

Un insaisissable à portée de main

PAR MARYSE ESTERLÉ



Magasin Auchan, centre commercial d'une banlieue parisienne... A l'entrée, le rayon ordinateurs, appareils photos, chaînes hi-fi : promotions, offres d'appel se succèdent. Les clients du magasin sont des habitants de la Z.U.P. toute proche et des quartiers populaires des communes avoisinantes. Comment appréhendent-ils ces objets, offerts à tous et pourtant si lointains ? Nous nous attacherons à l'utilisation du téléphone et de l'informatique.

Ils naviguent entre les claviers, les écrans, les objectifs sophistiqués comme dans les rayons de vêtements, de fruits et légumes ou de produits d'entretien : les nouvelles technologies sont des produits présentés comme les autres, offerts à la consommation des usagers.

Parmi les clients, des familles nombreuses d'origine immigrée : les enfants les plus âgés accompagnent leurs mères pour faire les courses ou entrent seuls dans le magasin. Ils ont tous la télévision chez eux, vivent entourés de publicités pour des ordinateurs, sont sollicités pour l'acquisition de minitel.

Les jeunes de la Z.U.P...

Cette approche a été facilitée par un contact quotidien avec un groupe d'une quarantaine de jeunes garçons et filles d'origine maghrébine avec qui j'ai partagé des moments privilégiés d'échange. J'ai aussi pu pénétrer dans certains appartements et le contenu de cet article est le résultat de l'ensemble de ces observations de terrain. Tous ces jeunes présentent des caractéristiques communes : ils sont âgés de 18 à 25 ans, appartiennent à des familles nombreuses originaires d'Algérie ; leurs mères n'exercent pas d'activité professionnelle, leurs pères sont manoeuvres, ouvriers spécialisés, certains contremaîtres dans l'industrie. Ces jeunes ont grandi en même temps que se construisait la Z.U.P. où ils vivent depuis leur enfance.

Nombreux sont ceux qui ont échoué dans le cursus scolaire, quelques uns savent à peine lire et écrire. Ils se sont au cours de leur adolescence constitués en

bande structurée à travers laquelle ils ont tenté de trouver une cohérence entre les valeurs de la communauté dont ils étaient issus et celles de la société d'accueil ; ils ont tous connu des épisodes délinquants sanctionnés pour la plupart d'entre eux par des arrestations ou des incarcérations.

Cet article ne prétend donc pas rendre compte du rapport aux nouvelles technologies de l'ensemble des jeunes et des familles issues de l'immigration maghrébine mais est constitué de notes de terrain concernant un groupe précis de jeunes dont nous avons donné les principales caractéristiques.

C'est pas les PTT ici !

Dans la famille A. le téléphone est placé dans l'entrée.

Cinq enfants vivent dans le vaste logement H.L.M. avec leurs parents. Le téléphone sonne souvent pour l'un ou l'autre des enfants. Le père décroche et passe la communication à l'enfant concerné après avoir vérifié l'identité de l'appelant, surtout en ce qui concerne les filles. Le téléphone sonne souvent plus de dix fois dans la même journée, et les jeunes me racontent qu'une fois, excédé, le père a hurlé dans l'écouteur : *"C'est pas les P.T.T. ici !"* avant de raccrocher au nez d'un jeune. Il ne se serait jamais permis ce genre de réaction si le jeune s'était présenté en face de lui.

La distance induite par la communication téléphonique lui conférait en revanche une sorte d'anonymat qui lui permit cet éclat. Le téléphone n'existait pas

*Educatrice de rue D.E.A. d'Anthropologie sociale et de sociologie comparée Paris V Sorbonne : **Les bandes de jeunes, processus d'acculturation de jeunes issus de l'immigration algérienne à travers la formation en bande**. Thèse en cours : **De la bande à la tribu, réseaux de sociabilité dans un groupe de jeunes pluri-ethnique de la banlieue Est de Paris.**

Un renversement des rôles ?

On peut se demander à ce propos si l'utilisation du téléphone n'est pas facteur de parentification telle qu'elle est décrite par Kamel Arar : *"processus par lequel les parents demandent à leurs enfants de devenir leurs propres parents"* (3).

En effet de la même manière que les enfants accompagnent leurs parents dans des démarches administratives et répondent souvent à leur place, les parents sont souvent obligés de faire appel à un enfant pour comprendre l'interlocuteur français au téléphone et lui répondre de manière adéquate. H.P. Jeudy pose la question de la place des enfants dans la famille avec l'entrée des nouvelles technologies : *"Leur facilité d'intégration des codes les placent à l'origine d'un savoir. La structure familiale classique, la relation triangulaire paraissent malmenées par ce renversement de situation"*. (4) Cela ne veut pas dire que les parents des jeunes soient incapables d'une quelconque communication de ce type et soient condamnés à camper sur des positions ancestrales, inadaptées à vie ! Il leur faut cependant apprivoiser ce nouvel instrument de communication et le maîtriser sous peine de perdre une partie de leur contrôle sur la vie familiale.

Certains parents, au vu de notes de téléphone très élevées, suppriment la possibilité d'appeler et ne gardent que celle de recevoir des communications. D'autres, à la suite de coupures de téléphone, ne le font pas rétablir, soulagés de se passer de cette porte ouverte dont ils ne détiennent pas la clé. La plupart cependant le conservent car le téléphone est devenu l'agent de liaison indispensable de la famille avec le monde extérieur, en particulier celui du travail. Il est fort difficile de reprocher à ses enfants de ne pas "chercher du travail" si l'Agence pour l'Emploi ou des employeurs ne peuvent pas les joindre rapidement.

Apprivoiser l'appareil

Faïza est allée voir son assistante sociale : elle recherche un hébergement en foyer de jeunes mères ; l'assistante lui a donné des numéros de téléphone de foyers qu'elle doit contacter elle-même, condition exigée par ceux-ci pour un premier rendez-vous.

Faïza décroche le téléphone après m'avoir demandé sans succès de le faire à sa place ; lorsque l'éducatrice de service répond, elle parle comme on se jette à l'eau : *"C'est B. (nom de famille)"*

- Oui, vous désirez ?

- Ben, un rendez-vous !

dans son enfance algérienne : les relations entre personnes étaient celles des "groupes primaires" selon Cooley (1) *"caractérisés par une coopération intime et une relation de face à face"*. Il contrôlait les faits et gestes de ses enfants par le biais d'une parenté et d'un voisinage connu. Au contraire, le téléphone c'est l'intrusion dans la sphère privée de la famille d'un monde extérieur sans visage, sans odeur, à la voix déformée par l'appareil. Il doit donc renforcer sa vigilance contre cet "Autrui" insaisissable qui peut surgir à tout moment : *"Les formes modernes de la communication n'appellent plus nécessairement une mise en scène symbolique de l'échange social"* (2).

Une communication différente

J'appelle dans la famille O. pour joindre un des enfants.

Monsieur O. père me répond aimablement en limitant l'échange au minimum ; au contraire lorsque nous nous croisons dans la rue, nous pouvons rester de longues minutes à bavarder de tout et de rien, un sujet s'enchaînant à l'autre ; là, il me dit : *"Bonjour, vous voulez parler à Messaoud ? D'accord, je vais le chercher"*.

A travers l'écouteur posé sur le buffet j'entends alors un branle-bas de combat : *"Suad, crie Monsieur O. va chercher ton frère !"*. Suit une phrase en arabe qui résonne dans l'appareil et des réponses non moins vigoureuses, de la jeune sœur de Messaoud probablement, relayée par sa mère et ses frères : tout le monde est prévenu que Messaoud est appelé au téléphone.

J'entends celui-ci arriver vers l'écouteur suivi par un *"dépêche-toi, elle t'attend !"*. La conversation avec lui est brève et concise, il répond par des *"oui, non, d'accord"* à mes questions. Avec lui aussi, les discussions sont beaucoup plus détendues et longues lorsque nous nous croisons sur le quartier.

Les jeunes sont moins gênés que leurs parents par le téléphone auquel ils sont plus habitués : l'accent et les fautes de français des parents ressortent au téléphone, qui d'instrument d'échange devient ainsi accentuateur des différences ; certains en deviennent difficilement compréhensibles, surtout les mères de famille moins habituées aux contacts extérieurs.

1 C.H. Cooley, *Social Organisation*, cité par Trasher, *The Gang*, University of Chicago Press, p. 202.

2 Henri-Pierre Jeudy : *le Post-social in La socialité, Actions et recherches sociales*, 1984.

3 Kamel Arar in *Adolescents Maghrébins, Vie Sociale et Traitements* n° 164.

4 H.P. Jeudy, *idem*, p. 85.



- Oui, mais de quelle commune êtes-vous ?
- Ben, Fontenay, quoi !
- Mais pourquoi voulez-vous prendre rendez-vous ?
- Ben, c'est l'assistante ..."

La conversation s'arrête là, Faïza n'aura pas son rendez-vous cette fois-ci. Alors qu'habituellement, elle s'exprime avec une relative facilité, n'omet jamais de saluer son interlocuteur en face à face, peut même converser au téléphone avec des personnes qu'elle connaît bien et en qui elle a confiance, le double obstacle du contact par téléphone et de la voix sur laquelle elle ne peut greffer aucun visage connu l'a empêché de mener à bien l'échange ; elle devra apprendre à téléphoner à un inconnu investi d'un pouvoir (celui de lui procurer un hébergement pour elle et ses enfants dans ce cas) alors que cet apprentissage est considéré comme allant de soi par son interlocutrice.

Celle-ci a sans doute jugé sa motivation trop faible pour susciter un intérêt, ses capacités d'expression présageant en outre un travail difficile avec elle au sein de l'établissement. S'est-elle doutée de l'effort fourni par la jeune femme pour prononcer ces quelques mots ? De fait l'utilisation du téléphone a fait ressortir la maladresse de Faïza et l'a complètement desservie.

Lorsque les jeunes "tombent" sur un répondeur téléphonique, la plupart raccrochent affolés : passe

encore de parler à quelqu'un à travers le canal d'un fil, mais s'il faut laisser s'engloutir un message dans une machine, après l'écoute d'une bande enregistrée, interlocuteur fictif qui s'adresse de la même façon à tous les appelants, sur un ton solennel et froid, alors là, sauve qui peut ! D'où le nombre impressionnant de sonneries "occupé" qui suivent le bip sonore censé déclencher le message de l'appelant, indiquant que celui-ci a raccroché précipitamment, souvent sans entendre les horaires où l'on peut joindre directement les personnes...

Les jeunes passent de la *"symbolique de l'échange à l'échange de l'information"* selon le mot de Jeudy (5) par le biais du téléphone. Ils privilégient la relation de face à face et utilisent le téléphone pour de brèves conversations destinées à se donner des points de rendez-vous où ils pourront bavarder à loisir, joignant le geste, les mimiques, les silences chargés de sens, à la parole ; nous sommes loin des interminables conversations entre habitués du téléphone qui remplacent souvent les contacts directs rendus difficiles par la distance, les obligations respectives de chacun et les horaires de vie différents. Certains perdraient contact avec leurs proches sans le téléphone, d'autres risqueraient de l'appauvrir à cause du téléphone...

La fascination de l'informatique

Dernière née des nouvelles technologies, l'informatique fascine : les ordinateurs personnels sont là, à portée de main dans le centre commercial. Les jeunes n'ont pu durant leur cursus scolaire se familiariser avec cette technologie : l'arrivée des ordinateurs dans les écoles est postérieure à leur sortie du système scolaire. Ils appréhendent donc l'informatique à travers les publicités télévisées et les appareils proposés à la vente.

Plusieurs jeunes filles rêvent de faire des stages de "bureautique" sans trop savoir de quoi il s'agit.

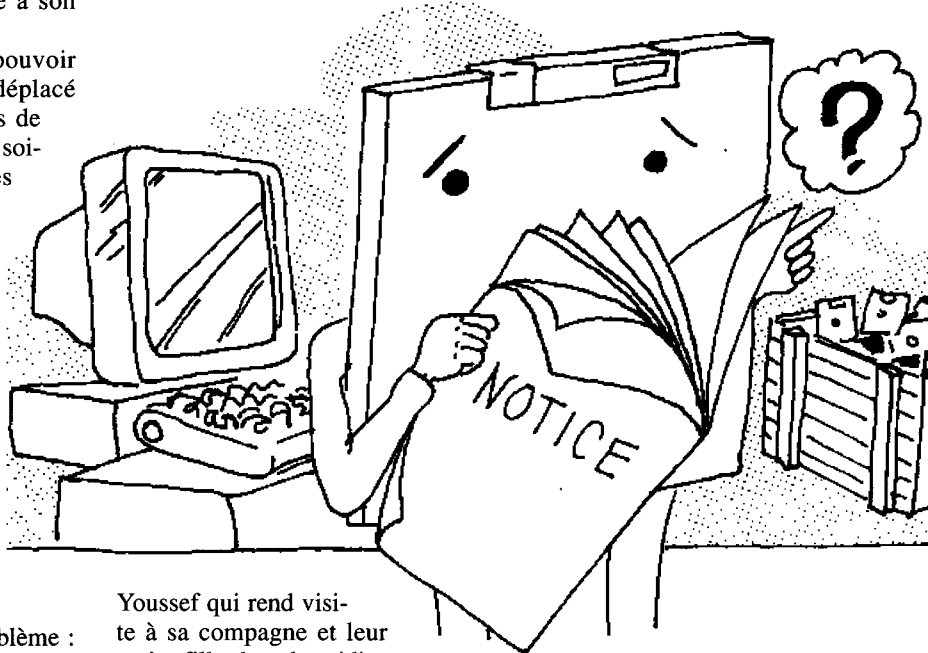
L'accès à l'informatique ne dépend pas des capacités financières des familles : pratiquement toutes possèdent téléviseur, magnétoscope, machine à laver et pourraient faire l'investissement nécessaire à l'achat d'un micro-ordinateur ; mais à ma connaissance aucune n'en possède. L'acquisition d'un appareil de ce type poserait le problème de son utilisation : un ordinateur pour quoi faire ? Et où le mettre, dans des familles où l'âge des enfants va de quatre à trente ans, où les jeunes enfants touchent à tout ? Le bébé de Faïza, Idriss, a laissé derrière lui une cohorte d'appareils fracassés dans tous les logements où sa mère a trouvé hébergement : bras de platine arrachés, prises électriques sorties de leurs logements, rubans de cassettes déroulés... On imagine sans peine le



traitement qu'aurait subi un ordinateur livré à son activité débordante.

Pour être utilisable, un ordinateur doit pouvoir être installé sur une table sans devoir être déplacé continuellement, relié à des prises électriques de puissance suffisante, les disquettes conservées soigneusement dans leur enveloppe, à l'abri des petites mains avides de découvertes.

Son utilisateur a besoin de calme et de concentration pour s'en servir, conditions peu réalisées dans des groupes où la vie communautaire prime sur le reste, où toutes les tranches d'âge se côtoient dans un joyeux brouhaha. Enfermer l'ordinateur dans une pièce fermée à clé pour le protéger des bonnes volontés destructrices n'aurait aucun sens et isolerait du groupe familial celui qui s'y risquerait.



Et comment le faire marcher ?

Soumeyla et son mari ont rencontré le problème : ils ont offert à leur petite fille de cinq ans un ordinateur-jouet "pour qu'elle apprenne à lire et à écrire". Les exercices proposés correspondent en effet à ce but. Seulement voilà, Soumeyla m'explique que ni son mari, ni elle, n'ont su le faire fonctionner. Le mini-ordinateur se compose d'un clavier et d'un petit écran. Ils ne savent qu'appuyer sur une touche qui déclenche un "bonjour, comment allez-vous ?" synthétique.

Après, plus rien. A ma question "avez-vous consulté le mode d'emploi ?" Soumeyla me regarde avec des yeux ronds. Le mode d'emploi, ils ne l'ont pas lu, l'ont jeté, égaré, elle ne sait plus. Ils n'ont pas pensé à consulter le vendeur ; de la même manière, les familles égarent les garanties des appareils électroménagers et lorsque ceux-ci tombent en panne, la vie familiale s'organise autour de ce fait nouveau : "la machine est en panne". De fait les achats se font "sans garantie" ; plus tard, lors d'une rentrée d'argent, une nouvelle machine sera achetée, souvent par l'un des enfants les plus âgés.

Le nécessaire passage par l'écrit traditionnel ne se fait pas, les jeunes parents ont dépensé une somme conséquente sans avoir en mains la méthode qui leur permettrait de profiter de l'objet acheté. Cependant ils peuvent dire : "Toumia a un ordinateur", comme si l'acquisition de l'objet symbole de la société moderne remplaçait la connaissance de son fonctionnement.

Cette acquisition d'objets "marqueurs de statut" (l'ordinateur, dans les spots publicitaires est utilisé par des jeunes cadres "branchés" et conquérants) se rapproche de l'utilisation éphémère que font les jeunes d'autres signes extérieurs de richesse : il est courant de les voir porter des blousons de cuir doublés de fourrure, des polos de grande marque, des chaussures de prix, acquis de manière frauduleuse.

On les voit rarement deux fois avec le même vêtement : ils ne sont pas entretenus, disparaissent ou sont volés... par d'autres. En fait, il suffit aux jeunes de se convaincre qu'ils peuvent s'en procurer quand ils le désirent. Ils s'approprient des attributs sans lien avec leur situation réelle et jouent à faire "comme si" : tel

Youssef qui rend visite à sa compagne et leur petite fille dans le midi au volant d'un coupé BMW décapotable, une chaîne d'or au cou avec une plaque portant un verset du Coran trois fois plus grosse que les bijoux de ce genre portés par d'autres jeunes : pendant deux jours, le couple fréquentera les boîtes huppées de la Côte, dînera dans les meilleurs restaurants et sera sans doute considéré par les profanes comme un couple de jeunes bourgeois en ballade. Ils habitent sur la Z.U.P. un appartement dégradé dont les locataires officiels sont les parents de la jeune femme qui dispose comme ressource principale de l'Allocation Parents Isolés, accordée aux mères sans ressources d'un enfant de moins de trois ans.

Les jeunes se mettent ainsi régulièrement en scène, endossant les attributs supposés de la richesse et du pouvoir : l'ordinateur rentre dans ce contexte, de même que des appareils photos sophistiqués dont ils ne connaissent pas plus le fonctionnement.

Les jeunes ne sont pas des délinquants professionnels : ils ne disposent pas d'un réseau de revente efficace qui leur permettrait d'écouler les marchandises volées ; les vols se font rarement "sur commande", plus souvent dans l'impulsion du moment ou lorsqu'une occasion se présente, comme l'exprime Lakhdar : "Quelquefois j'ai volé des objets sans savoir à quoi ça me servirait et une fois que je les avais, ils ne me faisaient plus envie". Ainsi Najib se retrouve avec un ordinateur qu'il est bien en peine de revendre : de plus dans sa précipitation, il a oublié les cordons de raccordement et le matériel ne peut de toutes façons pas fonctionner en l'état. Il finira cassé, définitivement inutilisable, à la suite de manipulations hasardeuses. Mais Najib aura pu dire quelque temps : "j'ai un ordinateur à vendre".

La patience et l'informatique

"Quand quelque chose ne marche pas, je tape dessus", pourraient dire les jeunes. Les mêmes scénarios se répètent souvent : tel jeune prête son transistor

ou son walk-man à un autre ; il le récupère deux jours après, antenne cassée, système de verrouillage des cassettes faussé, boutons arrachés : il ne s'agit pas de vandalisme ou du plaisir procuré par la destruction d'un appareil, mais de la manipulation "en force" des objets : lorsque celui-ci résiste, son utilisateur ne tente pas de l'approprier ou d'apprendre les étapes nécessaires à son fonctionnement.

Les jeunes veulent "tout, tout de suite" : derrière la mise en scène de la richesse, les coulisses de la réalité : l'apprentissage d'une technique est contradictoire avec l'acquisition rapide de ses supports, opposée à l'impatience et à l'exigence de rapidité dans le résultat. A force de mise en scène, la confrontation avec la réalité des autres devient intolérable : ainsi Saleh me raconte avec rage son entretien avec une orientatrice de l'A.N.P.E. : "J'ai dit que je voulais faire de l'informatique, elle m'a répondu qu'avec mon niveau c'était pas possible, pas pour l'instant, il fallait que je fasse une "remise à niveau" qu'elle a dit ! Mais j'ai pas besoin, je sais faire moi ! Ecrire, lire, tout ça, elle est belle l'autre ! Y en a, ils ont un niveau plus bas, elle les a inscrits ! De toute façons elle peut pas me voir celle là !



des stages d'insertion où l'informatique était support d'un apprentissage plus attrayant que celui proposé par le système scolaire classique : ils ont décroché rapidement, furieux devant leur propre impuissance mais désireux en même temps d'accéder à ce savoir-là.

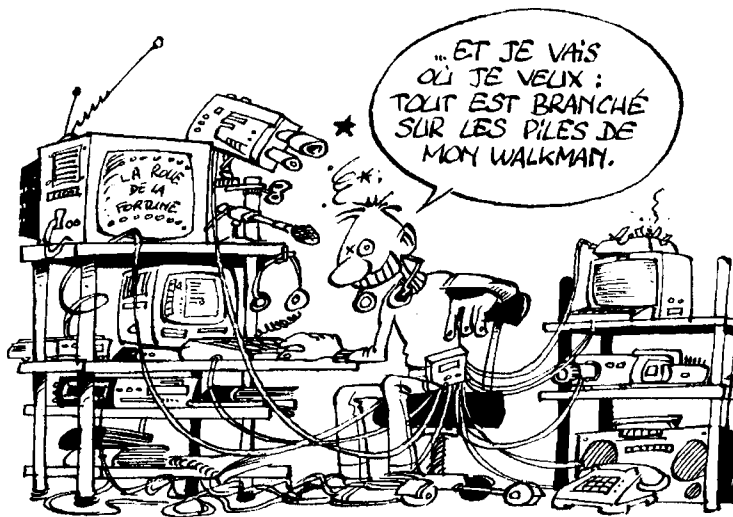
Il est certain qu'une politique de distribution bon marché ne changerait rien à l'affaire, la question n'étant

pas celle de l'accessibilité du consommateur du point de vue du prix, mais bien de la gymnastique mentale nécessaire à l'apprentissage de la technique. **Avoir n'est pas savoir, parler n'est pas faire**, c'est peut-être autour de cette formule que pourrait s'articuler une pédagogie adaptée aux jeunes dont je viens de décrire les comportements.

Une piste concrète est offerte sur le quartier : une association composée de jeunes et d'adultes d'origine maghrébine organise depuis deux ans des cours d'histoire du Maghreb, d'histoire de la religion musulmane et des séances d'aide aux devoirs pour les jeunes du quartier. Cette année, des cours d'anglais et des cours d'informatique ont démarré, animés par des bénévoles compétents dans ces deux domaines ; les ordinateurs, prêtés par des membres de l'association, attirent des jeunes qui présentent le même profil que leurs aînés qui, eux, n'ont pas bénéficié de ce type de soutien : des jeunes dits "difficiles" éjectés à 16 ans du système scolaire traditionnel avec pour la plupart un niveau de fin d'études primaires, reprennent goût à l'étude par un enseignement qui allie le contact personnalisé indispensable à l'acquisition des connaissances avec l'apprentissage de la rigueur nécessaire au maniement de l'appareil ; le tout dans un contexte culturel qui les relie à leurs racines et leur apporte la fierté de l'appartenance à une communauté minoritaire, mais présente en tant que telle en France.

Il n'y a plus d'un côté les traditions figées et vidées de leur sens et de l'autre un monde occidental inaccessible dans lequel on ne peut rentrer que par effraction. La bande de jeunes dont sont issus ceux qui forment la matière de cet article n'existe d'ailleurs plus en tant que telle, et l'association y est sans doute pour beaucoup : les jeunes les plus impétueux n'ont plus besoin d'avoir recours à des actes délinquants pour se faire entendre ; ils peuvent tout doucement commencer à réconcilier leur adolescence avec les multiples influences culturelles dont ils sont le creuset.

Ajoutons que la fréquentation de l'association est mixte, qu'il est prévu des activités sportives pour les filles et qu'aucune d'entre elles ne porte de foulard, malgré la référence ouverte à l'Islam de l'association...



J'irai plus et je ferai gérant de boîte ! C'est facile, j'embauche des copains, un qui met les disques, un qui sert les gens... La gestion ? Non non, pas la peine de faire un stage, c'est facile, je prends un comptable..." Et le voilà reparti dans ses rêves de créateur d'entreprise. Il en parlera quelque temps, comme il avait parlé avant de sa future carrière d'informaticien, la parole prenant la place de l'action. Gare à ceux qui le font tomber de son petit nuage sans précautions, le réveil du somnambule peut prendre des formes tragiques !

Quel chemin vers les nouvelles technologies ?

Pourtant elles sont bien incontournables, ces nouvelles technologies, et il faudra bien que bon gré, malgré, les jeunes les apprivoisent. Ils ont participé à