paratodos).

Proenza, F. J. (2003). *La sustentabilidad de los telecentros. Mitos y oportunidades*, Centro de Inversiones de la FAO.

Proulx, S. (1988). *Vivre avec l'ordinateur : les usagers de la micro-informatique*. Ouvrage collectif sous la direction de Serge Proulx, Boucherville, Québec : Éditions G. Vermette.

Proulx, S. (1994). Une lecture de l'œuvre de Michel de Certeau : *L'invention du quotidien*, paradigme de l'activité des usagers, *Communication*, 15 (2), p. 171 – 197.

Proulx, S. (2001). Usages de l'Internet : la “ pensée-réseaux ” et l'appropriation d'une culture numérique, dans Guichard, É. (Éd.) *Comprendre les usages de l'Internet*, Paris : Éditions Rue D'Ulm, Paris, p. 139 – 145.

Proulx, S. (2002a). Trajectoires d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir. *Annales des Télécommunications*, tome 57, 3-4, Paris, 2002, p. 180-189.

Proulx, S. (2002b). Pratiques d'Internet et numérisation des sociétés, dans J. Lajoie et É. Guichard (Éds.) *Odysée Internet : enjeux sociaux*, Sainte-Foy, Québec. : Presses de l'Université du Québec.

Proulx, S. (2004). *La révolution Internet en question*, Qc : Québec Amérique.

Proulx, S. (2005). Penser la conception et l'usage des objets communicationnels, dans Saint-Charles, J. et Mongeau, P. (Éds.), *Communication. Horizons de pratiques et de recherche*, Ste-Foy, Québec. : Presses de l'Université du Québec, p. 297 – 318.

Proulx, S. (2006). Pour comprendre l'usage des objets communicationnels. (Re)penser le constructivisme. *Degrés. Revue de synthèse à orientation sémiologique*. Publication internationale trimestrielle. Trente-quatrième année, 126 – 127, été-automne, 2006.

Proulx, S., Rueff, J. et Lecompte, N. (2007). *Une appropriation communautaire des technologies numériques de l'information*. Notes de recherche. Centre interuniversitaire de recherche sur la science et la technologie, CIRST.

Proulx, S. et Saint-Charles, J. (2004). L'appropriation personnelle d'une innovation : le cas d'Internet. L'importance des réseaux d'appui, *Informations Sociales*, 116, p. 80 – 89.

Punch, K. F. (2005). *Introduction to social research. Quantitative and qualitative approaches*. London : Sage Publications.

Rivoltella, P. C. (2008). Knowledge, Culture, and Society in the Information Age, dans Rivoltella, P. C. (Éd) *Digital literacy : tools and methodologies for information society*, Hershey, PA : IGI Pub, p. 1 – 25.

Robson, C. (2002). *Real world research : a resource for social scientists and practitioner-researchers*. Oxford, UK ; Malden, Mass : Blackwell Pub.

Rogers, E. (2003). *Diffusion of innovations*. New York ; Toronto : Free Press.

Sorensen, K., Aune, M. et M. Hatling (2000). Against linearity – On the cultural appropriation of science and technology, dans Dierkes, M. et von Grote, C. (Éds) *Between Understanding and Trust. The Public, science and Technology*, Amsterdam: Harwood academic publishers, p. 237 – 260.

Silverstone, R. (2006). Domesticating domestication. Reflections on the life of a concept, dans Berker, T., Hartmann, M., Punie Y. et K. Ward, *Domestication of Media and Technology*, London : Open University Press, p. 229 – 249.

Silverstone, R. et Hirsch, E. (1992). *Consuming Technologies, Media and information in Domestic Spaces*, London : Routledge.

Silverstone, R., Hirsch E. et Morley, D. (1992). Information and communication technologies and the moral economy of the household, dans Silverstone, R. et Hirsch, E. (Éds), *Consuming technologies : media and information in domestic spaces*, London ; Routledge, New York.

Simioni, O. (2000). La société de l'information : émergence et multiplication des discours, dans Berthoud, G. (Éd.) *La « société de l'information » : une idée confuse?* Université de Lausanne. Institut d'anthropologie et de sociologie, Suisse.

Slevin, J. (2000). *The Internet and Society*, Cambridge: Polity Press.

Fundación ChasquiNet (2002). *Somos Telecentros (2002) Estado del arte de los telecentros en América Latina y El Caribe*, Quito – Ecuador.

Strauss, A. et Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research. Grounded theory procedures and techniques*, Newbury Park : Sage.

Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) (2004). *Sistematización de la información del proceso de implementación de telecentros comunitarios en Chile*. Document disponible en ligne :

[http://www.infocentros.gob.cl/coni/Descargables/INFORME\\_MONITOREO\\_Infocentros\\_2005.pdf](http://www.infocentros.gob.cl/coni/Descargables/INFORME_MONITOREO_Infocentros_2005.pdf)

Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) (2005). *Informe Semestral Monitoreo Junio 2005*. Coordinación Nacional de Infocentros (www.subtel.cl) Document disponible en ligne :

[http://www.infocentros.gob.cl/coni/Descargables/INFORME\\_MONITOREO\\_Infocentros\\_2005.pdf](http://www.infocentros.gob.cl/coni/Descargables/INFORME_MONITOREO_Infocentros_2005.pdf)

Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) (2001). *Rapport de Gestion 2001*, Santiago, Chile.

Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) (2006). *El impacto de los infocentros en el fortalecimiento del capital Social*. Estudio elaborado por la consultora ARSChile Ltda. A solicitud de la Subsecretaria de telecomunicaciones, Santiago, Chile.

Taylor, R. E. (1994). Qualitative Research, dans Singletary, M. (1994) *Mass communication research : contemporary methods and applications*, New York : Longman, p. 265 – 279.

Thatcher, J. B., Loughry, M. L., Lim, J. et D. H. McKnight (2007). Internet anxiety: An empirical study of the effects of personality, beliefs, and social support\_ *Information Management*, 44 (4), p. 353-363.

Touraine, A. (1969) *La société post-industrielle*. Paris : Denoël.

Unesco (2005) Towards knowledge societies. World Report, Paris.

Vedel, T. (1994). Introduction à une socio - politique des usages, dans Vitalis, A. (1994) *Médias et Nouvelles Technologies. Pour une socio - politique des usages*. Rennes : Éditions Apogée.

Villatoro, P. et Silva, A. (2005). Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC). Un panorama regional. *Serie Políticas Sociales (101)*, Santiago, Chile : Cepal, División de desarrollo social.

World Bank Group (The) (2002) Information and communications technologies. A World Bank Group Strategy, Washington D.C. : The World Bank Group.

### **Sites web consultés**

[www.barcelonactiva.es](http://www.barcelonactiva.es)  
Fundación Barcelona Activa

[www.biblioredes.cl](http://www.biblioredes.cl)  
Biblioredes, Dirección de bibliotecas, archivos y museos, Gobierno de Chile.

[www.cepal.cl](http://www.cepal.cl)  
Comisión económica para América Latina

[www.chilebicentenario.cl](http://www.chilebicentenario.cl)  
Bicentenario de la independencia de Chile, Gobierno de Chile.

[www.cdichile.org](http://www.cdichile.org)

Comité por la democratización de la informática, CDI, Chile.

[www.crdi.ca](http://www.crdi.ca)

Centre de recherches pour le développement international (CRDI)

[www.eiu.com](http://www.eiu.com)

The Economist Intelligence Unit

[http://graphics.eiu.com/files/ad\\_pdfs/2007Ereadiness\\_Ranking\\_WP.pdf](http://graphics.eiu.com/files/ad_pdfs/2007Ereadiness_Ranking_WP.pdf)

[www.enlaces.cl](http://www.enlaces.cl)

Enlaces, Ministerio de educación, Gobierno de Chile.

[www.everis.com](http://www.everis.com)

Multinational consulting firm, Everis.

[www.facebook.com](http://www.facebook.com)

[www.flacso.cl](http://www.flacso.cl)

Facultad latinoamericana de ciencias sociales.

[www.fundacionpobreza.cl](http://www.fundacionpobreza.cl)

Fundación para la superación de la pobreza, Chile.

[www.infocentros.gob.cl](http://www.infocentros.gob.cl)

Coordinación nacional de infocentros, Subsecretaría de telecomunicaciones, Gobierno de Chile.

[www.gobierno.cl](http://www.gobierno.cl)

Gobierno de Chile

[www.mauleactiva.cl](http://www.mauleactiva.cl)

Corporación Maule Activa

[www.pnud.cl](http://www.pnud.cl)

Programa de Naciones Unidas para el desarrollo, Chile.

[www.subdere.gob.cl](http://www.subdere.gob.cl)

Subsecretaría de desarrollo regional, Gobierno de Chile.

[www.subtel.cl](http://www.subtel.cl)

Subsecretaría de telecomunicaciones, Gobierno de Chile.

[www.telecenter.org](http://www.telecenter.org)

Annuaire de sites consacré au thème des Telecentres



[www.twitter.com](http://www.twitter.com)

[www.wip.net](http://www.wip.net)

The world Internet Projetc

### **Annexe 1. Grille d'entrevue responsables des télécentres**

- Quelles sont les caractéristiques principales de la communauté où se trouve le télécentre?
- Quelles sont les caractéristiques principales des visiteurs des télécentres dont vous êtes responsable? (âge, condition sociale, scolarité, genre, activités, travail, etc.)
- À partir de vos observations et de votre expérience, quel usage d'Internet les usagers font-ils (elles) le plus fréquemment?
- Quels sont les problèmes les plus fréquemment cités par les usagers?
- Comment décririez-vous l'attitude des usagers des télécentres, surtout ceux et celles qui viennent pour la première fois?
- L'intérêt démontré par les usagers (quantité de visiteurs), a-t-il augmenté ou diminué ces derniers mois? Pourquoi?
- Quelles sont les opinions que vous entendez sur les télécentres de la part des visiteurs?
- Selon votre expérience, comment les usagers intègrent-ils l'utilisation d'Internet dans les télécentres?
- Croyez-vous que la communauté bénéficie de la présence des télécentres? Pourquoi? Dans quel sens?
- Que pensez-vous des cybercafés? Constituent-ils une concurrence négative pour les télécentres ou au contraire, leur existence est-elle positive? Pourquoi?

## **Annexe 2. Grille d'entrevue visiteurs des télécentres**

### **1. Le contexte social**

- Quelle est votre activité principale dans la vie? Quel est votre travail?
- Que pouvez-vous me dire au sujet de votre famille? Avez-vous des enfants? Des frères et sœurs? Avec qui habitez-vous?
- Habitez-vous dans le quartier où se trouve le télécentre ou ailleurs?

### **2. Le processus de rapprochement à la technologie**

- Comment avez-vous été informé de l'existence des télécentres? Par des amis, vos enfants, vos voisin(e)s, les médias de communications, des organismes communautaires, etc.?
- Qu'est-ce qu'ils vous ont dit?
- Dans votre famille, quels sont les médias et moyens de communication les plus utilisés? (Télévision, radio, Internet, téléphone mobile, téléphone fixe, etc.)

### **3. Le processus d'apprentissage pour maîtriser la technologie.**

- Pourriez-vous me parler de la première fois où vous avez entendu parler d'informatique et en particulier de l'Internet?
- Quelle était l'image ou l'idée que vous aviez d'Internet avant de le connaître ou de commencer à l'utiliser?
- Vous souvenez-vous de la première fois que vous avez utilisé Internet? Comment l'avez-vous utilisé?
- Pourquoi êtes-vous venu la première fois au télécentre?
- Avez-vous suivi un cours de formation à l'Internet au télécentre ou ailleurs?
- Quel rapport entretenez-vous avec le responsable du télécentre?

### **4. Les usages d'Internet**

- Comment vous servez-vous de l'Internet?
- Que faites-vous avec l'Internet? (Activités généralement réalisées; chat, écrire des messages, pour votre emploi, pour faire vos devoirs scolaires, etc.)

- Dans votre famille, d'autres personnes utilisent-elles l'Internet? Comment l'utilisent-elles?

- À quelle fréquence utilisez-vous l'Internet? (en considérant seulement le temps passé devant le poste de travail).

- Le télécentre est-il l'endroit principal où vous utilisez l'Internet? Allez-vous ailleurs pour utiliser Internet, par exemple, dans les cybercafés du centre-ville?

### **5. La signification des usages.**

- Quels sentiments provoquent chez vous le fait d'utiliser l'Internet? Vous sentez-vous à jour? Sentez-vous que vous travaillez plus rapidement? Que vous avez accès à des choses auxquelles vous n'aviez pas accès auparavant?

- Quelle est la place d'Internet dans les rapports que vous entretenez avec votre famille, vos enfants, votre travail (affaires), l'école, l'administration publique, l'administration municipale, le commerce (achats), etc.?

- Que diriez-vous des sources que vous trouvez sur l'Internet? Les trouvez-vous crédibles?

- Maintenant que vous connaissez l'Internet et que vous l'utilisez, pourriez-vous donner une définition de cette technologie?

### **6. La communauté où le télécentre est installé**

- Pensez-vous que les télécentres ont une importance dans la vie des communautés où ils sont installés?

- Parlez-vous avec d'autres personnes de leur expérience du télécentre et de l'Internet?

### **7. L'évolution des usages**

- Comment pensez-vous continuer à utiliser l'Internet à l'avenir?

- Trouvez-vous des aspects négatifs à l'Internet? Comment, selon vous, pourrait-on les résoudre?

- Ces aspects négatifs, pourraient-ils vous amener à ne plus utiliser l'Internet?

- Êtes-vous satisfait(e) des connaissances que vous avez pour naviguer sur l'Internet?

### **8. Retour sur certains sujets pour approfondir**

- Pourriez-vous dire que vous avez intégré l'Internet dans votre vie quotidienne? De quelle façon?

- Pensez-vous qu'il y a un avant et un après l'Internet dans votre vie ou pensez-vous que cette affirmation est exagérée? Pourquoi?
- Qu'arriverait-il si vous ne pouviez pas continuer à utiliser l'Internet?
- Êtes-vous satisfait(e) des connaissances que vous avez pour naviguer sur l'Internet?