

Master of Arts HES-SO en Travail social

TRAVAIL DE MASTER

Pratiques numériques de personnes précaires en recherche d'emploi : entre inégalités et pouvoir d'agir

Réalisé par

Virginie Fracheboud

Sous la direction de

Béatrice Vatron-Steiner

Professeure à la HETS Fribourg

HES-SO en Travail social

Préverenges, janvier 2022

Accepté par :

Filière Master of Arts HES-SO en Travail social

HES-SO Master

Lausanne, Suisse

Membres du Jury :

Béatrice Vatron-Steiner, directrice, présidente du jury

Jean-François Bickel, expert

Je tiens à exprimer mes plus sincères remerciements à toutes les personnes qui m'ont accompagnée lors de la réalisation de ce travail de master.

Je citerai tout particulièrement ma directrice de travail master, Madame Béatrice Vatron-Steiner, professeure associée à la Haute école de travail social Fribourg, que je remercie pour son suivi efficace, ses remarques d'une grande pertinence qui m'ont permis d'approfondir mon sujet et enfin pour sa grande disponibilité.

Mes remerciements s'adressent aussi à Monsieur Sylvain Aubert, responsable de l'ADC Chaux-de-Fonds et à Madame Aïcha Brugger, responsable de l'ADC Neuchâtel, qui m'ont permis d'avoir accès aux lieux et aux personnes, ainsi qu'aux bénévoles des deux associations pour m'avoir accueillie et intégrée dans leurs équipes.

J'exprime également toute ma gratitude aux personnes qui m'ont accordé leur confiance en acceptant de me confier leurs témoignages. Je leur suis reconnaissante pour ces histoires de vie transmises généreusement et qui ont été pour mon travail un véritable enrichissement.

Merci à mes parents qui m'ont appuyée dans ces secondes études et à Manuel Girardin pour son soutien indéfectible. Enfin, une pensée amicale à Karine Demierre et Albulenë Ukshini Sefa pour avoir nourri ce master d'échanges et de légèreté malgré la pandémie.

Les opinions exprimées dans ce document n'engagent que son auteure

Table des matières

1. Introduction	9
2. Problématique et questions de recherche	10
3. Contexte socio-historique.....	15
3.1. L'assurance-chômage, les politiques d'activation et l'insertion.....	15
3.2. La précarité et l'expérience du chômage	16
3.3. La cyberadministration et la dématérialisation de l'assurance-chômage	18
3.4. Le rôle des technologies numériques dans le parcours d'insertion	19
3.5. La formation aux compétences de base en technologies numériques	20
4. Perspectives théoriques et conceptuelles.....	21
4.1. Les usages des technologies numériques.....	21
4.2. Les inégalités numériques	23
4.3. Le pouvoir d'agir et l'empowerment numérique.....	24
4.3.1. Le développement du pouvoir d'agir ou empowerment	24
4.3.2. L'empowerment numérique	25
5. Méthodologie et démarche empirique.....	25
5.1. Les Associations pour la défense des chômeurs du canton de Neuchâtel	25
5.2. L'accès au terrain.....	28
5.2.1. Une perspective réflexive.....	29
5.3. Méthodes	31
5.3.1. Les observations participantes	31
5.3.2. Les entretiens semi-directifs.....	32
5.4. Codage des données et analyse.....	33
5.5. Respect des principes éthiques de la recherche	34
6. Présentation de l'analyse et des résultats	35
6.1. Un aperçu des usages des technologies numériques dans la sphère privée.....	35
6.1.1. Des parcours peu scolaires et des origines sociales modestes.....	35

6.1.2. Le smartphone : un dispositif multifonction à portée de toutes et tous ?.....	37
6.1.3. L'ordinateur : une diffusion inégale.....	38
6.1.4. Communiquer, s'informer, se distraire	39
6.2. Les usages et les rôles des TN dans le parcours d'insertion des DE précaires....	42
6.2.1. La dématérialisation de l'administration du chômage : un défi	42
6.2.2. Le dossier de candidature électronique	47
6.2.3. Les plateformes d'emploi : exigences et déceptions	50
6.2.4. Des différents types de non-usages	52
6.2.5. La recherche d'emploi, un moment particulier par rapport aux TN	54
6.3. L'impact de la pandémie de Covid-19 sur les usages des TN.....	55
6.4. Les demandeur.euse.s d'emploi et les ADC à l'heure du numérique.....	57
6.4.1. Les ressources des DE précaires par rapport aux technologies numériques	57
6.4.2. Les ADC, lieux de développement du pouvoir d'agir numérique ?.....	58
6.4.3. Prendre place devant l'ordinateur : l'atelier informatique de l'ADCN.....	60
7. Partie de discussion des résultats	62
7.1.1. Un accès très inégal.....	62
7.1.2. Des usages poussés par un « devoir d'agir » dans la recherche d'emploi....	64
7.1.3. Des usages des TN entre inégalités et développement du pouvoir d'agir....	66
7.1.4. L'appropriation de la TN, un aspect dynamique du parcours d'insertion....	68
8. Conclusion.....	69
8.1. Synthèse des résultats	70
8.1.1. Un accès qui se généralise, mais des usages clivés.....	70
8.1.2. Les structures : ressources et limites face au numérique.....	70
8.1.3. Le chômage : entre confrontation et opportunité/bifurcation.....	71
8.1.4. Empowerment numérique : des ressources en ligne et hors ligne.....	71
8.2. Apports, questionnements et réflexions en regard du travail social	72
8.2.1. Un accompagnement au bon moment, au bon endroit	72

8.2.2. Une posture du côté de l'« écoute » plutôt que du « montrer »	73
8.2.3. Le rôle du travail social pour porter les questions numériques.....	73
8.3. Ouvertures	74
9. Bibliographie.....	76
10. Annexes.....	82
11. Notes de fin	90

Résumé

Mots clés : chômage, technologies numériques, sociologie des usages, inégalités numériques, développement du pouvoir d'agir.

Alors que tout le monde ou presque est utilisateur.trice de technologies numériques, d'importantes disparités d'usage persistent dans la population. Les demandeur.euse.s d'emploi sont particulièrement concerné.e.s par l'utilisation de ces technologies, en raison de la dématérialisation croissante de l'administration du chômage et des procédures de recrutement. A partir d'observations et d'entretiens menés dans deux Associations pour la défense des chômeurs du canton de Neuchâtel, ce travail met en lumière l'accès inégal aux technologies numériques de personnes précaires en recherche d'emploi et analyse les défis qu'elles représentent dans leur parcours d'insertion. Si les difficultés liées aux technologies numériques dans la recherche d'un travail peuvent contribuer à un renforcement des inégalités sociales, la période de chômage représente également, pour certaines personnes, un moment où il devient possible de développer leurs capacités numériques.

Keywords : unemployment, digital technologies, research on the use of information and communication technologies, digital divide, empowerment.

While almost everyone uses of digital technologies today, significant disparities in usage persist across the population. Jobseekers are particularly concerned by the use of these technologies, due to the increasing dematerialisation of unemployment administration and recruitment procedures. Based on observations and interviews conducted in two associations for the defence of the unemployed in the canton of Neuchâtel, this study highlights the unequal access to digital technologies of precarious jobseekers and analyses the challenges that this represents in their integration process. While difficulties related to digital technologies in the search for a job can contribute to a reinforcement of social inequalities, the period of unemployment also allows some people to develop their digital capacities.

Rapport de recherche

1. Introduction

Internet, smartphone, ordinateur... Les technologies numériques font partie de notre environnement familier, à tel point qu'il semble aujourd'hui impossible de s'en passer, et de plus en plus difficile de concevoir de ne pas y avoir accès. Et pourtant, lorsque frappés par une pandémie mondiale, nous nous sommes retrouvés confinés dans nos foyers, avec les technologies numériques comme supports privilégiés pour communiquer et rester en lien, l'on s'est rendu compte qu'autour de nous, des personnes, parce qu'elles ne disposaient pas d'un matériel adapté ou n'étaient pas en mesure de l'utiliser, se trouvaient en grandes difficultés.

Le projet de ce travail est né au printemps 2021, au moment où le thème de l'inaptitude d'une partie de la population à utiliser les outils numériques faisait les titres de l'actualité. La pandémie avait pointé une question : comment n'avions-nous pas pu voir ou anticiper la persistance d'inégalités numériques, en particulier de publics précaires, dans notre société ? Au-delà de cette situation particulière, la question des compétences en technologies numériques des personnes en situation de vulnérabilité, dans un contexte où les technologies numériques façonnent l'ensemble des domaines sociaux, est une préoccupation cruciale. Les difficultés d'accès à ces technologies présentent certains risques pour les personnes concernées, comme un défaut de possibilités de s'informer et/ou de recourir à certains services ou aux prestations sociales. Les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales dans le domaine de l'insertion, où la question de l'acquisition de compétences de base numériques est un enjeu crucial, le savent bien et tentent de répondre à ce défi. Mais comment faire pour bien faire, alors qu'il est parfois ardu de repérer ou d'identifier les situations où des personnes se trouvent en difficultés ?

Cette interrogation conduit à une deuxième conviction forte à l'origine de ce travail, qui était de vouloir mener cette recherche à partir des expériences du public sur lequel mon choix s'était porté, celui des demandeurs et demandeuses d'emploi en situation de précarité, un public peu étudié et pour qui l'utilisation des technologies numériques revêt une importance particulière dans le cadre de l'insertion. Ainsi, pour saisir les usages et pratiques numériques de ces personnes, je suis allée à leur rencontre et ai recueilli leur

parole. Bien que j'aie abordé cette thématique sous l'angle des inégalités, il me semblait également nécessaire, par rapport à des personnes luttant avec détermination et courage face à des circonstances défavorables, de placer ma réflexion dans une perspective du développement du pouvoir d'agir, afin d'appréhender leurs ressources.

Le présent travail s'intéresse aux usages des technologies numériques de demandeur.euse.s d'emploi en situation de précarité. Il thématise tant les inégalités numériques que les ressources que mobilisent les demandeur.euse.s d'emploi dans leur parcours. Dans ce rapport, je présente au chapitre 2 la problématique, et aux chapitres 3 et 4 un contexte socio-historique suivi des outils théoriques. Le chapitre 5 documente la méthodologie de la recherche, tandis que les chapitres 6 et 7 sont consacrés à l'analyse des données et à la discussion des résultats. Enfin, le chapitre 8 conclut ce rapport en présentant une synthèse des résultats, une réflexion sur son intérêt pour le travail social et quelques pistes de développement possibles.

2. Problématique et questions de recherche

Les technologies numériques (TN), qui désignent l'ensemble des technologies permettant de traiter les informations numériques et de les transmettreⁱ, sont désormais omniprésentes dans notre société : nous les rencontrons autant dans les domaines des services, de l'industrie, des médias, de l'administration ou de la formation, que dans le domaine privé, par le biais de nos ordinateurs, smartphones, ou encore de nos appareils électroménagers. Depuis l'apparition du web 2.0, du téléphone portable et du phénomène de convergence numérique, qui permet de regrouper des contenus variés sur un support unique, ces technologies sont devenues « pervasives », terme qui désigne leur tendance à « envahir la société » (Badillo & Péliissier, 2015). L'ampleur de la présence du numérique dans notre quotidien est telle que tout le monde ou presque est utilisateur.trice ou concerné.e par ces technologies, que ce soit par le biais de la possession d'un smartphone, de l'utilisation d'applications ou encore de la consultation d'internet pour des informations ou des services. Désormais, ce ne sont plus seulement des utilisateurs.trices spécialisé.e.s ou éduqué.e.s qui font usage des TN, mais elles sont présentes dans tous les milieux sociaux, également les plus précaires.

Dans ce contexte où l'ensemble des domaines sociaux est de plus en plus transformé et modelé par les TN, la question de l'accès au numérique se pose avec acuité. Celui-ci

suppose d'être en mesure d'avoir un accès à la fois (physique et) matériel à l'outil, mais aussi d'avoir un accès à son contenu, d'un point de vue cognitif et social (Carpentier, 2016, p.47). Si l'on s'en réfère aux seuls chiffres de l'Office fédéral de la statistique (OFS), ceux-ci indiquent un taux très élevé de la population suisse ayant accès à internet puisqu'environ 98% des personnes entre 15 et 59 ans disent utiliser internet, ainsi que quasiment 80% des plus de 60 ans. Ces données semblent ainsi rassurantes quant à la crainte d'un fossé divisant la population dans l'accès aux TN. En comparaison internationale, les rapports de l'OFS relèvent que la Suisse serait également bien positionnée en matière de compétences numériques, avec 49% de sa population déclarant disposer de « compétences avancées »ⁱⁱ. Toutefois, l'interprétation de ces données, ce qu'elles montrent et ce qu'elles laissent dans l'ombreⁱⁱⁱ, ouvre un certain nombre de questions, par exemple : au-delà de la connexion, quels types d'équipements et de compétences l'usage de ces technologies et à fortiori un usage « stratégique », qui permet d'atteindre un objectif spécifique (Van Dijk, 2017), nécessite-t-il ? De même, alors que les usages des TN dépendent en partie des ressources sociales (Le Guel, 2004 ; Brotcorne & Valenduc, 2009) que sait-on de l'accompagnement dont bénéficient les personnes ? Qu'en est-il enfin du 1/5 de la population qui estime ne pas maîtriser ces technologies^{iv} ? Quelles sont les raisons qui amènent ces personnes à y avoir tout de même recours, et pour quels types d'usages ?

La question du manque de compétences numériques, définies par Brotcorne et Valenduc comme « la capacité à utiliser les TIC de manière efficace et autonome » (Brotcorne & Valenduc, 2009, p.52) ou celle de l'éloignement numérique qui caractérise, selon Le Mentec, la situation « d'utilisateurs qui entretiennent des rapports distants avec le numérique » (Le Mentec, 2020, p.106), sont complexes. Si des études montrent que cet éloignement du numérique résulte de facteurs variés (financiers, culturels, sociaux), de compétences, voire dans certains cas du désir de se déconnecter (Granjon, 2011 ; Kellner et al., 2010), en Suisse, les profils et les situations des personnes concernées sont peu documentés. Les mesures de confinements déployées pour faire face à la pandémie du Covid-19 et, avec elles, la généralisation du télétravail et de l'école à domicile ont toutefois fait apparaître au grand jour qu'une partie de la population en Suisse, dont beaucoup de familles, étaient dans l'incapacité d'accéder aux outils numériques et d'en faire usage pour assurer la continuité de ces activités en ligne.

Si ces questions concernent différents champs, dans ce travail, nous nous intéressons en particulier à celui de l'insertion socio-professionnelle. En effet, les pratiques numériques des demandeurs et demandeuses d'emploi (DE) ont été peu étudiées en Suisse. Pourtant, cette population est pleinement concernée par les enjeux de la numérisation, à plusieurs titres. En raison tout d'abord de l'utilisation croissante des outils numériques dans la recherche d'emploi, comme un ordinateur pour la rédaction d'un dossier de candidature ou, lorsque la procédure de recrutement l'exige, une messagerie électronique pour le transmettre. Les DE sont également de plus en plus confronté.e.s à la multitude de plateformes de recrutement que développent des entreprises, des services de l'Etat ou des agences de placement. Par ailleurs, la dématérialisation progressive des procédures administratives pour l'accès aux prestations sociales, en particulier celles de l'assurance chômage, contribue également à renforcer toujours davantage la présence des TN dans leur quotidien. Enfin, la généralisation du recours à ces technologies dans le monde du travail modifie également les attentes des recruteurs concernant les compétences numériques de leurs futur.e.s collaborateurs.trices. En raison de cette tendance croissante au recours à des dispositifs dématérialisés, on peut se demander quels sont les impacts de l'éloignement numérique des DE sur leur parcours d'insertion ou l'obtention de leurs prestations sociales. Campillo et Ouvrard relèvent ainsi que « l'effet d'exclusion » résultant de la méconnaissance des Technologies de l'information et de la communication (TIC) « pourrait être accentué dans le cas de personnes en recherche d'emploi, déjà dans une situation de fragilité, voire de rupture du lien professionnel et même social (...) » (Campillo & Ouvrard, 2008, p.1). Quant aux auteurs Alberola et al. (2017), qui ont réalisé une étude sur la cyberadministration, ils ont pour leur part souligné l'existence d'une « double peine » pour les publics à la fois éloignés du numérique mais qui dépendent de leurs relations avec l'administration pour accéder à diverses prestations.

Pour les DE particulièrement précarisé.e.s sur le plan financier, social ou culturel, par exemple des chômeur.euse.s « âgé.e.s », des personnes allophones ou avec d'importantes difficultés en français à l'oral et/ou à l'écrit, des personnes avec des restrictions médicales ou des chômeur.euse.s de longue durée, la question se pose avec plus d'acuité encore. En effet, bien qu'il n'y ait pas de lien automatique entre l'exclusion socio-économique et l'exclusion numérique et que le sujet de l'éloignement numérique soit complexe, il existe tout de même des rapports étroits entre les inégalités d'accès aux TN et les inégalités sociales, comme l'a montré notamment Van Dijk (2017), dans une dynamique de renforcement de ces inégalités.

Toutefois, il s'agit de se demander si les DE précaires sont tous.toutes concerné.e.s de la même manière par la problématique de l'accès et de l'usage aux technologies numériques. Pasquier, qui a réalisé une étude montrant qu'internet est très présent dans les milieux populaires français, souligne qu'« (...) il y a peu d'études qui ont cherché à vraiment approfondir le thème des pratiques numériques au sein des classes populaires » (Pasquier, 2018, p.12). Un même constat semble s'imposer pour la Suisse d'une part, et pour les personnes en situation de précarité de l'autre. Dans l'opinion publique, la représentation majoritaire est que les personnes « les plus exclues » le sont également du monde du numérique (Trainoir, 2011, p.107). Or, plusieurs exemples suggèrent toutefois que la précarité ne signifie pas forcément un non-usage des TN, comme celui de l'utilisation de la webcam par une mère de famille marocaine pour communiquer avec sa famille au pays (Beauchamps, 2009), ou les usages des technologies numériques mobiles des personnes en errance (Trainoir, 2011).

Ces exemples soulignent la diversité des situations et de l'articulation des ressources, de même que l'agentivité des individus, c'est à-dire la « capacité d'exercer un contrôle sur son environnement et sa propre vie » (Bandura, 2001, cité dans Evans, 2015, p.12). Dans une optique de développement du pouvoir d'agir, susceptible de prendre en compte également les compétences des personnes plutôt que leurs seules carences (Defert, 2016), il me paraît important de se pencher également sur les ressources des demandeur.euse.s d'emploi en situation précaire dans leurs usages du numérique. En effet, si les chômeur.euse.s subissent une « perte de statut » et des formes de stigmatisation (Duvanel, 2002) « peu de travaux en sciences sociales semblent prendre en compte et reconnaître le travail que les sujets en situation de vulnérabilité doivent effectuer tous les jours pour faire face à toutes les épreuves auxquelles leur situation les expose » (Tourette-Turgis & Thievenaz, 2012, p.143). Ainsi, on peut se demander quels sont les éléments qui favorisent ou non l'agentivité des DE dans le champ du numérique. Quelles sont les ressources susceptibles de soutenir un développement de l'usage des technologies numériques dans leur parcours d'insertion professionnelle ?

Fort de ce qui précède, ma question de recherche peut être formulée de la manière suivante :

Quels sont les usages, les rôles, les représentations et les impacts des technologies numériques dans le parcours d'insertion de demandeur.euse.s d'emploi en situation précaire ?

Plus spécifiquement, je m'interrogerai sur les sous-questions suivantes :

- Comment la question de l'accès aux technologies numériques, tant matériel que du point de vue des compétences, de la motivation et des représentations, se pose-t-elle pour les DE en situation précaire ?
- Comment se déclinent les usages des technologies numériques et de l'internet des DE précaires, à la fois dans leur quotidien et dans leur recherche d'emploi ?
- Dans quelle mesure et comment la dématérialisation des dispositifs de l'administration publique et des processus de recrutement intervient-elle et informe-t-elle les expériences du chômage et le parcours d'insertion de ces personnes ?
- Dans quelle mesure et comment le Covid-19 et la situation de confinement y associée ont-ils eu un impact sur ces usages ?
- De quelles ressources disposent les DE en situation de précarité en termes d'accès et d'usages des technologies numériques ? Dans quelle mesure et comment ces ressources leur permettent-elles de s'approprier ces technologies dans le cadre de leur parcours d'insertion ?
- Quels rôles jouent les espaces numériques des Associations pour la défense des chômeurs dans le développement de la capacité des DE à être acteur.trice.s de leurs usages des TN dans leur parcours d'insertion ?

3. Contexte socio-historique

Ce chapitre a pour objectif de présenter le contexte socio-historique autour des notions de chômage, d'insertion et de technologies numériques, tant du point de vue social qu'institutionnel. Il est articulé autour de deux axes thématiques : premièrement celui du chômage et des publics précaires avec, au point 3.1, une présentation de l'assurance chômage et ses enjeux, au point 3.2, une réflexion sur les liens entre précarité et chômage et au 3.3 sur les enjeux de la cyberadministration de l'assurance-chômage pour les DE. Deuxièmement, il développe les questions relatives à l'insertion et aux compétences en technologies numériques au point 3.5, qui met en évidence les liens entre TN et insertion socio-professionnelle, et au 3.6 sur la formation aux compétences de base.

3.1. L'assurance-chômage, les politiques d'activation et l'insertion

La notion de chômage émerge progressivement au cours du 19^{ème} siècle accompagnant, d'une part, l'apparition du travail salarié et de la notion de contrat de travail et, d'autre part, les efforts en vue de l'indemnisation par divers organismes d'une catégorie particulière de pauvres, « les pauvres involontaires, recherchant un travail pour survivre (...) ». Elle permet de les distinguer des pauvres « oisifs » et de ceux en incapacité de travailler en raison d'infirmités (Demazière, 1995, p.9). En Suisse, la première loi fédérale sur l'assurance-chômage a été acceptée en votation en 1924, mais cette assurance ne devient obligatoire qu'en 1982 (Tabin & Togni, 2013).

En Suisse, il existe deux définitions officielles du chômage, celle du Secrétariat à l'économie (SECO) et celle de l'OFS. Le taux calculé par le SECO, plus bas, se base uniquement sur les données du nombre de personnes inscrites dans les Offices régionaux de placement (ORP). Selon la définition du chômage de l'OFS, qui s'appuie sur les critères du Bureau international du travail, « toute personne sans emploi, activement à la recherche d'un emploi et immédiatement disponible est considérée comme chômeur.euse ».v Dans ce travail, c'est cette définition du chômage de l'OFS que nous retenons, plus large, qui inclut les personnes non-inscrites à l'ORP, celles arrivées en fin de droits ainsi que les chômeur.euse.s de longue durée notamment ; en 2019, ce taux s'élevait à 4% de la population suisse^{vi}. Ainsi, la catégorie des DE comprend d'importantes différences de « statuts » entre des personnes qui reçoivent des prestations assurantielles, comme l'assurance chômage (AC) ou l'assurance invalidité (AI), celles

qui perçoivent des prestations d'aide sociale et d'autres statuts plus précaires encore (par ex. celles qui travaillent au noir ou n'ont pas de statut légal).

Depuis la révision de la Loi fédérale sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité (LACI) de 1995, l'AC intègre le principe de politiques dites d'activation visant la réintégration des chômeur.euse.s sur le marché de l'emploi, lesquelles « (...) n'ont plus comme premier objectif la compensation du revenu, mais tendent à améliorer l'employabilité des personnes par une large variété de mesures (...) » (Tabin & Perriard, 2016, p. 442). Ces politiques d'activation voient le jour dans les années 1980, avec le développement d'un chômage de masse et l'apparition d'une nouvelle catégorie d'action publique : celle de l'insertion professionnelle (Autès, 1998). Dès lors, le gouvernement suisse prévoit, pour que le.la DE ait droit à l'indemnisation, des mesures dites actives visant sa réinsertion et son contrôle, comme des emplois subventionnés et des mesures de formation ou de reconversion (Tabin & Togni, 2013, p.194).

Les politiques d'activation ont innervés progressivement les dispositifs d'aide sociale ; toutefois, les prestations d'insertion ne sont pas les mêmes pour les DE qui perçoivent l'aide sociale, estime Bonoli, cette offre (...) se limitant « en général soit à des emplois temporaires, soit à des mesures d'insertion sociale qui n'ont en réalité pas un but d'insertion professionnelle » (Bonoli et al., 2013, p.16). Par ailleurs, toujours selon Bonoli, les bénéficiaires de l'aide sociale sans emploi ont moins fréquemment accès à une mesure de réinsertion avec seulement entre 8 et 15% d'entre eux.elles y ayant accès, tandis qu'« (...) au sein de l'assurance-chômage, en moyenne environ 30% des chômeur.euse.s ont accès à une mesure de réinsertion » (Bonoli et al., 2013, p.20)^{vii}. On constate ainsi que l'accès à des mesures d'insertion, et avec elles aux mesures spécifiques de formation, est plus restreint pour les DE les plus éloigné.e.s de l'emploi^{viii}.

3.2. La précarité et l'expérience du chômage

La notion de précarité et de personnes « précaires » est apparue à la fin des années 1990, dans les discours politiques. En sciences sociales, le terme de précarité est difficile à définir ; toutefois on peut mentionner l'approche, issue des travaux de Castel notamment, qui, plutôt que de chercher « la part des facteurs sociaux et individuels de la précarité, s'intéresse aux processus articulés autour du délitement des anciens cadres intégrateurs », en particulier le travail et l'insertion relationnelle (Bresson, 2007, pp.94-95). Quant au terme « précaires » il désigne ceux qui sont touchés par la précarité « des populations

plutôt mal pourvues en termes de revenus, d'accès à l'emploi, à l'éducation (...). » (Bresson, 2007, p.10).

Le chômage et la précarité ont toujours entretenu des liens étroits. En effet, les personnes en situation de précarité figurent parmi les plus à risques d'une installation dans la durée au chômage, puisque « la propension des groupes les plus défavorisés à entrer au chômage – leur forte vulnérabilité – est symétrique de leurs difficultés à s'en sortir- leur faible employabilité » (Gazier 1997 cité dans Périlleux, 2005, p.3). Par ailleurs, la condition précaire des individus tend à augmenter en fonction de la persistance de leur statut de chômeur.euse.s. En effet, le chômage, surtout s'il se prolonge, s'accompagne d'une diminution durable des moyens d'existence (Concialdi, 2014). Dans le cas du chômage de longue durée, la dégradation des conditions de vie n'est d'ailleurs pas uniquement financière : « (...) ces personnes sont exposées non seulement à une perte de revenu, mais aussi à une profonde marginalisation personnelle et sociale qui aboutit souvent à des troubles de santé psychique et physique » (Bonvin et al., 2020, p.107).

Enfin, pour une partie des DE les plus vulnérables, la perspective de retrouver un emploi stable s'éloigne toujours davantage. Il existerait, pour ces publics fragilisés « (...) une sélection des plus employables ou des moins éloignés du marché du travail et (...) une relégation des « inemployables » vers d'autres structures plus stigmatisantes » (Gérard & Vrancken, 2016, p.116). Ainsi, pour ces personnes, « il s'agirait moins de franchir (...) des frontières partageant le marché du travail et le chômage, (...) que d'intégrer en permanence l'incertitude et l'aléa aux parcours de vie et d'emploi » (Gérard & Vrancken, 2016, p.117).

Les premières enquêtes sociologiques sur le chômage en ont donné une vision particulièrement sombre : déclin psychique, destruction des liens sociaux et humiliation sociale (Lazarsfeld, 1930 ; Ledrut, 1966). Dans son enquête réalisée en 1981, Schnapper a toutefois mis en évidence que le chômage pouvait donner lieu à différentes formes d'expériences, lesquelles rompent quelque peu avec le portrait de destruction et de déclin qu'en font les premières enquêtes. Ces différentes manières de vivre le chômage dépendraient de variables telles que le sexe, l'âge, ou l'appartenance sociale notamment (Schnapper, 1981). Demazière, qui s'est intéressé à la manière dont les DE occupent leur temps quotidien, constate pour sa part que l'expérience centrale de la recherche d'un emploi est en quelque sorte réinterprétée par les chômeur.euse.s en une quête d'un « travail accessible » (Demazière, 2018, p.90), dont il identifie quatre conceptions : la

place (correspondant à un CDI à plein temps) ; le contrat (correspondant à des statuts comme les CDD, missions d'intérim, contrats d'insertion, etc.) ; le projet (« souvent à l'écart du salariat (...) dans des formes fragiles d'auto-emploi ou de marchandisation de sa force de travail ») ; enfin, le bricolage (où « l'expérience du chômage est (...) organisée autour d'activités diverses (...) » (Demazière, 2018, p.92). Cette classification de Demazière permet de mettre en évidence l'existence de vécus différenciés du chômage qui, comme il le souligne « (...) demeurent clandestins ou ne sont pas reconnus par les institutions » (Demazière, 2018, p.96).

3.3. La cyberadministration et la dématérialisation de l'assurance-chômage

Alors que la première « stratégie du Conseil fédéral pour une société de l'information » paraît en 1998, c'est en 2008 que la Confédération, en collaboration avec les cantons et les communes, s'est dotée d'une stratégie de cyberadministration.^{ix} Aujourd'hui, bien que la Suisse ait du retard en matière de cyberadministration par rapport aux pays européens^x, les autorités semblent bien décidées à le rattraper (Vatron-Steiner & Bickel, 2019). A ce titre, la stratégie de cyberadministration actuelle, dans laquelle les facteurs positifs de la dématérialisation administrative sont largement évoqués, prévoit notamment que la priorité soit donnée à l'interaction numérique sur l'offre analogique dans la communication à la population et aux entreprises.^{xi} Les différents dispositifs de la protection sociale sont toutefois diversement intégrés à ce mouvement de numérisation. L'assurance-chômage figure parmi ceux dont le processus de dématérialisation est le plus avancé. D'une part, la pandémie de Covid-19 et la situation de confinement ont accéléré ce processus : la fermeture des ORP au public pour des raisons sanitaires a ainsi rendu inévitable l'obligation pour les DE de « faire » à distance. D'autre part, en juin 2020, les Chambres fédérales ont créé, à l'occasion de la révision partielle de la loi sur l'assurance-chômage, les bases légales pour la dématérialisation de cette assurance, permettant désormais les inscriptions en ligne. La plateforme Jobbroom-travail.swiss de services en ligne adressée aux DE (mais aussi aux employeurs notamment), développée par le SECO, occupe dans ce processus une place centrale. Aujourd'hui, elle permet aux DE à la fois d'accéder à une base de données des offres d'emploi, de transmettre électroniquement certains documents (feuille de recherche d'emploi et formulaire IPA) à l'ORP et à la caisse de chômage et, depuis le 1^{er} juillet 2021, de procéder à leur inscription entièrement en ligne.

Bien que la possibilité de choix entre administration virtuelle ou physique existe toujours, l'état se resserre rapidement. Dans le canton de Neuchâtel, l'inscription en ligne par Jobroom, de même que la communication par e-mail sont fortement encouragées par l'ORP. De même, les ORP demandent la réussite d'une formation e-learning obligatoire pour l'inscription. Ainsi, la tendance est toujours davantage à inciter les publics à privilégier la voie du numérique (esprit « digital first »), qui tend à devenir progressivement la norme.

3.4. Le rôle des technologies numériques dans le parcours d'insertion

Aujourd'hui, les technologies tiennent une place et un rôle important dans le parcours d'insertion. Premièrement, la question de l'acquisition de compétences numériques comme un outil indispensable pour la recherche d'emploi est cruciale. D'une part, le recours à un ordinateur pour la rédaction d'un CV et d'une lettre de motivation, ainsi qu'à internet pour la recherche d'offres d'emploi en ligne, est un passage obligé pour les DE, afin de se conformer à un standard. De plus en plus, les candidat.e.s doivent postuler par e-mail ou par le biais de plateformes de recherche d'emploi en ligne spécialisées ou d'entreprises. D'autre part, l'utilisation d'internet pour la recherche d'emploi peut permettre des gains en termes de rapidité pour des tâches comme la consultation et l'envoi de candidatures (Beauvallet et al., 2006, p.59). Boboc et Metzger montrent aussi que l'usage des TN peut devenir un atout professionnel, grâce à des transferts entre apprentissages dans la sphère privée et dans la sphère professionnelle (Boboc & Metzger, 2009)^{xii}.

Deuxièmement, les technologies numériques représentent un atout, voire un préalable requis, pour l'emploi. Aujourd'hui, des compétences en informatique et en TN en général sont requises pour un nombre croissant d'activités professionnelles. Les ouvrier.ère.s également ont besoin de pouvoir faire un usage professionnel de ces technologies comme « lire des consignes ou saisir des données sur des tablettes » (Gani & Eglin, 2019).

Enfin, certain.e.s auteur.e.s ont mis en évidence d'autres bénéfices des TN en termes d'insertion pour les DE, en montrant notamment comment l'usage d'internet peut aider à rester « actif » durant la période de chômage et structurer le temps (Beauvallet et al, 2006, pp.64-65) ainsi qu'à maintenir des contacts sociaux (Feuls et al., 2016).

Toutefois, il s'agit de souligner la multiplicité des compétences que requiert cet usage des technologies numériques dans le domaine de la recherche d'emploi : des compétences

instrumentales, liées à la manipulation du matériel et des logiciels ; des compétences *informationnelles*, liées à la façon de chercher, sélectionner, comprendre, évaluer et traiter l'information en ligne ; et des compétences *stratégiques*, pour des comportements orientés vers un but (Brotcorne & Valenduc, 2009, pp.53-54).

Au point suivant, nous donnerons un aperçu de l'offre de formation aux compétences de base en technologies numériques.

3.5. La formation aux compétences de base en technologies numériques

Depuis le début des années 2000, le Conseil fédéral s'est positionné régulièrement en faveur de l'accessibilité aux technologies numériques pour toutes et tous ; on trouve par exemple la notion d'« accès pour tous » dans la première stratégie de cyberadministration de 2008.^{xiii} En 2012, les demandeurs et demandeuses d'emploi figurent explicitement dans un paragraphe de la « Stratégie du Conseil fédéral pour une société de l'information » à propos de l'importance de l'accès aux TIC^{xiv}. Toutefois, ces textes ont une « valeur de recommandation et ne mettent pas de ressources à disposition pour la réalisation » (Groupe d'experts sur les compétences de base en TIC, FSEA, 2016).

Jusqu'à présent, les efforts de la Confédération en matière d'accessibilité ont porté principalement sur deux axes : sur les publics en situation de handicap^{xv}, d'une part, et sur le soutien de la formation pour adultes dans le domaine des compétences de base des TIC, de l'autre. La Confédération soutient divers dispositifs qui mettent en œuvre des cours de formation pour adultes aux compétences de base en TIC dans les cantons, axés sur les publics cibles. Ainsi, les DE inscrit.e.s à l'ORP, les migrant.e.s ou les adultes avec de faibles aptitudes de base peuvent, sous certaines conditions, bénéficier d'un accompagnement ou d'une formation en TIC (cf. Annexe 1, Tableau, Groupe d'experts sur les compétences de base en TIC, FSEA). Complétant ces prestations, il faut aussi mentionner diverses initiatives issues des organisations et milieux associatifs relatives à la promotion des compétences numériques auprès de publics variés. Toutefois, selon le document du Groupe d'experts, une partie importante de personnes disposant de faibles compétences de base en technologies numériques seraient des « non-participant.e.s » c'est-à-dire des personnes « ne suivant pas de cours par le biais des structures ordinaires ou d'offres privées » (2016, p.10). Le coût des cours, le manque de temps, le manque d'intérêt et de conscience du problème, le manque d'offres adéquates ou leur distribution géographique sont évoqués comme des causes possibles à cette non-participation.

Malgré l'entrée en vigueur de la LFCo en 2017, Gani et Eglin soulignaient deux ans plus tard la persistance d'importantes disparités, voire des discriminations, dans l'accès des publics peu formés à la formation continue (Gani & Eglin, 2019). Depuis, la situation de confinement liée à la pandémie de Covid-19 et la nécessité de travailler depuis chez soi et, pour les enfants, de suivre l'école en ligne a fait apparaître de nouveaux enjeux associés au déficit de compétences numériques, en particulier pour les publics précaires. Différentes associations d'entraide et services se sont penchés sur cette problématique en contribuant à sa publicisation, et ont développé des mesures d'accès et d'accompagnement au numérique. On peut évoquer ici Caritas qui a récemment mis en place des soutiens informatiques dans plusieurs cantons et placé au centre de son magazine d'octobre 2021 la thématique de la précarité numérique (Caritasmag, octobre 2021).^{xvi}

4. Perspectives théoriques et conceptuelles

La sociologie des usages (premier axe développé) présente l'intérêt d'accorder une place prépondérante à la parole et à l'expérience des usagers et des usagères dans l'analyse. Toutefois, dans une perspective de sociologie critique des usages portée notamment par Granjon, il s'agit de considérer l'usager.ère dans son contexte socio-économique, en prenant en compte l'existence d'inégalités sociales (second axe développé). A ce titre, la notion d' « inégalités numériques » doit être pensée comme un système circulaire, dans lequel des inégalités sociales initiales engendrent une possession différentielle d'équipement et des usages également différentiels, lesquels se répercutent à leur tour sur le positionnement social. Enfin, afin de reconnaître et prendre en compte l'agentivité et les subjectivités des individus-usagers, un troisième regard théorique centré sur le pouvoir d'agir et l'empowerment numérique sera présenté.

4.1. Les usages des technologies numériques

L'étude des usages des technologies de l'information et de la communication a pris naissance dans le dernier quart du 20^{ème} siècle, parallèlement au développement de ces technologies. En France^{xvii}, elle s'est développée dans la lignée des travaux de de Certeau, de son approche des pratiques quotidiennes qui mobilise une méthode de type ethnographique, et de ses écrits sur les pratiques de détournement des objets. Une autre source d'inspiration sont les recherches de Latour, qui mettent en lumière l'usager.ère,

comme un.e participant.e inventif.ve au processus d'innovation (Proulx, 2001). Selon les auteur.e.s de la sociologie des usages, les nouveaux usages se greffent sur des pratiques sociales déjà présentes (Jouët, 2000). Ainsi, il s'agit de s'intéresser aux « trajectoires d'usages », c'est-à-dire de saisir « dans une perspective diachronique » les changements dans les usages des TN saisies dans les contextes de vie ou de travail des usager.ère.s, de même qu'« (...) en continuité et en complémentarité avec 'l'ordinaire de la communication' (...) qui était déjà là » (Proulx, 2002, p.181).

La sociologie des usages a évolué. Elle a fait l'objet de critiques et s'est enrichie de différentes perspectives (Denis, 2009). L'étude des usages a montré une volonté de dépasser une approche strictement microsociologique et descriptive, en prenant davantage en compte l'importance du contexte socio-culturel (mésos et macros) dans lequel s'inscrivent ces pratiques (Vidal, 2013). Des auteurs comme Granjon (2004, 2009) ont insisté sur la nécessité de ne pas réduire l'usager.ère à un « *acteur autonome, entrepreneur de sa propre vie* » (Granjon, 2004, p.2), et risquer ainsi d'ignorer ou ne pas tenir suffisamment compte du cadre contraignant des rapports sociaux. De même, Vidal plaide pour une posture critique, qui prenne en compte les inégalités : « Il ne faut pas nier les positions spécifiques, voire inégales entre usager.ère.s, selon leur genre, leur formation, leurs revenus (...) » (Vidal, 2012, p.16). Pour les tenant.e.s d'un renouvellement de la sociologie des usages, il est également important de remettre la technique au centre de la réflexion. D'où l'importance d'une prise en compte minutieuse de l'outil technique, de son « script », défini par Akrich comme une « vision du monde des innovateurs (...) inscrite dans le contenu technique de (...) l'objet » et qui en détermine le cadre de l'action (Akrich, 1992, p.208). De même, Proulx constatait que « (...) les dispositifs techniques participent directement – en tant que systèmes techniques impliqués dans l'action – au processus de changement ne serait-ce qu'à travers la configuration des modalités d'usage inscrites dans le design même des objets techniques » (Proulx, 2001, p. 1). A ce titre, contre « l'angle mort » de la technique, une « description fine de la technologie » (Denis, 2009, p.5), voire de son caractère contraignant pour les usager.ère.s, a donc toute sa pertinence. Enfin, la question du non-usage des technologies numériques fait pleinement partie de cette perspective : en effet, contre le non-usage envisagé comme un « manque » dans une perspective des inégalités d'accès, certain.e.s auteur.e.s proposent de le décliner selon une analyse plus fine des « disparités d'engagement vis-à-vis des TIC » (Kellner et al., 2010), par exemple sous l'angle de résistances. Granjon (2009, 2011) propose quant à lui une approche

compréhensive s'intéressant aux sens sociaux du non-usage, qu'il met en lien avec la théorie de la reconnaissance sociale de Honneth : certains non-usages des technologies constitueraient une forme de protection des acteurs.trices contre des pratiques les mettant en échec (Granjon, 2009, pp.31-33).

4.2. Les inégalités numériques

Le concept d'« inégalités numériques », a été employé pour la première fois par les auteurs Di Maggio et Hargittai en 2004 pour remplacer le terme « fracture numérique », qui servait jusque-là à décrire le fossé entre les personnes ayant accès à l'information (« infos-riches ») et celles n'y ayant pas accès (« infos-pauvres »). Au début, le terme de « fracture numérique » était entendu uniquement comme accès sous forme matérielle. Cependant, une réflexion autour d'une fracture numérique dite de deuxième degré s'est rapidement développée, issue du constat que, de l'accès aux TIC, ne découle pas forcément un usage effectif ou efficace. Ce regard porté sur cette fracture de second degré, centré sur les différences et inégalités des usages, s'intéresse notamment aux différents types de compétences, cognitives, sociales, et stratégiques associés à ces usages (Brotcorne & Valenduc, 2009, p. 50-51). Vodoz (2010) considère également l'aspect dynamique de cette fracture, du fait de l'évolution technologique, l'utilisateur étant en effet constamment exposé.e à être rattrapé.e par de nouvelles lacunes de maîtrise.

Progressivement, les chercheurs.euse.s ont abandonné la notion de fracture, pour privilégier celle d'« inégalités numériques ». Ce terme, au pluriel, permet « d'insister sur les différents niveaux qui existent dans le processus menant tant à l'accès aux technologies qu'à leur pleine appropriation » (Brotcorne & Valenduc 2009, p.50). De même, le concept d'inégalités numériques ne se mesure pas seulement aux « différences » dans l'accès au numérique et les usages, mais bien aux possibles injustices ou discriminations pouvant résulter de ces différences (Brotcorne & Valenduc, 2009 ; Granjon, 2009).

Les notions d'inégalités numériques et d'inégalités sociales entretiennent ainsi des liens étroits, bien qu'ayant chacune des spécificités (Van Dijk, 2017 ; Granjon, 2009). Partant de l'hypothèse d'un renforcement réciproque des inégalités numériques et sociales, Van Dijk modélise un processus en boucle : l'accès inégal aux technologies numériques, qui dépend tant de la distribution inégale des ressources que des caractéristiques de ces technologies, entraîne une participation inégale à la société, qui a elle-même pour conséquence un renforcement des inégalités ainsi que de la distribution inégale des

ressources (Van Dijk, 2017, p.4). Helsper (2012) a également cherché à approfondir cette question, en s'intéressant aux relations entre l'exclusion hors ligne et l'exclusion numérique. Son modèle définit quatre « champs » (économique, culturel, social et personnel) caractérisant les ressources hors lignes, qui ont chacun leur pendant pour les ressources numériques. Ce modèle a l'avantage de prendre en compte une large palette d'activités numériques, sans les hiérarchiser et sans considérer certaines ressources numériques comme étant « meilleures » que d'autres. En effet, selon l'auteure, « même l'engagement dans des ressources numériques « indésirables » comme les jeux, peut avoir des effets souhaitables sur les domaines d'exclusion hors ligne, comme les réseaux sociaux et la confiance en soi » (Helsper, 2012, p.13).

4.3. Le pouvoir d'agir et l'empowerment numérique

4.3.1. Le développement du pouvoir d'agir ou empowerment

La notion de pouvoir d'agir vient du terme empowerment qui désigne « un processus ou mécanisme par lequel les personnes, les organismes ou les communautés acquièrent le sentiment d'exercer ou exercent effectivement un plus grand contrôle sur les événements qui les concernent » (Rappaport, 1987, cité dans Le Bossé, 1996, p.128). Cette notion d'empowerment, qui « (...) articule deux dimensions, celle de pouvoir, qui constitue la racine du mot, et celle du processus d'apprentissage pour y accéder » (Bacqué & Biewener, 2013, p.25) est difficilement traduisible en français^{xviii}. La traduction « développement de pouvoir d'agir des personnes et des collectivités » (Vallerie & Le Bossé, 2006) permet de garder les deux racines du mots anglais, ainsi que la notion de « personne-dans-la-communauté » (Newbrough, 1992 cité dans Le Bossé, 1996, p. 131), c'est-à-dire de la dimension collective, qui la distingue d'une interprétation « néo-libérale » de l'empowerment (Bacqué & Biewener, 2013) responsabilisant excessivement l'individu ; cependant, nous privilégierons dans ce travail l'expression plus courte de « développement du pouvoir d'agir » ou DPA. Dans le domaine social, le pouvoir d'agir est, selon Le Mentec, « (...) défini (...) comme un pouvoir de contrôle permettant aux individus de dépasser « des difficultés considérées comme des obstacles au changement poursuivi » (Le Mentec, 2020, p.106).

Afin d'approfondir la réflexion sur les conditions qui favorisent ou entravent l'agentivité, en l'occurrence « the capacity to exercise control over the nature and quality of one's life » selon la définition de Bandura (2001, p.1), on peut se référer à l'approche par les

capacités de Bonvin et Farvaque (2007) s'inspirant de la théorie des capacités de Sen. Sen s'intéresse en effet à « 'l'étendue réelle' de la liberté dont dispose une personne (Sen, 2000, p.122, cité dans Mazade, 2014) c'est-à-dire les 'capacités' définies comme les divers choix réels de vie qui s'offrent aux individus. La transformation des ressources en 'capacités' dépend des 'facteurs de conversion' d'ordre individuel (...), social (...) et environnemental (...). » (Mazade, 2014). Cela signifie donc qu'« agir sur la compétences des personnes ne suffit pas dans la mesure où les facteurs sociaux et environnementaux ne sont pas pris en compte. » (Bonvin & Farvaque, 2007, p.11).

4.3.2. L'empowerment numérique

Dans sa thèse sur les usages des TIC par des publics précaires en Bretagne, Le Mentec (2010) convoque la notion d'empowerment, qui comprend selon lui deux dimensions, en articulation, relatives d'une part à l'agentivité des individus et, de l'autre aux structures sociales qui offrent ou non aux individus la possibilité de l'exercer, et met en évidence les liens qui peuvent exister entre le pouvoir d'agir et les technologies numériques. Selon cet auteur, l'empowerment numérique « renvoie aux opportunités et bénéfices que les groupes sociaux peuvent retirer de leurs usages numériques dans différents domaines : la participation politique, la consommation, l'accès à l'information, l'éducation, les apprentissages formels et informels ou l'insertion professionnelle » (Enquête Capacity, citée dans Le Mentec, 2020, p.107). De même, Labarthe constate que la formation au numérique peut susciter un « (...) apport positif en termes d'estime de soi, d'intégration d'un rythme de vie plus régulé et de socialisation élargie (...) » (Labarthe & Delorme, 2019). Cependant, comme le signalent Labarthe et Trainoir, tout comme pour l'empowerment, l'empowerment numérique peut être saisi tant selon une orientation libératrice, qui « entend redonner la parole aux opprimés et aux communautés marginalisées (...) » (Labarthe & Trainoir, 2019, p.5), que selon une orientation libérale ou gestionnaire, laquelle peut présenter le risque de, *in fine*, renforcer les inégalités.

5. Méthodologie et démarche empirique

5.1. Les Associations pour la défense des chômeurs du canton de Neuchâtel

La réalisation de mon enquête de terrain se déroule dans les deux Associations pour la défense des chômeurs (ADC) du canton de Neuchâtel, l'Association pour la défense des chômeurs de Neuchâtel (ADCN) et l'Association pour la défense des chômeurs de la

Chaux-de-Fonds. Ces associations ont été fondées à l'initiative de personnes concernées, à la fin des années 1970 et au début des années 1980, dans un contexte de crise et de forte augmentation du taux de chômage. Aujourd'hui, elles fournissent à un tout-public de DE vivant dans le canton de Neuchâtel, qui s'y rendent de manière volontaire, une série de prestations gratuites, principalement de 3 ordres : un conseil socio-juridique, une assistance à la recherche emploi (aide à la rédaction de CV, de postulations, etc.) ainsi qu'une mission sociale et militante, en proposant ponctuellement des activités. Chacune de ces associations dispose d'une salle avec du matériel informatique, avec des ordinateurs connectés à internet, des imprimantes/scanner et du papier (gratuit ou à des prix très bas), ainsi que d'un espace convivial où sont proposés du thé et du café (cf. figures 1 et 2).^{xix} Ces associations sont semi-professionnelles, avec 2 postes salariés (0,85 ETP) à l'ADCN et 1 poste salarié (0,5 ETP) à la Chaux-de-Fonds et, pour chacune, une équipe de personnes bénévoles qui animent l'espace consacré à la recherche d'emploi lors des permanences notamment.

Fig. 1 : Plan de l'ADC Neuchâtel

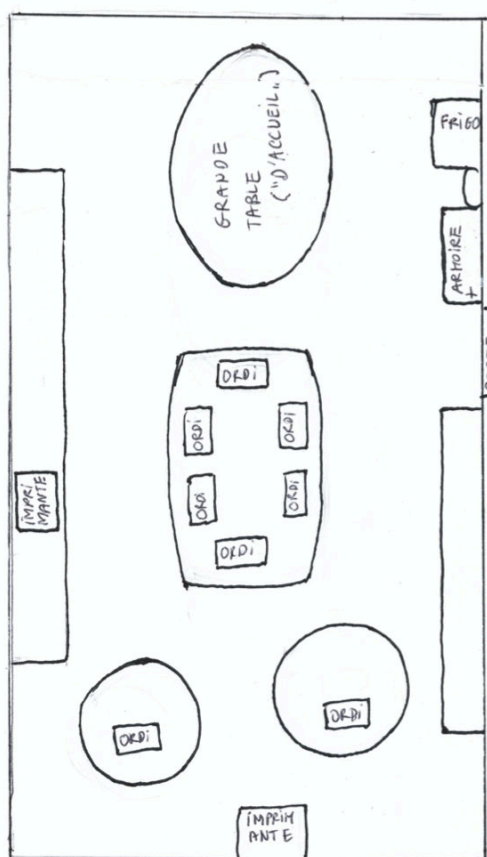
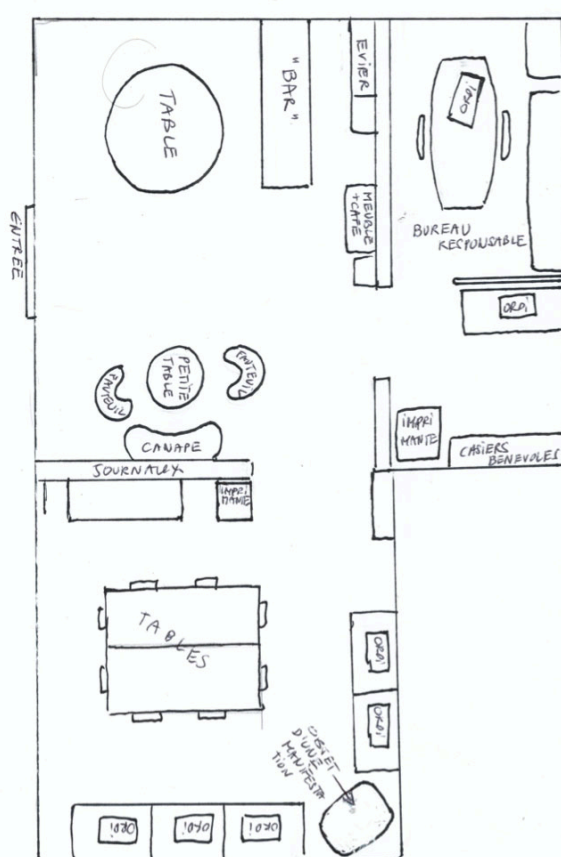


Fig. 2 : Plan de l'ADC Chaux-de-Fonds



Ces terrains des ADC sont pertinents pour ma recherche, pour toute une série de raisons :

-Premièrement, on peut imaginer qu'ils représentent un lieu privilégié pour entrer en contact avec des DE qui connaissent une situation de précarité, sociale, matérielle ou encore culturelle, par exemple des personnes qui n'ont pas de matériel informatique chez elles et/ou qui ne savent pas l'utiliser et/ou qui n'ont personne dans leur réseau auquel faire appel pour les accompagner dans leurs démarches et/ou enfin qui ne sont pas en capacité de produire un dossier de candidature.

-Ensuite, la présence d'un parc informatique permet d'être témoin et d'avoir en partie accès aux pratiques numériques de ses usagers et usagères (interactions personnes/outils) lors des permanences. Le fait de se trouver dans un espace collectif est intéressant, car cela permet d'observer le fonctionnement des divers occupant.e.s (responsable, bénévoles et usager.ère.s) et les interactions entre ces personnes notamment. De plus, l'ADCN offre un « atelier informatique » animé par des bénévoles. Il s'agit d'un atelier gratuit, qui a lieu toutes les deux semaines sur inscription, ouvert à toutes et tous, permettant un accès au numérique et à l'informatique aux personnes intéressées, même celles ne bénéficiant d'aucune expérience. Par rapport aux permanences, l'accompagnement est inversé, puisque c'est l'usager.ère qui est aux commandes et le bénévole qui l'assiste. Le fait que l'usager.ère soit aux commandes de l'ordinateur ou de son smartphone permet d'observer ses gestes et d'avoir ainsi une perception de son niveau d'aisance face à l'outil.

-Ces deux espaces donnent ainsi un accès complémentaire, en ce qu'ils offrent différentes prestations/services qui permettent de concilier les différents types de regard et donc de démultiplier les types de données obtenues. L'atelier informatique de l'ADCN permet un accès privilégié aux gestes détaillés de la personne se trouvant devant l'ordinateur ou sur son smartphone et à sa manière de se saisir de la TN, tandis que les permanences emploi de l'ADC de la Chaux-de-Fonds permettent d'observer le fonctionnement régulier de l'espace informatique (les interactions, déplacements dans l'espace, aux ordinateurs, etc).

-Enfin, du fait de l'aspect ouvert et volontaire, voire militant de ces espaces - puisque ces associations participent et organisent régulièrement des manifestations en faveur des droits des DE -, ceux-ci s'inscrivent dans une logique quelque peu différente de celle d'entreprises sociales et d'organisations où des professionnel.le.s gèrent des mesures du marché du travail et d'insertion. Ces espaces constituent ainsi des lieux particuliers où d'autres types de demandes peuvent être exprimées.

5.2. L'accès au terrain

La négociation pour l'accès au terrain comprend, selon Lapassade (2002), tant la permission formelle d'enquêter, que celle de gagner la confiance des personnes. Pour ce qui est de la première dimension, j'ai pris contact au printemps 2020, par téléphone, puis par e-mail, avec les responsables de chacune des associations afin de présenter mon projet et solliciter leur accord pour mener des observations dans leur espace informatique. Suite à cette démarche, j'ai pu obtenir un rendez-vous avec la responsable de l'ADCN. Lors de cette rencontre, elle m'a proposé d'intégrer leur atelier informatique en tant que bénévole. Saisissant l'opportunité de pouvoir être directement en contact avec les DE venant chercher du soutien informatique lors de leur utilisation des outils numériques, j'ai promptement accepté cette proposition. J'ai également pu obtenir un rendez-vous avec le responsable de l'ADC de la Chaux-de-Fonds, qui m'a proposé d'être intégrée comme bénévole à l'espace informatique « régulier » dès mi-août 2020. Lors de notre rencontre qui a eu lieu à l'ADC fin juin, le même jour, j'avais déjà « la main à la pâte » en répondant aux demandes des usager.ère.s. J'ai pu négocier la fréquence de mes venues, une fois sur deux, les mercredis toute la journée. Ces jours-là, avec deux autres bénévoles (l'une toute la journée et l'autre l'après-midi seulement), nous répondions aux demandes des usager.ère.s. Je considère que le fait d'être intégrée comme bénévole dans ces deux lieux pour un semestre complet était une chance, car cette durée d'un moyen terme m'a permis d'avoir un accès privilégié aux usager.ère.s et bénévoles.

Le deuxième défi de l'accès au terrain me paraissait être de parvenir à gagner la confiance des personnes avec qui j'allais être amenée à collaborer et interagir sur le terrain, en particulier les bénévoles. En effet, bien que les rôles soient très délimités entre le ou la responsable salarié.e, en charge des questions juridiques, ou plus techniques, et les bénévoles, en charge de l'accueil et de l'espace informatique, j'avais remarqué que ces dernières sont des actrices (au féminin pluriel car il s'agissait toutes de femmes) clés des ADC, étant toujours « au front ». En plus, étant moi-même intégrée en tant que « bénévole » j'allais passer une grande partie de mon temps avec elles et donc c'est avec elles que j'étais amenée à collaborer sur le terrain. A l'ADC de la Chaux-de-Fonds en particulier, la relation avec les bénévoles prenait beaucoup d'importance, puisque j'y restais la journée entière ; il y avait ainsi des moments où il ne se produisait « rien », sinon des échanges entre nous. C'était pour ma recherche également des périodes d'observation riches. A l'atelier informatique de l'ADCN, la bénévole responsable de l'atelier a

également joué un rôle pour ma recherche (en devenant une informante). Afin de me rapprocher des bénévoles, j'ai décidé d'accorder une attention particulière aux relations que j'entretenais avec elles et de participer, lorsque je le pouvais, aux activités associatives.

5.2.1. Une perspective réflexive

Dans une enquête de terrain ou enquête ethnographique, « l'ethnographe est personnellement et fortement impliqué dans l'enquête » (Beaud & Weber, 1998, p.16). Il est donc important de mener une attitude réflexive sur sa propre posture, afin d'entrer dans un processus d'objectivation participante (Pierre Bourdieu).

En effet, si mon statut d'étudiante-chercheuse m'avait permis de susciter la compréhension des responsables sur mon projet, sur le terrain, j'avais une autre identité à endosser, celle de « bénévole », le « rôle » qui m'avait été assigné d'une part, et que, d'autre part, j'avais accepté. Comment concilier et combiner ces deux identités ? D'une part, ayant accepté d'œuvrer comme « bénévole », j'étais perçue et traitée comme telle, au moins par les usager.ère.s parfois pressé.e.s de ressortir avec leur « service ». Aux yeux de tous aussi, je me devais d'assurer la continuité des prestations. Ceci constituait ainsi un premier floutage d'avec le statut d'étudiante-chercheuse : le fait d'être « prise » dans l'action, dans ses enjeux institutionnels et relationnels. D'autre part, j'avais l'impression que, aux yeux des bénévoles que j'appellerais les « habituées », mon statut d'étudiante-chercheuse, de surcroît venant d'un autre canton, me donnait une position particulière, et je remarquais une certaine forme de distance ou d'incongruité auprès de bénévoles, majoritairement dans des situations précaires elles-mêmes (chômage de longue durée, placement, etc.). Par exemple, j'ai rapidement remarqué que le fait de prendre des notes et d'observer les interactions des bénévoles et des bénéficiaires n'allait pas être la bonne manière d'évoluer sur mon terrain, parce que, d'une part, ma présence empiétait sur le « terrain » de la bénévole et d'autre part, à moins d'être penchée sur l'épaule de la personne, je perdais beaucoup d'informations sur ce qui advenait dans l'échange en rapport avec la technologie numérique.

Ainsi, sans donc cacher cette position d'étudiante-chercheuse, j'ai rapidement abandonné l'idée de consigner mes notes mon carnet à la main, et j'ai préféré établir une stratégie différente comme de me fondre dans le lieu, entrer au sein des interactions, accéder à une forme de complicité. Pour cela, j'ai été puiser dans d'autres identités, façonnées notamment par mon parcours personnel, et que je jugeais plus aptes à nouer des liens.

Premièrement, une identité de bénévole (et posture militante), qui est la voie que j'ai suivie pour arriver dans le travail social. Suite à un parcours de proche aidante, puis d'un engagement de plusieurs années en tant que bénévole au sein de plusieurs associations, je dispose d'une certaine connaissance du milieu associatif et bénévole, de ses codes et ses valeurs. Il m'a semblé que celles-ci pouvaient m'être utiles pour entrer dans un rapport plus « proche » avec les autres bénévoles et faire ma place au sein de l'équipe. Deuxièmement, il s'agissait de mon identité de personne sensibilisée au sujet de l'insertion socio-professionnelle, puisque, pour m'insérer professionnellement dans le domaine social, j'ai dû entreprendre un deuxième master « sur le tard » - ce qui s'accompagne d'aspects de précarisation. Au moment de mes terrains et durant l'écriture du master, j'étais d'ailleurs moi-même également en recherche d'emploi, en train d'expérimenter l'expérience du rejet multiple et des portes qui restent fermées. Cette communauté d'expérience que je partageais avec les autres bénévoles pouvait, à l'occasion, nourrir ou former des échanges entre nous ; ainsi, j'ai pu mettre en pratique le fait de « se fondre dans l'expérience (...) », comme l'écrit Ferilli (2014), qui s'inspire de Favret-Saada. Il m'est même arrivé que l'ADC fut, à certains moments, un lieu réconfortant pour moi, où je profitais de temps morts pour effectuer mes recherches d'emploi, tout comme les autres bénévoles. Cependant, il était important de rester consciente de la place à part que j'occupais ; en ce qui concerne le chômage par exemple, l'article de Demazière (2018) m'a permis de saisir que cette expérience pouvait être vécue de manières très différentes. Il était donc important de conscientiser ma manière personnelle de le percevoir et de le vivre, afin de ne pas la transposer comme grille de lecture pour les expériences que j'étais amenée à observer sur le terrain.

Auprès des usager.ère.s, j'adoptai une stratégie là encore quelque peu différente : en effet, j'avais l'impression que mon statut d'étudiante-chercheuse n'était pas vécu comme rédhibitoire, car j'étais perçue comme une bénévole, ou une « étudiante » donc, quelqu'un « de savoir » pour répondre à leurs attentes. La confiance se créait à travers le soutien que j'apportais à leur demande et le moment d'échange ainsi créé. Dans des moments de découragement des usagers et usagères, ma propre expérience de vie me permettait d'être authentique et de me sentir en résonance avec ces personnes traversant des périodes de vie difficiles, et d'adopter une attitude empathique/de compréhension. Pour ces personnes, j'étais alors « fonction réparatrice » perçue comme « la gentille », « leur fille », voire, pour certains hommes, valorisante.

5.3. Méthodes

Pour ce travail d'inspiration ethnographique, j'ai combiné, pour faire suite à Beaud et Weber, des observations et des entretiens. En effet, pour ces auteurs, l'observation du terrain est un composant essentiel dans le travail ethnographique, mais elle bénéficie grandement d'être complétée par des entretiens (Beaud & Weber, 1998, p.176).

5.3.1. Les observations participantes

Ainsi, la première méthode que j'ai envisagée était l'observation participante, qui suppose « de prendre un rôle déjà existant dans la situation étudiée en même temps que l'on observe » (Arborio, 2007, p.29). Pour ma part, il s'agissait donc d'endosser le rôle de bénévole, qui me permettait de me faire « accepter comme observateur » sur le terrain (Arborio, 2007, p.30). Selon Lapassade, l'observation participante permet de « (...) saisir de l'intérieur les activités, des gens, leur vision du monde » (Lapassade, 2002, p.379). En effet, ma position de bénévole au sein des ADC était une position privilégiée pour saisir ce monde-là de l'intérieur : cela me permettait d'entrer en contact avec les bénévoles comme les bénéficiaires, et de glâner dans la conversation diverses informations comme leur âge, la raison de la visite, leur formation, leur situation de chômage, (etc).

A l'ADCN, j'ai effectué un jour d'observation directe et j'ai participé à 9 ateliers informatiques (dernières séances du SP 2021, ainsi que tout le SA 2022), où j'ai accompagné 16 personnes au total. Occupée pendant toute la durée (1h30) de l'atelier avec la personne autour de sa demande liée à la TN dans le cadre de sa recherche emploi, j'ai pu observer quelles étaient les demandes/problèmes concrets des personnes, quels étaient leurs gestes et manières d'approcher l'ordinateur ou le smartphone, leur évolution etc. Ceci a été complété par 3 heures d'observation directe de l'atelier informatique, ainsi que quelques échanges avec la responsable de l'atelier. J'ai aussi participé au repas des bénévoles au tout début, ainsi qu'à une sortie d'automne. A l'ADC de la Chaux-de-Fonds, j'ai mené 12 observations participantes, chacune d'une journée entière. Mes observations étaient en première ligne concentrées autour des usager.ère.s et leurs demandes, leur rapport à l'objet, les échanges entre les usager.ère.s et les bénévoles, ceux des usager.ère.s entre eux.elles et ceux des bénévoles entre elles. Lorsque je n'étais pas sollicitée, j'ai aussi pu faire de l'observation directe, laisser flotter mon attention sur les personnes, les lieux, les objets, les situations, (etc.) et observer le fonctionnement des espaces de l'ADC. J'ai également pris part au repas de Noël des bénévoles.

Cet outil de l'observation participante combine une double posture, en tension, à la fois d'immersion et de nécessaire distance, que j'ai pu expérimenter à certains moments. Concrètement, j'ai parfois eu de la difficulté à gérer la simultanéité de mon double rôle de bénévole et d'étudiante-chercheuse (l'activité d'observation) sur mes terrains ; par exemple, à l'atelier informatique de l'ADCN, il m'était malaisé de m'investir comme bénévole lors de la séance d'atelier, et en même temps d'observer : j'étais « plongée » dedans. Durant ces séances où j'étais sollicitée en continu, j'ai pu prendre quelques notes relatives à mes observations, mais je ne pouvais pas me déplacer et/ou regarder ce qui se passait ailleurs.

A l'ADC Chaux-de-Fonds, l'enjeu que j'ai rencontré était plutôt dans mon positionnement comme chercheuse sur le terrain par rapport aux autres bénévoles. Les liens que j'ai pu créer avec elles et les échanges qui en découlaient me paraissaient très valables pour affiner mes observations. Ainsi, pour ne pas rompre la fluidité des échanges, je rédigeais là aussi des notes après. C'est donc souvent une fois rentrée chez moi que je consignais mes observations dans un « cahier d'observation », mais ces notes étaient moins condensées, compréhensibles pour un lecteur extérieur (fieldnotes et headnotes, R. Sanjek). Les échanges réguliers avec ma directrice de mémoire me permettaient également de prendre du recul et de remettre en perspective mes impressions du terrain.

5.3.2. Les entretiens semi-directifs

Mes journées sur le terrain n'étaient pas vouées « seulement » à l'observation. Une partie était dédiée à repérer et entrer en contact avec des personnes pour mener des entretiens. En effet, je prévoyais de mener des entretiens semi-directifs auprès de personnes en recherche d'emploi, cette méthode permettant à la fois de recueillir la parole de l'enquêté.e sur les thèmes prévus selon un guide d'entretien, tout en donnant la possibilité à l'interviewé.e de parler de manière fluide, dans ses propres mots (Quivy & Van Campenhoudt, 2011). Ces entrevues approfondies devaient me permettre de recueillir des informations sur le parcours d'insertion et les usages des TN de personnes reliées entre elles par un contexte commun, celui des Associations pour la défense des chômeurs.

Pour constituer mon corpus d'enquêté.e.s, j'ai donc choisi des hommes et des femmes en recherche d'emploi, fréquentant les ADC. La sélection des profils s'est opérée en première ligne par rapport aux personnes que j'ai accompagnées lors d'une permanence ou d'un atelier informatique. D'une part, j'avais ainsi les moyens de me faire une première idée de leur niveau informatique, et d'avoir un accès à leurs gestes et postures

par rapport aux outils numériques, ce qui représentait un complément pertinent aux témoignages recueillis. D'autre part, je me suis aperçue qu'une forme de relation était souhaitable afin que les personnes acceptent de partager leur histoire avec moi.

Mon corpus d'entretien se compose de 9 usager.ère.s de l'une de ces deux associations, 3 hommes et 6 femmes, âgée.e.s de 23 à 59 ans, de diverses nationalités ; 4 sont des usager.ère.s de l'atelier informatique de l'ADCN, 5 sont usager.ère.s de l'ADC de la Chaux-de-Fonds. J'ai également mené un entretien avec la bénévole responsable de l'atelier informatique de l'ADCN. Les interviews ont eu lieu en principe dans les espaces des associations, dans un endroit calme un peu à l'écart, à l'exception de 2 entretiens qui ont eu lieu au domicile de la personne et 1 dans un café.

Les situations de recherche d'emploi de mes enquêté.e.s sont très différentes : des personnes inscrites à l'ORP, d'autres à l'aide sociale, une travaillant tout en cherchant un plus haut pourcentage ; des personnes migrantes, des personnes avec handicap (non rentières AI), etc. Bien que je me sois posée la question de cette diversité, de même que de l'opportunité ou non d'inclure des personnes concernées par un handicap (dans mon corpus parmi les mieux dotées en ressources, notamment de formation, malgré des parcours de précarité), j'ai fait le choix de n'écarter personne, et de rester au plus proche de la diversité de profils des DE qui fréquentent les ADC.

Enfin, il faut souligner que le petit nombre d'entretiens réalisés (dix) fait que ce n'est pas ici la représentativité qui est visée. En effet, il s'agit plutôt d'« assumer le caractère non représentatif de l'entretien » et de « faire confiance aux possibilités de cet instrument d'enquête à faire apparaître la cohérence d'attitudes et de conduites sociales, en inscrivant celles-ci dans une histoire ou une trajectoire à la fois personnelle et collective » (Beaud, 1996, p.233-234).

5.4. Codage des données et analyse

Mon analyse des données a déjà commencé lors de la transcription des entretiens, puisque j'ai déjà conçu mes premières interprétations dès ce moment.

Après avoir fini la moitié des transcriptions des entretiens, et tout en poursuivant celles des suivants, j'ai débuté le processus de codage systématique des données, à la fois guidée par ma question de recherche et mes sous-questions, mais aussi par ce que j'avais ressorti de saillant après une première comparaison des interviews. Durant cette période, où j'avais parfois l'impression de tourner en rond, j'ai eu des échanges avec ma directrice, qui m'ont permis d'avancer et de recadrer mon processus.

Finalement, je suis parvenue à coder mes données selon 5 champs principaux (comprenant chacun des sous-champs) :

1. Accès, usages généraux
2. Recherche d'emploi et TN, cyberadministration
3. Covid
4. ADC et empowerment
5. TN et parcours d'insertion

Sur la base du codage et d'une réflexion menée à partir de la littérature théorique, j'ai pu ensuite établir un premier plan de rédaction de mon analyse, que j'ai affinée au gré de la rédaction.

5.5. Respect des principes éthiques de la recherche

La recherche en sciences sociales qui implique la participation d'individus pose des questions éthiques. Par exemple, la situation d'entretien ou d'observation, quand bien même pratiquée à découvert, n'est pas symétrique, entre la position du.e de la chercheur.euse et celle des personnes enquêtées, illustrant le « caractère difficile de la posture ethnographique » (Cefaï & Costey, 2009). D'abord développés dans les sciences de la nature, il existe des principes éthiques de recherche en sciences sociales, de même que des principes de « consentement éclairé ». Comme le notent Cefaï et Costey « le consentement éclairé, écrit ou oral, a la vertu de rappeler à l'enquêteur ses responsabilités et ses droits à l'enquêté » (2009).

Afin que ce travail intègre les principes éthiques globaux de la recherche en sciences sociales, j'ai été particulièrement attentive à :

-respecter le principe de bienveillance envers les personnes impliquées dans ma recherche: il s'agit d'avoir à l'esprit les possibles implications de la récolte de données personnelles des enquêté.e.s et de leur utilisation dans le cadre de ce travail et de ne pas créer de conséquences négatives pour ces personnes.

-m'assurer du consentement éclairé des participant.e.s à la recherche : tant au moment de la demande d'un entretien qu'au moment de la récolte des données, j'ai informé les personnes (par oral ou par écrit) des buts de ma recherche, des conditions de respect de la sphère privée (anonymisation des noms, ou d'autres données susceptibles de les rendre reconnaissables), de l'utilisation et du stockage des informations, ainsi que de leur liberté

de ne pas répondre à mes questions et, jusqu'au moment du rendu, de décliner leur participation.

-Enfin, concernant le mode de restitution de mon travail aux enquêté.e.s, j'avais convenu de reprendre contact avec eux.elles avant le rendu final de mon travail pour leur faire un retour si ils.elles le souhaitaient. Toutefois, en raison de l'évolution défavorable de la pandémie au mois de janvier 2021, j'ai préféré reporter ces rencontres.

6. Présentation de l'analyse et des résultats

Dans ce chapitre d'analyse, l'objectif est, à l'aide des données des entretiens et d'apports théoriques, de répondre à ma question de recherche qui interrogeait les usages, les rôles, les représentations et les impacts des technologies numériques dans le parcours d'insertion de demandeur.euse.s d'emploi en situation précaire. Pour cela, cette section est divisée en 4 sous-chapitres. Les trois premières parties sont consacrées à l'analyse des usages des TN par les demandeur.euse.s d'emploi précaires : la partie 6.1 donne un aperçu de leurs usages en général, c'est-à-dire hors recherche d'emploi, la partie 6.2 est une analyse approfondie des usages dans le parcours d'insertion des DE, et la partie 6.3 décrit l'impact de la situation de confinement liée au Covid-19 sur ces usages. Enfin, la quatrième partie étudie, sous l'angle du développement du pouvoir d'agir et en articulant la réflexion autour du rôle des ADC, les différentes manières dont ces personnes se saisissent des TN dans leurs parcours d'insertion.

6.1. Un aperçu des usages des technologies numériques dans la sphère privée

Dans cette partie, j'analyse l'accès et les usages généraux des TN par les DE précaires enquêté.e.s ou rencontré.e.s sur le terrain, dans leur sphère privée (hors du champ de la recherche d'emploi). Elle est divisée en 4 sections.

6.1.1. Des parcours peu scolaires et des origines sociales modestes

Afin de parler des usages des TN des DE précaires, il est nécessaire d'introduire les parcours des personnes rencontrées. En effet, certains auteurs ont pointé l'existence de liens entre les inégalités sociales et les inégalités numériques. En particulier, tant l'éducation (VanDijk, 2017) que l'entourage social (Le Mentec, 2020) sont des facteurs importants d'inégalités lorsque l'on considère les usages numériques (davantage que l'âge ou le genre). Concernant les personnes interviewées, toutes et tous ont un parcours que l'on pourrait décrire comme « peu scolaire », la plupart n'ayant pas eu accès à une

formation^{xx} ; une situation qui s'explique notamment par différentes vulnérabilités dans leurs parcours de vie, comme la pauvreté, la migration, une atteinte à la santé ou, pour deux femmes, le fait d'avoir été maman jeune. Ainsi, la plupart des personnes n'ont pas bénéficié d'initiation à l'informatique, seules celles qui ont eu accès à une formation initiale ont profité dans ce cadre des cours d'informatique. Le cas de Brahim, lorsqu'il vivait au Maroc, illustre bien le rôle joué par les ressources financières (que ce soit pour la formation ou simplement la connexion) sur les possibilités d'accès au numérique :

« je n'avais pas les moyens. (...) parce qu'au Maroc c'était... des écoles privées hein. (...) ouais faut avoir des sous. (...) Au Maroc la connexion ça coûte, c'est beaucoup. A l'époque c'était beaucoup plus cher [qu'aujourd'hui] ».

L'entourage tant familial que social a une influence contrastée sur l'accès aux outils numériques : pour quatre femmes, dont l'une sollicite fréquemment l'aide de sa maman pour sa correspondance administrative et une autre décrit une forte solidarité de son cercle amical pour lui fournir des appareils de seconde main, l'entourage a un rôle de soutien, plus ou moins important selon les cas. Joël, dont le frère est ingénieur, bénéficie aussi ponctuellement de son soutien. Mais il y a des différences, puisque pour deux autres personnes, l'entourage a été décourageant : un homme dit avoir reçu « peu de soutien » de son ex-épouse qui possédait un ordinateur, tandis qu'une femme vivant avec un homme consultant régulièrement de la pornographie, explique que cela a eu un impact négatif sur sa perception de la TN :

« c'était impensable de l'utiliser dans ce sens que je l'ai connu au début. C'est dans ce sens que ça m'a pas donné l'envie d'aller plus loin (...) »

Enfin, Youri explique que dans le contexte de l'Algérie où il a grandi, le fait que les relations sociales, même professionnelles, se passaient préférentiellement par contact direct, n'a pas éveillé son intérêt pour ces technologies :

« [en Algérie] oui il y avait des cybercafés mais j'étais pas vraiment intéressé. Ça ne me disait rien parce que avant, chez nous, euh... tu vas boire un café, après, le serveur il te dit « ah le patron là il [a] du travail tu es intéressé ? » « oui d'accord » (...) comme ça, du bouche à oreille(...) ».

Malgré un contexte modeste économiquement et socialement, on constate que toutes les personnes interviewées ont, à des degrés divers, été en contact avec internet, l'ordinateur ou le smartphone.

6.1.2. Le smartphone : un dispositif multifonction à portée de toutes et tous ?

Toutes les personnes interviewées possèdent un smartphone. Même Joël qui se décrit comme ayant été « résistant » à cette technologie lorsqu'il était en apprentissage, s'y est mis finalement. Parmi les personnes du corpus, la diffusion du smartphone s'accompagne en général d'une bonne connexion par abonnement, à l'exception d'une jeune femme qui dispose d'une carte prépayée (et pas de connexion hors du wifi chez sa tante). Toutefois, on constate sur le terrain des ADC qu'il est fréquent de rencontrer des personnes qui ne peuvent pas se connecter hors de chez elles. L'accès à la connexion est un enjeu pour les publics précaires et on peut distinguer ceux.celles qui dépendent d'un wifi – parce qu'ils.elles détiennent une carte prépayée ou un abonnement internet limité – de ceux.celles qui ont une connexion continue :

« C'est surtout quand j'ai reçu l'ordi et reçu le téléphone avec internet car j'ai demandé une connexion (...) à bas prix mais qui soit bonne et c'est ça le jour où j'ai pu avoir le contrat abordable financièrement que j'ai pu me lancer. » (Sophie)

Le moment et le contexte de l'acquisition d'un smartphone sont variés, mais il n'est pas rare que cela soit lié au remplacement d'un téléphone « ancienne génération ». Ainsi, l'usage premier du smartphone, la communication, s'inscrit, comme le constate Jouet (2000), en continuité d'un usage passé (« généalogie des usages ») :

« Ben... j'ai un téléphone connecté... Depuis qu'ils existent je crois. J'avais 18-20 ans je crois je sais même pas en fait. Avant j'en avais un mais c'était un nokia tout simple à touches. » (Annabelle)

« Avant [j'avais] pas un smartphone, [c'était] un téléphone sans internet(...) » (Nura)

Comme technologie numérique, le smartphone offre davantage de possibilités qu'un téléphone. Il permet à son.son détenteur.trice de faire usage de divers applications et services numériques. C'est par ce biais que la majorité des personnes enquêtées ont été amenées à se saisir de l'outil internet, le smartphone constituant le premier (et parfois seul) dispositif permettant d'accéder à internet, comme pour Olga :

« J'ai pas d'ordinateur, donc tout ce que je fais c'est sur mon natel et voilà ».

6.1.3. L'ordinateur : une diffusion inégale

On le constate sur le terrain des deux Associations pour la défense des chômeurs, l'accès à l'ordinateur est bien moins répandu que celui du téléphone portable chez les DE précaires. En effet, bon nombre d'usager.ère.s fréquentent les ADC pour avoir accès à un ordinateur, ainsi qu'à des périphériques comme l'imprimante ou le scanner. La majorité des personnes ne possède pas d'ordinateur ; certaines en possèdent un mais il ne fonctionne plus et elles ne sont pas en mesure de le réparer. Parmi les personnes enquêtées, on constate des différences entre celles qui n'ont pas de formation diplômante, dont une partie ne possède pas d'ordinateur ni n'est en capacité d'en utiliser un, et celles qui bénéficient d'une formation, qui disposent toutes d'un ordinateur. Parmi les personnes sans formation, celles qui ne possèdent pas d'ordinateur évoquent principalement un coût trop élevé, comme Chiara, et/ou un intérêt faible comme Dolorès:

« Moi j'ai jamais [pris] un ordinateur car je sais quel est mon salaire, le salaire de ma mère et c'est pas beaucoup pour acheter une chose trop chère. C'est pas pour notre possibilité en Italie. ...[on a un] salaire comme ça (geste en bas) ». (Chiara)

« Si je l'ai pas [c'est] parce que j'ai pas de l'argent pour l'acheter, déjà ! et j'ai pas un vrai besoin, vous savez, toutes les petites choses que je fais, je peux très bien le faire... j'ai un téléphone de dernière génération donc je peux tout faire sur mon natel. » (Dolorès)

« J'en avais un mais euh... je l'utilisais pas plus que ça, voilà. Je l'utilisais surtout pour regarder des séries, il servait à pas grand-chose, quoi ». (Annabelle)

Parmi les personnes sans diplôme détenant un ordinateur, diverses situations et motivations d'acquisition sont évoquées : Brahim a acheté un ordinateur lorsqu'il était en emploi « pour les e-mails, pour le bureau » ; Youri a acheté un ordinateur au cours de son parcours d'insertion professionnelle ; enfin, Nura a acquis un ordinateur 6 mois après son arrivée en Suisse en tant que requérante d'asile, mais elle n'est pas en mesure de l'utiliser de manière autonome.

Les trois personnes au bénéfice d'une formation effectuée en Suisse possèdent toutes un ordinateur. Pour Diane, assistante médicale, sa formation a eu un impact direct sur sa décision de s'équiper :

« (...) c'est vraiment pendant la formation que j'ai (...) compris qu'il fallait que j'aie un ordi à la maison pour recevoir quelques cours si je n'étais pas au cours physiquement, euh...pour recevoir des mails (...) j'ai dû aller acheter un portable mais d'occasion ».

Malgré la diversité des situations, on peut souligner que la contrainte financière que représente l'achat d'un ordinateur est un dénominateur commun à toutes les personnes du corpus ; en effet, pour celles qui en détiennent un il s'agit d'un ordinateur d'occasion, souvent sans les périphériques tels que l'imprimante ou le scanner, et il est fréquent que la connexion de l'ordinateur soit partagée (avec le téléphone, plus rarement avec un.e voisin.e). Par ailleurs, on peut relever que l'acquisition de cet appareil est le plus souvent en lien avec un projet professionnel ou d'insertion.

6.1.4. Communiquer, s'informer, se distraire

L'un des principaux domaines d'usage du numérique parmi les personnes interviewées est « social » (Helsper, 2012, p.14), au travers en particulier des applications de communication, permettant d'être joignable et joindre tant par oral, par vidéo que par écrit (chat), pour garder le contact avec de la famille ou des amis sans autre coût que la connexion. C'est le cas de Youri, qui communique avec sa famille en Algérie via l'application Viber, qu'il a connue par des amis en Algérie et Whatsapp, ou Dolorès qui garde contact avec ses enfants et ses amis au Portugal et en Suisse par Whatsapp. Les plus jeunes, comme Annabelle qui utilise Whatsapp avec sa famille et ses amis, et Chiara, qui discute avec sa maman en Italie par Whatsapp, soulignent l'argument économique de cette application qui fonctionne avec une connexion internet :

« Ben Whatsapp c'est un peu les SMS(...). Avant il y avait les abonnements, les SMS étaient payants. [Maintenant] les gens utilisent Whatsapp c'est gratuit ça utilise la connexion internet. » (Annabelle)

« [j'utilise] Whatsapp oui parce qu'effectivement Whatsapp tu peux utiliser avec le wifi. » (Chiara)

Par ailleurs, j'ai pu observer lorsque j'aidais des usager.ère.s de l'ADC à utiliser et nettoyer leur boîte e-mail, que les sites de rencontre semblent également souvent

sollicités ; en effet, il était fréquent que je doive indiquer aux personnes comment supprimer les nombreux mails de notifications issus de ces sites.

Les personnes enquêtées, en particulier les plus jeunes, signalent également des usages à des fins de divertissement et de loisirs (Helsper, 2012, p.14). Annabelle et Chiara, qui signalent des temps de consultation élevés sur leurs smartphones, font usage de diverses applications :

*« Je l'ai tout le temps avec moi tout le temps dans les mains. (...) Je fais des jeux, j'aime bien faire des sudoku, ou bien j'ai un jeu de puzzle. J'ai aussi un jeu que j'aime bcp j'y joue tous les jours, ça s'appelle My café (...) »
(Annabelle)*

Pour Chiara, les applications de jeux ou des réseaux sociaux comme tiktok lui permettent de se détendre lorsqu'elle a « beaucoup de choses dans la tête » :

« Je pense que c'est un tic vraiment, une habitude. Tu arrives là, tu sais qu'il y a beaucoup de choses à regarder, qui [font] rigoler, qui [font] penser, des personnes qui expriment leurs propres opinions, c'est beaucoup de choses que je vais aller regarder. »

Le dernier domaine est le domaine économique, qui comprend, selon Helsper (2012, p.14), tant les ressources d'information et d'apprentissage, que le commerce et la finance. Les personnes disent utiliser internet pour trouver des informations générales, voire de formation. C'est le cas de Dolorès, qui dit utiliser google et youtube pour des recherches qui l'intéressent. De même, Chiara, Brahim et Youri, se servent d'internet pour l'apprentissage de la langue française, tandis qu'Annabelle y déniche des programmes éducatifs pour son fils. Par ailleurs, deux mamans d'enfants en âge scolaire sur trois utilisent l'application Pronote pour le suivi des contacts avec l'école. On peut souligner que la personne qui n'utilise pas cette application se montre très opposée à la présence des technologies numériques dans les relations entretenues avec l'institution scolaire :

« On m'a proposé que j'inscrive ma fille sur un site, mais j'ai dit non, j'ai prétexté que je n'arriverais pas à gérer pour faire de l'opposition parce que tous ces gens-là rentrent dans l'autoritarisme de l'Etat, l'administration à outrance, la justification à outrance, et ils oublient l'humain. (...) Donc si on

me dit un truc important qui concerne ma fille par ordinateur ça n'a pas de valeur vraie, d'action. »

Les outils numériques sont toutefois plus sporadiquement sollicités dans le domaine du commerce et des finances. Seul Youri effectue ses paiements en ligne, tandis que Sophie, qui a des problèmes de santé, achète régulièrement ses médicaments en ligne. En revanche, on peut mentionner différents non-usages dans ce domaine, comme Dolorès, qui dit craindre des « fraudes sur internet » ou Brahim qui garde les preuves de ses paiements :

« Je fais papier et s'ils veulent pas qu'ils me disent, hein. Moi je veux faire (...) Les factures je fais papier. Je vais direct. Même s'il y a [des frais] je paie. Je tiens au contact physique, je tiens à ça. » (Dolorès)

« En ligne c'est rare parce que j'aime bien garder (...) parce que comme les paiements j'ai toujours un duplicata comme j'ai besoin d'une facture je sais qu'elle est réglée ou pas. » (Brahim)

Dans le domaine administratif, bien que la prédominance de l'e-mail soit soulignée par plusieurs des enquêtés, on constate des disparités d'usage. Ainsi, si ce service revêt certains aspects pratiques pour Diane, qui se dit « maintenant à l'aise avec le système des mails » ou Annabelle, qui l'« utilise aujourd'hui pour contacter les services sociaux et son curateur », d'autres, comme Chiara ou Nura, cumulent des difficultés d'accès et de langue, et ne sont pas en mesure de l'utiliser.

« Parce que (...) toujours si j'ai envoyé la lettre, toutes les entreprises [elles] disent fais les mails, même la gérance et tout ça. Après si j'ai envoyé sur mon natel, toujours, ça n'a pas marché. » (Nura)

« Mais le mail je... mais quand même le natel c'est facile mais quand même sur le natel je dois faire autre chose pour envoyer, PDF et ces choses comme ça (tu sais pas faire ?) Non. » (Chiara).

Par ailleurs, j'ai pu constater qu'une partie des DE qui se servent de l'e-mail ponctuellement pour s'inscrire sur des sites internet, de rencontre ou des réseaux sociaux, ne sont pas pour autant nécessairement en mesure de s'en servir pour des démarches administratives. Au-delà de divers problèmes d'accès (techniques, matériels, organisationnels...), l'un des principaux obstacles est le rapport à l'écrit, dans le cas de personnes allophones, mais pas uniquement. Même lorsque ce sont des personnes de

langue maternelle française, rédiger un e-mail suppose, comme l'écrit Pasquier (2018) de « se sentir qualifié à prendre la parole ». Ainsi, une femme suisse rencontrée sur l'un de mes terrains, qui a grandi en foyers, fait régulièrement usage d'applications sur son smartphone pour ses paiements, mais se retrouve bloquée lorsqu'il s'agit de rédiger une demande administrative.

6.2. Les usages et les rôles des TN dans le parcours d'insertion des DE précaires

L'analyse des usages des technologies numériques dans le parcours d'insertion des demandeurs et demandeuses d'emploi précaires est une partie centrale de mon travail. Il s'agit d'examiner les usages et le rôle de la TN dans les relations avec l'administration et relativement à la recherche d'emploi. Cette partie est divisée en cinq sections : la première approfondit le rôle de la TN dans les rapports des DE avec l'administration du chômage ; la deuxième traite de la candidature électronique ; la troisième s'intéresse aux usages des plateformes de recherche d'emploi en ligne ; la quatrième section approfondit la question du non-usage ; enfin, la cinquième section s'intéresse à la manière dont la période de recherche d'emploi impacte le rapport à la TN des DE.

6.2.1. La dématérialisation de l'administration du chômage : un défi

Cette partie est divisée en deux sous-sections : l'inscription et le suivi. Dans la première, nous abordons certains aspects de la procédure d'inscription en ligne ; dans la seconde, nous analysons la relation avec le.la conseiller.ère et le rôle de celui.celle-ci dans les questions numériques.

Enjeux de l'inscription en ligne pour les DE précaires

Actuellement, les DE s'inscrivant au chômage sont fortement incité.e.s à effectuer leur inscription en ligne. Dans le canton de Neuchâtel, l'inscription, possible par Jobroom depuis le 1^{er} juillet 2021, est à faire, selon un document du Service de l'emploi, « prioritairement » par ce portail (Service de l'emploi, COVID-19 ORP/assurance-chômage, mesures exceptionnelles pour les demandeurs d'emploi dès le 1^{er} novembre 2021). Il en va de même pour la communication par e-mail (esprit « digital first ») ; ainsi, sur le courrier postal adressé à la personne en recherche d'emploi suite à sa demande d'inscription, il est indiqué expressément de transmettre les documents relatifs à l'inscription par e-mail, sans que ne soit mentionnée la possibilité de les remettre par courrier postal ou sur place au guichet pour les personnes sans accès informatique. De

même, le document accompagnant ce courrier, avec les informations pour l'accès à jobroom et portant le titre « transmission obligatoire de vos documents » - où ne figure nulle part la possibilité de transmettre les documents au guichet, pourrait laisser penser que l'utilisation de jobroom est obligatoire (fig. 3). Cependant, la possibilité de faire les démarches au guichet figure en petits caractères dans d'autres documents, rendant parfois les conditions peu compréhensibles. De même, bien que la formation e-learning exigée pour valider l'inscription soit obligatoire, les personnes qui ne sont pas en mesure de la faire peuvent se rendre sur place aux heures d'ouverture du service pour recevoir de l'aide du personnel administratif (information reçue par téléphone).

Figure 3 : Document joint à la confirmation d'inscription à l'ORP

ADC le 6.10.2011



ne.ch
RÉPUBLIQUE ET CANTON DE NEUCHÂTEL
SERVICE DE L'EMPLOI
OFFICE DU MARCHÉ DU TRAVAIL
ORP - PROEMPLOYES

TRANSMISSION OBLIGATOIRE DE VOS DOCUMENTS

www.Job-Room.ch

- ✓ Recherches d'emploi (chaque mois avant la fin du délai légal)
- ✓ Dossier de candidature (CV, lettres de motivation, diplômes et certificats de travail)
- ✓ Formulaire IPA (indication de la personne assurée)



Enregistrement Job-Room
<http://www.travail.swiss/enregistrement>
 No personnel login: YYYYYY

Vos avantages
 Grâce à l'utilisation du portail Job-Room :

- ✓ Un accès aux offres d'emploi en ligne dans toute la Suisse
- ✓ Un accès en exclusivité aux offres soumises à l'obligation d'annonce
- ✓ Un accès aux services en ligne :
 1. Gestion de vos recherches d'emploi et de votre dossier de candidature
 2. Transmission automatique de vos recherches d'emploi le 5 du mois suivant à votre conseiller-ère en personnel (pas de retard, pas d'oubli)
 3. Possibilité de remplir et transmettre de manière fiable et rapide l'IPA
 4. Gain de temps, déplacements limités et respect de l'environnement

Contrats de travail, lettres de licenciements et certificats médicaux
doc.orp@ne.ch

1. Uniquement des documents lisibles en PDF ou Word
2. Vos documents ne seront traités qu'après l'ouverture de votre dossier à l'ORP
3. Vous recevrez systématiquement un accusé de réception de notre système informatique que vous devez garder.

Parmi les enquêté.e.s enregistré.e.s à l'ORP, dont la plupart ont fait leur inscription de manière « mixte » en se rendant sur place pour certaines opérations, aucun.e n'a rencontré de difficultés particulières. Toutefois, on constate que la dématérialisation de la procédure d'inscription a pour conséquence d'augmenter le volume d'opérations numériques que les DE sont amené.e.s à effectuer :

« Avant quand je me suis inscrit au chômage, je devais aller là-bas, il y avait la dame tu donnais les papiers (...) et là ils m'ont envoyé un e-mail que je

dois répondre tout sur le computer (...) presque la moitié du travail je l'ai fait par internet. » (Youri)

Cette procédure requiert ainsi des DE d'avoir des compétences numériques et l'accès à des périphériques comme un scanner :

« Pour l'inscription c'est déjà la prise de tête quand t'as les documents papiers pis si en plus faut comprendre comment fonctionne le système du site tu te prends 2 fois la tête plus que ça. Il y a 25 documents ça m'a pris 2 semaines je crois... après si tu dois tout scanner... » (Joël)

Sur le terrain, on constate le besoin des personnes de se faire aider pour l'inscription, que ce soit pour scanner des documents ou pour réaliser la formation e-learning et le test la validant. Une partie d'entre elles, ayant de la peine à comprendre la langue et/ou n'étant pas utilisatrices de l'ordinateur, ne sont guère autonomes face à cette formation et la compléter nécessite un accompagnement soutenu. Ces personnes se trouvent démunies tant face à la machine qu'à la densité d'informations (hors ligne et) en ligne, et ont une grande peine à saisir et à effectuer ce qui est attendu d'elles.

Un autre exemple de problème que soulève la dématérialisation du processus d'inscription, pour les DE, est celui de l'indication ou non de l'adresse e-mail dans les formulaires. En effet, du point de vue de l'administration du chômage, dans le cas où la personne indique une adresse e-mail, il est attendu qu'elle consulte activement sa boîte et réponde aux e-mails relatifs à la procédure, sous peine de sanctions. Toutefois, comme on l'a vu au point précédent, bien qu'il soit courant pour les DE précaires de disposer d'une adresse e-mail, une partie non négligeable d'entre eux.elles ne sont pas en capacité d'en faire un usage autonome. Cette situation est arrivée à un usager de l'une des associations : cet assuré, qui avait indiqué son adresse e-mail sur un formulaire mais qui, dans les faits, n'utilisait pas l'e-mail, s'est vu infliger 17 jours de sanctions pour ne pas avoir donné suite aux demandes qui lui avaient été adressées par ce biais.

Le suivi par le.la conseiller.ère : pandémie et questions numériques

Une activité centrale des ORP sont les entretiens de conseil avec les DE. Or, en raison de la fermeture des ORP au public et des mesures de télétravail pour lutter contre la pandémie de Covid-19, les relations entre le.la DE et son.sa conseiller.ère ont dû s'adapter et se faire « à distance », c'est-à-dire par téléphone pour toutes les personnes du corpus.

Diane, qui « *souhaiterait que ce soit ouvert, et de pouvoir aller à la rencontre des gens* », a ressenti l'absence de contact personnalisé avec sa conseillère :

« Tout était comment dire... impersonnel... même avec les conseillers... jusqu'à aujourd'hui moi ma conseillère je l'ai pas vue depuis plus d'un an maintenant (...) Tous les entretiens se font par téléphone (...) un truc de dingue quoi. ».

Si, comme elle, les personnes interviewées sont parvenues en général à s'adapter, il faut garder à l'esprit, comme le souligne P. Chételat, chef de l'ORP-Jura, que le contact en présence est très important, en particulier avec certaines catégories de demandeurs et demandeuses d'emploi, par exemple dans la restauration ou le bâtiment, maîtrisant mal le français (Magazine Objectif Emploi, no 46, octobre 2020, p.4). Dans certaines rares situations rencontrées sur le terrain, j'ai également pu observer que, privées d'un soutien en présentiel, des personnes en grandes difficultés (problèmes de langue, difficultés financières, familiales et ou sociales) semblaient très désorientées dans leur recherche de travail. Avec ces personnes, dont le discours était parfois confus, la relation en présence semblait indispensable.

Pour Joël, qui souffre d'un trouble du spectre de l'autisme léger, cette communication à distance est particulièrement éprouvante. Voyant les mois défiler sans qu'un retour en présentiel ne soit envisagé, il a fait une demande à son ORP pour pouvoir rencontrer son conseiller à nouveau en présentiel. Devant la difficulté de sensibiliser ses interlocuteurs de l'ORP à son problème de santé, c'est finalement après une intervention auprès d'une ministre neuchâteloise « *parce que je sais qu'elle est sensibilisée à cette question* » qu'il est parvenu à obtenir une dérogation pour des entretiens en présentiel. Le cas de Joël, militant de longue date et s'exprimant avec aisance, est une exception. Bien qu'actuellement le site du Service de l'emploi de Neuchâtel indique que « à la demande expresse » des DE, les entretiens peuvent à nouveau avoir lieu dans les locaux (site internet du Service de l'emploi, canton de Neuchâtel, consulté en décembre 2021), on peut présumer que certain.e.s DE particulièrement vulnérables, pas en mesure de formuler une telle demande, n'ont pas d'autre choix que de « faire avec » cette relation à distance, dont la prolongation dans le temps augmente les possibles conséquences néfastes.

Un autre point concerne l'accompagnement des DE à l'ORP par rapport aux ressources numériques. Bien que les DE interviewé.e.s connaissent l'existence de l'outil Jobroom et

que la plupart disent l'utiliser pour la recherche d'emploi, les diverses potentialités de cet outil (pour communiquer et transmettre des documents aux ORP ou encore à la caisse de chômage) semblent largement méconnues. Seules deux personnes ont déclaré connaître cette fonctionnalité, et se sentir en mesure de l'utiliser. Pour Joël « *c'est à force d'aller à l'ORP et que les portes étaient fermées que la secrétaire a fini par me dire ouais sur internet y'a un truc allez voir* ». Quant à être en mesure de l'utiliser, c'est par son frère informaticien, qu'il a appris :

« euh j'ai pas compris tout de suite quoi. C'est mon frère qui était au chômage l'année passée...il m'a expliqué par téléphone. Avec le Covid et le fait qu'une fois sur deux la porte est fermée, t'as pas envie de te prendre la tête. Ben quand t'as compris comment ça marche c'est pratique. Maintenant je fais même depuis 2 mois euh... la feuille pour la caisse de chômage. (...) »

Diane dit pour sa part avoir appris toute seule, en cherchant :

« euff....aidée je sais pas trop. Disons que j'ai appris moi-même plus tard. J'ai compris après plus tard toute seule. En allant chercher, en disant « ah ben tiens en allant sur cet onglet ça me permet de faire ça ». C'est comme ça que j'ai fini par comprendre le fonctionnement de jobroom. »

Ainsi, les personnes puisent dans un apprentissage privé pour gagner des compétences utiles pour les démarches cyber-administratives et d'insertion.

Ceci nous permet de revenir brièvement au rôle (et limites) de l'accompagnement des DE à l'ORP en matière numérique. Le rôle du/de la conseiller.ère ORP est d'accompagner la personne au retour à l'emploi, avec un suivi de conseil et des outils tels que les mesures du marché du travail, notamment. Si les DE sont parfois envoyé.e.s suivre un cours informatique, cette décision du/de la conseiller.ère est sous-ordonnée à la réinsertion, et dépend du diagnostic du chômage posé par le/la professionnel.le. Ainsi, les aspects de maîtrise des technologies numériques et de cyberadministration ne font en principe pas partie de son mandat (émission radio, 2015). D'ailleurs, le/la conseiller.ère n'est pas forcément perçu.e comme une ressource de soutien pour ce type de questions par les DE, à l'image de Youri, qui s'adresse « spontanément » à l'ADC et non à son conseiller pour ses difficultés numériques :

« A vrai dire moi j'ai même pas pensé à ça (demander au conseiller) c'est pas question que j'ai peur ou honte c'est pas ça c'est que spontanément j'ai un truc, tac, je viens ici (ndlr : l'association). Mon conseiller je le vois, je fais mes recherches, (...) lui il regarde quelque chose pour moi, par exemple s'il peut me placer, faire une formation en informatique ou tout ça (...). »

Ainsi, lorsqu'il y a des questions en lien avec l'utilisation des TN en relation avec l'administration du chômage, ce sont les collaborateur.trice.s administratif.ve.s qui y répondent, comme dans l'exemple de Joël, et comme cela m'a été confirmé par téléphone à l'ORP.

Il semble d'ailleurs n'être pas rare que les ORP redirigent les personnes en difficultés vers d'autres structures, comme les Associations pour la défense des chômeurs, certain.e.s usager.ère.s affirmant être venu.e.s sur conseil « du chômage ». La question se pose alors de la dotation en ressources et des limites de ces associations vers lesquelles sont orientées les personnes les plus en difficultés, pour leur accompagnement.

Après l'étape de l'inscription, les DE ne sont pas encore au bout de leurs efforts. Aux points suivants, nous abordons en détail les enjeux de la TN dans la recherche d'emploi pour ce public.

6.2.2. Le dossier de candidature électronique

Aujourd'hui, le standard d'un dossier de candidature est une lettre de motivation et un CV rédigés à l'ordinateur, accompagnés de copies ou de scans des attestations de travail et des diplômes (standard ORP, boîtes d'intérim, etc.). Par ailleurs, la pratique de l'envoi par internet du dossier de candidature à l'employeur a tendance à se généraliser. Ainsi, pour accéder à un emploi, le dossier de candidature et son envoi constituent une « étape sélective » dans la mesure où, si la postulation ne respecte pas ces règles, le dossier peut être d'emblée écarté par l'employeur. Or, tant pour faire le dossier de candidature que pour l'envoyer par voie digitale, diverses compétences sont mobilisées, que nous considérons ci-après.

Les personnes interviewées ont déclaré avoir été informées de différentes manières de la nécessité de constituer un dossier de candidature. Pour la plupart, cela s'est fait par le biais d'une institution, le chômage, une association d'aide au migrant.e.s, dans le cadre de leur première formation, (etc.), ou, parfois, par des connaissances. En général, ces

personnes ont aussi été orientées vers une structure qui pouvait les aider à rédiger un CV et une lettre de motivation, comme le fait l'ADC. Pour une personne, qui n'avait pas eu connaissance de ce qu'est un CV dans son pays d'origine, c'est par son employeur qu'elle l'a su :

*« Elle [la patronne] (...) m'a dit oui ici tu dois faire le CV. Ok c'est quoi ?
toi tout le travail que tu as fait, [tu vas l']écrire et c'est ça. »*

La plupart des personnes qui viennent pour la première fois à l'ADC arrivent en général avec la demande de réaliser un CV et/ou une lettre de motivation. La tâche terminée, elles requièrent des copies papier ou parfois qu'on les leur envoie par e-mail. Il est rare qu'elles possèdent une clé USB pour conserver ces documents. Si le stockage du dossier (sur une clé USB ou sur le téléphone par ex.) est donc l'une des premières conditions, requérant des compétences organisationnelles pour que la personne soit en mesure d'accéder à son dossier de manière autonome, cette nécessité de stockage est rarement mise en œuvre spontanément par les personnes, l'association gardant en principe en mémoire leurs dossiers.

Désormais, l'envoi de la candidature électronique a tendance à se généraliser, la plupart des annonces suggérant ou demandant que le dossier soit envoyé par e-mail. A l'exception de certaines petites entreprises, voire de certains métiers, il est rare aujourd'hui que le courrier postal soit encore de rigueur. Par ailleurs, même dans les emplois dits « informels », comme des services à la personne auprès de privés, disposer d'un e-mail constitue un avantage, voire même, selon Dolorès, qui cherche une place de travail comme accompagnante auprès de personnes âgées, une obligation :

« Ah je suis obligée, je donne mon mail, donc s'il y a quelqu'un qui me cherche par mail, je vois mes mails. (Il y a des gens qui vous ont contactée par e-mail ?) Des gens, des gens... normalement les fils. Les parents ils [l']utilisent pas non plus.»

Or, comme on l'a vu, il n'est pas rare de rencontrer des DE qui ne sont pas en mesure de se servir de leur boîte e-mail de manière autonome. En outre, transmettre une candidature par e-mail suppose d'être en capacité d'importer des documents et de les joindre à l'e-mail, soit des compétences instrumentales, ainsi que copier-coller ou rédiger un court texte d'accompagnement, soit des compétences rédactionnelles. Pour les

personnes manquant d'assurance à l'écrit, le texte s'avère souvent être un obstacle, d'autant plus que le soulignement en rouge des erreurs d'orthographe par le programme de traitement de texte tend à les stresser, voire à les bloquer. Il faut toutefois relever que pour certain.e.s, cet outil orthographique peut s'avérer une aide, à l'image de Dolorès, de langue maternelle portugaise, qui utilise avec une grande aisance et de manière stratégique la fonction de « saisie prédictive » de son smartphone pour écrire de courts e-mails presque sans erreur.

On constate donc qu'il existe parmi les DE précaires un très large panel d'attitudes par rapport à l'envoi électronique. Il y a d'une part ceux.celles qui ont pu suivre la tendance et se sont adapté.e.s, comme Joël : *« A l'époque je faisais, jusqu'il y a quelques années, encore tout par courrier postal. Maintenant c'est rarissime qu'ils demandent de postuler comme ça. (...) ça arrive une fois par année, maintenant quasiment. Je me suis mis à la boîte mail. »* Ces personnes, qui se servent en principe de leur appareil privé, ont tendance à considérer que ce mode d'envoi est « plus pratique » que par la poste.

D'autre part, il y a ceux.celles qui, pour faire face aux difficultés qu'ils.elles rencontrent et/ou à leurs craintes de commettre des erreurs, soit sollicitent de l'aide pour finaliser l'envoi, soit continuent à privilégier le courrier postal, comme par exemple Annabelle :

« (...) ben je trouve compliqué parce que j'ai l'habitude de faire par papier pis tout à coup faut faire en ligne, (...) faut aller chercher le fichier pour le mettre dans jobup, non ! t'écris t'envoie c'est bon c'est fait ! (...) si c'est pour faire des gaffes... par exemple, une fois, fallait que j'envoie un truc à mon curateur, j'ai envoyé le mail mais j'ai oublié la pièce jointe. Donc je me dis si je fais en ligne je vais oublier d'envoyer un truc(...), tandis que papier je vois tout ce qu'il y a sous les yeux pis je sais que j'envoie tout. »

Cette première étape de la constitution et de l'envoi du dossier électronique est une étape clé, car elle requiert à la fois des compétences organisationnelles et des compétences instrumentales permettant de s'engager dans le numérique. Au point suivant, on s'intéressera à la recherche d'emploi en ligne, qui mobilise d'autres types de compétences.

6.2.3. Les plateformes d'emploi : exigences et déceptions

Internet a changé la manière de chercher des offres d'emploi et d'entrer en contact avec les employeurs. Aujourd'hui, les bourses à l'emploi, les plateformes d'emploi en ligne et les sites web des entreprises constituent un vaste vivier d'offres. Ainsi, il est fréquent que les DE, y compris précaires, soient amené.e.s à consulter internet dans le cadre de leurs recherches (via jobroom ou des plateformes telles que jobup, indeed, etc.). C'est le cas de Dolorès, qui dit s'être inscrite sur 3 ou 4 de ces sites, encouragée par son entourage:

« Des amis, des conseillers, tout le monde qui disent il faut s'inscrire ; vous cherchez, il faut vous inscrire [à] tout ce qui est un moyen de trouver (...) »

Toutefois, la recherche d'offres d'emploi sur internet représente une série d'obstacles à surmonter pour un public précaire et/ou éloigné du numérique. Si cette recherche peut sembler facile du point de vue d'un.e usager.ère régulier.ère des TN, cet usage des plateformes numériques suppose en réalité un cumul de compétences, en particulier celles dites « structurelles ou informationnelles » qui nécessitent de savoir notamment « comment chercher l'information en ligne, comment la sélectionner parmi une offre surabondante, (...) comment en évaluer la qualité (...) » (Brotcorne & Valenduc 2009, pp.53-54). Enfin, seulement une minorité de personnes sont en capacité de faire réellement un usage « stratégique » de ces plateformes, qui suppose d'« utiliser l'information de manière proactive, (...) et (...) prendre des décisions en vue d'agir sur son environnement professionnel et personnel » (Brotcorne & Valenduc, 2009, p.54). Pour illustrer cela, prenons le cas de Nura, qui a suivi l'atelier informatique : Nura fréquente l'atelier informatique pour la seconde fois, munie de son propre ordinateur, de seconde main. Bien qu'elle n'ait jamais suivi de cours informatique, j'ai constaté lors du premier atelier que Nura comprend rapidement les fonctions « instrumentales » de l'ordinateur, et arrive à s'en saisir. Lors du deuxième atelier, nous décidons d'aborder la recherche d'emploi en ligne, et je lui montre les sites internet jobup et indeed. Durant l'heure qui suit, je me rends compte que, au-delà de la compréhension de la structure du site, de la navigation sur le site et sur les liens (etc.), ainsi que du temps à comprendre le contenu de l'offre, l'une des plus grandes difficultés pour Nura est de repérer et sélectionner les offres correspondant à son profil, et d'écarter celles qui ne correspondent pas. Si Nura parvient assez bien à naviguer sur le site, un appui soutenu lui est nécessaire pour parvenir à mettre en lien son parcours et ses compétences avec des descriptions

d'offres, pour choisir celles qui lui donneront le plus de chances de décrocher un emploi. Autrement dit, au-delà de la somme des compétences nécessaires pour être en capacité de maîtriser la recherche, cela ne signifie pas encore être en mesure de faire un usage stratégique de ces plateformes, qui suppose des compétences en termes de recherche d'emploi.

Même lorsque les DE précaires maîtrisent globalement la recherche d'emploi en ligne, ce n'est en général pas la fin de leur peine. En effet, l'abondance d'offres disponibles sur internet - qui suscite de nouveaux espoirs pour trouver un travail - en même temps que le constat d'une inadéquation entre les exigences de la majorité de ces offres et leur profil peu qualifié, peut avoir un impact déstabilisant :

« Des fois tu vois des offres de travail, après, ils exigent la voiture, le permis, [d'avoir] travaillé 3-4 ans, et [de] très bonnes connaissances en informatique, ça (...) on zappe, on zappe, on zappe. Après on tombe sur une, ça va 'vous avez fait une formation similaire tatati euh... il y a pas de très grandes exigences (...) vous maîtrisez un peu l'informatique...' d'accord, ça j'envoie. » (Youri)

Annabelle, pour sa part, lorsqu'elle explique avoir renoncé à utiliser jobup, l'attribue principalement à son trait de caractère :

« J'ai regardé une fois sur jobup j'avais envoyé une lettre ils m'ont jamais répondu alors j'ai dit ben tant pis voilà j'arrête. Donc j'ai abandonné (...) voilà. Je suis pas persévérante (...). » (Annabelle)

Enfin, lorsqu'il s'agit d'emplois du secteur domestique chez des privés (nettoyages, garde d'enfants, accompagnement de personnes âgées etc.), métiers dans lesquels les femmes peu qualifiées sont surreprésentées, ce type d'annonce est rarement publié sur les sites les plus connus (comme jobroom, jobup, etc). Or, s'il existe quelques sites spécialisés dans les annonces de privé.e.s pour ce type de travaux, les DE sont le plus souvent laissé.e.s à eux.elles-mêmes pour les trouver, comme l'indique Dolorès, à qui j'ai demandé si elle avait été conseillée sur le genre de sites à consulter :

[ils n'ont] pas vraiment [dit] faites ça ou ci ou celle-là ou celle-là non. Vous cherchez du travail il faut vous inscrire sur les agences (...) »

Dans ces conditions, où les ressources sociales peuvent s'avérer précieuses pour accéder à l'information, on peut penser que les personnes plus isolées sont celles qui présentent également un fort risque de ne pas être bien orientées.

6.2.4. Des différents types de non-usages

Dans cette partie, nous allons nous intéresser et analyser plus en détail quelques situations de non-usages des TN par les personnes rencontrées, en questionnant les raisons de ce renoncement et/ou de cet éloignement. Je développerai ici trois exemples :

La première situation concerne l'un des enquêtés, qui explique avoir renoncé à postuler via des plateformes en ligne, depuis qu'il a appris (lors d'un cours du chômage) que les dossiers saisis par ces plateformes sont triés par des logiciels de recrutement. Ces algorithmes et leur sélection pointue ne lui donnant guère de chance en raison de son parcours atypique, dit-il, il explique préférer ne pas postuler :

« j'ai pas un parcours classique et je sais que ça formate avec des algorithmes. (...) c'est vrai je pense qu'ils sélectionnent des mots clés qui sont repérés par l'algorithme et ça trie déjà en deux catégories (...). Ben moi je le fais pas, je cherche autre chose. Non, parce que je sais que j'aurai pas le mot clé qu'il faut (...). Même si le boulot est intéressant je serai desservi par l'algorithme et j'ai pas envie de ça. Mais alors. Je rate peut-être des occasions, mais j'assume(...) ». » (Joël)

Ce non-usage me semble intéressant à deux égards : premièrement, il illustre ce que Granjon a pointé comme « le non-usage comme un acte de résistance plus ou moins actif », ici en l'occurrence à ce qui est perçu comme une technologie aux mécanismes opaques et discriminants. On pourrait également relier ce non-usage à ce que Granjon qualifie comme une « sorte de protection vis-à-vis de formes d'humiliation qui pourraient surgir de la mobilisation d'outils techniques » (Granjon, cité par Kellner et al, 2010). En effet, selon cette interprétation, le non-usage permettrait ici de contourner des expériences de rejet de la candidature, ainsi qu'en fournir une explication « rationalisante » : « *Avant le cours je le faisais, et pis j'avais très peu de retour. (...) ça a éclairé mon expérience à posteriori (...).* » (Joël)

Un autre cas est celui des plateformes d'emploi des grandes entreprises, très peu utilisées par les DE rencontrés.e.s. Pourtant, lorsqu'aujourd'hui un.e DE envoie une offre spontanée

à une entreprise horlogère de la région, par exemple, il est fréquent qu'il.elle reçoive son dossier en retour avec l'indication de postuler directement via leur site (pour une prise en considération de la candidature). L'expérience d'une des DE que j'ai accompagnée lors de sa tentative de chercher un emploi sur le site d'une marque horlogère suisse très populaire, illustre certaines difficultés qui peuvent se poser aux DE sur des plateformes de ces entreprises internationales. En effet, l'onglet « carrière » du site s'ouvre sur des annonces d'emploi aux Etats-Unis, tandis que pour accéder aux annonces suisses, il faut utiliser l'outil de recherche par mots-clés. Si cela peut paraître anodin pour un public familiarisé au contexte de l'entreprise multinationale et maîtrisant tant le français que l'anglais, ce « *design* » s'avère contre-intuitif pour des personnes qui limitent leur recherche d'emploi à leur canton d'habitation. De même, parmi les offres, dont les titres et la description mobilisent fréquemment un vocabulaire marketing/managérial truffé d'anglicismes, le nombre d'annonces correspondant à des profils peu qualifiés et/ou sans expérience y est quasiment nul (postes peu qualifiés probablement en sous-traitance).

Le troisième cas concerne le réseau professionnel LinkedIn, là encore quasiment pas utilisé par les personnes rencontrées. Si quelques-un.e.s d'entre eux.elles en ont entendu parler, ils.elles « ne savent pas à quoi ça sert ». Pour ceux.celles qui ont essayé, l'expérience est teintée de perplexité. C'est le cas de Youri, à propos des visites qu'il reçoit sur ce site de la part d'inconnu.e.s :

« Ca je comprends rien. Je me suis inscrit mais je vous jure je comprends rien de ça. Je me suis inscrit oui. Après je reçois quelqu'un qui [me]rend visite, après, je vois c'est qui qui a regardé ? Moi je [le] connais pas ! » (Youri)

Il serait intéressant de se pencher sur la notion de réseautage, qui est au cœur de cette technologie, et du sens qu'elle peut incarner pour un DE précaire. Par exemple, on pourrait se demander ce que signifie cette notion pour une personne éloignée de l'emploi depuis un moment, avec un cercle social restreint.

Enfin, concernant LinkedIn, tant les propos de Youri que ceux de Joël dénotent une perception de clivage de classe sociale:

« Ben linkedin c'est pas fait pour les ouvriers d'usine quoi (...). Pourtant, les annonces, t'as plâtrier t'as (...) employé d'horlogerie, ce genre de trucs (...) en fait, ils devraient adapter aussi le truc, pour simplifier pour les gens qui ont un profil plus... moins diplômé. (...) Parce qu'il y a vite beaucoup de

diplômes, beaucoup de trucs alors peut-être que le gars il a pas de diplôme du tout (...) Ouais c'est pas fait pour ces gens, c'est dommage. » (Joël)

On le voit, l'analyse et l'interprétation de situations de non-usages sous d'autres facettes que le manque de compétences peut être riche. Dans une certaine mesure, elle permet également d'interroger des « rapports de domination qui (...) sont souvent renforcés par les TIC » (Broca, 2012).

6.2.5. La recherche d'emploi, un moment particulier par rapport aux TN

Le chômage représente un moment particulier dans le parcours de vie des personnes précaires interviewées, mais aussi dans leur parcours numérique. Pour tous et toutes, le fait de passer à un statut de demandeur.euse d'emploi a impliqué la confrontation avec des difficultés liées aux technologies numériques, une intensification de leurs usages des TN (très présentes aux différentes étapes du parcours d'insertion), et de nouveaux usages. Devant la présence quasi incontournable des technologies numériques dans leurs démarches d'insertion, les personnes font face à une « obligation de maîtrise » (Mazet, 2017), qui implique de leur part une adaptation.

Ainsi Dolorès, qui s'est trouvée pour la première fois au chômage à 59 ans, et fréquente l'atelier informatique, explique être obligée de se former aux outils numériques :

« Oui oui j'ai appris, (...) parce que je savais pas. [avant] Je faisais pas de recherche de travail, j'avais pas besoin. J'ai dû commencer à apprendre de nouveau quelque chose juste quand je me suis trouvée au chômage pour pouvoir faire des recherches sur internet. J'avais jamais fait avant, j'avais pas besoin. Je travaillais, j'avais pas besoin (rire) ».

Youri, pour la première fois confronté à un ordinateur lorsqu'il a été au chômage, exprime à la fois la nouvelle « norme » de recherche d'emploi en Suisse qu'il a dû intégrer, sa représentation d'alors des technologies numériques (« un mirage ») et la façon dont ses démarches de recherche d'emploi l'ont confronté à son manque de compétences numériques :

« Quand je me suis inscrit au chômage, c'est vrai que des fois j'allais sur le téléphone. Mais après pour mettre le CV je sais pas comment faire... parce qu'avec la clé USB c'est plus facile (de) faire tout ça à enregistrer... Ici j'arrive pas à trouver tout ça (...) parce que comme c'est arrivé pour moi

c'est un mirage. (...) c'était flou... je sais pas c'est quoi ça. Parce qu'avant il y a les gens qui venaient frapper à la porte tu viens travailler, ouais d'accord je viens. »

Enfin, Diane témoigne également de la manière dont elle a adapté ses usages numériques lorsqu'elle s'est trouvée au chômage en Suisse :

« En France y'avait des périodes où tu pouvais faire ta lettre de motivation manuelle et pis ça passait bien. Une fois que je suis arrivée ici j'ai vu que non, plus possible du tout. Fallait tout faire de manière informatisée. Donc c'était une nouvelle habitude que je devais avoir. (...) »

Ainsi, pour une partie des personnes précaires rencontrées, le passage à un statut de demandeur.euse d'emploi a impliqué de nouveaux besoins en matière de TN. Tous.toutes ont également été amené.e.s à solliciter de l'aide auprès de l'ADC ou parfois de proches pour mettre à jour leur dossier, se saisir d'un outil, d'un appareil, (etc.), dans le cadre de leur démarche d'insertion.

Au point suivant, nous analysons brièvement l'impact que la pandémie du Covid-19 a eu sur les usages des TN des personnes interviewées.

6.3. L'impact de la pandémie de Covid-19 sur les usages des TN

Nous avons vu plus haut que la fermeture des ORP en raison de la pandémie de Covid-19 a impliqué pour les DE l'arrêt des rendez-vous en présentiel avec leurs conseiller.ère.s et le passage à des entretiens téléphoniques. Par rapport aux technologies numériques, quel a été l'impact des mesures liées au Covid-19 et à la situation de confinement sur les usages des personnes que j'ai interviewées ?

Pour toutes les personnes, cette période de confinement a eu pour conséquence une augmentation de leurs usages généraux des TN, comme Annabelle (distraction) ou Brahim (plus d'échanges sur Skype avec ses parents au Maroc). Cependant, à l'exception de Joël, qui suivait une formation à ce moment et qui a dû installer un logiciel de visioconférence (zoom) pour la poursuivre, aucune des personnes ne rapporte avoir dû intégrer la maîtrise d'un outil numérique supplémentaire en raison de cette situation.

Dans le domaine de la recherche d'emploi, la situation est contrastée. On observe d'une part, que des changements ont été perçus. Ainsi, Diane constate s'être « *retrouvée à faire plus d'informatique (...)* » :

« [Et] puis le fait qu'après il n'y avait plus de relations humaines alors qu'avant on pouvait se déplacer, déposer des CV un peu partout mais alors là pendant cette période, rien. »

On peut également mentionner le rôle incitatif de l'ADCN à l'autonomisation des DE par la mise à disposition de supports techniques. C'est le cas de la vente de clés USB, qui a connu une augmentation avec le confinement, comme en témoigne la bénévole responsable de l'atelier informatique :

« Parce que (...) on a dû fermer, c'était quand même chouette de pouvoir leur dire qu'on pouvait copier leur CV, leur lettre de motivation, puis qu'ils pouvaient tout d'un coup s'approcher d'un voisin, d'un ami pour se faire aider. Mais du coup maintenant on leur rappelle aussi (...) que ça leur permet d'avoir ces documents au cas où .» (Carolina)

Cependant, pour d'autres, les changements (augmentation) résultant de la pandémie ne sont pas perçus comme saillants par rapport à d'autres défis rencontrés en matière numérique, en particulier le chômage :

« Euh... J'ai utilisé un peu plus parce que voilà. C'était le moment où j'ai appris à faire tout ça par mail, à répondre, à m'inscrire dans ces agences. Donc ça m'a apporté dans le sens que ça m'a apporté un peu plus (...) mais tout a été lié à mon [ndlr : perte de] travail. » (Dolorès)

« Quand il y a eu confinement c'était fermé (...). Mais la pandémie est arrivée [au même moment] que j'ai progressé un peu dans l'informatique c'est venu en même temps alors... » (Youri)

Ainsi, pour ces deux personnes qui se sont trouvées au chômage à ce moment, l'impact que leur statut de DE a eu sur leurs usages du numérique a été ressenti au moins aussi fortement que celui des restrictions liées au Covid-19.

Enfin, Nura, met en balance la situation par rapport aux TN lors des mesures liées au Covid-19 avec la situation « en général », où la contrainte de la technologie numérique est déjà très présente:

« Non c'est pas ça seulement, c'est (...) tout le monde, toujours a utilisé l'ordinateur. Même à l'école (...) [c'est] toujours avec l'e-mail (...) Avant c'est toujours avec le papier [qu'] ils ont donné, (...) ils ont envoyé comme ça, maintenant [tout] a changé. »

Mon échantillon d'entretiens témoigne d'une diversité d'usages et de perceptions des technologies numériques par les demandeur.euse.s d'emploi dans le contexte de la pandémie de Covid-19. Alors que la crise du Covid a fait apparaître au grand jour la persistance d'inégalités numériques, il serait intéressant de mener une recherche plus approfondie sur la manière dont ce public a vécu cette période en relation à la TN notamment.

Après avoir vu que les DE font face à un besoin accru des technologies numériques, en particulier lors de leur passage au statut de demandeur.euse d'emploi, nous verrons au point suivant quel accompagnement les Associations pour la défense des chômeurs peuvent offrir à ces personnes.

6.4. Les demandeur.euse.s d'emploi et les ADC à l'heure du numérique

Cette partie s'intéresse à la mobilisation des ressources des demandeur.euse.s d'emploi et à leur développement du pouvoir d'agir en contexte numérique. Tandis que la première section fait un rappel des ressources qui favorisent l'accès aux TN et les met en lien avec le public des DE précaires dans une perspective du pouvoir d'agir, les points suivants concernent l'ADC Chaux-de-Fonds et l'ADCN comme lieux de développement du pouvoir d'agir de ce public.

6.4.1. Les ressources des DE précaires par rapport aux technologies numériques

Bien que les DE n'ont pas d'influence sur la situation de chômage et leur parcours de formation, ils et elles ont cependant aussi des ressources et, sous certaines conditions, la possibilité de développer leur agentivité, au sens de leur capacité à agir en tant qu'acteur.trice.s de leur vie. Pour rappel, selon Brotcorne et Valenduc (2009, pp.50-51), il existe trois types de ressources essentielles pour l'accès aux TN :

-Premièrement, les compétences cognitives (discutées au point 6.2 notamment), mais aussi le fait d'« oser faire », à l'image de Diane qui a appris à utiliser Jobroom seule, ou de Youri qui a installé lui-même les programmes de son ordinateur.

-Deuxièmement, il s'agit de l'intérêt ou du sentiment d'utilité de se servir des TN pour en retirer un avantage : cet intérêt peut évoluer au fil des expériences de la vie, et prendre

différentes formes (par ex. le besoin dans la vie quotidienne, pour atteindre un objectif, ou par curiosité, etc.). Il est aussi lié aux représentations que les individus ont des TN, qui font dire à Diane, par exemple, que « *dans le monde d'aujourd'hui, sans ordinateur, tu ne peux rien faire* » ou à Nura que « *maintenant (...) [tout] a changé, tout est sur internet. C'est [pour] ça moi je [suis] plus intéressée.* »

-Enfin, la troisième ressource est le « support social pour faire face aux difficultés et développer des usages (...) » (p.51) : ce peut être l'entourage, mais aussi l'environnement (par ex. les institutions, les écoles, la gratuité ou non, etc.) ou le fait d'oser demander de l'aide, comme l'illustrent les propos de Diane: « *Je sais que si un jour faudra (...)intégrer [ndlr : excel] je vais aller m'adresser à des personnes qui savent faire. C'est comme ça que je vais apprendre.* » Ces ressources sociales jouent un rôle crucial dans l'apprentissage des technologies numériques.

Pour les personnes rencontrées, les Associations pour la défense des chômeurs représentent leur principale ressource sociale. En effet, comme on l'a vu, ces structures fournissent à un tout-public de DE à Neuchâtel et à La Chaux-de-Fonds un espace d'accueil répondant à leur besoins numériques notamment.

6.4.2. Les ADC, lieux de développement du pouvoir d'agir numérique ?

Un espace capacitant par rapport au numérique

Les personnes que j'ai interviewées se sont présentées la toute première fois à l'Association pour la défense des chômeurs orientées par une connaissance, avec l'objectif d'être aidées bénévolement à la rédaction d'un CV ou d'une lettre de motivation, comme pour Dolorès :

« Quand je suis arrivée ici c'est la première institution qui m'a aidée... que j'ai connue. Je me souviens pas trop mais aussi pour faire un CV au début. (...) C'étaient des amis qui m'ont indiqué là pour qu'ils puissent m'aider à faire un CV. »

Par la suite, elles reviennent lorsqu'elles ont soit une nouvelle demande de soutien, soit la nécessité d'utiliser le matériel informatique :

« (...) je viens ici par exemple des fois pour envoyer un dossier (...) après des fois c'est mieux d'avoir la lettre de motivation alors je viens ici pour écrire la lettre après j'envoie. (...) » (Brahim)

D'autres DE font usage de manière autonome, ou avec le soutien ponctuel de bénévoles, des ordinateurs en libre-accès pour mener leurs recherches, imprimer un document, etc.

Les bénévoles qui accompagnent les usager.ère.s pour la rédaction du CV ou de la lettre de motivation sont de plus en plus sollicitées pour des questions numériques, comme l'inscription au chômage en ligne. Lors des permanences, il est fréquent qu'elles effectuent les démarches pour/à la place des usager.ère.s, en particulier lorsque ceux.celles-ci rencontrent d'importantes difficultés. Pour les usager.ère.s, ce soutien s'avère capacitant, puisqu'ils ou elles repartent avec ce qu'il leur faut pour réaliser leurs recherches, répondre aux demandes du chômage, etc. J'ai pu constater que, alors que certain.e.s usager.ère.s s'en remettent complètement aux bénévoles, dans une posture de « délégation complète » par rapport à la TN, d'autres observent et s'informent, manifestant davantage leur intérêt, dans une posture d' « investissement », même limité. Il y a donc différentes manières, pour les usager.ère.s, d'investir la ressource qu'est l'ADC.

Importance des bénévoles dans le contexte social de l'ADC

En plus du soutien à la recherche d'emploi, le rôle social de l'ADC est également souligné par les DE rencontrés.e.s :

« Je préfère nettement venir ici que rester devant mon ordi à la maison il y a personne quoi (rire). Le petit il est à la crèche jusqu'au soir donc euh. ouais j'ai besoin de voir du monde d'échanger pis même on m'aide ici aussi quand je viens pour mes propres recherches perso (...). » (Diane)

« Alors même s'il marche à la maison [ndlr : l'ordinateur], je viens un petit moment. Parce que j'aime bien le contact. (...)» (Brahim)

Des différents entretiens que j'ai menés, il ressort en général que le contact avec les bénévoles joue un rôle important aux yeux des usager.ère rencontrés.e.s. Les bénévoles, en très grande majorité des femmes, sont ainsi décrites comme « sympas » et « bienveillantes » et les usager.ère.s apprécient la proximité, l'absence de hiérarchie et le cadre non jugeant. Face aux situations difficiles vécues par les usager.ère.s, on peut aussi penser qu'elles représentent, ainsi que l'ADC, une forme de stabilité.

En revanche, les liens qu'ils ou elles entretiennent avec les autres usager.ère.s ne sont guère évoqués. Sur le terrain également, on peut constater que les interactions entre usager.ère.s fréquentant les ADC demeurent limitées, peut-être du fait de l'hétérogénéité du public intéressé. D'ailleurs, lorsque quelques usagers.ère.s de l'ADCN ont souhaité créer un groupe d'entraide pendant la pandémie, face à leur difficulté à se solidariser, il a fallu pour fonctionner que ce groupe soit animé par une bénévole.

6.4.3. Prendre place devant l'ordinateur : l'atelier informatique de l'ADCN

L'atelier informatique de l'ADCN a été créé à la demande d'usager.ère.s en 2014. Il fonctionne en binômes composés d'un.e usager.ère et d'un.e bénévole qui effectuent un travail orienté selon la demande du/de la participant.e, avec ses propres outils numériques lorsqu'il.elle en a. Il a pour but que les usager.ère.s de l'association n'ayant jamais utilisé la TN ou n'ayant pas accès à un cours puissent acquérir des compétences de base. Dans cet atelier informatique les bénévoles veillent à ce que l'usager.ère soit aux commandes de l'ordinateur, et ont une posture d'accompagnement :

« Je leur explique qu'on a des ateliers que ce ne sont pas des cours, que c'est une personne avec une personne, (...) que c'est à leur rythme avec leur vocabulaire à leur niveau et que l'idée c'est qu'ils ont le temps en fait d'apprendre. » (Carolina, bénévole responsable de l'atelier)

En les incitant à se saisir de l'outil numérique et en apportant des réponses aux questions que se posent les usager.ère.s, cette atelier favorise l'acquisition de différentes compétences de base instrumentales ou informationnelles, ainsi qu'une représentation positive des TN. Le binôme se veut aussi être un espace d'échange et de réception des vécus des usager.ère.s (importance de l'écoute).

L'accompagnement en binôme permet d'identifier au fur et à mesure les obstacles qui se présentent lors des différentes manipulations et d'aider la personne à s'ajuster et à réagir aux difficultés qu'elle rencontre. Ainsi, il peut constituer pour elle l'occasion de dépasser certains blocages ou obstacles dans ses usages de la technologie numérique :

« tout contact avec internet ça peut m'aider. (...) Toutes ces petites choses peuvent m'aider donc (...) ce petit contact même si c'est pas... ça a pas été une formation d'informatique. Tous les contacts tous les... de me mettre à l'aise un peu plus même, de pouvoir moi-même... voyez [elle montre les

gestes de haut en bas], toucher les touches (rires). C'est comme si j'étais bloquée, voyez, comme si je veux pas je veux pas faire, pourtant c'est écrit à suivre tac tac, mais c'est comme si j'ai une barrière. » (Dolorès)

Cet apprentissage qui s'adapte au rythme et au niveau de la personne permet aussi de transmettre des petites astuces pratiques – par exemple la possibilité de créer sur le smartphone un dossier pour classer les documents de candidature - qui leur font gagner en confiance et en efficacité. Youri, qui a suivi un cours Migros, insiste sur la complémentarité des ateliers informatiques :

« le cours ici c'est complémentaire. Mais le cours Migros c'est vraiment... j'ai acquis quelque chose. Après par exemple des fois il y a quelque chose que j'oublie ici pour me rappeler aussi des trucs comme ça que j'ai pas appris là-bas, la dame [bénévole] elle m'a expliqué c'était vraiment bien, et aussi pour pratiquer. Sinon on oublie. La pratique oui, après ça devient comme un jeu d'enfant. »

On constate ainsi que certaines personnes aidées ont développé ou renforcé rapidement des compétences de base. D'une séance à l'autre, elles ont gagné en assurance dans le maniement de l'ordinateur, se sont mises à conserver leur mot de passe dans un endroit où elles le retrouvaient, et à se munir d'une clé USB avec leur dossier pour la recherche d'emploi. On observe également que de simples fonctionnalités permettent parfois de faciliter grandement certains usages, à l'image de cet homme qui a pu rapidement pallier à ses lacunes rédactionnelles lorsqu'il a pris connaissance de la fonction de « saisie prédictive » sur l'e-mail de son smartphone : « c'est fastoche ! »

Parfois, cet atelier a aussi contribué à ouvrir la possibilité de participer à un cours privé. C'est le cas de Youri, qui a suivi durant la pause de l'été un cours informatique. Parallèlement au progrès en outils numériques, s'accroissait aussi sa confiance en ses capacités. D'ailleurs, sur la fin de mes observations, il participera même à quelques ateliers en tant que bénévole. J'ai pu constater qu'il investissait les ressources de l'ADC de manière créative par rapport à la TN.

Aujourd'hui, Youri sollicite ponctuellement le soutien des bénévoles pour des aspects de rédaction en français, mais il utilise désormais l'ordinateur et les logiciels de manière autonome :

« (...) hier le chômage m'a dit de rectifier mon CV alors je suis venu ici et la dame je lui dis est-ce que vous pourriez écrire mon paragraphe (...) ? Et maintenant, je l'ai enregistré, la prochaine fois, je vais voir un peu ce paragraphe et j'essaye peut-être de le mettre directement ou de le modifier par exemple si quelqu'un m'appelle par téléphone (...). Des fois j'essaie de changer les formules pour que ce soit un peu créatif. »

En guise de synthèse, nous pouvons souligner que, ouvertes à toutes personnes en recherche d'emploi, libres de venir en fonction de leurs besoins, et offrant la gratuité des prestations, les Associations pour la défense des chômeurs du canton de Neuchâtel représentent donc de véritables lieux « capacitants » pour les publics précarisés. Par la spécificité de fournir un accompagnement bénévole aux usages des technologies numériques pour la recherche d'emploi, elles permettent le développement et le renforcement du pouvoir d'agir numérique des demandeurs et des demandeuses d'emploi.

7. Partie de discussion des résultats

Ce dernier chapitre a pour objectif de présenter et discuter certains des résultats obtenus par l'analyse des entretiens et du travail d'observation, en les mettant en perspective avec les écrits présentés dans le cadre théorique et en convoquant plus particulièrement différent.e.s auteur.e.s sur les inégalités sociales et numériques. Cette discussion permettra également d'affiner les réponses à notre question de recherche. Pour cela, ce chapitre est divisé en 4 parties intitulées « un accès très inégal » ; « des usages poussés par un 'devoir d'agir' dans la recherche d'emploi » ; « des technologies numériques entre inégalités et développement du pouvoir d'agir » et « l'appropriation de la TN, un aspect dynamique du parcours d'insertion ».

7.1.1. Un accès très inégal

Les DE précaires interviewé.e.s ont tous.toutes un accès à internet depuis un téléphone connecté personnel, parfois un ordinateur. Ceci correspond au constat formulé par Van Dijk (2013, p.44) selon lequel, si à son apparition, internet a été utilisé par les couches les plus éduquées, avec la popularisation d'internet, les personnes d'origine socio-économiques plus modestes se sont mises à utiliser davantage internet dans leurs loisirs que les personnes disposant d'une situation socio-économique aisée : « When the technology began to diffuse through society more widely, the motivation to obtain the

digital media increased quickly. » (Van Dijk, 2017, p.4). Les représentations ont aussi changé et, aujourd'hui, une grande partie des DE rencontrée.e.s estime que la TN est indispensable ou ne s'imaginerait pas vivre sans.

Toutefois, il s'agit de se garder d'une image trop uniforme de l'accès que donnerait le fait que tous les DE interviewé.e.s disposent d'un téléphone portable connecté car, si l'on s'en réfère à Brotcorne : « derrière la progression des taux d'équipement se cachent des disparités plus subtiles relatives à la qualité de cet accès. » (Brotcorne, 2019, p.143). En effet, nous avons vu que, d'une part, des disparités subsistent relativement à la qualité de l'accès, ainsi qu'au type de connexion. De même, le type de support matériel peut également limiter les usages : par exemple, les personnes rapportent des difficultés de manipulation en raison de la petitesse de l'écran du smartphone. Quant à l'ordinateur, lorsque les personnes en ont, il s'agit de matériel d'occasion dont la qualité varie, souvent sans périphériques. A propos de l'acquisition d'un ordinateur, on constate des différences d'accès entre les personnes diplômées et celles qui ne le sont pas. Les couches moins dotées ne peuvent pas se permettre financièrement un tel achat, parfois aussi, elles ne le jugent pas utile. Cependant, ce faible intérêt pour une TN peut éventuellement dénoter un manque de compétences, comme l'écrit Van Dijk, (2017) « obtaining physical access makes non sense when people are not able to use the technology ».

D'autre part, concernant l'accès, Brotcorne (2019, p.143) souligne l'importance de « l'autonomie d'usage », qu'elle définit comme le degré de liberté à disposition dans les usages. Or, les personnes interviewées, qui n'ont en majorité pas eu accès à des cours en informatique, ont fait un apprentissage d'internet et du smartphone similaire à celui que décrit Pasquier, en l'occurrence, « ils ont dû apprendre seuls, sans avoir besoin d'une quelconque maîtrise de la bureautique et sans forcément passer par un ordinateur » (Pasquier 2018, p.13).

Ayant appris par eux-mêmes ou parfois aidés par des connaissances, ces personnes se débrouillent avec les applications qui leur sont familières, mais se trouvent rapidement en difficulté pour un usage autonome de fonctionnalités plus étendues, par exemple l'e-mail, ou qui leur sont nouvelles. De même, certain.e.s DE possèdent un ordinateur, mais ne sont pas en mesure d'en faire usage. Leur désir de se former a été concrétisé par l'acquisition de cet outil, mais n'a pas été poursuivi. S'il y a différentes raisons à cela, on peut pointer notamment la difficulté rencontrée par certaines personnes à convertir leurs ressources en capacités. Alors que l'ordinateur est vu comme une manière d'avoir accès à l'instruction, pour autant, la seule possession d'un équipement ne suffit pas à actualiser

les potentialités de l'outil, comme le rappelle Granjon : « s'équiper équivaut de fait à une promesse (notamment de reconnaissance sociale) qui ne donne pas un accès direct à des biens ou avantages concrets, mais seulement à la *possibilité* d'accéder à ces derniers, possibilité qui est indexée à la réalité des dispositions et sens pratiques de chacun. Aussi, pour ceux qui ne disposent pas des aptitudes, compétences et appétences nécessaires à l'exploitation de cette '*chance* qui leur est offerte', les potentiels de l'informatique ne peuvent s'actualiser en de réels avantages » (Granjon, 2009, p.25).

Enfin, il faut souligner l'importance des ressources sociales pour les personnes interviewées, qui influencent tant leur acceptation (représentation) de la TN, leurs possibilités d'équipement que celles d'en faire usage. Pour les personnes interviewées, il s'agit de soutiens issus du cercle familial ou amical, mais aussi de celui qu'ils trouvent aux ADC, comme nous l'avons vu.

7.1.2. Des usages poussés par un « devoir d'agir »^{xxi} dans la recherche d'emploi

Les DE interviewé.e.s font des usages généraux des TN prioritairement distractifs, souvent limités à la sphère privée, qui rappellent ceux des publics populaires étudiés par Pasquier (2018). Toutefois, à la différence des publics populaires décrits par Pasquier (2018, p.96), les personnes interviewées font peu usage d'outils comme les applications bancaires sur smartphone, ou les achats en ligne. De même, leurs usages témoignent de peu de « transferts » (Boboc et Metzger, 2009) entre sphère privée (usages distractifs) et sphère « professionnelle » (usages administratifs, de recherche d'emploi, etc.). Si les usages privés favorisent la prise en main de l'outil smartphone et une certaine faculté à exploiter des contenus, celle-ci reste assez limitée, même parmi les utilisatrices les plus jeunes du corpus, rejoignant en cela les propos de Brotcorne : « la bonne disposition des jeunes à l'égard des environnements numériques n'entraîne pas pour autant de grandes habilités à les exploiter » (Brotcorne, 2019, p.142). Les pratiques des personnes rencontrées sont ainsi peu converties en des effets avantageux sur le capital ou les ressources, ce qui les place du mauvais côté d'une disparité d'usage (« usage gap ») décrite par Van Dijk : « some sections of the population will more frequently use the serious applications with the high advantageous effects on capital and resources, while other section will use the entertainment applications with nor, or very little, advantageous effects on capital and resources. » (cf. Van Dijk 2013 p.43-44).

Ces inégalités d'usages se manifestent de manière très forte dans les domaines du chômage et de la recherche d'emploi, pour lesquels les DE précaires font face à une « obligation de maîtrise » (Mazet, 2017). En effet, leur statut de personne en recherche d'emploi les confronte à la nécessité de nouvelles pratiques, comme les services en ligne de l'administration du chômage et pour la recherche d'emploi. Or, ce public est peu armé face aux compétences multiples qu'exigent des actions comme l'inscription et la transmission de documents en ligne au chômage, la rédaction et la transmission du dossier de candidature par e-mail, ou la recherche d'offres d'emploi en ligne, etc. Ainsi, toutes les personnes interviewées ont eu besoin, pour faire usage de la TN dans leur parcours d'insertion, d'une aide extérieure, plus ou moins intensive. Outre un défaut de compétences numériques, on peut aussi pointer que les difficultés d'usages de ce public dépendent aussi du niveau de complexité des technologies en question, ce que rappelle van Dijk : « When a technology is experienced to be complex, expensive, multifaced (multimedia) and leading to problems of accessibility and usability this will increase access problem in general (...) » (Van Dijk, 2013, p.34). C'est le cas par exemple du Jobroom, dont l'utilisation par les personnes rencontrées se limite à la recherche d'emploi, mais qui n'est presque jamais mobilisé comme service en ligne auprès de l'administration du chômage. Il s'agit également de ne pas négliger les déceptions faisant suite à l'effort d'usage des outils numériques pour la recherche d'emploi, liées à la discrédence entre les attentes des DE face à une pléthore d'offres et le constat de la rareté d'offres correspondant à leur profil, et leur impact, ce qui fait écho au constat émis par le sociologue Granjon rappelant que « pour la fraction la plus démunie culturellement, les usages de l'informatique connectée qu'elle met en œuvre n'actualisent que rarement les opportunités sociales, culturelles et relationnelles tant espérées. L'expérience qu'ils font des TIC s'accompagne de « sentiments susceptibles de (leur) révéler que certaines formes de reconnaissance sociale (leur) sont refusées (...) » (Granjon, 2009, p.39).

Enfin, certaines situations de non-usages décrites par les personnes interviewées invitent à prendre de la distance avec une explication uniquement pensée en termes de défaut de compétences et/ou de problème situé seulement du côté des personnes, pour s'interroger sur les inégalités produites par les dispositifs eux-mêmes et notamment par les dispositifs de recherche d'emploi ainsi que les réseaux sociaux professionnels, de type LinkedIn, cela a été dit, jugés comme excluants, voire discriminants par les personnes rencontrées. En effet, on peut présumer que certaines technologies de recrutement ont été conçues avec,

en tête, un.e internaute diplômé.e ou détenteur.trice d'une expérience pointue, mobile, doté.e en capitaux culturels - bien davantage qu'un.e DE en situation de vulnérabilité. Ainsi, il s'agirait d'aborder ce non-usage également dans la perspective d'interroger le « script » (Akrich, 1992, p.206) de ces technologies, du point de vue des rapports de pouvoir sociaux notamment.

7.1.3. Des usages des TN entre inégalités et développement du pouvoir d'agir

Dans cette troisième partie, il s'agit de faire un état des lieux des résultats de ma recherche sous l'angle des inégalités numériques, entendues pas uniquement au sens de « différences », mais sous l'angle de possibles injustices ou discriminations pouvant en résulter (Granjon, 2009 ; Brotcorne & Valenduc 2009). En effet, comme l'a montré Van Dijk, les inégalités numériques engendrent une participation inégale à la société (Van Dijk, 2013). On peut ainsi s'interroger sur ce qu'il en est plus spécifiquement de l'impact des disparités numériques sur la participation des DE précaires au marché de l'emploi, et de l'octroi de prestations sociales.

Dans le domaine de l'administration du chômage, l'augmentation des procédures en ligne provoquent des difficultés non négligeables pour les usager.ère.s peu ou pas autonomes. Bien qu'il soit encore possible d'effectuer la plupart des démarches physiquement, nos observations ont montré que ceci n'est pas systématiquement indiqué sur les documents et certaines démarches en ligne sont obligatoires, comme le e-learning. Loin de représenter une facilitation et un allègement des démarches, pour beaucoup de demandeur.euse.s d'emploi précaires, remplir ces exigences mobilise un temps plus important que d'aller au guichet, et nécessite de trouver du soutien. Par ailleurs, il arrive que des sanctions du chômage soient liées directement au manque de compétences numériques des DE. Ce constat illustre bien la « double peine » (Alberola et al., 2017, p.1), que représente la dématérialisation des services sociaux, pour les publics de DE précaires, dont une partie peut être qualifiée comme « éloignée du numérique », et qui dépendent de ces prestations pour assurer leur subsistance. De plus, les mesures de confinement liées à la pandémie et la tendance à l'augmentation du télétravail ou de formes de travail hybrides, y compris dans les services sociaux, tend à invisibiliser la réalité de bénéficiaires de prestations n'ayant pas ou peu d'accès aux technologies numériques, de même qu'à fragiliser leur recours aux prestations et leur participation aux interactions sociales.

Alors que « Les opportunités offertes par internet modifient radicalement les possibilités d'accès aux ressources (...) la télécommunication démultiplie les possibilités d'accès » (Beauchamps, 2009, p.12), les inégalités numériques peuvent renforcer une inégale participation au marché de l'emploi, puisqu'une partie des DE peu ou pas autonomes par rapport aux technologies numériques n'ont tout simplement pas accès aux offres qui se trouvent uniquement en ligne. Par ailleurs, l'utilisation plus fréquente, depuis le début des mesures liées à la pandémie de Covid 19, d'outils de communication en ligne comme zoom ou teams par certains recruteurs pour des entretiens d'emploi peut aussi s'avérer discriminante pour ces personnes, alors même que les compétences informatiques ne figurent pas comme un prérequis dans l'offre. Enfin, il n'est pas rare que la maîtrise des compétences numériques de base figure dans les offres d'emploi parmi les compétences attendues ou souhaitées, y compris pour des métiers d'ouvrier.ère.s.

Toutefois, si les inégalités numériques des chômeur.euse.s se muent fréquemment en désavantages réels dans leurs parcours d'insertion, d'un autre côté, il ne s'agit pas non plus d'idéaliser les chances des DE précaires ayant accès aux offres d'emploi en ligne. En effet, les attentes que suscitent parmi les personnes interviewées la démultiplication des offres qu'apporte internet ne se concrétisent pas forcément par des résultats en termes d'intégration au marché du travail, d'autres facteurs (âge, formation, maîtrise de langue, etc.) entrant probablement en ligne de compte. En regard de cela, on peut se demander, si des profils correspondant peu aux descriptions des offres, avec des CV lacunaires ou cumulant des travaux de manœuvre effectués à l'étranger, ne sont pas désavantagés par les processus de recrutement online, qui supposent l'uniformisation, voire la dépersonnalisation, des profils et de la sélection. Là encore, cela renvoie à la question de savoir si et de quelle manière les disparités d'accès à internet résultent en des inégalités d'accès au marché du travail.

Malgré ces constats de possibles injustices résultant des inégalités numériques des DE précaires, il s'agit toutefois d'évoquer également les éventuelles créations d'opportunités pouvant surgir de la confrontation de disparités numériques avec les exigences de la recherche d'un travail. Comme on l'a vu, poussée par une « obligation de maîtrise » (Mazet 2017) ou un « devoir d'agir » (Le Mentec, 2020), une partie de ces personnes est amenée à solliciter de l'aide et du soutien dans ses démarches numériques. Or, parmi celles-ci, il arrive que certaines convertissent ces ressources de soutien en compétences numériques propres, ou en un renforcement de ces compétences. Chez des personnes

interviewées, cet apprentissage est ensuite appliqué non seulement dans la recherche d'emploi, mais aussi dans d'autres usages, comme administratifs, ou informationnels. Ce constat confirme une réalité décrite par Granjon concernant les milieux populaires, à savoir qu'il « existe des cas où l'investissement dans l'informatique connectée peut déboucher sur quelques rétributions symboliques, matérielles (...) et l'acquisition d'un genre nouveau de capital spécifique (...) » (Granjon, 2009, p.36).

Ainsi, l'impact des technologies numériques sur les parcours d'insertion des DE précaires peut renforcer les inégalités sociales, mais il peut parfois également induire une « bifurcation », comme on le développe au point suivant, en permettant l'intégration de capitaux pouvant profiter à une meilleure intégration sociale et à leur projet d'insertion en général.

7.1.4. L'appropriation de la TN, un aspect dynamique du parcours d'insertion

Dans les modèles qui conceptualisent les inégalités sociales et les inégalités numériques, ainsi que leurs articulations, la possibilité d'un moment de rupture/bifurcation d'avec une certaine inéluctabilité de la reproduction de ces inégalités pose un défi, comme le constate Helsper, à propos de son propre modèle : « le modèle des champs correspondants est conservateur car il prédit que le manque d'une ressource hors ligne entraînera un désavantage dans la ressource numérique correspondante, ce qui implique un cycle d'exclusion qui se perpétue » (Helsper, 2012 p.19).

Cette remarque pourrait aussi s'appliquer au modèle « Resources and Appropriation Theory » de Van Dijk, où la possibilité d'une « bifurcation » par rapport au processus circulaire des inégalités est difficile à conceptualiser.

Pointant le problème, Helsper émet toutefois l'hypothèse de la possibilité d'une « inclusion élevée dans d'autres ressources » pouvant expliquer « un accès et des compétences accrues, des attitudes positives et une inclusion numérique 'contre toute attente' » (p.19). « Si une personne dispose de faibles ressources économiques hors ligne, mais de ressources économiques numériques élevées, cela pourrait s'expliquer par certaines ressources individuelles (...) ou sociales (...) qui réduisent les obstacles à l'accès, aux attitudes ou aux compétences » (Helsper, 2012, p.19).

Pour sa part, Van Dijk souligne l'importance des ressources sociales lorsqu'il écrit que « most digital skills are not the result of computer courses, but of learning through practice in particular social user environments » (2013, p.41). Toutefois, le chercheur

pointe des obstacles méthodologiques à évaluer le rôle et l'impact de celles-ci dans l'acquisition des compétences (Van Dijk, 2013, p.41).

Or, comme le rappelaient Brotcorne et Valenduc (2009, p.55) « les individus s'approprient plus ou moins les TIC, au gré des circonstances, des besoins et des compétences qu'elles impliquent. » Ainsi, l'appropriation des TN n'est pas statique, et s'apparente à « un processus itératif », ce qu'ont confirmé nos données.

En effet, comme nous avons pu le constater, pour les DE précaires interviewé.e.s, le chômage – et notamment l'entrée dans ce dispositif - est l'une des circonstances qui impacte l'appropriation de leurs usages des TN. A ce moment, lorsque les DE interviewé.e.s font face à des obstacles d'accès aux outils numériques pour leur recherche d'emploi, l'ADC représente une ressource sociale cruciale qu'ils ou elles mobilisent au gré de leurs besoins en matière d'accès et d'usage des technologies numériques. Les personnes, grâce à l'ADC, sont ainsi d'avantage en mesure d'agir sur les contraintes leur empêchant l'accès au numérique. Pour ce public peu formé, la ressource sociale que représente l'ADC s'apparente à un « facteur de conversion » (Sen) de leurs ressources en capacités numériques. Permettant de dépasser des obstacles, elle contribue à étendre leur agentivité et représente, dans une perspective du développement du pouvoir d'agir, un facteur producteur de capacités. Celui-ci, dépendant étroitement de la trajectoire des individus (des « circonstances »), est donc également dynamique. Cela suggère que sous certaines conditions (ici les ressources sociales), les personnes précaires en difficultés numériques ne sont pas inévitablement acculées aux inégalités numériques, et que leur appropriation des TN est susceptible d'évoluer dans le temps, au fil de leur parcours.

Mon travail, qui analyse la période de la recherche d'emploi comme un moment où les DE précaires sont amené.e.s à solliciter d'« autres ressources », permet de mettre en lumière comment celles-ci peuvent éventuellement favoriser, selon l'expression de Helsper « une inclusion numérique contre toute attente » (Helsper, 2012, p. 19). Dans une certaine mesure, il donne à voir l'un de ces « environnement sociaux d'usages » (« particular social user environments ») (Van Dijk, 2013, p.41) et comment les personnes s'approprient ou non la TN à travers la pratique liée à cet environnement.

8. Conclusion

Dans cette conclusion, je présente une brève synthèse mettant en évidence mon interprétation des résultats généraux de ce travail. Dans une deuxième partie, je mettrai

en perspective comment ces résultats s'inscrivent dans une réflexion sur les enjeux du travail social et leur intérêt pour les travailleur.euse.s sociaux.ales. Enfin, je terminerai par une partie suggérant quelques pistes d'ouvertures et de déploiements possibles à partir de ce travail.

8.1. Synthèse des résultats

Je développe ici quatre résultats que mon travail d'analyse de mes données sur les usages, les rôles, les représentations et les impacts des technologies numériques dans le parcours d'insertion de demandeur.euse.s d'emploi précaires a permis de mettre en évidence :

8.1.1. Un accès qui se généralise, mais des usages clivés

Les demandeurs et demandeuses d'emploi en situation de précarité que j'ai interviewé.e.s sont toutes et tous utilisateur.trice.s d'internet et d'un smartphone. Ils.elles ont appris à manier ces technologies seul.e.s ou avec l'aide de leur entourage, et n'ont, pour la plupart, pas bénéficié d'une formation en informatique. Les usages qu'ils.elles font dans la vie quotidienne concernent avant tout la sphère privée (sociale, personnelle). Dans le domaine de leur insertion, comme l'inscription au chômage et la recherche d'emploi, seule une minorité serait en mesure d'en faire un usage autonome, mais ces personnes estiment tout de même très important le soutien ponctuel qu'elles trouvent à l'ADC. Au-delà des lacunes de compétences instrumentales, informationnelles, ou stratégiques, la complexité des plateformes et des interfaces de recherche d'emploi, ainsi que le « script » d'usage inscrit dans ces technologies sont autant de barrières supplémentaires, tant concrètes que symboliques, pour ce public.

Si donc l'accès aux technologies numériques se popularise, les usages qu'en font les DE d'emploi précaires que j'ai rencontré.e.s restent très clivés entre ceux relevant de la sphère privée, spontanément investis par les personnes par choix, et ceux relevant de la sphère « économique »/ « professionnelle » (dont font partie les activités de recherche d'emploi), où ils et elles s'engagent en général plutôt par contrainte.

8.1.2. Les structures : ressources et limites face au numérique

La dématérialisation des processus du chômage et de la recherche d'emploi est un défi pour les demandeur.euse.s d'emploi en situation de précarité. Toutes les personnes rencontrées constatent une augmentation de leurs besoins d'accès aux TN, et ce dès le moment de l'inscription au chômage. Il serait ainsi important de se demander comment l'administration du chômage organise son processus de dématérialisation en

regard des publics que ses services accompagnent. Par rapport aux usages administratifs directement liés au chômage et à l'accès aux prestations, j'ai pu relever l'existence d'une sorte d'« angle mort » dans la question du soutien fourni par l'ORP à ses usager.ère.s en matière numérique. En cas de difficultés, les assuré.e.s s'en sortent en grande partie avec leurs ressources privées ou alors, dans certains cas, avec l'aide des personnes de l'accueil administratif qui leur proposent de faire leurs démarches sur la borne de recherche. Enfin, certaines personnes (probablement celles qui sont vues comme présentant d'importantes difficultés) sont orientées par l'ORP vers l'ADC pour bénéficier d'un soutien. On constate également que les assuré.e.s ne considèrent pas non plus l'ORP comme un lieu pour exprimer ces difficultés. Ainsi, on peut se demander dans quelle mesure cet « angle mort » du chômage contribue à reporter la charge du soutien des DE précaires par rapport à la dématérialisation de l'administration notamment sur d'autres associations, peu pourvues en ressources, comme les Associations pour la défense des chômeurs.

8.1.3. Le chômage : entre confrontation et opportunité/bifurcation

La recherche d'emploi est un moment particulier pour les publics des DE précaires par rapport aux TN, où ils.elles sont confronté.e.s à un « devoir d'agir » (Le Mentec, 2020). Pour toutes les personnes interviewées, la situation de chômage les a amenées à élargir leurs usages des technologies numériques et, pour cela, elles se font aider. Ce travail a permis de constater que, pour un public précaire d'âge adulte, ce moment particulier de la recherche d'un emploi représente potentiellement un moment de « bifurcation » par rapport aux technologies numériques, que ce soit en réévaluant l'utilité ou par un investissement plus important dans ce domaine. Trois sortes de réactions des usager.ère.s ont été ainsi identifiées face au soutien numérique qu'elles reçoivent à l'ADC : la délégation, l'investissement limité et l'investissement créatif. Par ailleurs, on constate que ce moment d'« opportunité » est aussi limité dans le temps puisque, lorsque la personne retrouve un travail, les enjeux liés à celui-ci deviennent la priorité.

8.1.4. Empowerment numérique : des ressources en ligne et hors ligne

L'activation des ressources numériques des DE, par un accompagnement ad hoc aux usages du numérique, permet aux personnes d'être davantage en position d'acteur.trice.s de leur parcours d'insertion, et de réduire une forme de dépendance (aux institutions, aux services, etc.) par le développement de compétences numériques dans le cadre de leur recherche d'emploi en ligne, mais aussi hors ligne, par une possible amélioration de leurs

perspectives d'insertion ou, lorsqu'elles retrouvent un travail, par le fait d'être davantage en mesure de faire usage de ces technologies.

Par ailleurs, au-delà de l'insertion professionnelle, cet empowerment numérique peut également être pensé d'un point de vue plus général, en termes d'insertion sociale et de participation. Par exemple certain.e.s DE interviewé.e.s qui ont acquis des compétences numériques par le biais de la recherche d'emploi, les transfèrent ensuite dans le domaine administratif ou privé. Ils ou elles sont ainsi capables de développer des usages dans d'autres domaines en ligne (Helsper). Des bénéfices secondaires peuvent également résulter de cet empowerment numérique, par exemple en termes d'estime de soi (à travers le fait de réussir une action ou un apprentissage) ou de socialisation, tant en ligne que hors ligne.

8.2. Apports, questionnements et réflexions en regard du travail social

Cette recherche s'inscrit à la fois dans les enjeux « classiques » du travail social comme les publics précaires et l'insertion, en même temps qu'elle convoque également un enjeu plutôt récent pour ce domaine : les technologiques numériques. Avec la généralisation de la cyberadministration et la pression pour une « obligation de maîtrise » (Mazet, 2017) pour les bénéficiaires de prestations sociales, il existe en effet le risque que des personnes pas en mesure d'accéder à ces ressources soient de plus en plus marginalisées. Ainsi, des questions se posent dans le cadre du travail social : comment agir ? où agir ? avec quelles ressources ?

8.2.1. Un accompagnement au bon moment, au bon endroit

Ce travail a mis en évidence l'importance de l'accompagnement, en particulier dans les moments où les personnes ont besoin de soutien dans le domaine numérique par rapport à des objectifs particuliers (ici la recherche d'emploi). Toutefois, d'une part, même des personnes qui avaient suivi des cours n'étaient pas en mesure de se servir des outils numériques de manière autonome. D'autre part, l'aspect dynamique de la fracture numérique (Vodoz, 2010) s'impose souvent aux personnes lorsqu'elles commencent à se saisir de ces outils et à en faire un usage plus fréquent.

Dans cette perspective, il serait important de se demander quels sont ces moments particuliers dans le parcours de vie des publics précaires où un besoin et/ou un intérêt fait jour, ainsi qu'éventuellement une disponibilité, rendant propice l'accompagnement. Ainsi, penser l'accompagner les personnes à la carte, presque à la demande, me paraît tout

autant nécessaire que de mettre à disposition des offres de cours. Par ailleurs, il s'agirait aussi de repenser la question des lieux, afin d'aller au plus proche des personnes, là où elles évoluent dans leur vie quotidienne.

8.2.2. Une posture du côté de l'« écoute » plutôt que du « montrer »

Parmi les DE en situation de précarité que j'ai rencontré.e.s, certain.e.s peuvent être fragilisé.e.s par leur situation, avoir connu des parcours avec des échecs ou encore traverser des crises personnelles durables. Lorsque des personnes se trouvant dans des situations difficiles viennent chercher un accompagnement pour le numérique, elles ont également divers besoins, comme de l'écoute, de la reconnaissance, que leurs vécus soient entendus, même si ce n'est pas toujours exprimé. C'est pourquoi dans cet accompagnement, la place donnée à l'écoute me paraît cruciale. Pour le développement du pouvoir d'agir numérique de publics fragilisés, il est important que le ou la travailleur.euse social.e parvienne à mettre la personne et ses préoccupations au centre de l'accompagnement, en veillant à ce qu'elle soit en position d'« oser » faire usage de la TN, et sans la laisser dans une posture d'échec. Pour cela, je propose de s'inspirer notamment de la posture d'accompagnement centrée sur la personne (Rogers, 1986). Dans ce cadre, je pense que l'objectif d'autonomisation à l'usage de la TN pourrait bénéficier grandement d'une « conception relationnelle de l'autonomie » où le focus est mis sur les *conditions* permettant à la personne d'atteindre cette autonomie (Communication Lambelet, cours « Enjeux du vieillissement », Master HES-SO en Travail social, 2022).

8.2.3. Le rôle du travail social pour porter les questions numériques

Aujourd'hui, les travailleurs et travailleuses sociaux.ales sont déjà confronté.e.s sur le terrain aux difficultés que rencontrent les usager.ère.s par rapport aux technologies numériques, et tentent d'y répondre au cas par cas, manquant la plupart du temps d'un cadre référentiel (protection des données, etc.). Pourtant, dans le domaine des usages des technologies numériques par les publics vulnérables, le travail social a clairement un rôle à jouer ; premièrement, les travailleur.euse.s sociaux.ales, qui sont en contact étroit avec les publics précaires et ont accès à des personnes très isolées, peuvent devenir des témoins privilégiés des usages numériques de ces publics. Deuxièmement, du point de vue de ses outils professionnels et de sa mission notamment, le travail social a des atouts à faire valoir pour développer une pratique d'accompagnement au numérique. Enfin, en plus de

soutenir, il a aussi un espace à investir pour visibiliser et porter ces problématiques auprès des acteurs.trices politiques et du monde de la technique qui pensent et conçoivent ces dispositifs et les politiques qui les accompagnent. Face aux divers partenaires du domaine (insertion, politique, formation), il est important de devenir des interlocuteurs.trices capables de faire remonter les savoirs du terrain, de même que de mener une réflexion sur une conception participative des dispositifs numériques pour les publics. Il est nécessaire que le travail social fasse aussi dans le domaine numérique ce qu'il sait le mieux faire: soutenir et s'engager pour que les personnes avec des vulnérabilités acquièrent davantage d'autonomie.

8.3. Ouvertures

Pour cette dernière section de ma conclusion, je souhaiterais suggérer quelques pistes et ouvertures possibles ressortant de mon travail de master :

Premièrement, cette recherche, qui documente les usages des DE précaires, met en évidence la grande complexité des enjeux relatifs aux compétences numériques en matière d'insertion pour les publics vulnérables. Dans une optique de compléter cette analyse, il me semblerait important de s'intéresser également à la manière dont les acteurs.trices des ORP (responsables, conseiller.ère.s, personnel administratif), mais aussi de l'aide sociale, perçoivent et se positionnent sur les questions liées aux ressources numériques et à l'accompagnement des demandeur.euse.s d'emploi.

Deuxièmement, ce travail pourrait également constituer un début de réflexion pour approfondir la question des inégalités numériques dans une perspective des trajectoires d'usages et des parcours de vie. Ceci permettrait par exemple de poursuivre la réflexion dans le but de mieux comprendre les logiques de saisissement ou non des technologies numériques par les publics à la fois dans des contextes précis, mais également en regard de leur profil personnel, leur expérience du chômage, leur parcours d'insertion et leur trajectoire de vie notamment. Pour cela, il pourrait être judicieux d'aborder cette recherche dans une perspective diachronique, afin d'appréhender tant l'évolution des disparités numériques que les effets à moyen terme de ces disparités sur les parcours d'insertion.

Enfin, il me semble que la poursuite de cette analyse sur les usages du numérique des DE précaires partant du terrain/des publics, par une recherche-action, en collaboration avec

les accompagnant.e.s (travailleur.euse.s sociaux.ales, éducateurs.trices, bénévoles), pourrait être un déploiement souhaitable. Une telle démarche de recherche-action en travail social permettrait à la fois d'investiguer le rôle et la pertinence du travail social face aux défis et enjeux de l'accompagnement des publics précaires aux technologies numériques, de même que de construire de nouveaux cadres de référence et d'action par rapport aux problématiques des inégalités numériques des publics du travail social.

9. Bibliographie

- Akrich, M. (1992). The De-scription of Technical Objects. In *Shaping Technology/Building Society. Studies in Sociotechnical Change* (MIT Press, p. 205-224).
- Alberola E, Croutte, P. & Hoibian, S. (2017). E-administration : La double peine des personnes en difficultés. *CREDOC Consommations et modes de vie*.
- Arborio, A.-M. (2007). L'observation directe en sociologie : Quelques réflexions méthodologiques à propos de travaux de recherches sur le terrain hospitalier. *Recherche en soins infirmiers*, 90(3), 26-34. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rsi.090.0026>
- Autès, M. (1998), L'insertion, une bifurcation du travail social, *Esprit*, no 248, pp.60-76.
- Bacqué, M.-H., & Biewener, C. (2013). L'empowerment, un nouveau vocabulaire pour parler de participation ? *Idées économiques et sociales*, 173(3), 25-32. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/idee.173.0025>
- Badillo, P.-Y. & Péliissier, N. (2015). Usages et usagers de l'information numérique. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 6. <https://doi.org/10.4000/rfsic.1448>
- Bandura, A. (2001). Social Cognitive Theory : An Agentic Perspective. *Annual Rev. Psych.*, 1-26.
- Beauchamps, M. (2009). L'accessibilité numérique. Transformer le risque de renforcement des inégalités numériques en opportunité. *Les Cahiers du numérique*, 5(1), 101-118. Cairn.info.
- Beaud, S. (1996). L'usage de l'entretien en sciences sociales. Plaidoyer pour l'«entretien ethnographique». *Politix*, 9(35), 226-257. <https://doi.org/10.3406/polix.1996.1966>
- Beaud, S., & Weber, F. (1998). *Guide de l'enquête de terrain : Produire et analyser des données ethnographiques*. La Découverte.
- Beauvallet, G., Le Garff, M.-C., Negri, A.-L., & Cara, F. (2006). L'usage d'Internet par les demandeurs d'emploi. *La Revue de l'Ires*, 52(3), 41-69. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rdli.052.0041>
- Boboc, Anca, & Metzger, Jean-Luc. (2009). Du privé vers le professionnel, une dynamique des apprentissages croisés autour des TIC. *Savoirs*, 20.
- Bonoli, G., Champion, C., & Schlanser, R. (2013). *La réinsertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale en Suisse et en Allemagne*. IDHEAP.
- Bonvin, J.-M. & Farvaque N., (2007). L'accès à l'emploi au prisme des capacités, enjeux théoriques et méthodologiques. *Formation emploi*, 98, 9-22. <https://doi.org/>

- Bonvin, J.-M., Dif-Pradalier, M., & Rosenstein, E. (2014). Politiques d'activation des jeunes et modalités d'accompagnement. Le cas du programme FORJAD en Suisse. *Lien social et Politiques*, 70, 13-27. <https://doi.org/10.7202/1021153ar>
- Bonvin, J.-M., Hugentobler, V., Knöpfel, C., & Tecklenburg, U. (2020). *Dictionnaire de politique sociale suisse*.
- Bouquet, B., & Jaeger, M. (2015). L'e-inclusion, un levier ? *Vie sociale*, 11(3), 185-192. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/vsoc.153.0185>.
- Broca, S. (2012). Fabien Granjon, Reconnaissance et usages d'Internet. Une sociologie critique des pratiques de l'informatique connectée », *Lectures* [Online], Reviews, Online since 30 July 2012, URL : <http://journals.openedition.org/lectures/8945> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/lectures.8945>.
- Brotcorne, P. & Valenduc, G. (2009). Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ? *Les Cahiers du numérique*, 5(1), 45-68. Cairn.info.
- Brotcorne, P. (2019) . Pour une approche systémique des inégalités numériques parmi les jeunes en âge scolaire. *Nouveaux Cahiers de la recherche en éducation*, Vol. 21, no. 3
- Campillo, V. & Ouvrard, M. (2008). *Une approche personnalisée d'appropriation des TIC pour des publics de demandeurs d'emploi*. Enjeux et usages des TIC, Dynamique de développement: au carrefour des mondes - 4e colloque EUTIC 2008, Lisbonne.
- Caritasmag, Le magazine des Caritas de Suisse romande, "Combattre l'inégalité numérique. Offrir, former, exercer et cliquer", n°24, octobre 2021.
- Carpentier, N. (2016). Différencier accès, interaction et participation. In *Publics et TIC. Confrontations conceptuelles et recherches empiriques* (PUN-Editions universitaires de Lorraine).
- Cefaï, D. & Costey P. (2009). Codifier l'engagement ethnographique? Remarques sur le consentement éclairé, les codes éthiques et les comités d'éthique. <http://www.laviedesidees.fr/Codifier-l-engagement.html>
- Concialdi, P. (2014). Pauvreté, précarité et chômage. *Spécificités*, 6(1), 30. <https://doi.org/10.3917/spec.006.0030>
- Defert, Fabienne. (2016). Le développement du pouvoir d'agir pour une autonomisation émancipatrice. *l'observatoire*.
- Demazière, D. (2018). Le devenir des frontières du chômage : Cadres institutionnels et expériences vécues. *Revue Française de Socio-Économie*, 20(1), 83.

<https://doi.org/10.3917/rfse.020.0083>

Demazière, D. (1995). *Sociologie des chômeurs* (La Decouverte).

Denis, Jérôme. (2009). *Une autre sociologie des usages ? Pistes et postures pour l'étude des chaînes sociotechniques*.

Dunand, Ch. & Du Pasquier, A.-L. (2006). *Travailler pour s'insérer. Des réponses actives face au chômage et à l'exclusion : Les entreprises de réinsertion* (ies éditions).

Duvanel, B. (2002). *La Suisse et ses chômeurs : La politique de la méfiance*. IES Editions.

Nada, E. (2021). *Synthèse de la recherche sur l'usage du numérique dans les prestations sociales*. Hets Haute école de travail social Genève.

https://www.hesge.ch/hets/sites/default/files/actualite/documents/synthese_du_travail_de_recherche_2021.pdf

Emission radio (2015, 21 octobre) "Le chômeur et son conseiller". In *On en parle*. Radio suisse romande. <https://www.rts.ch/audio-podcast/2021/audio/le-chomeur-face-a-son-conseiller-orp-25706739.html>

Emission radio (2015, 21 octobre) "Le chômeur et son conseiller 2/2". In *On en parle*. Radio suisse romande. <https://www.rts.ch/audio-podcast/2021/audio/le-chomeur-face-a-son-conseiller-orp-2-2-25709307.html>

Evans, K. (2015). Apprentissage tout au long de la vie : Politique sociale et agentivité individuelle. *Savoirs*, N° 37(1), 11-33. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/savo.037.0011>

Feuls, M. Fieseler, Ch. Meckel, M. & Suphan, A. (2016). Being unemployed in the age of social media. *New Media&Society*, 18.

Ferilli, L. (2014), "Prendre le risque d'être affectée", *Sociologies* [en ligne],

URL : <http://journals.openedition.org/sociologies/4751> ; DOI :

<https://doi.org/10.4000/sociologies.4751>

Gani S. & Eglin M.-H., (2019). L'insertion par de bonnes compétences de base. *Reiso.org* [https://www.reiso.org/articles/themes/travail/3932-l-insertion-par-de-bonnes-](https://www.reiso.org/articles/themes/travail/3932-l-insertion-par-de-bonnes-competences-de-)

[base#:~:text=La%20Loi%20sur%20la%20formation,sociale%20le%20sont%20tout%20autant.](https://www.reiso.org/articles/themes/travail/3932-l-insertion-par-de-bonnes-competences-de-base#:~:text=La%20Loi%20sur%20la%20formation,sociale%20le%20sont%20tout%20autant.)

Gérard, J. & Vrancken, D. (2016). De l'activation à la précarité des demandeurs d'emploi : Deux dispositifs en Belgique francophone. *Formation emploi*, 136(4), 99-119.

Granjon, F. (2009). Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée. *Les Cahiers du numérique*, 5(1), 19-44. Cairn.info.

- Granjon, F. (2011). Fracture numérique. *Communications*, 88(1), 67-74. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/commu.088.0067>
- Granjon, F. (2004). *De quelques éléments programmatiques pour une sociologie critique des usages sociaux des TIC*. Les rapports société technique du point de vue des sciences de l'homme et de la société, Rennes.
- Groupe d'experts sur les compétences de base en TIC. (2016). *Compétences de base en TIC. Structure d'offre et d'encouragement : Quels sont les défis posés par la mise en oeuvre de la LFco*. SVEB FSEA.
- Helsper, E. J. (2012). A Corresponding Fields Model for the Links Between Social and Digital Exclusion : A Corresponding Fields Model for Digital Exclusion. *Communication Theory*, 22(4), 403-426. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2012.01416.x>
- Jauréguiberry, F. (2008). *Sociologie des usages des technologies de la communication : « L'école française » des années 1980*. XVIIIe congrès international des sociologues de langues française: « Etre en société. Le lien social à l'épreuve des cultures » AISLF.
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, 18(100), 487-521.
- Kellner, C., Massou, L., & Morelli, P. (2010). (Re)penser le non-usage des tic. *Questions de communication*, 18, 7-20. <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.395>
- Labarthe F., Delorme V. (2019). La Grande école du Numérique: en quête d'empowerment? Une approche par les capacités. *Terminal* (en ligne) 125-126, URL :<http://journals.openedition.org/terminal/5370> ; DOI :<https://doi.org/10.4000/terminal.5370>.
- Labarthe, F., & Trainoir, M. (2019). Explorer les déclinaisons de l'empowerment en régime numérique. *Terminal*, 125-126. <https://doi.org/10.4000/terminal.5570>
- Lapassade, G. (2002). Observation participante. In *Vocabulaire de psychosociologie* (p. 375-390). Érès; Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/eres.barus.2002.01.0375>
- Le Bossé, Y. (1996). Empowerment et pratiques sociales : Illustration du potentiel d'une utopie prise au sérieux. *Nouvelles pratiques sociales*, 9(1), 127-145. <https://doi.org/10.7202/301353ar>
- Le Guel, F. (2004). Comment pourrait-on mesurer la double fracture numérique ? *Réseaux*, 127-128(5-6), 55-82. Cairn.info.
- Le Mentec, M. (2020). Entre devoir d'agir et pouvoir d'agir. Les usagers face à la dématérialisation du service public de l'emploi. *Spirale - Revue de recherches en éducation*, 66(3), 105-118. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/spir.066.0105>
- Mazade, O. (2014). L'évaluation d'un dispositif d'insertion professionnelle : une

approche par les capacités. *Formation emploi*, 127, 91-107.
<https://doi.org/10.4000/formationemploi.4262>

Mazet, P. (2017). Conditionnalités implicites et productions d'inégalités: les coûts cachés de la dématérialisation administrative, *Revue française de service social*, no 264

Objectif Emploi, "Le virus n'a pas épargné l'ORP-Jura", no 46, octobre 2021, pp. 4-5

Pasquier, D. (2018). *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*. Presses des Mines.

Pasquier, D. (2018). Classes populaires en ligne : des « oubliés » de la recherche ?. *Réseaux*, 208-209, 9-23. <https://doi.org/10.3917/res.208.0009>

Périlleux, Thomas, (2005), "Se rendre désirable. L'employabilité dans l'Etat social actif et l'idéologie managériale" in Vielle Pascale, Pochet Philippe et Cassiers Isabelle (dir.), *L'Etat social actif: vers un changement de paradigme?*, P.I.E.- Pieter Lang, Bruxelles.

Plantard, P. (2011). *Pour en finir avec la fracture numérique*. Fyp.

Proulx, S. (2001). *Usages des technologies d'information et de communication : Reconsidérer le champ d'étude?* https://www.researchgate.net/profile/Serge-Proulx-2/publication/200456929_Usages_des_technologies_d'information_et_de_communication_reconsidACrer_le_champ_d'Actude/links/55fd6bc208aeafc8ac614c9d/Usages-des-technologies-d'information-et-de-communication-reconsidACrer-le-champ-d'Actude.pdf

Proulx, S. (2002). Trajectoires d'usages des technologies de communication : Les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeux d'une « société du savoir ». *Annals of Telecommunications*, 57, 180-189.

Quivy, R., & VanCampenhoudt, L. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales* (4. éd., entièrement revue et augmentée). Dunod.

Rogers C. R. (1986). Client-Centered Approach to Therapy, in Kutash I.L., Wolf, A. (eds.) *Psychotherapist's Casebook: Theory and Technique in Practice*. San Francisco, Jossey-Bass.

Schnapper, D. (1981). *L'épreuve du chômage*. Gallimard.

Sen, A. (2000). *Repenser l'inégalité*, Paris, Seuil.

Service de l'emploi, Canton de Neuchâtel, COVID-19 ORP/assurance-chômage, MESURES EXCEPTIONNELLES pour les demandeurs d'emploi dès le 1^{er} novembre 2021. <https://www.ne.ch/autorites/DECS/SEMP/Pages/accueil.aspx>, consulté en décembre 2021.

Site internet du Service de l'emploi, République et canton de Neuchâtel, <https://www.ne.ch/autorites/DECS/SEMP/Pages/accueil.aspx>, consulté en décembre

2021.

Tabin, J.-P., & Perriard, A. (2016). Active social policies revisited by social workers. *European Journal of Social Work*, 19(3-4), 441-454. <https://doi.org/10.1080/13691457.2015.1131147>

Tabin, J.-P., & Togni, C. (2013). *L'assurance chômage en Suisse : Une sociohistoire (1924-1982)*. Éd. Antipodes [FMSH diff.].

Tourette-Turgis, C., & Thievenaz, J. (2012). La reconnaissance du pouvoir d'agir des sujets vulnérables : Un enjeu pour les sciences sociales. *Le sujet dans la cité*, n° 3(2), 139. <https://doi.org/10.3917/lstdlc.003.0139>

Trainoir, M. (2011). Errances et technologies : Géolocalisation du stigmate. In Plantard P. (2011). *Pour en finir avec la fracture numérique*.

Van Dijk J. (2013). A theory of the Digital Divide, in Ragnedda M, Muschert Glenn W. (Ed.) *The Digital Divide. The internet and social inequality in international perspective*.

Van Dijk J. (2017). Digital Divide : Impact of Access. In *The International Encyclopedia of Media Effects* (John Wiley&Sons, Inc.).

Vatron-Steiner, B. & Bickel, J.-F. (2019). La cyberadministration et le travail social. *REISO, Revue d'information sociale*.

Vidal, G. (2012). *La sociologie des usages : Continuités et transformations*. Hermès.

Vidal, G. (2013). Présentation. Instabilité et permanence des usages numériques. *Les Cahiers du numérique*, 9(2), 9-46. Cairn.info.

Vodoz, L. (2010). Fracture numérique, fracture sociale : Aux frontières de l'intégration et de l'exclusion. *SociologieS*. <https://doi.org/10.4000/sociologies.3333>

10. Annexes

Annexe I. Compétences de base en TIC (Fédération suisse pour la formation continue FSEA)

Groupes cibles	Offres de cours	Structures d'encouragement	Lois	Office fédéral compétent
Personnes âgées	Cours de prestataires privés ¹³	OFAS + contributions des participants	LAVS	OFAS
Demandeurs d'emploi	Cours de prestataires privés	MMT	LACI	SECO
	Cours intégrés de formation professionnelle continue ¹⁴	Entreprise + contributions des participants		
Personnes en incapacité de travail	Cours de prestataires privés	AI + contributions des participants	LAI	OFAS
Personnes handicapées	Cours de prestataires privés pour adultes handicapés	AI + contributions des participants	LHand	BFEH
	Cours intégrés de prestataires privés pour adultes avec ou sans handicap	AI + contributions des participants		
Personnes d'origine immigrée	Cours de prestataires privés	PIC + SEM + contributions des participants	LEtr	SEM
Adultes avec faibles compétences de base	Cours de prestataires privés	Cantons + SEFRI + contributions des participants	LFco	SEFRI

¹³ La majorité des cours en TIC s'adressant spécifiquement aux personnes âgées sont proposés par les organisations Pro Senectute cantonales.

¹⁴ Un exemple en est le cours « Neubeginn im Verkauf » (Redémarrer dans la vente) du centre de cours bâlois K5 : blocs théoriques et stage pratique auprès d'un grand distributeur.

(source : Groupe d'experts sur les compétences de base en TIC, 2016)

Annexe II Profils

Prénom*	Genre	Âge	Nationalité	en Suisse depuis	Diplôme ou certification	Durée de chômage	Statut	Secteur	Court portrait	Association
Annabelle	F	26	suisse		NON	plusieurs années	aide sociale	en projet d'insertion	elle est maman solo 1 enfant d'âge scolaire ; sa maman est bénévole à l'ADC	ADC Chaux-de Fonds
Diane	F	33	française	2014	diplôme aide-soignante + assistante médicale (reconversion)	1 an	ORP	aide médicale /assistante médicale	maman solo d'1 enfant (3 ans); origine rwandaise ; capacité de travail à 50%; bénévole à ADC	ADC Chaux-de Fonds
Joël	H	39	suisse		CFC employé commerce/ certificat de coach	2 ans (à plusieurs reprises au chômage)	ORP + gain intermédiaire 20%	social, insertion	souffre d'un TSA léger; demande AI préavis négatif	ADC Chaux-de Fonds
Brahim	H	40	marocaine	2012	NON	qq mois	ORP	employé polyvalent	séparé, 1 enfant	ADC Chaux-de Fonds
Sophie	F	42	suisse		diplôme aide soignante, formation accompagnatrice Pro Infirmis	plusieurs années	en "free lance" /bénévolat	social, handicap	handicap non reconnu par l'AI, act. en 2ème demande AI	ADC Chaux-de Fonds
Chiara	F	23	italienne	1 mois	NON	différents travaux en Italie et en Suisse		aide en cuisine, fabrique	vit chez sa tante	atelier informatique ADCN
Nura	F	36	érythréenne	2012	1 certification RECIF (ménages)	effectue des petits travaux de conciergerie pour 2 immeubles. Cherche travail dans la vente	aide sociale	nettoyage, conciergerie	réfugiée, maman de 3 enfants petit travaux comme concierge de 2 appartements	atelier informatique de l'ADCN
Youri	H	48	algérienne	2012	2 certifications (horlogerie, salle blanche)	9 ans	aide sociale +ORP	ouvrier en horlogerie, salle blanche	séparé, 2 enfants	atelier informatique de l'ADCN
Dolores	F	59	portugaise	2010	1 certification Croix-Rouge (soins)	1 an, a retrouvé récemment un emploi à 60%	ORP à 40%	aide à domicile	a récemment retrouvé un travail à 60%	atelier informatique de l'ADCN

*Prénoms d'emprunt

Préalablement à l'entretien :

- présenter le cadre éthique de la démarche
- clarifier les termes comme outils numériques et technologies numériques, et s'assurer que la personne a bien saisi leur sens.

ENTREE PAR LA TRAJECTOIRE (parcours personnel/professionnel + numérique)

Q1 Quel est votre parcours personnel et professionnel ?

Q2 Quelles ont été les premières TN que vous avez connu et utilisé ?

- Avez-vous suivi une initiation ou une formation aux TN ? (Quelle était votre motivation pour cela ?)
- Votre entourage (amis, voisins, autres) utilisait-il des TN ? Avez-vous été initié ou formé aux TN par une (ou des) personne(s) de votre entourage ?

ENTREE PAR LES OUTILS (ou activités) /VIE QUOTIDIENNE

Q3 Quels outils numériques possédez-vous aujourd'hui (un ordinateur, une tablette, un smartphone, autre) ?

- Comment avez-vous procédé à leur installation ?
- Etes-vous limité dans l'acquisition du matériel personnel dont vous auriez besoin ou que vous souhaiteriez ? Quoi et pour quelle raison ?
- Si vous ne possédez pas de matériel informatique, pouvez-vous y avoir accès chez une personne de votre entourage ou d'une autre manière ?
- Les outils numériques vous mettent-ils plutôt à l'aise ou vous font-ils un peu peur ?
- Lesquels souhaiteriez-vous encore maîtriser ou au contraire n'êtes-vous pas du tout intéressé à utiliser ?

Q4 Quel(s) usage(s) faites-vous de ces technologies et outils numériques (internet, ordinateur, téléphone, autres appareils, mais aussi logiciels, applications...) dans votre vie de tous les jours

- Administratif ? (ex. transmettre documents par e-mail, postfinance, etc.)
- Relationnel/communication ? Communiquez-vous avec vos amis ou votre famille en ligne ? Par quel moyen (visioconférence, zoom, whatsapp...) ? Utilisez-vous les réseaux sociaux ?
- Divertissement/passion ? (ex. jeux vidéo, photo, musique, vidéo etc.)
- Autre ? (ex. : formation, achats...)
- A quelle fréquence ; combien de temps y consacrez-vous par jour/semaine/mois ?

Q5 qu'est-ce qui vous a amené à faire ces usages ou non de ces technologies numériques ?

- (Opportunités ? Amis ou proches qui les utilisent ? Travail ? Motivation, intérêt, (etc.) autre ?)
- Comment faisiez-vous avant d'avoir ces technologies (autres appareils, etc.)
- Selon-vous, quel est l'effet de maîtriser les TN aujourd'hui ?
- Selon-vous, quel est l'effet de ne pas maîtriser les TN aujourd'hui ?

Q6 Qu'apporte pour vous la maîtrise des outils numériques ? Ces outils facilitent-ils ou compliquent-ils les activités de la vie de tous les jours ? Pourquoi ?

- Quelles sont les facilités que vous percevez ?
- Quelles sont les difficultés/obstacles que vous rencontrez par rapport aux TN numériques (outils numériques/plateformes administratives en ligne, réseaux sociaux etc.) dans votre vie de tous les jours ?

Q7 Lorsque vous rencontrez des problèmes techniques ou d'utilisation (compétences), savez-vous à qui vous adresser pour recevoir de l'aide ?

Q8 Avez-vous envie de progresser en matière d'outils numériques ? Si oui, de quelle manière (objectifs) ? Si non, pourquoi ?

Q9 Est-ce que le Covid et la situation de confinement ont modifié vos habitudes en matière de TN ? Dans quelle mesure cela vous a-t-il incité à essayer de nouveaux outils ?

- (Par ex. pour l'école ou le travail en distanciel, ou de nouveaux outils et matériels à acquérir et maîtriser ?)

-Avez-vous continué à voir votre conseiller.ère en présentiel durant la pandémie ? Si non, quels outils avez-vous dû utiliser (nouveaux outils comme whatsapp ou autre) ?

ENTREE PAR LE PARCOURS D'INSERTION :

L'ACTIVITE DE RECHERCHE D'EMPLOI +DEMATERIALISATION DES PROCESSUS DE RECRUTEMENT ET DISPOSITIFS ADMINISTRATIFS

Q10 Comment s'est passé votre inscription au chômage et/ou à l'aide sociale ?

-C'était quand ? (il y a longtemps ? pendant la pandémie ? avant ? ...)

-Était-ce en virtuel ou en présentiel ? Si c'était en présentiel, que pensez-vous de la possibilité de le faire en virtuel ?

Q11 Comment se passe l'accompagnement de votre conseiller.ère/référent.e social.e dans votre recherche d'emploi ?

-Dans quel cadre et quelle fréquence rencontrez-vous votre conseiller.ère/référent.e ?

-Comment se passent les contacts avec l'administration du chômage/aide sociale depuis le Covid ? Contact présentiel ou à distance (tél ? démarches en ligne ? outils numériques ?)

Q12 Vos compétences informatiques et la recherche d'emploi en ligne sont-ils des thèmes qui ont été abordés par votre conseiller ou vous-même dans le cadre de votre suivi ? De quelle manière ?

-Vous a-t-on proposé un cours de perfectionnement dans cadre chômage/aide sociale/ ou autre ? Ou en avez-vous fait la demande ?

-Avez-vous bénéficié d'une mesure du marché du travail ou d'un programme d'emploi temporaire par le biais de l'ORP (ou de l'aide sociale)? Si oui, quelle y était la place à la formation à l'informatique et aux TN?

-Quelqu'un de l'ORP vous a-t-il montré ou formé? Quel a été ou est le rôle de votre conseiller du chômage ou social ?

-Vous arrive-t-il de communiquer par e-mail ou par une application comme whatsapp avec votre conseiller, l'ORP ou la caisse de chômage ?

Q13 Quels usages des outils numériques et de la recherche en ligne faites-vous ?

Q14 Comment organisez-vous votre recherche d'emploi et vos postulations ?

-Fréquence ?

-Outils ?

Q15 Est-ce que vous connaissez et/ou utilisez les supports en ligne de l'administration du chômage par ex. pour la transmission de document au conseiller ou à la caisse de chômage (si oui, détailler)

-E-mail

-Plateforme Jobroom

-Plateformes de recherche en ligne généralistes

-Plateformes en ligne d'entreprises privées

-Linkedin

-Autres ?

-Qu'est-ce qui vous a amené à faire ces usages ou non de ces TN ?

-Estimez-vous avoir le choix de postuler en ligne ou non ? Pourquoi ? Quelle est votre préférence ?

Q16 avez-vous besoin d'aide ou de soutien (par ex. un proche, ADC) pour utiliser ces outils numériques liées à vos recherches d'emploi ?

-D'un point de vue matériel

-D'un point de vue de l'utilisation (faire un PDF, s'inscrire et s'orienter sur une plateforme, utiliser internet, etc.)

-D'un point de vue de l'utilisation en particulier lié à l'écrit (rédaction de mail, rédaction de lettre de motivation, etc.)

Q17 Trouvez-vous que la possibilité de faire des démarches en ligne est confortable/pratique ou au contraire avez-vous eu de la difficulté à faire ces démarches? (Si oui lesquelles ?)

-Selon vous, en quoi cela peut-il les faciliter ? (exemples)

-Selon vous, en quoi cela peut-il les compliquer ? (exemples)

-Si difficultés, comment vous tentez de les surmonter ?

Q18 Pensez-vous que le numérique facilite ou complique les démarches de recherche d'emploi et de candidatures ?

-Quelles sont les facilités que vous percevez ?

-Quelles sont les difficultés que vous rencontrez par rapport aux outils numériques/exigences de postulation en ligne des entreprises que vous rencontrez ?

Q19 Lorsque vous ne comprenez pas une démarche de postulation sur un site d'entreprise ou une plateforme en ligne, que faites-vous ?

Q20 Dans quelle mesure le confinement suite au Covid-19 a modifié vos habitudes de recherche d'emploi

-A-t-il créé des opportunités par rapport à vos activités numériques ?

-Ou au contraire des obstacles ?

-Comment avez-vous fait face à ces changements ?

Q21 Est-ce que des compétences acquises sur des outils numériques de votre vie quotidienne vous sont utiles pour vos démarches d'emploi ? Ou au contraire, des outils numériques que vous avez dû utiliser pour vos recherches d'emploi vous sont-ils aussi utiles dans votre vie quotidienne ? (transposabilité)

Q22 Avez-vous reçu des rappels, des sanctions ou un refus d'octroi de prestations qui étaient liées selon vous à des démarches à faire en ligne que vous n'étiez pas en mesure d'effectuer ?

ENTREE PAR L'ESPACE INFORMATIQUE DE L'ADC

Q23 Comment avez-vous connu l'ADC et depuis combien de temps la fréquentez-vous ? Quelles sont les activités ou offres de l'association auxquelles vous participez ?

-A quel fréquence ? Semaine, mois ?

-Activités sociales

-Service socio-juridique

-Autre ?

Q24 Depuis combien de temps fréquentez-vous * l'espace informatique de l'ADC CdF *l'espace informatique et/ou l'atelier informatique de l'ADCN ?

-Venez-vous régulièrement ou ponctuellement ? A quelle fréquence ?

Q25 Pourquoi et dans quel(s) but(s) fréquentez-vous * l'espace informatique de l'ADC Chaux-de-Fonds *l'espace informatique et/ou l'atelier informatique de l'ADCN ?

-Quelle est votre motivation à fréquenter cet espace ?

-pour utiliser le matériel informatique (détailler : utilisez-vous le matériel informatique disponible: ordinateurs en libre accès, imprimantes ? autre matériel?)

-consultation offres, rédaction de courrier

-lecture du journal

-rencontrer du monde

-Autre ?

**Q26 Y travaillez-vous de manière autonome ou sollicitez-vous l'aide des bénévoles de l'ADC ?
Pour quelle raison ?**

-(Détailler : CV, lettre de motivation, autre ?)

Q27 Qu'appréciez-vous particulièrement dans cet espace informatique ?

Q28 Que pensez-vous qui pourrait être amélioré ?

Q29 Quels contacts et échanges avez-vous avec d'autres personnes lorsque vous fréquentez l'espace informatique ?

-Avec les bénévoles et/ou le.la responsable ?

-Avec les autres usagères et usagers ?

-Dans quelle mesure l'aspect social de cet espace informatique vous semble-t-il important?

Q30 Quel(s) sont selon vous le(s) effet(s) du soutien que vous recevez dans le cadre de l'espace informatique de l'ADC ?

-Dans vos recherches d'emploi

-Contact avec l'administration

-Vie quotidienne

-Autre ? (détailler)

-Pourriez-vous trouver ce soutien ailleurs (famille, amis, référent social, cours privés, autres cercles, etc.)?

Q31 La pandémie vous a conduit à avoir davantage, ou moins, besoin de ce soutien bénévole, ou cela n'a-t-il rien changé ?

11. Notes de fin

ⁱ Correspond à la définition des Nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), sur le site www.Dictionnaire-juridique.com, consulté le 18 août 2021. Lorsque l'on traite des technologies numériques, on rencontre différentes expressions pour les désigner comme NTIC, TIC (Technologies de l'information et de la communication) ou TICN pour Technologies de l'information et de la communication numériques. Il s'agit en effet d'avoir à l'esprit que « (...) ce terme est loin d'être neutre et totalement « relatif » (Bouzidi et al, 2017).]

ⁱⁱ Société numérique en Suisse (2020), lien sur : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/societe-information.html>

ⁱⁱⁱ Ces statistiques posent également un problème du point de vue de la réflexion sur le non-usage des TIC, puisque les 7% de la population suisse qui n'utilisent pas internet n'ont pas été pris en compte dans l'enquête de l'OFS. (Office fédéral de la statistique (OFS) « Profil des utilisateurs d'internet en 2019, avril 2021, source : Omnibus TIC 2019)

^{iv} Office fédéral de la statistique (OFS) « Profil des utilisateurs d'internet en 2019, avril 2021, source : Omnibus TIC 2019

^v <https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/wirtschaftslage---wirtschaftspolitik/Wirtschaftslage/Arbeitslosenzahlen.html>.

^{vi} Cf. lien (consulté le 26 juillet 2021) : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population/migration-integration/indicateurs-integration/indicateurs/chomage-bit.html#:~:text=En%202019%2C%20le%20taux%20de,%C3%A9%20%C3%A8ve%20%C3%A0%204%25%20en%20Suisse.>

^{vii} Bonoli Giuliano, Cyrielle Champion, La réinsertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale en Suisse et en Allemagne. Cahier de l'IDHEAP 281/2013

^{viii} Bien que ces chiffres ne soient pas récents et que certains cantons ont désormais des mesures pour que les chômeurs.euse.s à l'aide sociale bénéficient sous certaines conditions de mesures d'insertion du chômage, l'accès à des mesures d'insertion est plus restreint pour les DE les plus éloigné.e.s de l'emploi

^{ix} Stratégie suisse de cyberadministration (2008-2015), adoptée par le CF le 24.1.2007, https://www.egovernment.ch/files/1814/5399/4308/E-Gov_CH_Strategie_2007_F.pdf

^x Rapport de 2016 sur évolution comparative de la cyberadministration

<https://www.egovernment.ch/fr/dokumentation/controll/>

^{xi} Stratégie suisse de cyberadministration 2020-2023, cf.

<https://www.egovernment.ch/fr/dokumentation/publikat/>

^{xii} En même temps, « ces gains opérationnels peuvent paradoxalement se traduire par des coûts émotionnels ou cognitifs » (Beauvallet et al., 2006, p.57). En effet, d'une part, les attentes des DE sur l'efficacité d'internet et la multiplication des candidatures en ligne peuvent susciter des espoirs, mais aussi des déceptions importantes, dans un contexte de marché du travail très concurrentiel.

^{xiii} Stratégie suisse de cyberadministration, adoptée par le CF le 24.1.2007, https://www.egovernment.ch/files/1814/5399/4308/E-Gov_CH_Strategie_2007_F.pdf

^{xiv} <https://www.fedlex.admin.ch/eli/fga/2012/499/fr>

^{xv} Dès 2015, la Confédération se dote d'un « plan d'action E-accessibilité 2015-2017 », à destination des publics en situation de handicap.

^{xvi} Caritas.mag « Combattre l'inégalité numérique »

^{xvii} Ce développement diffère de celui des pays anglo-saxons, où l'intérêt pour les usages est issu des courants des Cultural Studies et des Media studies (Jauréguiberry, 2008).

^{xviii} Les auteurs mentionnent notamment les traductions : « capacitation », « empouvoirisation », « autonomisation » « pouvoir d'agir »

^{xix} Cf. Site web de l'ADCN, https://www.adc-ne.ch/adcn_neuchatel.asp; et site web de l'ADC Chaux-de-Fonds, https://www.adc-ne.ch/adc_chauxdefond.asp.

^{xx} Seulement trois personnes, de nationalité suisse et française, ont fait un apprentissage : 2 CFC, 1 formation d'aide médicale/assistante médicale (dont les deux CFC sur des durées plus longues que la moyenne et qui n'ont pas donné d'ouverture à l'emploi.

^{xxi} Expression tirée de l'article de Le Mentec (2020).