



**HAL**  
open science

## StigmaTIC: errances et technologies

Pascal Plantard, Marianne Trainoir

► **To cite this version:**

Pascal Plantard, Marianne Trainoir. StigmaTIC: errances et technologies. Recherches sur la société du numérique et ses usages - M@rsouin, 2011, 1, pp.17-33. hal-01739781

**HAL Id: hal-01739781**

**<https://hal.science/hal-01739781>**

Submitted on 5 Nov 2019

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Plantard Pascal

Université de Haute-Bretagne – Rennes 2

Place du Recteur Henri Le Moal – CS 24 307

35 043 Rennes Cedex

02 99 14 19 67

pascal.plantard@uhb.fr

StigmaTIC : errances et technologies

Pascal Plantard, Marianne Trainoir

CREAD

Université Européenne de Bretagne

Université Rennes 2

Résumé : Cet article présente les principales analyses du groupe « e-inclusion » de M@rsouin en se focalisant sur les usages d'un public très spécifique : les personnes en errance. Ces analyses s'articulent autour de la dialectique entre les phénomènes de stigmatisation et les usages des technologies.

Mots clefs : errance, TIC, usages, stigmates

1. Naissance d'une recherche

La « fracture numérique », notion construite en référence à la « fracture sociale », désigne les inégalités d'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Elle est, en apparence, très simple : il y a ceux qui ont accès et ceux qui ne l'ont pas. Pour dépasser ce clivage simpliste et inopérant du point de vue des sciences humaines et sociales, on a rapidement évoqué une « fracture numérique de deuxième niveau » lorsqu'on a approché la question des usages des TIC. Les phénomènes d'usages et non-usages s'étant eux-mêmes complexifiés, on parle aujourd'hui de « fracture de troisième niveau » pour signifier les inégales capacités des individus à tirer profit de leurs environnements numériques. On évoque aussi les notions d'inclusion économique et sociale, approchant ainsi la notion d'empowerment, anglicisme généralement traduit par autonomisation ou capacitation et désignant la possibilité, pour un individu, de prendre en main son devenir.

Ce que nous soulignons, c'est l'intérêt, en s'éloignant d'une posture techno-centrée, de questionner les phénomènes de recomposition sociale induits par les usages des TIC. Nous parlerons alors de phénomènes d'inclusion/exclusion numérique (e-inclusion) à penser non pas sur le modèle de la dualité mais sur celui d'un continuum de situations complexes.

Depuis 2004, au sein du GIS M@rsouin, un groupe de travail s'est constitué autour de ces questions. Ce groupe mobilise, selon les sphères d'intervention, des chercheurs, des doctorants, mais aussi des stagiaires (issus en particulier de la filière USETIC-TEF de l'Université de Rennes 2) ainsi que des acteurs de terrain (institutionnels, associatifs ou politiques) qui mènent des actions autour de cette question. Jusqu'en 2009, les rencontres et les échanges étaient essentiellement temporaires (stage, appel à projet, journées d'études...). Depuis 2009, face à la montée en compétence du groupe qui s'est accompagné d'une augmentation des demandes d'intervention (notamment avec un afflux de stages et de conférences sur ces thématiques), il a été décidé de mettre en place un dispositif pérenne

favorisant les échanges et permettant de donner une visibilité nationale et internationale aux activités scientifiques menées en Bretagne autour de l'e-inclusion.

Pour répondre à ces problématiques, nous travaillons sur les usages effectifs des TIC, en contraste avec les usages prescrits et les représentations dominantes. Le point de vue privilégié est celui des acteurs (bénéficiaires directs et/ou accompagnateurs) dans leurs paroles, opinions, attitudes et représentations, mais aussi dans l'analyse de leurs activités avec les TIC. En outre, notre démarche de recherche se veut cumulative, pluridisciplinaire et participative. Ainsi nous utilisons les études déjà existantes pour affiner et enrichir les protocoles de recherche et mettre en perspective les résultats « e-inclusion » avec les résultats globaux sur les usages des TIC en Bretagne. L'articulation théorique avec l'ensemble des sciences humaines et sociales qui s'intéressent aux usages des TIC est importante notamment dans le cadre de M@rsouin à travers les collaborations scientifiques et la confrontation des hypothèses, des méthodes et des résultats auprès des pairs. Les actions de recherche intègrent également un protocole de restitution qui ne vise pas une restitution simple mais la co-construction de sens avec les acteurs mobilisés dès le départ. Cela garantit la transparence des dispositifs mais facilite aussi la diffusion des préconisations et l'appropriation de celles-ci par les acteurs.

Dans ce domaine, nos modélisations sont assez avancées. Ainsi, elles ont été l'objet de plusieurs publications de premier rang<sup>1</sup>. Nous sommes aujourd'hui en mesure de mener des enquêtes de types ethnographiques (par entretiens et/ou observation) ou d'accompagner des enquêtes quantitatives (au sein de l'observatoire Opsi de M@rsouin) avec un haut degré de différenciation et de caractérisation des situations d'usages et de non-usages sur la base d'une typologie élémentaire qui distingue cinq grandes familles de situations (non-usage absolu,

---

<sup>1</sup> Plantard P. (2009) *De l'e-inclusion, les TICE dans les dispositifs d'insertion* In Sidir M. (Dir.) *La communication éducative et les TIC : épistémologie et pratiques*, Hermès Lavoisier

Boutet A. et Tremembert J. (2009) « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'Internet et de l'informatique. Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique » In Kiyindou A. (dir.) *Les cahiers du numérique*, vol. 5 – n°1-2009, 69-100.

abandonnismes, pratiques alternatives/rares, pratiques opportunistes/par procuration, usages). Cela nous permet, entre autres, d'adapter la problématique de la diffusion des TIC et notre démarche méthodologique à la spécificité des terrains (ex. syndicat, SDF, professionnels du social, etc.).

Cet article est une production du groupe e-inclusion de M@rsouin centré sur une recherche spécifique menée dans le cadre d'un master TEF (Technologies pour l'Education et la Formation) à l'Université de Rennes 2 auprès des publics en errance, en partenariat avec la Ville de Rennes. Celle-ci, en tant qu'acteur essentiel dans le domaine de la solidarité, nous a permis de lever les contraintes institutionnelles et d'entrer en contact avec les travailleurs sociaux tenus – et très attachés – au secret professionnel.

Nous présentons, dans un premier temps, nos références scientifiques et notre cadre méthodologique ; puis, nos résultats et analyses à travers des vignettes ethnographiques présentant des situations empiriques significatives.

## 2. Une approche interactionniste de l'errance

Dans cette seconde partie, nous donnons un éclairage scientifique sur la notion d'errance.

### **2.1. De Simmel à Goffman : la pauvreté comme résultat d'un processus de désignation stigmatisante**

Dans les sociétés modernes, la pauvreté n'est pas seulement l'état d'une personne qui manque de biens matériels, elle correspond également à un statut social spécifique qui marque profondément l'identité de ceux qui en font l'expérience. Elle ne peut donc se définir uniquement à partir d'un seuil. Pour Simmel, le véritable objet de recherche n'est alors pas la pauvreté mais la relation d'assistance. Selon lui, *« ce n'est pas le manque de moyens qui rend quelqu'un pauvre. Sociologiquement parlant, la personne pauvre est l'individu qui reçoit*

*assistance à cause de ce manque de moyens* » (Simmel, 2005, p.102). La pauvreté ne décrit pas une situation de privation matérielle mais la situation de dépendance qui en résulte. Elle est donc le produit d'un processus de désignation que l'on nomme injonction paradoxale : « j'aide donc je stigmatise en signifiant publiquement que la personne a besoin d'être aidée ». Cette conception de la pauvreté permet d'étudier le sentiment subjectif que les personnes ont de leur propre situation.

Pour Erving Goffman<sup>2</sup> - référence incontestée sur le concept de stigmaté - une personne est stigmatisée lorsqu'elle présente un signe ou qu'elle est dans une situation qui la disqualifie lors de ses interactions sociales. Plus ou moins visible, ce particularisme constitue un écart par rapport aux attentes normatives des autres à propos de son identité qui l'empêche d'être pleinement accepté par la société. Goffman distingue trois catégories de stigmatés : les dévalorisations corporelles (handicap...), morales (un passé de délinquant...) ou « tribales » (l'appartenance à un groupe de marginaux...). Le stigmaté n'existe pas indépendamment de la valeur qu'on lui attribue. C'est un phénomène qui paraît être un « mal nécessaire » à la construction sociétale. Chaque personne éprouve sa « normalité » en se confrontant quotidiennement à des personnes ou à des groupes stigmatisés.

## **2.2. L'errance, proposition d'une définition**

L'errance généralement associée au manque de logement ne désigne pas (seulement), pour nous, l'extrême pauvreté ou l'absence de toit mais des situations bien plus complexes.

L'observatoire européen du sans-abrisme (FEANTSA) lance, en 2005, la typologie *Ethos*<sup>3</sup> qui sert de cadre pour des débats, des initiatives de collecte de données, des recherches, et l'élaboration de politiques de lutte contre l'exclusion liée au logement. *Ethos* classe les personnes sans domicile fixe en fonction de leur situation de (sur)vie : être sans abri (dormant

---

<sup>2</sup> Goffman E., (1963), *Stigmaté. Les usages sociaux des handicaps*, coll. Le Sens commun, Éditions de Minuit, Paris, 1975

<sup>3</sup> Voir sur le site de la FEANTSA (fédération européenne des associations nationales travaillant avec les sans-abri): <http://www.feantsa.org/code/fr/pg.asp?Page=546>

à la rue ou dans un local ne pouvant être considéré comme un local d'habitation), être sans logement (avec un abri mais provisoire dans des institutions), être en logement précaire (menacé d'expulsion) ou encore être en logement inadéquat (dans des caravanes sur des sites illégaux, en logement indigne). Le point faible de cette typologie est qu'elle ne prend en considération que les aspects liés aux conditions de logement.

Nous considérons, de notre côté, l'errance comme une multiplication des difficultés dans tous les domaines de la vie sociale, notamment – mais pas seulement – dans le domaine du logement, entraînant une incapacité à investir l'espace et le temps de manière « incluante » et conduisant à une exclusion « totale ». Cette définition permet de dépasser la faiblesse des approches qui se fondent exclusivement sur l'exclusion liée au logement confondant ainsi le fait d'être logé et l'action d'habiter. D'un côté c'est la question du logement, de l'autre celle des relations sociales qui définissent l'habitant. Ainsi des personnes logées peuvent être considérées en situation d'errance quand la fragilité de leur situation (sociale, économique, familiale, de santé) les empêche d'habiter l'espace (urbain, intime, corporel, psychique) et le temps. On opère alors une distinction entre « l'errance dure » qui renvoie à la situation des personnes qui n'ont plus comme ressources que la rue et les hébergements temporaires et « l'errance floue » qui concerne une population flottante et précaire se trouvant dans l'impossibilité de prévoir son avenir.

### **2.3. L'errance : des réalités... une carrière ?**

Jeunes en galère, personnes étrangères, malades psychiatriques, personne en rupture économique et sociale, l'errance est une réalité protéiforme. La « *clochardisation* » (Declerck, 2001) ne concerne qu'une partie des personnes qui gravitent autour « *du trou noir qu'est la rue* » (Declerck, 2005). Une enquête menée par l'APRAS en juin 2009 nous donne quelques indications sur le profil des personnes « à la rue » à Rennes : plus de 80% sont des hommes,

plus de 50% ont moins de 30 ans. On relève des évolutions importantes par rapport aux enquêtes précédentes (2002 et 2005) : l'augmentation du nombre de personnes en demande d'asile, de personnes déclarant avoir des enfants (38%) et de personnes déclarant avoir des ressources issues du travail (10% de travailleurs pauvres).

Serge Paugam (1991), dans son étude sur la « *disqualification sociale* » établit une typologie des personnes en situation d'exclusion selon leur degré de dépendance aux institutions : les « *fragiles* », les « *assistés* » et les « *marginiaux* ». Les fragiles sont des personnes éloignées de la sphère du travail mais qui espèrent une réinsertion. Les assistés sont dans une situation plus difficile et dépendent largement des aides sociales. C'est l'exclusion instituée. Enfin, les marginaux connaissent une véritable « rupture » et une multiplication des difficultés dans tous les domaines de la vie sociale. Les personnes sans-domicile entrent très généralement dans cette dernière catégorie même si des personnes « accidentées » (se retrouvant à la rue suite à un « accident de vie ») correspondent plus à la catégorie des « assistés ». On peut ainsi considérer qu'elles sont SDF sans être en situation d'errance selon la définition que l'on en a donné. Ces trois types peuvent être pensés comme les trois phases d'un processus menant à la marginalisation même si ce processus n'est ni automatique ni inéluctable. Serge Paugam parle plutôt alors d'expérience de la « fragilité », de la « dépendance » et de la « rupture ».

La notion de carrière permet de dépasser la diversité des situations. On la comprend comme un ensemble cohérent d'apprentissages, d'imitations, d'initiations et de formes d'adaptation et de maintien de soi. Vexliard (1957) identifie quatre phases dans le processus de désocialisation menant l'individu à l'état de clochard : la phase « *agressive* » dans laquelle l'individu se rebelle et tente de maintenir son univers social antérieur, la phase « *régressive* » pendant laquelle les restrictions s'accumulent et l'individu se déprécie sans pour autant perdre

l'espoir de retrouver sa place, la phase « *de fixation* » pendant laquelle l'individu rompt avec le passé (c'est le moment le plus aigu de la crise conflictuelle) et la phase « *de résignation* » où le conflit est liquidé, accepté, rationalisé et même valorisé. Vexliard parle de « *renoncement social* » et de « *dégradation des besoins* ».

Depuis cette première étude, de nombreux auteurs présentent la vie des personnes en situation d'errance comme une succession de trois étapes plus ou moins obligées. Julien Damon (2002) parle de « *trois étapes typiques* » : la « *fragilisation* » qui désigne la période pendant laquelle l'individu tombe dans la précarité sans pour autant être visible, la « *routinisation* » période pendant laquelle l'individu s'adapte au monde de la rue, adopte des comportements propres aux SDF et se crée un réseau de « *débrouille* » en lien avec les associations et les services sociaux et la « *sédentarisation* » synonyme d'installation dans l'espace public et de création d'un réseau de survie parallèle à l'assistance publique auquel l'individu a de moins en moins recours. Maryse Bresson (1998) évoque la « *galère* », la « *zone* » et la « *cloche* » comme « *trois mondes de la marginalité* » que les individus peuvent « *parcourir successivement dans un processus de dégradation continue* » (Bresson, 1998, p.145). De leur côté, Vincent de Gaulejac et Isabel Tabaoda Leonetti évoquent une sorte de « *trajectoire type* » en trois phases vers la « *désinsertion* » : la phase de « *résistance* », la phase « *d'adaptation* » et la phase « *d'installation* » où l'individu se résigne et perd l'envie de se réinsérer.

« *L'intérêt du concept de carrière réside dans son ambiguïté. D'un côté il s'applique à des significations intimes, que chacun entretient précieusement et secrètement, image de soi et sentiment de sa propre identité ; de l'autre il se réfère à la situation officielle de l'individu, à ses relations de droit, à son genre de vie, et entre ainsi dans le cadre des relations sociales* » (Goffman, 1968, p.179). Il permet de mettre en relation l'identité des personnes en errance et l'environnement dans lequel leur image de soi s'éprouve et se construit. L'identité est

appréhendée comme une construction, un processus, une dynamique de désorganisation et de réorganisation autour de situations existentielles nouvelles.

#### **2.4. Enfermés dehors : l'errance, une expérience « totale »**

Il n'y a pas, dans l'errance, d'enfermement institutionnel mais le terme d'enfermement peut tout de même convenir si on le comprend comme un ensemble de contraintes structurelles, institutionnelles et interactionnelles qui pèsent si lourdement sur l'individu que ce dernier se trouve dépouillé de son libre-arbitre, dépossédé de sa personnalité et de ses responsabilités. On parle ainsi d'expérience totale au sens que Goffman donne aux institutions totales soit *« un lieu de résidence et de travail où un grand nombre d'individus, placés dans la même situation, coupés du monde extérieur pour une période relativement longue, mènent une vie recluse dont les modalités sont explicitement et minutieusement réglées »* (Goffman, 1968).

Leurs principales caractéristiques sont une coupure du monde concrétisée par des obstacles matériels, une prise en charge de tous les besoins des reclus, un fonctionnement bureaucratique, des contacts limités entre les reclus et le personnel et une annihilation des frontières entre les différents champs de la vie quotidienne. Ce sont par exemple les hôpitaux psychiatriques, les prisons, les monastères... Or, les personnes en errance sont effectivement « exclues » du monde « normal ». Leurs besoins sont (partiellement) pris en charge par des institutions dont elles dépendent notamment du point de vue de leur fonctionnement (horaires d'ouverture par exemple). Leurs contacts avec les intervenants sociaux et l'ensemble des individus « socialement insérés » sont parfois restreints et soumis au fonctionnement de ce que Goffman nomme les contacts mixtes entre individus stigmatisants et individus stigmatisés. Enfin, le manque d'intimité qui caractérise l'errance anéantit les frontières entre les différents champs de la vie quotidienne. Les frontières qui subsistent entre ces différents champs n'existent qu'en raison de la prise en charge parcellaire de l'errance par les

institutions d'aide et n'appartiennent donc pas à l'individu. Pourtant il existe une différence fondamentale entre l'institution totale décrite par Goffman et l'errance : l'extrême hétérogénéité des situations vécues.

Le présent article se propose de voir la place qu'occupent les TIC dans les processus d'exclusion, de désorganisation et de réorganisation auxquelles l'individu doit faire face au cours de sa carrière.

### 3. Des questions de méthode

#### **3.1. L'enquête ethnographique**

L'ethnographie est la première étape du travail anthropologique : celle du terrain et de la collecte des données empiriques. En ce qui concerne les usages des technologies, il s'agit de capter, au plus près des utilisateurs, en milieu naturel, ces pratiques qui, si elles s'arriment à des groupes larges, deviennent des usages en tant que références et normes dans la culture contemporaine. Pour reprendre une formule utilisée par Pascal Plantard au séminaire annuel M@rsouin de 2009, « le M@rsouin s'immerge ». C'est cette immersion qui force à l'adaptation et à la créativité méthodologique tant le milieu s'impose à nous dans un rapport d'étonnement. Il s'agit de faire fonctionner ensemble, sur le terrain, l'observation (en référence l'ethnographie) et la participation (en référence à la recherche-action).

Ce sont les structures de ce que Djemila Zeneidi-Henry nomme la « *géographie du savoir survivre* » (Zeneidi-Henry, 2009) qui se dévoilent petit à petit lors de cette recherche. Selon elle, « *c'est en fréquentant ces lieux spécialisés dans la prise en charge des SDF que précisément l'identité SDF s'éprouve et se construit* » (Zeneidi-Henry, 2009, p.111). Choisir les lieux d'accueil de l'errance comme terrain d'enquête permet non seulement d'accéder à une population que l'on côtoie sans la fréquenter mais aussi d'observer les différentes

présentations de soi opérées par les individus en fonction des espaces de rencontre. Cet investissement systématique des lieux d'accueil, en favorisant l'interconnaissance et la reconnaissance mutuelle a, en outre, ouvert la porte à d'autres échanges « hors les murs ».

### **3.2. De l'observation participante à la participation observante**

La présence prolongée sur le terrain entraîne inévitablement des relations de proximité, voire une « intimité » avec les différents acteurs. Ainsi la primauté de l'implication interactionnelle et intersubjective sur la prétention à l'observation objective nous conduit à opérer un glissement sémantique de l'observation participante vers la participation observante. Le travail de terrain est nécessairement de nature interactionnelle. D'autant plus qu'avec un public en situation d'urgence il est difficile ne pas répondre à la sollicitation. Or, s'il y a intervention elle ne se fait pas sur le terrain mais en situation. Le changement de vocabulaire n'est pas anodin. En passant de « sur » à « en », c'est au sens que les individus donnent à la situation que le chercheur accède. La participation donne donc de la valeur au matériau empirique récolté. L'implication du chercheur évolue alors vers une démarche de type recherche-action. Le passage par l'écriture revêt une double importance comme opération cathartique et opération de distanciation réflexive.

L'enquête répond nécessairement à une temporalité longue car il faut prendre le temps d'« apprivoiser » le terrain pour dépasser tous les processus de stigmatisation que l'on prétend observer. Il s'agit d'entrer chez ce que Goffman nomme les « initiés » devant qui l'individu n'a plus besoin de cacher son stigmate car il se sait accepté comme quelqu'un d'ordinaire. Les initiés sont « *des normaux qui, du fait de leur situation particulière, pénètrent et comprennent intimement la vie secrète des stigmatisés, et se voient accorder une certaine admission, une sorte de participation honoraire au clan* » (Goffman, 2001, p.41).

## 4. Usages et stigmates

Présentons maintenant nos analyses à partir de situations empiriques significatives.

### 4.1. Gérard, « dis-lui qui je suis »

Gérard a une quarantaine d'année et une vie marquée par vingt ans de rue et plusieurs années de prison. Il a aujourd'hui retrouvé un logement et, après avoir travaillé dans un atelier d'insertion, il touche actuellement les Assedic. Il s'en sort petit à petit, tente de reconstruire un couple avec son compagnon rencontré en prison et a décidé de « *trouver un métier* » et de devenir « *préparateur de commande* ». Mais, pour cela, il faut « *qu'il [que je] apprenne l'informatique* ». Quand il fait part de son projet au Pôle Emploi, on lui propose un accompagnement personnalisé de retour à l'emploi, dans lequel sera financée une formation en informatique. Cet accompagnement est délégué au CLPS, centre de formation pour adultes. Rapidement, Gérard se trouve en difficulté dans ce dispositif qui semble inapproprié. Il se présente au restaurant social le 24 mars 2010 très agité et très remonté contre son accompagnatrice. Il fait alors appel au responsable de la structure « *dis-lui qui je suis, dis-lui qui je suis, le chemin que j'ai fait, que quand j'ai commencé y'a cinq ans j'étais place Saint-Anne je faisais que picoler, je vivais dans une caravane... Dis-lui que j'ai fait de la prison, dis-lui que je suis un alcoolique. Dis-lui à cette pétasse qui veut me faire perdre mon logement alors que j'ai tellement galéré à construire ça, que j'ai toujours tout été chercher tout seul comme quand j'ai trouvé mon boulot aux AIPR (atelier d'insertion).* »

Elle cassera finalement le contrat d'engagement réciproque ce même jour en début d'après-midi après qu'il l'ait traitée « *d'incompétente* ». Il expliquera plus tard : « *après quatre rendez-vous il faut que ça avance, je fais ma part du contrat, elle le fait pas* », « *il faut que je trouve tout seul des trucs. Ils voulaient me faire faire des cours d'informatique super cher à l'autre bout de la ville alors que j'en ai trouvé des gratuits à côté de chez moi [dans un pôle nouvelles technologies de la Ville de Rennes] mais tout ça j'ai tout trouvé tout seul* ».

Cette histoire traduit l'incapacité du travail social institué à entendre et à répondre au-delà de la demande immédiate (ici apprendre l'informatique) alors que ce que vise Gérard c'est une reconstruction complète. L'apprentissage de l'informatique n'est alors qu'une étape (presque un prétexte) dans un processus de « reconversion identitaire » (Pichon, 2007) vers une identité sociale plus valorisante. On ne lui propose qu'un « placebo », une réponse pratique et normalisée à la demande littérale. Ce phénomène « d'aveuglement par la demande première » a déjà été identifié par Pascal Plantard (1992, 1999, 2009) qui le met en relation avec ce que l'analyse institutionnelle<sup>4</sup> qualifie de dialectique instituant/institué. L'analyse institutionnelle s'intéresse à l'organisation en tant qu'institution, c'est-à-dire un ensemble de règles, de normes, de valeurs, de relations et de rapports de force. L'institution est la cristallisation (institué) d'un rapport de forces (instituant) : généralement un groupe en domine un autre et l'origine de cette domination est occultée. L'irruption des TIC dans le travail social fait office d'analyseur institutionnel et nous montre bien que la relation travailleur social/bénéficiaire est trop souvent une relation de pouvoir qu'aucune formation sérieuse ne semble pouvoir réguler. Les bénéficiaires, tout comme Gérard, fuient alors la situation vécue au mieux comme stérile et au pire comme dangereuse.

Pascale Pichon propose deux éléments qu'elle juge essentiels pour comprendre le processus de sortie de la rue : « *d'une part la force de captation que produit la carrière de survie sur les individus, d'autre part l'impossibilité de s'en extraire sans soutien relationnel et reconnaissance de l'expérience vécue* » (Pichon, 2007, p.210). Pour s'en sortir il faut donc prendre en compte l'ensemble de la carrière de survie, reconstruire son unicité biographique.

---

<sup>4</sup> Dans l'analyse institutionnelle R. Lourau redonne au concept d'institution sa qualité dynamique (Cf. R. Lourau, L'analyse institutionnelle, Paris, Les Éditions de Minuit, 1970). Il s'inspire de C. Castoriadis qui fait jouer trois moments : l'institué, l'instituant et l'institutionnalisation. L'institué englobe tout ce qui est établi comme allant-de-soi (Ex : les lois...). L'instituant (en fait une multitude de forces instituanes) est ce qui met l'institué en tension, le nie, le remet en cause (Ex : les mouvements sociaux...). L'institutionnalisation est en fait l'ensemble des processus socio-historiques par lesquels les contradictions entre l'institué et l'instituant sont résolues. L'institué peut assimiler une partie de l'instituant, c'est-à-dire qu'il se modifie dans son sens. La nouvelle forme de l'institué peut alors générer de nouvelles formes d'instituant. (Ref. : Wikipedia)

C'est le processus que Gérard a amorcé (il y a cinq ans dit-il) mais il a besoin d'aide notamment pour se réapproprier son expérience de la rue et « dire qui il est ». Il s'agit d'atteindre ce que Bertrand Bergier nomme la « *disposition expérimentielle* » (Bergier, 2000, p.79), idée selon laquelle la position qu'occupe l'individu n'est ni immuable ni expérimentale mais, si difficile soit-elle, elle est toujours une ressource que l'individu doit pouvoir mobiliser.

D'autre part, pour s'en sortir, il faut « *lutter contre les conditions de vie humiliantes, les situations de mépris social et de rejet hors du monde commun des échanges* » (Pichon, 2007, p.224). Il s'agit donc de « retourner le stigmaté », de retrouver un sentiment d'utilité et d'appartenance sociale. Pour cela, Pascale Pichon parle d'un travail de « reconversion ». On voit la force que peuvent avoir les TIC dans ce processus de reconstruction d'estime de soi, d'accès à un « *vrai travail* » parce que « *ce que je fais pour l'instant c'est du jeu pas de l'informatique* » nous dit Gérard. Les TIC, en tant que culture contemporaine, véhiculent des représentations socialement valorisées. Elles facilitent souvent le travail de retournement du stigmaté comme nous le montre Gérard que les TIC accompagnent vers l'emploi.

#### **4.2. Se dire jeune avant d'être « en galère »**

Les jeunes errants affichent ostensiblement<sup>5</sup>, dans certains lieux, des téléphones portables dont ils ont des « usages de jeune » (écoute de musique, lecture de vidéos, échange de fichiers...) alors que, dans d'autres lieux, ils cachent ces mêmes téléphones, symboles de richesse et d'intégration, qu'ils pensent ne pas avoir le droit de porter quand ils viennent demander de l'aide. Ainsi, ils répondent parfois au stigmaté en adoptant l'attitude qu'ils pensent attendue d'eux mais le retournent à d'autres moments et dans d'autres lieux se déclarant ainsi jeunes avant d'être « en galère ». Ce téléphone que les jeunes portent en

---

<sup>5</sup> Autour du cou, à la ceinture ou en permanence dans la main.

bandoulière comme le signe de leur jeunesse et de leur intégration dans le monde de la modernité est parfois inopérant<sup>6</sup>. Vidé de sa fonction, il se réduit alors à un symbole : celui de la capacité à être en lien avec le monde qui les entoure.

Ces pratiques, que l'on peut qualifier d'usages, se réfèrent aux pratiques d'un groupe social plus large (les jeunes). Ces jeunes errants demandent légitimement à ce qu'on reconnaisse leur appartenance à ce groupe afin de reléguer l'étiquette de SDF au second plan. Dans ce cas, les usages des TIC peuvent être considérés comme des processus de différenciation générationnelle par rapport à la figure repoussoir du « clochard », la figure plus âgée de la rue. Néanmoins, au sein d'une même génération, on trouve également plusieurs publics qui répondent au stigmatisme de façon différente.

Les « galériens »...

Ces jeunes « en galère » que nous venons d'évoquer, évoluent dans ce que Paugam appelle la « *marginalité conjurée* » (Paugam, 1991). Ainsi, ils sont généralement hébergés « entre amis » ou en foyer et affichent une volonté farouche de s'en sortir. Ils font également preuve d'un scrupuleux « *respect des normes de la propreté du corps et des vêtements* » (Paugam, 2009, p.134). Vincent de Gaulejac et Isabel Tabaoda Leonetti (1994) ont regroupé en trois catégories les façons qu'ont les individus de réduire la souffrance associée à une situation difficile ou stigmatisée. La réponse de ces jeunes en « galère » peut alors être qualifiée de « *dégagement* ». Le dégagement consiste à agir sur la situation elle-même, au niveau individuel ou collectif. Il paraît tout de même important de souligner que, chez les jeunes SDF, on constate très peu d'action collective et/ou militante, à l'exception notable des « Enfants de Don Quichotte<sup>7</sup> ».

---

<sup>6</sup> Il ne peut fonctionner en tant que téléphone car il n'y a pas d'abonnement ou de carte SIM activée.

<sup>7</sup> « Les Enfants de Don Quichotte » est une association française créée le 16 novembre 2006 à l'initiative d'Augustin Legrand, Pascal Oumakhlouf et Ronan Dénécé. L'intention de ses créateurs est de « soutenir et défendre toute opération tendant à prévenir ou lutter contre les faits de nature à affecter et compromettre le bien-

Ce sont ces jeunes qui, parfois, ont des sacs entiers de téléphones ou de chargeurs de différentes marques. Outre l'origine trouble de ces équipements, l'usage qui en est fait dépasse souvent la fonction initiale (téléphoner) pour devenir une monnaie d'échange. Cédric et Yann nous ont raconté comment : « *on a revendu un téléphone qu'on venait d'acheter le double du prix pour aller passer le week-end à Marseille* ».

Les « zonards »...

Les « zonards » sont eux aussi équipés en matière de TIC mais ils ne le revendiquent pas. Par contre, ils revendiquent leur errance comme un choix de vie. Cette situation correspond à la « marginalité organisée » que décrit Serge Paugam lorsqu'il évoque les personnes logées en squat, qui refusent les hébergements en foyer vécus comme des espaces de privation de liberté. Ces jeunes ont « *tendance à faire de leur discrédit un avantage voire une dignité* » et occupent l'espace public de manière délibérément très visible alors que les premiers sont complètement invisibles. C'est ce que Vincent de Gaulejac et Isabel Taboada Leonetti (1994) nomment le « contournement ». Celui-ci consiste à modifier la signification de la situation en se démarquant du système de valeur qui fonde la stigmatisation. La prise de distance par la dérision, la valorisation de conduites généralement réprouvées et l'appel à d'autres systèmes de valeurs constituent les éléments de cette réponse.

Lors de nos observations, nous avons pu constater qu'il n'était pas rare qu'un « zonard » possède un téléphone portable en état de marche qu'il vient recharger dans les lieux d'accueil. Même si c'est plus exceptionnel, certains possèdent même des ordinateurs portables qu'ils cachent dans leurs sacs à dos. Pour ceux qui sortent à peine de la « zone », l'équipement TIC à posséder en premier, c'est la télévision autour de laquelle s'organise l'intimité de l'espace habité même s'il s'agit d'un logement précaire (squat, caravane...). On ne peut que constater

que s'ils revendiquent un choix de vie « hors normes » sur beaucoup d'activités sociales, leurs usages des TIC sont très normés. Ces usages constituent une accroche potentielle avec ces publics que les travailleurs sociaux n'utilisent pas assez aujourd'hui.

### **4.3. Géolocalisation du stigmat**

Petit à petit, nous avons rencontré ces jeunes en errance dans différents lieux d'accueil. Nous avons découvert alors qu'ils ne s'y présentaient pas tout à fait de la même manière jusqu'à parfois donner des noms ou surnoms différents. Nous allons tenter de décrire une géographie<sup>8</sup> des stigmates mettant en jeu les TIC.

Les structures d'accueil de jour fonctionnant avec des professionnels sont des lieux de charge pour les technologies mobiles (téléphones, lecteurs DVD portables, ordinateurs portables, lecteurs mp3). Le restaurant social est le seul lieu spécialisé dans l'accueil du public en errance qui propose un accès informatique et à internet. Ces lieux, animés par des professionnels formés, proposent un environnement où les TIC peuvent être banalisées au-delà de leurs usages symboliques. Les professionnels ont amorcé une réflexion par rapport à l'accès et aux rapports du public avec les TIC qui va jusqu'à la mise en place d'ateliers ou d'aide par rapport aux difficultés techniques rencontrées. On peut dire que, dans ces lieux, la question du développement des usages commence à se poser car les professionnels acceptent, à la fois, que les technologies fassent légitimement partie de l'environnement des personnes en errance, et qu'elles soient un instrument de plus dans la relation d'aide.

Dans les associations caritatives fonctionnant principalement avec des bénévoles peu ou pas formés, on observe des situations tout à fait différentes.

---

<sup>8</sup> En référence à la « géographie du savoir survivre » de Djemila Zeneidi-Henry (2009)

Lors des distributions de nourriture dans ces associations, les mêmes jeunes rencontrés dans les structures professionnalisées, retirent et cachent leurs équipements technologiques comme s'ils étaient des signes extérieurs de richesse interdisant l'accès à la banque alimentaire. Les bénévoles génèrent des représentations qui conditionnent les jeunes errants à masquer les TIC, véritables dissonances du stigmaté. Ces représentations correspondent à l'idée très répandue selon laquelle les personnes « les plus exclues » le sont *sui generis* du monde numérique. Tous nos travaux démontrent que c'est une illusion.

*« Tu peux pas savoir les réactions des gens quand tu fais la manche et que t'as un téléphone portable. Quand tu fais la manche, tu dois forcément être un clochard qui pue et qui boit. Quand tu bois tu les déranges, quand tu bois pas tu les déranges... Tu les déranges tout le temps les gens... »* (Marc, le 28/04/2010)

Dans les lieux d'accueil peu fréquentés par les plus jeunes, on constate un déni total de la question de l'équipement TIC des personnes en errance. Maryse Marpsat a travaillé sur l'expérience vécue de la survie à partir du journal en ligne d'un sans domicile fixe de Honolulu. Elle observe qu'on attend généralement des personnes démunies « méritantes » des qualités que la moyenne des individus ne possède pas. *« Un [autre] exemple, qui se vérifie ici, est d'attendre des personnes pauvres une gestion de leur budget très stricte, orientée vers la survie (mais la survie pour quoi ? sinon pour éviter un motif de culpabilité collective) et ne laissant aucune place au plaisir, alors que peu de gens, quel que soit leur niveau de revenus, sont capables de gérer leur budget sans se permettre la moindre souplesse. De plus, pour survivre dans ces situations de privation, ce qui peut paraître superflu est en fait nécessaire au maintien d'un certain désir de vivre. »* (Marpsat, 2004, p.83)

Du côté des publics, on a pu observer des discours et des usages des TIC très différents d'une structure d'accueil à l'autre en termes de valorisation de soi, par la possession et l'utilisation

d'objets technologiques plus ou moins sophistiqués. Il faut noter que plus la population est marginalisée moins l'intervention est professionnalisée. Elle est alors déléguée à des associations fonctionnant avec des bénévoles sur le mode de l'intervention humanitaire. Il n'est pas question, dans notre propos, d'opposer les bénévoles aux professionnels qui, bien évidemment, ne sont pas à l'abri du jugement moral mais plutôt de pointer que les besoins de formations sur les publics et sur les usages des TIC sont immenses, pour les uns comme pour les autres.

#### **4.4. Jeune et SDF : stigmaté au carré**

Arrêtons-nous un instant à « La Pause », lieu d'accueil de soirée du Samu Social. C'est un lieu expérimental, ouvert en novembre 2009 animés par des bénévoles. Ce sont les jeunes en errance qui, les premiers, se sont appropriés ce lieu, juste avant l'arrivée massive des familles de demandeurs d'asile après la fin de la période hivernale. Un public « chasse » l'autre. Ce public « jeune » a provoqué une déception massive des bénévoles dans laquelle les TIC ont une place non-négligeable. Mais « *ils sont où nos SDF ?* » (le 06/01/2010)

*« Je suis scandalisée par la bande de jeunes avec I-pod et portables qui écoutent de la musique, qui entrent et qui sortent du local sans arrêt et qui nous testent. Me dit pas qu'ils sont précaires, ils ont des téléphones, des I-pod et des t-shirts Diesel ! Tu sais combien ça coûte un t-shirt Diesel ? Ils énervent les autres usagers et parasitent notre travail auprès des vrais exclus. On est là pour répondre à l'urgence. Comment on fait pour mesurer l'urgence ? Qu'est-ce qu'ils font là ? On n'est pas là pour eux ! »<sup>9</sup>*

Le cahier de liaison de la halte de soirée du Samu Social atteste de ce sentiment partagé par plusieurs bénévoles.

---

<sup>9</sup> Extrait du témoignage d'une bénévole du Samu Social de la Croix-Rouge lors d'une journée de formation, le 13/02/2010

« Soirée très agitée, nouvelle altercation. Exclusion de nombreux jeunes qui se représenteront quand même demain [...] Ils ont beaucoup insisté pour rentrer et devant notre refus nous ont prévenu qu'ils reviendraient tous les soirs jusqu'à dimanche. » (le 19/01/2010)

« Il faut faire comprendre à la bande de jeunes [...] que l'accueil n'est pas fait pour eux. [...] P.S. Beaucoup de deal sur le parking » (le 29/01/2010)

« Soirée mouvementée à La Pause, les plus jeunes nous testent un maximum » (le 08/02/2010)

« Un peu d'énervement avec les jeunes » (le 14/02/2010)

« La Pause devient une vraie garderie d'ados, c'est de plus en plus bruyant » (le 19/02/2010)

« Soirée calme à La Pause. Toujours le même petit groupe de jeunes qui font du bazar » (le 01/03/2010)

« Cédric m'a provoqué à trois reprises en entrant avec la musique de son portable. Il a l'intention de tester chaque soir... Ce serait sympa d'être cohérent avec l'équipe de ce soir » (le 05/03/2010)

« Soirée très calme sans la présence des ados » (le 09/03/2010)

Ces « jeunes » arrivent dans un dispositif qui attendait des « vieux ». Ce lieu d'accueil de soirée vient en complément de la maraude<sup>10</sup> qui va au-devant des personnes les plus désocialisées au sein même de l'espace public. Le projet initial a généré une attente chez les bénévoles. Ceux-ci espéraient voir se déplacer le public habituel de la maraude. Ces jeunes ne reçoivent pas d'emblée, de la part des bénévoles, la considération d'être de « vrais exclus ». Ils se présentent avec les attributs bruyants (la musique qui sort du téléphone) et les « fétiches » (I-pod, tee-shirt de marque...) de la jeunesse actuelle. L'étymologie du terme « fétiche » (via le terme portugais « feitiço ») et les évolutions de son sens montre que l'idée de quelque chose de « fabriqué » a induit celle d'« artificiel », de « trafiqué » voire de « faux » ou lié à des manigances magiques comme le « sortilège ». Ces « fétiches jeunes » indisposent les

---

<sup>10</sup> Camion qui sillonne les rues pour apporter un soutien, du café et de la soupe.

bénévoles au point d'induire chez les jeunes une attitude conforme à certains stigmates comportementaux de ce groupe social : le bruit et la provocation ; corrélativement à une attitude de plus en plus infantilisante de la part des bénévoles. Dans les faits, il ne s'agit pas de collégiens mais de jeunes adultes qui, dans la situation, jouent les adolescents attardés. Ils sont pourtant parfois parents et plusieurs des jeunes femmes dont il est question sont enceintes au moment de l'enquête.

## 5. Conclusion

Dans tous ces lieux, les TIC permettent aux personnes en errance de mettre en place des stratégies pour maintenir une **image** sinon valorisante du moins **suffisamment positive d'eux-mêmes** pour continuer à vivre. A l'inverse dans des situations qui leur renvoient une image trop négative (la manche par exemple) on observe des comportements de fuite et d'alcoolisation et/ou de consommation de drogues qui sont également à interpréter, pour une part, comme des stratégies de défense. L'état second que provoque l'absorption d'alcool provoque une mise à distance de la honte en agissant à la fois comme un profond désinhibiteur et un puissant anesthésiant. Les TIC disparaissent littéralement de ces moments de profonde dépression.

On constate donc que pour des individus en situation de précarité extrême, les TIC offrent la possibilité de mettre en œuvre des tactiques pour satisfaire des désirs et besoins personnels. Qu'il s'agisse d'une « *adaptation primaire* » conforme au stigmate (par exemple, avoir l'air pauvre pour avoir à manger), ou d'une « *adaptation secondaire* » (Goffman, 1968) en retournement du stigmate pour préserver l'estime de soi (par exemple, les « ados » du chapitre 4.4). L'ensemble des représentations sociales dominantes devraient conduire ces jeunes vers une intériorisation de l'idée que les TIC ne font pas partie de leur monde. Toutes nos observations démontrent le contraire. Que ce soit par l'affichage ou l'usage des TIC, ces

jeunes construisent autour de ces instruments technologiques des ponts suspendus entre notre monde et le leur. C'est tout l'objet du travail social que de les accompagner sur ces ponts. Pourtant, lorsqu'il s'agit de TIC, l'accompagnement tourne souvent cours. En matière d'usage des TIC, le travail social institué a du mal à entendre et à répondre au-delà de la demande immédiate. Il règne encore une grande incompréhension face aux demandes liées aux TIC qui part des stéréotypes des besoins humains bien illustrés par la Pyramide de Maslow. Les travailleurs sociaux pensent souvent que les jeunes errants devraient manger (besoin physiologique) avant de vouloir communiquer sur internet. Certains leur renvoient que le fait d'être en communication avec d'autres personnes (besoin d'estime) leur donne faim. Aujourd'hui, c'est encore l'aidant qui définit les besoins de la personne aidée. Il n'est pas rare que les assistantes sociales refusent l'achat d'un ordinateur préférant un réfrigérateur ou une machine à laver... alors que la personne elle-même n'en veut pas.

Comme le stigmaté, la fracture numérique est dans nos têtes. N'est-ce pas le rôle de la recherche que de questionner ces phénomènes ? De les mettre en dialectique ? Et ainsi, d'offrir des points de repères pour la construction d'une société inclusive. C'est tout l'enjeu des travaux du groupe e-inclusion de M@rsouin.

## **Bibliographie**

APRAS (2009) enquête « Personnes à la rue à Rennes »

BERGIER B. (2000) *Les Affranchis. Etiquetés SDF, drogués, marginaux, inemployables... Ils s'en sont sortis !*, l'Harmattan

BOUTET A. et TREMENBERT J. (2009) « Mieux comprendre les situations de non usages des TIC. Le cas d'Internet et de l'informatique. Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique » In Kiyindou A. (dir.) *Les cahiers du numérique*, vol. 5 – n°1-2009, pp.69-100

- BRESSON M. (1998) *Les SDF et le nouveau contrat social. L'importance du logement pour combattre l'exclusion*, l'Harmattan
- DAMON J. (2002) *La question SDF, critique d'une action publique*, PUF
- DECLERCK P. (2001) *Les naufragés, avec les clochards de Paris*, Plon
- DECLERCK P. (2005) *Le sang nouveau est arrivé, l'horreur SDF*, Gallimard
- GAULEJAC de V. et TABAODA LEONETTI I. (1994) *La lutte des places*, Desclée de Brouwer
- GOFFMAN E. (1968) *Asiles, étude sur la condition sociale des malades mentaux*, Editions de minuit
- GOFFMAN E. (1975) *Stigmate, les usages sociaux du handicap*, Editions de minuit
- MARPSAT M. et VANDERBURG A. (2004) *Le monde d'Albert la Panthère, cybernaute et sans-domicile à Honolulu*, Bréal
- PAUGAM S. (2009) *La disqualification sociale*, PUF
- PICHON P. (2007) *Vivre dans la rue, sociologie des sans-domicile-fixe*, Editions aux lieux d'être
- PLANTARD P. (1992) *Approche clinique de l'informatique*, Thèse de sciences de l'éducation, sd. Monique Linard, Université Paris X Nanterre
- PLANTARD P. (1999) « Informatique et intégration : le village planétaire est-il possible ? »  
In *Les nouvelles technologies de l'exclusion*, Ville-Ecole-Intégration n°119
- PLANTARD P. (2009) *De l'e-inclusion, les TICE dans les dispositifs d'insertion* In Sidir M. (dir.) *La communication éducative et les TIC : épistémologie et pratiques*, Hermès Lavoisier
- SIMMEL G. (2005) *Les pauvres*, PUF
- VEXLIARD A. (1957) *Le clochard, étude de psychologie sociale*, Desclée de Brouwer
- ZENEIDI-HENRY D. (2009) *Les SDF et la ville, géographie du savoir survivre*, Bréal