NORMANDIE UNIVERSITÉ
École doctorale 556 HOMMES, SOCIÉTÉS, RISQUES, TERRITOIRE

Thèse pour l'obtention du grade de

DOCTEUR
EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

TRACES NUMÉRIQUES, DISCRIMINATION ET RECRUTEMENT EN HAUTE NORMANDIE :

La situation des personnes à limitation fonctionnelle psychique

(Recherche soutenue par le Conseil Régional de Haute Normandie)

Sous la direction de
Professeur Béatrice Galinon-Mélénec et Docteur Louise Merzeau

Thèse en 3 tomes

Présentée et soutenue publiquement par Hadi Sabaayon
Au Havre le 05 novembre 2014

Tome I

JURY :

1. Michel ARNAUD : Professeur en SIC à l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense, rapporteur.
2. Joël COLLOC : Professeur en Informatique à l'Université du Havre.
3. Béatrice GALINON-MÉLÉNEC : Professeur en SIC à l'Université du Havre, co-directrice de thèse.
4. Hervé LE CROSNIER : Maître de Conférences, HDR en SIC à l'Université de Caen, rapporteur.
5. Louise MERZEAU, Maître de Conférences, HDR en SIC à l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense, co-directrice de thèse.
6. Michèle MOLINA : Professeur en Psychologie à l'Université de Caen.

Il meurt lentement
celui qui devient esclave de l'habitude
refaisant tous les jours les mêmes chemins,
celui qui ne change jamais de repère,
ne se risque jamais à changer la couleur
de ses vêtements
ou qui ne parle jamais à un inconnu.

Pablo Neruda

À Marie claire Feghali et Safwan Mchawrab

avec qui j'ai semé les graines de grands projets.

À Julia Gualtieri, chère amie de Paris.

À Nelson Da Costa et Marcos Povoa, souffles d'espoir de la terre nouvelle.

REMERCIEMENTS

En 2009, j’ai quitté le Liban pour la France. Porteur de grandes ambitions et souhaitant changer ma vie, j’ai fixé l’objectif de faire une recherche doctorale. Se distançant du journalisme qui a occupé cinq ans de ma vie professionnelle à Beyrouth, c'est avec Louise Merzeau à Paris que je me suis glissé dans l'univers du numérique, motivé et passionné à déchiffrer ses énigmes et à apprendre ses connaissances. Et c'est grâce à son amitié et son soutien que mon bateau a accosté dans le Havre en 2011.

Dans ce monde aussi, j'ai connu Béatrice Galion-Mélénec et ses approches anthropologiques de la communication. Un autre univers riche et fascinant m'est apparu, allant des théories de la communication interpersonnelle au handicap, ce dernier est devenu un intérêt personnel et un motif pour mon engagement social.

Aujourd'hui c'est l'occasion de remercier sincèrement mes directrices pour l'accompagnement, le soutien et la confiance qu'elles m'ont accordés me permettant de conclure ce travail. C'est grâce à leurs écrits, conseils et commentaires que j'ai nourri considérablement ma recherche et développer une réflexion théorique et une connaissance scientifique auxquelles je tiens. Cette thèse a instruit ma pensée approfondissant ma compréhension de l'être humain et son développement dans les différents milieux où il vit et grandit. Et c'est dans cette approche interactionniste que je comprends ma vie et je l'explique préparant de nouveaux projets dans les ans à venir.

Je souhaite aussi remercier le Conseil Régional de Haute Normandie qui m'a offert une bourse doctorale pour trois ans, me permettant d'effectuer cette thèse et de concrétiser l'ambition que je portais.

Je remercie également toutes les personnes qui m'ont reçu et soutenu à l'Université du Havre, dans la ville et dans la belle région Normande.

Enfin je remercie chaleureusement les associations, les organisations et les personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques au Havre, qui m'ont ouvert leurs portes pour enquêter et avec qui j'ai coopéré au fil de mes observations de terrain.

Que l’on me permette de remercier également :

- mon épouse, ma compagne de vie, pour son amour, son encouragement et sa patience tout au long de ce chemin studieux ;

- mes amis de tous les pays, étudiants, doctorants et professionnels avec qui j'ai partagé des moments inoubliables ;

- ma famille au Liban et au Brésil qui m'a fourni beaucoup d'affection et d'encouragement.

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS **5**

SOMMAIRE **7**

LIMINAIRE **13**

FRAGMENTS HYBRIDES, INCAPACITÉ ET EMPLOI 15

LA TRACE : UNE PRODUCTION VOLONTAIRE ET INVOLONTAIRE **16**

LA RECHERCHE D'EMPLOI : UNE RECHERCHE DES TRACES **19**

L'ALTÉRATION PSYCHIQUE : UNE SITUATION DE HANDICAP **20**

PRÉ–ENQUÊTES : CHERCHEURS D'EMPLOI AYANT DES LIMITATIONS FONCTIONNELLES PSYCHIQUES, FAMILLES ET RECRUTEURS 24

PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE **24**

PRÉPARATION DES PRÉ-ENQUÊTES ET CONTACT AVEC DES ACTEURS **25**

OBJECTIFS DES PRÉ-ENQUÊTES **27**

RÉSULTATS DE L'EXPLORATION **28**

I. PREMIÈRE PARTIE **31**

L'INDIVIDU : ACTEUR INTERAGISSANT AVEC LES ÉLÉMENTS ENVIRONNEMENTAUX **31**

Introduction : l'individu est toujours social 33

I.1 L'INTERACTION : PROCESSU DYNAMIQUE D'INTERPRÉTATION ET DE CONSTRUCTION DE SENS 36

I.1.1 Le pragmatisme : le rôle de l'expérience dans la connaissance **36**

I.1.2 L'interactionnisme symbolique : la signification émerge de l'interaction avec autrui **38**

A. Université de Chicago 38

B. La tradition de Chicago 41

I.1.3 Les représentations : systèmes d'interprétations qui commandent la relation de l'individu **48**

I.1.4 Le capital social : taille du réseau, volume de ressources et chances d'accès 51

I.2 L'ENVIRONNEMENT : CONDITIONS NATURELLES ET SOCIOLOGIQUES 53

I.2.1 Contextes du développement 54

I.2.2 Le systémisme : approcher des phénomènes par les systèmes 57

I.2.3 Le constructivisme : l'activité comme source de connaissance 58

A. Epistémologie constructiviste 59
B. École de Palo Alto 59

I.3 LA LIMITATION FONCTIONNELLE PSYCHIQUE : RESTRICTION DE LA CAPACITÉ D'ACCOMPLIR CERTAINES ACTIVITÉS 63

I.3.1 Qu'est-ce qu'une limitation fonctionnelle ? 63

I.3.2 Populations en situation de handicap 64

I.3.3 Le handicap : enjeux de définition 65

A. Le handicap psychique : un dysfonctionnement de la personnalité 66
B. Trois modèles de handicap 67
C. Le handicap : des classifications internationales 69
D. Le Modèle de développement humain et Processus de Production de handicap 74

I.3.4 Le handicap : des coûts directs et indirects 84

I.3.5 Discrimination et stigmate 85

I.3.6 Discrimination *vs* inclusion 87

A. Terminologie des notions « intégration » et « inclusion » 89
B. Structures d'accompagnement et d'insertion professionnelle 92
C. « Allocation aux Adultes Handicapés » 95
D. Parcours d'insertion des « travailleurs handicapés » 96
E. La réhabilitation psychosociale : recruter de ressources pour surmonter certaines limitations 100

I.4 LE NUMÉRIQUE : USAGES, TRACABILITÉ ET CULTURE 104

I.4.1 Qu'est-ce que le numérique ? 105

I.4.2 Traces : des empreintes aux interactions 107

A. L'observation pour distinguer l'empreinte comme trace de quelque chose 111
B. La trace numérique : suite de processus d'interaction informatiques dans un environnement 112
C. La trace numérique : production intentionnelle et calcul automatique 115

I.4.3 Trace, identité, présence 121

A. Dimensions multiples de l'identité et degrés différents de la visibilité 124
B. La présence : être dans un environnement quand on est physiquement dans un autre . 126
C. Habiter le numérique : s'approprier ses traces 130

I.5 LE RECRUTEMENT : PROCESSUS, PRATIQUES ET COMMUNICATION 134

I.5.1 Le recrutement : un processus de plusieurs phases 135

I.5.2 La recherche d'emploi : méthodes et tactiques 138

I.5.3 L'entretien en face-à-face : une situation « encadrée » 140

I.5.4 E-recrutement : une nouvelle logique ? 141

A. Le recrutement « participatif » : investir les médias sociaux dans une logique *marketing* 144
B. Relation recruteur-candidat : de la verticalité à l'horizontalité 146
C. Le recrutement : processus à double sens 147

I.6 L'INDIVIDU : SYSTÈME COMPLEXE D'INTERACTIONS HUMAINES ET MACHINIQUES 148

I.6.1 Une approche systémique interactionniste : la communication inclue l'ensemble des processus par lesquels les acteurs s'influencent mutuellement 149

I.6.2 Une approche ethnotechnologique : des usages numériques variés, des modèles de connaissance composites 152

I.6.3 Problématique et hypothèses 154

II. DEUXIÈME PARTIE 157

POSITIONNEMENT MÉTHODOLOGIQUE, ENQUÊTES ET ANALYSE DE RÉSULTATS 157

Introduction : une société avec le numérique 158

II.1 L'ETHNOMÉTHODOLOGIE : DÉCRIRE MINUTIEUSEMENT LE SOCIAL 158

II.2 L'ETHNOTÉCHNOLOGIE : ANALYSER LES INTERACTIONS TECHNIQUE-SOCIÉTÉ 161

II.3 MODÈLE MÉTHODOLOGIQUE DE RECUEIL DE DONNÉES 165

II.3.1 Approche méthodologique 165

A. Résidence d'accueil : un travail de longue haleine 168

B. Vie commune 169
C. Approche systémique du handicap 170
D. Enquête ethnométhodolgique de quatre phases 171

II.3.2 Méthodes d'observation et de collection de données 175

A. Observation participante en co-présence 176
B. Observation participante en présence numérique 178
C. Sociométrie 178
D. Entretiens semi-directifs 181

II.3.3 Recueil de données 182

II.4 MODÈLE MÉTHODOLOGIQUE D'ANALYSE DE DONNÉES 183

A. Le logiciel *SPHINX* 183
B. Le logiciel *ALCESTE* 184
C. Analyse de contenu 185

II.5 RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE 186

II.5.1 Emploi de temps quotidien et pratiques de communication des sujets 186

A. Activité du jour et communication en présence réelle 187
B. Choix de dispositifs de l'information et de la communication 190
C. Conclusion 198

II.5.2 Usages de l'informatique et du numérique par les sujets 199

A. Quatre types 199
B. Trois modèles en ligne 215
C. L'amitié numérique 222
D. Le calcul algorithmique des traces numériques 223
E. Conclusion 227
II.5.3 Représentations sociales des sujets 231
A. Jeu vidéo et recherche du lien social 233
B. Maladie psychique plutôt que handicap 240
C. Emploi déterminé par le temps, l'éducation et les expériences 245
D. Conclusion 250

II.5.4 Représentations sociales des organismes d'accompagnement 256

A. Le numérique *:* une « boîte noire » ? 258
B. Le handicap psychique plutôt que la maladie 265
C. Une société de pleine activité plutôt que de plein-emploi 280
D. Le numérique pour une e-inclusion sociale et professionnelle 300
E. Conclusion 303

II.5.5 Atelier de réalisations informatiques et numériques 306

A. Négociations et préparations 307
B. Réalisations rendues 310
C. Un méta modèle d'aide à la décision 311
D. Facteurs influençant les réalisations des sujets 313
E. « Faire » c'est interagir en coprésence 321
F. Communication orale 322
G. Le numérique inexploitable pour le travail 323
H. Conclusion 324

CONCLUSION GÉNÉRALE 327

MODÈLES THÉORIQUES EN SIC CONFRONTÉS À LA REALITÉ DU TERRAIN. 329

DES INTERROGATIONS FONDAMENTALES SUR L'USAGE DU NUMÉRIQUE . 334

UN *CLUBHOUSE* CONNECTÉ POUR UNE ADAPTATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE 337

LA NOTION DE « LIMITATION FONCTIONNELLE » COMME VECTEUR D'INCLUSION 339

CONTRAINTES, LIMITES, ET PERSPECTIVES 343

BIBLIOGRAPHIE 347

Discrimination 348
Handicap 349
Handicap psychique 354
Interaction 356
Méthodologie 360
Numérique 361
Recrutement 368
Trace 370

SIGLES ET ACRONYMES 373

PRÉCISIONS TERMINOLOGIQUES 375

PRÉCISIONS THÉORIQUES 379

L'INTERACTION EN FACE À FACE : UNE INFLUENCE RÉCIPROQUE 379

LES MOTEURS DE RECHERCHE : UNE VISIBILITÉ CONNECTÉE 380

SURVEILLER ET VEILLER DANS LE NUMÉRIQUE 386

RÉSUMÉ 389

ABSTRACT 390

RESUMO 391

LIMINAIRE

FRAGMENTS HYBRIDES, INCAPACITÉ ET EMPLOI

Le numérique touche aujourd'hui à notre vécu d'une manière profonde. Il entre discrètement dans notre quotidien. La vie humaine, dans tous ses aspects, ne cesse de se réinventer sous le coup d'innovations technologiques. Beaucoup de nos activités s'effectuent de nos jours en ligne : rechercher une adresse, une information, l'actualité, l'heure de départ d'un train, un emploi, communiquer avec la famille et les amis, envoyer et recevoir des mails, effectuer des achats, réserver des billets de concert, lire, écouter de la musique et regarder des vidéo ou même la télévision, etc. Toutes ces activités laissent des traces, produites intentionnellement mais aussi involontairement et automatiquement, qui demeurent stockées et enregistrées dans des durées variables, puis utilisées pour des finalités diverses.

Plusieurs chercheurs de disciplines diverses ont jalonné les contours de cette notion nébuleuse, qu'est la trace. Ils lui ont associé différentes significations, donnant lieu à autant de problématiques dont certaines demeurent ouvertes. Des questions sur comment définir une trace, quel sens peut-elle avoir, son aspect numérique et les moyens de la contrôler sont abordées dans notre recherche.

Le numérique, comme objet, phénomène et environnement, affecte jour après jour notre quotidien et reconfigure notre réalité. De nouvelles formes de communication, liées au numérique, sont interrogées par les Sciences de l'Information et de la Communication, qui étudient, entre autres, les impacts divers de la technologie sur le devenir de la société et son individu. En se focalisant sur des problématiques concernant les technologies communicationnelles, leurs usages et impacts sur le social, notre recherche s'entrecroise avec des problématiques sociologiques et philosophiques.

La communication que nous avons étudiée est celle des personnes atteintes des limitations fonctionnelles psychiques. Nous avons scruté leurs pratiques communicationnelles en relation avec la situation de handicap, le social et l'emploi. Nous avons interrogé la notion du travail et la place de ces personnes dans le milieu professionnel, tout en questionnant les facteurs individuels mais aussi environnementaux dans la production du handicap.

Au départ, il nous semble important de situer notre recherche dans son contexte académique et local. Financée par le Conseil Régional de Haute Normandie et intitulée « Traces numériques,

discrimination et recrutement », notre thèse se trouvait à l'intersection de trois vecteurs. Un quatrième qui est celui de la limitation fonctionnelle psychique, s'est ajouté ultérieurement, et nous a incité à mener une observation de terrain en 2011-2012 pour comprendre ses différents aspects et le contexte socio-économico-culturel dans lequel elle se situe. Cette expérimentation constitue aujourd'hui la partie de pré-enquêtes de notre thèse.

LA TRACE : UNE PRODUCTION VOLONTAIRE ET INVOLONTAIRE

Le débat sur la trace est contemporain et continue à s'étendre vers des domaines différents, en interrogeant des concepts connexes. C'est dans l'interaction que la trace est produite et interprétée. Sa production et son sens résident dans l'interaction de l'organisme avec ses environnements.

Dans le ventre de sa mère, l'embryon reçoit une grande variété d'informations qui modifie l'expression de ses comportements ultérieurs. La naissance n'est pas le premier jour de la vie (Cyrulnik, 1983). « *Il n'est pas impensable que l'état d'esprit de la mère, sa disposition psychique, son humeur influent sur la construction de cette constitution paisible ou hyperactive de l'enfant* »[1]. Dans les premiers moments qui suivent l'accouchement, le bébé entend, sent, palpe et perçoit un type de monde extérieur. Il se jette dans un monde de traces.

L'être humain laisse des traces diverses, volontaires et involontaires, produites par son corps, son esprit et ses activités. Il interagit continuellement avec ses environnements. Il trace son espace. De même que les animaux marquent leurs territoires par leurs déjections ou par leurs cris, l'être humain produit des traces pour délimiter son espace afin de le posséder, l'habiter et l'investir. En marquant son espace, il tente de le conserver. Ainsi il existe un rapport profond entre le séjour et la possession, le marquage et l'appropriation. Le propre s'acquiert et se conserve par le sale (Serres, 2008). « *Nul ne voudra coucher dans vos draps, se servir de votre serviette usagée ni boire dans votre verre, ensemencé de vos bactéries sur la trace de vos lèvres* [2]». La trace, premier axe dans notre recherche, n'a-t-elle qu'un seul sens ? Pourrions-nous la limiter à une seule définition ? Même si le terme « trace » n'indique pas spécifiquement un domaine communicationnel, il est lié à la question du sens ou du moins à

[1] CYRULNIK B., *Mémoire de singe et paroles d'homme*, Paris, Hachette, 1983, p. 105.
[2] SERRES M., *Le Mal propre : Polluer pour s'approprier ?,* Paris, Éditions le Pommier, p .7-8.

celle de l'interprétation (Jeanneret, 2011)[3]. Ainsi nous avons tenté dans notre recherche d'explorer, entre autres, les aspects communicationnel et informationnel de la trace et de son interprétation.

Le dépassement de la technicité informatique vers les usages culturels tracés dans le numérique, ou bien celui de « *computing* » vers le « *digital* » ou de l'informatique vers le numérique (Doueihi, 2011)[4], a modifié la construction de la sociabilité et les espaces que nous habitons. La recherche d'emploi et le recrutement sont aussi touchés par ce passage. De nouveaux outils de création et de recherche d'information et de communication sur le Web sont à la portée des internautes. Ils deviennent accessibles aux candidats comme aux entreprises. Des plateformes du « Web social »[5] naissent, offrant des espaces habitables et de nouvelles techniques de production et gestion de données. Des identités numériques se forment et se multiplient dans un flux d'informations où « l'informavore »[6], que ce soit un individu ou une organisation, partage une « sociabilité numérique » avec ses homologues. Que fait la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique dans cet environnement ? Comment ses pratiques de communication en coprésence et via la machine connectée affectent-elles sa recherche d'emploi et sa démarche vers l'adaptation sociale et professionnelle ? Et comment sa présence numérique peut-elle supprimer ou atténuer la discrimination dont elle peut être victime, et par conséquent favoriser sa participation sociale ?

Les grandes entreprises du Web, presque toutes américaines, accumulent des masses considérables d'informations sur les centres d'intérêts des internautes. Plus elles en savent sur eux, plus cela rapporte de l'argent à ces sociétés dont une minorité monopolise ce *Big Data*[7].

Les données des internautes sont « *à 85 % détenues par de très grosses entreprises qui définissent les règles changeantes du jeu auxquelles elles sont soumises. (…) Un tiers des données du monde seront stockées dans le cloud en 2020* »[8].

---

[3] JEANNERET Y., « Complexité de la notion de trace : de la traque au tracé », dans Béatrice GALINON-MELENEC (dir.), *L'Homme-trace : perspective anthropologiques des traces contemporaines*, Paris, CNRS Éditions, 2011, p. 60.

[4] ENTREPRISE NUMÉRIQUE, « Pourquoi le numérique est-il une culture ? », *site entreprises-et-cultures-numeriques.org*, [en ligne], disponible sur : <http://www.entreprises-et-cultures-numeriques.org/pourquoi-le-numerique-est-il-une-culture/>, 05 octobre 2011, consulté le 15 octobre 2013.

[5] L'espace où les internautes sont producteurs de multiples contenus rendus publics en ligne, et où la motivation principale est celle du partage.

[6] Consommateur d'information.

[7] Le déluge de données produit par le numérique.

Avec les sociogrammes[9] des géants du Web- comme le « Graphe Social », le *Graph Search* de Facebook et le *Knowledge Graph* de Google- le *Big Data* évoque deux défis. Le premier est celui de la collecte des données, que ce soit les données produites par les individus (e-mails, photos, écrits) ou les données indirectes (traces, transactions). Le second est de tirer du sens des données, comme le fait le profilage publicitaire, permettant de trier les informations adaptées aux comportements du consommateur.

Il n'échappe pas à ces deux défis un troisième qui concerne l'espionnage et la surveillance des internautes, pratiqué par le pouvoir politique en collaboration avec des entreprises géantes du Web[10].

Ces modes de surveillance, de personnalisation d'Internet et le suivi de leurs traces d'activités, inquiètent quant à la confidentialité et la vie privée des individus et des groupes et la/les finalité(s) d'utilisation des données personnelles qui appartiennent souvent beaucoup moins à leur producteur qu'à plusieurs entreprises privées ou institutions publiques.

À l'ère de « l'Internet des objets »[11], les interactions avec les outils du quotidien laissent aussi une trace faite de données, qui hybride la trace individuelle et la rend plus complexe. La trace d'interaction avec l'environnement informatique n'est-elle qu'un fragment hybride, un construit composite, résultant d'interactions entre l'humain et la machine ? Un engin éteint ne laisse pas de trace. Comme un humain non connecté à l'Internet ne laisse pas de trace numérique. Ainsi, c'est de la connexion au « Réseau des réseaux »[12] que dépend la création de la trace numérique. Produite suite à l'interaction entre un usager et une machine connectée, cette trace de nouvelle entité est une « unité isolable, agençable et calculable » (Roger T.

---

[8] GUILLAUD H., « Big Data : le grand déséquilibre ? », *site internetactu.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2012/10/04/big-data-le-grand-desequilibre/>, 04 octobre 2012, consulté le 22 janvier 2013.

[9] Les représentations graphiques des rapports sociaux qui existent entre des individus appartenant à un groupe.

[10] Si l'on croit à ce qu'a dévoilé l'ancien consultant de la *National Security Agency* (NSA) aux Etats Unis Edward Snowden sur la coopération entre la NSA et des grandes sociétés du Web telle que *Microsoft*, *Google*, *Facebook* et autres pour accéder aux données des usagers de ces services du Web. Ces informations étaient révélées par plusieurs médias dans le monde en juin et juillet 2013.

[11] ROSEN C., « The Machine and the Ghost », *site The New Republic*, [en ligne], disponible sur : <http://www.tnr.com/article/books-and-arts/magazine/104874/rosen-verbeek-technology-morality-intelligence?page=0,0#>, 12 juillet 2012, consulté le 22 janvier 2013.

[12] C'est un autre nom de l'Internet. Il renvoie au fait que l'Internet a commencé son existence comme un réseau d'unification de réseaux préexistants.

Pédauque, 2006)[13]. Détachable, mobilisable et calculable, la trace numérique n'est pas signifiante en elle-même (Merzeau, 2011). « *Beaucoup de traces que nous laissons dans les activités numériques, sont totalement insignifiantes au premier abord prises isolément »*[14]. Au moment où elle sera cherchée, détectée et interprétée par un intrus, elle pourrait donner un sens de la personne et son activité auxquelles elle sera associée. *« Les empreintes que nous laissons sur les réseaux sont au cœur de ce processus qui permet aux récepteurs- destinataires ou non- de réarticuler les contenus selon leur interprétation* »[15].

LA RECHERCHE D'EMPLOI : UNE RECHERCHE DES TRACES

Les techniques et dispositifs numériques révolutionnent à chaque instant le monde social et affectent le processus de la communication et la circulation de l'information. Se trouvant dans un flux continu d'information sur les réseaux, les procédures de recherche d'emploi et de recrutement, deuxième axe de notre recherche, s'en trouvent touchées structurellement. Les usages classiques de la recherche et de la diffusion d'offre d'emploi sont bouleversés depuis l'introduction du numérique à la fois dans les pratiques et dans la vie socioprofessionnelles. La consultation des mass-médias afin de publier une annonce d'offre d'emploi, la rédaction d'un CV papier accompagné d'une lettre de motivation transités tous les deux par la Poste, la relation « verticale » qui définissait le rapport entre recruteur et candidat potentiel, sont-elles devenues, à l'ère du numérique, des pratiques anciennes ? La facilité, le faible coût de connexion via un câble ou sans fil ou en 3G[16], la simplicité d'usage de l'Internet pour chercher de l'information, la diversité des outils Web et la « gratuité » de la navigation et de la consultation des réseaux sociaux numériques semblent avoir modifié les usages des entreprises et des candidats et font évoluer la relation candidat-recruteur. « *Le Recrutement a connu deux (R) évolutions majeures avec l'avènement des Jobboards en 1998 et l'explosion des médias sociaux depuis 2007* »[17]. Avec le Web 2.0[18], les médias sociaux vont être investis dans une

[13]PEDAUQUE R. T., SALAUN J-M., *Le document à la lumière du numérique*, Caen, C&F Éditions, 2006, p. 186.
[14] MERZEAU L., « Oublier l'oubli : mémoire et traçabilité numérique », *site de l'ADBS*, [en ligne], disponible sur : <http://www.adbs.fr/oublier-l-oubli-memoire-et-tracabilite-numerique-114964.htm>, 28 mars 2012, consulté en avril 2012.
[15] MERZEAU L., « Du signe à la trace : l'information sur mesure », *Hermès*, n° 53, 2009, p. 25.
[16] Il s'agit de la troisième génération de téléphone mobile. La 3G est basée sur l'UMTS (*Universal Mobile Telecommunications Systems*), une nouvelle norme de téléphonie mobile.
[17]ANNA J.-Ch., « Du Recrutement Papier-Presse au Recrutement Médias sociaux », *site recrutement mobile et social*, [en ligne], disponible sur : <http://recrutementmediassociaux.com/du-recrutement-papier-presse-au-recrutement-medias-sociaux/>, 2011, consulté le 22 novembre 2012.

logique Marketing : *Corporate Branding*[19] ou Marketing RH d'un côté, *Personal Branding*[20] ou Marketing personnel de l'autre (Anna, 2011).

Susceptibles d'être utilisées par les recruteurs aussi bien que les candidats, les traces laissées sur l'Internet deviennent une arme à double tranchant. La collection de ces traces laissées consciemment ou inconsciemment par chaque individu au fil de ses navigations sur le réseau et de ses échanges relationnels ou marchands, peut constituer son identité numérique (Ertzscheid, 2009). Une fois interrogées par les moteurs de recherche ou les réseaux sociaux, l'ensemble des traces définit un périmètre qui est celui de l'e-réputation de chacun. Ainsi, ces mécanismes montrent bien comment l'internaute est devenu un document comme les autres (Ertzcheid, 2009), disposant d'une identité dont il n'est plus « propriétaire », dont il ne contrôle que peu la visibilité et dont il sous-estime la finalité marchande. Une fois agrégées, ces traces numériques résument-elles l'être humain qui est fait de systèmes beaucoup plus complexes ? Réduisent-elles l'individu à un ensemble de traces qui pourraient être cherchées et jugées en dehors de leur contexte par un intrus quelconque ?

C'est en ce sens que la collecte de ces traces pourrait nuire aux individus auxquels elles sont associées, au risque de voir apparaître différents types de discrimination contre leurs porteurs. Ainsi, la traçabilité numérique dévoile son aspect menaçant pour la présence numérique (Merzeau, 2010) des individus. Ceci nous a amené dans notre recherche à bien distinguer entre d'une part les avantages qu'offre le numérique à ses usagers, et d'autre part les risques qui peuvent endommager les parcours personnels et professionnels des individus.

L'ALTÉRATION PSYCHIQUE : UNE SITUATION DE HANDICAP

Le troisième axe de notre recherche est le handicap et plus spécifiquement la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique. Traduit à un moment donné, le handicap résulte de l'interaction des éléments factuels individuels et environnementaux. Les problèmes de santé

[18] Le terme « Web 2.0 » est donné pour décrire une deuxième génération du *World Wide Web* qui se concentre sur la capacité des gens à collaborer et à partager l'information en ligne.
[19] *Corporate Branding* ou l'image de marque, est la pratique d'utiliser le nom d'une entreprise comme un nom de marque du produit.
[20] *Personal branding* décrit le processus par lequel les individus et les entrepreneurs se différencient et de se démarquent de la foule en identifiant et en articulant leur proposition de valeur unique, que ce soit professionnelle ou personnelle, puis ils la multiplient sur plusieurs plates-formes avec un message et image cohérents pour atteindre un objectif spécifique.

mentale touchent les hommes comme les femmes, de tous les âges de la vie adulte et de tous les niveaux sociaux. En 2014, on estime qu'environ 6% de la population française est touchée pas des troubles psychiques[21]. En 2011, on disait qu'environ 30 % des Français seraient concernés par un problème plus ou moins grave de santé mentale (troubles anxieux, de comportements, de l'humeur, ou liés aux addictions) [22]. Une étude de *Dares Analyses*[23] publiée en 2013 estime la population « handicapée » en France définie « au sens large », par 9,7 millions d'individus.

La santé est depuis 1946 définie par l'OMS comme *« un état de bien-être physique, mental et social et ne consisterait pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité »* (OMS, 1946). Pierre Minaire (1992) l'explique comme *« la capacité de la personne à fonctionner de façon optimale dans son environnement, ou encore à s'adapter à son environnement ou à son milieu de vie »*[24].

Les problèmes de santé mentale sont potentiellement générateurs d'un handicap à partir du moment où ils constituent une « limitation d'activité ou une restriction à la vie en société » (article 2 de la loi du 11 février 2005 sur le handicap en France). Le nombre important des personnes affectées par une limitation fonctionnelle psychique et les effets individuels et sociétaux qui s'en résultent, nous poussent à s'interroger sur la place qui leur est faite dans la société et surtout à leur place dans le marché d'emploi.

---

[21] COLLECTIF SANTÉ MENTALE ET TROUBLE PSYCHIQUE, « Faire de la santé mentale et des troubles psychiques la grande cause nationale de 2014 », *site* <http://www.santementale2014.org/files/dossier-de-presse-sante-mentale-troubles-psychiques-2014.pdf>, consulté le 04 mars 2014.

[21] AMARA F., JOURDAIN-MENNINGER D., MESCLON-RAVAUD M., LECOQ G., « La prise en charge du handicap psychique », *Inspection générale des affaires sociales*, [en ligne], août 2011, disponible sur : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000570/0000.pdf>, consulté le 3 décembre 2012, p. 3.

[21] FOUGEYROLLAS P., *La Funambule, le Fil et la Toile. Transformations Réciproques du Sens du handicap*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2010, p. 19.*santementale2014.org*, [en ligne], disponible sur : <http://www.santementale2014.org/files/dossier-de-presse-sante-mentale-troubles-psychiques-2014.pdf>, consulté le 04 mars 2014.

[22] AMARA F., JOURDAIN-MENNINGER D., MESCLON-RAVAUD M., LECOQ G., « La prise en charge du handicap psychique », *Inspection générale des affaires sociales*, [en ligne], août 2011, disponible sur : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000570/0000.pdf>, consulté le 3 décembre 2012, p. 3.

[23] DARES ANALYSES, « L'accès à l'emploi des personnes handicapées en 2011 », *site du ministère du travail, de l'emploi et du dialogue social*, [en ligne], disponible sur : <http://travail-emploi.gouv.fr/etudes-recherches-statistiques-de,76/etudes-et-recherches,77/publications-dares,98/dares-analyses-dares-indicateurs,102/2013-066-l-acces-a-l-emploi-des,17018.html>, 17 octobre 2013, consulté le 10 avril 2014.

[24] FOUGEYROLLAS P., *La Funambule, le Fil et la Toile. Transformations Réciproques du Sens du handicap*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2010, p. 19.

Pour décrire le handicap il faut donc présenter les différentes composantes qui interagissent dans la définition que l'on en fait. Deux personnes touchées par la même déficience ne vont pas souffrir du même handicap selon les conditions d'environnement dans lesquelles elles vont vivre et interagir. « *Le handicap est un phénomène complexe qui résulte d'une interaction entre les conditions de la santé (maladies, troubles, blessures), les facteurs contextuels (attitudes sociales, caractéristiques de l'architecture, structure légales) et les facteurs personnels (âge, genre, manière de faire face aux situations stressantes)*[25] ». La maladie psychique accable son sujet de troubles divers : de la pensée, de la perception, de la communication et du langage, du comportement, de l'humeur, de la conscience et de la vigilance, du sommeil, des troubles cognitifs, et des agitations de la vie émotionnelle et affective. Le niveau du handicap est très variable. Le handicap peut apparaître à tout âge et l'intensité des troubles varie tout au long de la vie. Difficile à saisir dans une définition exacte, le handicap psychique peut être compris comme « *la reconnaissance d'une limitation de la participation d'une personne à la vie sociale du fait de troubles psychiques graves qui perdurent et entraînent une gêne dans son quotidien* »[26]. On parle de handicap psychique lorsque l'on observe : « *un dysfonctionnement de la personnalité caractérisé par des perturbations graves, chroniques ou durables du comportement et de l'adaptation sociale* »[27]. Il s'agit donc principalement de limitation d'activité et de restriction de participation à la vie en société. C'est la durée et la qualité du lien entre l'individu et la société qui détermine le handicap en tant qu'une déficience relationnelle nécessitant un accompagnement particulier. La maîtrise des stratégies de construction et de gestion de l'identité singulière joue un rôle important dans la détermination ou non de l'état handicapant de la personne. Cultiver une identité active qui favorise la participation sociale et qui renoue le rapport de l'individu à sa collectivité, devient une responsabilité impérative à la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique pour dépasser la catégorie des « handicapés » à celle des individus singuliers.

---

[25] CARLIER M., AYOUN C., *Déficiences intellectuelles et intégration sociale*, Bruxelles, Éditions Mardaga, 2007, p. 30.

[26] AGENCE ENTREPRISE ET HANDICAP, « Qu'est-ce que le handicap psychique », *site handipole.org*, [en ligne], disponible sur : <http://www.handipole.org/IMG/pdf/qu-est-le-handicap-psychique.pdf>, 2008, consulté le 23 janvier 2013. p. 6.

[27] LE ROY-HATALA C. (dir.), « Handicap psychique et emploi », *site handicap.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.handicap.fr/contenu/id2483_pdith92_handicap_psychique_et_emploi.pdf>, 2008, consulté le 30 mars 2012, p. 8.

Afin de construire son autonomie, la voie vers une inclusion ou une adaptation sociale et professionnelle du sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique semble être cruciale. Son inclusion dans les milieux sociaux et professionnels dits « ordinaires » ou « protégés », pourrait lui permettre de développer sa capacité à prendre soin de soi, à établir des relations durables, à assurer une activité, à avoir un projet de vie et organiser une vie sociale. Par conséquent, cela pourrait à la fois alléger les familles des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques et diminuer les coûts directs et indirects supportés par les familles et les organismes d'accompagnement et par la société à grande échelle.

Pour que la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique puisse accéder au travail, plusieurs facteurs autres que l'état psychopathologique et le niveau de performance cognitive doivent être considérés, comme « *des facteurs liés au rapport qu'entretient le sujet au travail (…) des facteurs motivationnels incluant le 'sentiment d'efficacité personnelle' à trouver un emploi, à s'y adapter, à surmonter ses difficultés psychiques (…) des enjeux de reconnaissance sociale (…) des capacités relationnelles* »[28]. La loi de 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », qui a inscrit pour la première fois parmi les handicaps communément référencés, celui de « handicap psychique », réaffirme et renforce l'obligation d'emploi de « travailleurs handicapés » à hauteur de 6% de l'effectif total de l'entreprise de plus de vingt salariés. L'orientation générale de la loi vise à construire l'autonomie des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques, en passant d'une situation où la personne était un patient, à l'appréciation des conséquences de ces troubles. Dans ce contexte, nous avons interrogé le rôle que pourrait jouer le numérique dans la construction de l'identité et des représentations de ces personnes et dans la procédure de leur adaptation sociale et professionnelle.

[28] PACHOUD B., « La problématique de l'insertion professionnelle des personnes présentant un handicap psychique : les différentes dimensions à prendre en compte », *Revue française des affaires sociales*, n° 1-2, 2009, p. 266.

PRÉ–ENQUÊTES : CHERCHEURS D'EMPLOI AYANT DES LIMITATIONS FONCTIONNELLES PSYCHIQUES, FAMILLES ET RECRUTEURS

Quelle est la place de l'Internet dans la recherche d'emploi et le recrutement des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychique ? Cette première question nous a guidé au départ de notre recherche et nous a mené à réaliser la phase de pré-enquêtes dans les premiers mois. Ce travail a orienté par la suite nos premières lectures et nous a incité à choisir notre terrain et notre mode d'enquête.

PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE

La démarche que nous avons adoptée dans notre étude consistait à décrire les principes fondamentaux à mettre en œuvre dans la recherche. Gaston Bachelard résume ces principes en quelques mots : « *le fait scientifique est conquis, construit et constaté, conquis sur les préjugés, construit par la raison, constaté dans les faits* »[29]. La démarche inductive de la recherche empirique que nous avons choisie se situe dans la tradition de l'école sociologique de Chicago. Au sein de cette tradition, on distingue souvent deux écoles[30] : la première école de Chicago, qui prend forme à la fin du XIX siècle et se maintient jusqu'aux années 1930 avec comme moment fort les années 1918-1935; la seconde école de Chicago, qui fait plus spécifiquement référence aux travaux d'inspiration interactionniste réalisés à l'intérieur comme à l'extérieur de ce département au cours des années 1940 à 1960.

Loin d'une contribution première purement théorique, cette démarche étudie qualitativement le terrain et prend en considération les acteurs sociaux en relation avec l'environnement plutôt que les structures ou systèmes. Ainsi nous avons prêté attention à plusieurs éléments : le besoin de faire du terrain pour découvrir vraiment ce qui se passe ; la complexité et la variabilité des phénomènes et de l'action humaine ; la croyance dans le fait que les sujets sont des acteurs qui participent activement à la résolution des situations problématiques et agissent en donnant un sens à leurs actions, et par conséquent que la compréhension de ce sens est définie et redéfinie par les interactions.

---

[29] QUIVY R., CAMPENHOUDT L.-V., *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris, Dunod, 1995, p. 14.

[30] POUPART J., « Tradition de Chicago et interactionnisme : des méthodes qualitatives à la sociologie de la déviance », *revue Recherches Qualitatives*, vol .30 n° 1, 2011, p. 179.

Pour nous l'acteur est un sujet interagissant avec son environnement et avec les éléments sociaux et non pas un agent passif déterminé par le système ou la culture d'appartenance. Anselm Strauss note qu'une théorie fondée découle inductivement de l'étude du phénomène qu'elle présente. Elle est découverte, développée et vérifiée de façon provisoire à travers une collecte systématique de données et une analyse appropriée. « *On ne commence pas avec une théorie pour la prouver, mais bien plutôt avec un domaine d'étude et on permet à ce qui est pertinent pour ce domaine d'émerger* »[31].

Cette approche inductive que nous avons adoptée se situe dans la logique des chercheurs interactionnistes. « *La démarche des interactionnistes est inductive. Plutôt que de déduire l'analyse d'une série d'hypothèses préétablies, elle va au-devant des acteurs pour les interroger et essayer de les comprendre* »[32].

Nous sommes partis d'une question de départ sur l'intérêt que portent les recruteurs dans l'Estuaire de la Seine par rapport aux traces numériques des candidats potentiels, et sur l'usage d'Internet par les demandeurs d'emploi ayant des limitations fonctionnelles psychiques. Les acteurs, évoluant en relation avec un contexte, un environnement précis – selon les principes de recherche adoptés – il était nécessaire de bien comprendre cette interaction. Dans cette phase d'exploitation, nous avons voulu comprendre les circonstances dans lesquelles les acteurs interrogés se trouvent et selon lesquelles ils interagissent. Nous avons mené quatre pré-enquêtes dans l'Estuaire de la Seine administrées par des questionnaires – que nous exposerons en détails dans les pages suivantes. L'objectif était de comprendre l'usage d'Internet par les demandeurs d'emploi ayant des limitations fonctionnelles psychiques, la représentation que les parents de ces derniers ont de l'employabilité de leurs enfants, l'usage d'Internet par les entreprises lors du recrutement et l'embauche de cette population.

PRÉPARATION DES PRÉ-ENQUÊTES ET CONTACT AVEC DES ACTEURS

En premier lieu, et pour répondre à la question « avec qui est-il utile d'avoir un entretien ? », soit, qui sont les acteurs déterminants pour notre réflexion, nous avons contacté des acteurs de quatre organismes locaux avec lesquels nous avons collaboré pour mener nos pré-enquêtes. Ces organismes sont : la Chambre de Commerce et d'Industrie du Havre (CCI), l'Union

[31] LE BRETON D., *L'interactionnisme symbolique*, Paris, Presses Universitaires de France, 2004, p. 89.
[32] LE BRETON D., *L'interactionnisme symbolique*, Paris, Presses Universitaires de France, 2004, p. 178.

Nationale des Familles et Amis de personnes malades et/ou handicapées psychique (UNAFAM), la Mission locale et la Ligue Havraise.

Auprès de la CCI, nous avons consulté le directeur du « Portail Emploi de l'Estuaire », un site de recrutement en ligne des Chambres de Commerce et d'Industrie du Havre, de Fécamp Bolbec et du Pays d'Auge. Le but était d'une part, de comprendre l'efficacité de la mise en place de cette plateforme pour les recruteurs et les candidats, et de l'autre d'avoir accès aux carnets d'adresse des entreprises pour les contacter dans le cadre de nos pré-enquêtes. En outre, le contact avec l'UNAFAM et la Mission locale nous a mis en relation avec deux experts qui travaillent avec des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques, qui par leur position, leur action et leurs responsabilités ont une bonne connaissance du problème. Cela nous a aidé à améliorer notre connaissance par rapport à cette population, et nous a conduit à communiquer et entrer en contact avec la Ligue Havraise. Avec la collaboration de cette dernière, nous avons réussi à adresser nos questions à un groupe de personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques.

Cette phase de pré-enquêtes nous a permis de mettre en lumière des aspects des phénomènes étudiés : la maladie psychique et la situation de handicap, l'usage du numérique auprès des recruteurs et des chercheurs d'emploi et les perceptions portées par le milieu familial des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques sur la capacité de ces derniers à effectuer une activité professionnelle. Elle nous a aidé aussi à découvrir les facettes à prendre en compte dans notre champ d'investigation, à revoir et rectifier nos lectures et à construire, dans un autre temps la problématique de notre recherche.

Les entretiens libres et les questionnaires que nous avons utilisés dans cette observation nous ont servi à trouver des pistes de réflexion, des idées et des hypothèses de travail. La phase pré-enquêtes a constitué pour nous une occasion d'écouter, d'ouvrir notre esprit et de découvrir plutôt que de poser des questions précises. Elle nous a offert de nouvelles manières de poser le problème. De plus elle nous a conduit à sélectionner des lectures théoriques avec des approches diversifiées pour donner un cadre à notre recherche, et par conséquent formuler notre problématique.

OBJECTIFS DES PRÉ-ENQUÊTES

Ainsi quatre pré-enquêtes ont formé la phase d'expérimentation que nous avons conduite entre décembre 2011 et mars 2012 dans l'Estuaire de la Seine[33]. Ces pré-enquêtes sont effectuées auprès de publics pluriels et avaient pour objectifs de :

1- Découvrir l'usage des réseaux sociaux numériques lors du recrutement par les entreprises ;

2- percevoir comment les entreprises gèrent le sujet de l'embauche des candidats ayant des limitations fonctionnelles psychiques ;

3- comprendre comment les demandeurs d'emploi ayant des limitations fonctionnelles psychiques utilisent Internet quand ils cherchent un emploi ;

4- repérer la représentation que les parents d'adultes atteints de limitations fonctionnelles psychiques se font de l'employabilité de leurs enfants.

Par « réseau social numérique », nous désignons les sites de réseautage social (*Social Network Site*) définis par Danah Boyd et Nicole Ellison comme suit : « *tout service Internet qui permet à ses utilisateurs de créer des profils publics ou semi-publics en son sein ; d'articuler ces profils avec des listes d'utilisateurs avec lesquels ils sont connectés ; de naviguer à travers ces listes de contacts, les leurs et celles des autres. La nature des liens et les fonctionnalités qu'ils permettent à l'intérieur du système varient d'un réseau social à un autre* » (Boyd, Ellison, 2007)[34].

Plusieurs sites de recrutement en ligne ont été consultés pour la recherche des adresses emails des recruteurs, afin de les contacter et leur transmettre nos questionnaires en ligne avec un message expliquant le motif et l'objectif de l'étude. Les questionnaires ont été administrés en ligne, par courrier et courriel. Une conseillère de la Ligue Havraise a géré les réponses du questionnaire auprès d'un groupe de personnes ayant des limitations fonctionnelles

[33] GALINON-MELENEC B., SABA AYON H., *Handicap psychique et recrutement, Tome 1*, Mont-Saint-Aignan, Éditions Klog, 2012.
[34] BOYD D., ELLISON N., « Social network sites : Definition, history and scholarship », *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol. 13, n° 1, 2007, p. 211.

psychiques. Au total, les pré-enquêtes ont concerné soixante-dix-neuf personnes et entreprises :

1- Trente-trois entreprises sur l'usage d'Internet lors du recrutement ;

2- vingt-deux entreprises sur l'embauche de personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques ;

3- neuf personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques ;

4- quinze familles de personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques.

RÉSULTATS DE L'EXPLORATION

Ainsi nous présentons ci-dessous les résultats des pré-enquêtes que nous avons jugés les plus importants[35].

1- Pour l'usage d'Internet par les entreprises lors du recrutement :

- 57.65% déclaraient ne pas utiliser les réseaux sociaux pour recruter des candidats ;
- 60.60% déclaraient ne pas utiliser les réseaux sociaux pour chercher des informations sur les candidats.

2- Pour le recrutement des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques :

- 66.70% déclaraient avoir recruté un candidat ayant un handicap invisible ;
- 64.70% considéraient la présence de la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique dans l'entreprise comme une ouverture à la différence.

3- Pour l'usage d'Internet par les chercheurs d'emploi ayant des limitations fonctionnelles psychiques :

- 100% déclaraient se servir du moteur de recherche *Google* pour trouver un emploi ;
- 67% déclaraient utiliser un réseau social numérique et 100% disaient qu'ils mettent à jour leurs comptes une fois par an ;
- 37% déclaraient « googliser » leurs noms pour voir ce qui apparaît.

[35] L'ensemble des résultats sont publiées dans l'ouvrage *Handicap psychique et recrutement*, Editions Klog, 2012.

4- Pour la représentation des familles :

- 100% déclaraient que leurs enfants n'ont pas bénéficié des avantages que loi de 11 février 2005 offre aux entreprises qui recrutent des personnes en situation de handicap ;
- 93.30% considéraient la présence d'une personne en situation de handicap dans une entreprise comme une ouverture vers d'autres valeurs ; 86.70% comme des agacements, 53.30% comme des baisses de productivité ; 53.30% comme des conflits.
- 93.3% déclaraient que les employeurs sauraient mieux gérer la personne en situation de handicap s'ils disposaient d'une personne venant sur place les conseiller.
- 86.7% disaient espérer pour leur enfant un travail compatible avec une absence de stress ; 86.7% dans un cadre calme et 73.3% avec des temps de repos fréquents.

Pour résumer les résultats de nos pré-enquêtes, nous précisons que nous avons repéré un faible usage des réseaux sociaux numériques par les entreprises dans la procédure du recrutement. Plus de la moitié des entreprises qui ont embauché des personnes en situation de handicap disaient avoir sélectionnées des candidats ayant un handicap invisible, et considèrent la présence d'une personne en situation de handicap au sein de son équipe comme une ouverture à la différence.

En ce qui concerne les personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques, un grand nombre d'entre elles se servent de réseaux sociaux numériques mais avec un faible usage. Par contre elles se sont toutes servies du moteur de recherche *Google* pour rechercher un emploi. Enfin, les familles ne partagent pas une représentation positive par rapport à l'employabilité de leurs enfants.

Ces pré-enquêtes à partir desquelles nous avons exploré le terrain comprennent aussi des opérations de lecture qui leur sont complémentaires. Ces dernières constituent un travail auxiliaire qui nous a aidé à adopter une approche de l'objet d'étude et à trouver des idées et des pistes de réflexions éclairantes. C'est dans cette optique que nous avons effectué principalement des lectures en Sciences de l'Information et de la Communication, en Anthropologie de la Communication, en Sociologie, en Psychologie sociale, en Psychiatrie et en Informatique. Le but était de s'enrichir des approches théoriques diverses et de faire

apparaître de nouvelles significations des phénomènes que nous étudions qui soient plus éclairantes et pénétrantes.

Pour nous l'expérience est à l'origine de toute connaissance. Que ce soit pour la recherche d'emploi ou le recrutement, les pratiques de communication en face à face ou médiatisées sur Internet, les comportements ou les représentations, ces processus de production et d'usage de l'information doivent être compris dans l'interaction entre l'individu et l'environnement dans lequel il s'insère. Ainsi nous comprenons les représentations des recruteurs et des familles de personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques comme des interprétations résultant d'interactions que chaque public expérimente dans son entourage. La relation quotidienne et directe que tiennent les familles avec leurs enfants adultes affecte effectivement la production de sens donné aux sujets et aux objets. C'est pourquoi elles n'hésitent pas à considérer que la présence de leurs enfants dans une entreprise peut entraîner de l'agacement, de la baisse de productivité et être une source de conflits. En même temps, elles la perçoivent comme une ouverture vers d'autres valeurs, et dans cette idée elles expriment un désir d'accepter la différence de leurs enfants, et de les insérer dans le milieu professionnel sans discrimination.

Nous concevons la recherche d'emploi et la procédure de recrutement comme deux phénomènes de communication. Tous les deux impliquent des pratiques et usages de l'information et de la communication. Dans notre recherche, nous étudions des acteurs qui font partie du phénomène de l'adaptation socioprofessionnelle de la personne ayant des limitations fonctionnelles psychiques. Comme nous examinons la production de l'information auprès de ces personnes et des acteurs, leurs représentations et les significations qu'ils donnent à leur univers.

I. PREMIÈRE PARTIE

L'INDIVIDU : ACTEUR INTERAGISSANT AVEC LES ÉLÉMENTS ENVIRONNEMENTAUX

Introduction : l'individu est toujours social

Penser la relation entre la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique, le numérique et le monde de travail nous a porté à penser l'individu dans son réel, c'est-à-dire dans une donnée d'emblée relationnelle, sociale et transindividuelle.

Pour nous ni l'individu ni la société ne sont pensés séparément. L'individu, qu'il soit un chercheur d'emploi, un accompagnateur d'une personne en situation de handicap ou un recruteur, est toujours social, et les conséquences pratiques de son action sont immergées au sein d'une structure sociale. Il se construit dans ses relations avec ses environnements sociaux, économiques, humains, affectifs, matériaux, machiniques, etc. Et comme le matérialisme dialectique l'explique, la réalité est d'essence sociale, et le social est d'essence économique, que Karl Marx considère déterminé directement par l'état des forces productives et du commerce à un moment donné de l'histoire.

Aussi un individu n'a-t-il de réalité que comme incarnation partielle de la structure sociale dans laquelle il se trouve pris. Marx écrit dans *Le Capital* : *« Je n'ai pas peint en rose le capitaliste et le propriétaire foncier. Mais il ne s'agit pas ici des personnes qu'autant qu'elles sont la personnification des catégories économiques, les supports d'intérêts et de rapports de classe déterminées »*[36].

Loin d'adopter une approche déterministe économique, nous pensons le réel comme une donnée d'emblée relationnelle, sociale ou encore un rapport dont fait partie l'activité productive. L'individu est déterminé par sa socialité, par ses interactions, par ses rapports.

Le « constructivisme hégélien » nous renseigne que l'être humain est toujours situé dans un contexte social ; qu'il n'y a pas de connaissances *a priori*, mais seulement *a posteriori*, et que la connaissance n'est pas théorique dans le sens kantien, mais au contraire pratique. *« Le constructivisme hégélien se résume à un processus pour formuler et tester successivement des théories, ou hypothèses de travail, en les soumettant à l'épreuve de l'expérience »*[37]. Selon Hegel, nous n'évaluons pas nos affirmations cognitives ni absolument, ni abstraitement ni

[36] DEKENS O., *Apprendre à philosopher avec Marx*, Paris, Éditions Ellipses, 2013, p. 37.
[37] ROCKMORE T., « Hegel et le constructivisme épistémologique », *Revue de Métaphysique et de Morale*, n° 53, 2007, p. 112.

théoriquement, ni même encore sur le plan *a priori*, mais uniquement sur le plan *a posteriori*. Ainsi, l'accès cognitif au sens des phénomènes et des représentations comme, le handicap, l'employabilité, le recrutement et le numérique, découle inévitablement d'une interprétation ; et la formation du cadre interprétatif découle des processus dynamiques d'interaction sociale.

Outre cela, l'interactionnisme symbolique qui trouve ses racines philosophiques dans le pragmatisme, souligne la nature symbolique de la vie sociale. Suivant les principes de cette approche qui rassemble un réseau de chercheurs partageant un cadre cohérent et rigoureux approprié à une analyse microsociologique, les significations sociales doivent être considérées comme produites par les activités interagissantes des acteurs. Dans cet attachement à mettre l'accent sur la perspective des acteurs dans l'appréhension des réalités sociales, nous nous référons à l'interaction pour penser la relation de l'humain au monde en termes de symboles, c'est-à-dire de sens.

C'est dans cette direction que nous soulignons l'importance de la communication non verbale et de la communication numérique dans la relation interindividuelle. En ce qui concerne la première, si l'on admet que dans une interaction, tout comportement a la valeur d'un message, c'est à dire qu'il est une communication, par conséquent on ne peut pas ne pas avoir de comportement. Paul Watzlawick et ses collègues vont même plus loin en considérant « *qu'on ne peut pas ne pas communiquer, qu'on le veuille ou non* »[38]. Ainsi la « conversation par geste », telle que la nomme Mead, ou bien la communication non-verbale développée dans les travaux de l'Ecole de Palo Alto, notamment par Gregory Bateson, Watzlawick, Janet Helmick Beavin et Don De Avilla Jackson, prend une part importante dans notre travail. Or tout message est un indice et un ordre, tel que note Bateson. Tout message est à la fois un rapport sur des évènements antérieurs et un ordre pouvant infléchir l'action de l'interlocuteur. Les individus, par leurs comportements, extériorisent, souvent d'une manière involontaire, leur représentation de ce qu'ils considèrent comme la réalité. « *Ces comportements portent les traces des passages de l'individu dans différents espaces sociaux, géographiques et culturels* »[39].

[38] WATZLAWICK P., BEAVIN J.H., JAKSON D.A., *Une logique de la communication*, Paris, Éditions du Seuil, 1972, p. 46.
[39] GALINON-MELENEC B., *Penser autrement la communication : Du sens commun vers le sens scientifique. Du sens scientifique vers la pratique*, Paris, L'Harmattan, 2007, p. 107-108.

Quant à la communication numérique, l'échange entre des individus via des outils informatiques connectés à l'Internet et/ou l'interaction entre l'usager et un environnement informatique connecté, laissent des empreintes numériques à la suite de ces activités.

Laissées volontairement ou non, ces empreintes deviennent des traces numériques (Mille, 2013) une fois qu'elles sont cherchées et détectées par un observateur. Ce dernier distingue et interprète ces traces qui deviennent d'inscriptions de connaissances dans son contexte cognitif. Ces traces sont paradoxales. Elles sont singulières mais en même temps se détachent de leurs producteurs et de leurs environnements. Dès qu'elles sont produites suite à des processus d'interactions avec le numérique, ces traces n'appartiennent plus à leur producteur. Elles sont séparables, isolables et partageables par tout un chacun qui peut les collecter, les taguer, les modifier, les combiner avec d'autres pour les utiliser.

De plus elles peuvent être combinées pour produire d'autres informations et c'est là qu'elles se tournent signifiantes. Leur visibilité et invisibilité sont un des enjeux importants qui s'additionne à des questions sur la manipulation, l'exploitation, la finalité et les intérêts derrière la traçabilité numérique. Ainsi nous nous appuyons sur des travaux de l'ethnotechnologie et du courant de la sociologie des usages pour interroger le numérique, sa place dans la vie quotidienne des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques et ses effets sur leur rapport à l'emploi.

Pour communiquer avec la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique, il faut prendre en compte le dysfonctionnement de la personnalité dont elle souffre, qui perturbe son comportement. Nous estimons que le numérique peut l'aider à surmonter sa déficience comportementale en modifiant la sociabilité et l'environnement dans lequel elle habite. De plus, il peut affecter ses activités quotidiennes, ses relations interpersonnelles, sa recherche d'emploi et son rapport avec sa collectivité.

I.1 L'INTERACTION : PROCESSU DYNAMIQUE D'INTERPRÉTATION ET DE CONSTRUCTION DE SENS

L'interaction, au sens de Georges Herbert Mead, est un échange de significations sur la base d'une possibilité d'identification à l'autre. La relation de l'individu au monde réside dans la réflexivité, c'est-à-dire dans la faculté de se mettre à la place de l'autre dans des situations données. Les autres sont des versions possibles de soi. *« Sans une réflexivité constante l'individu est impuissant à agir ou à comprendre le tissu relationnel où il se meut »*[40].

Dans son interaction sociale, l'individu est un acteur agissant qui n'est pas réductible aux effets d'un conditionnement et qui dispose d'une certaine autonomie d'action et de représentation sans être néanmoins totalement libre.

Le pragmatisme, dans sa version sociale, décrit le monde social comme un monde d'individus librement agissant, dont les possibilités sont ouvertes et où il existe des tâches à accomplir et des actions à faire. *« On appellera 'pragmatisme social' toute cette partie de la philosophie pragmatiste qui concerne directement la conception sociale de l'action »*[41].

I.1.1 LE PRAGMATISME : LE ROLE DE L'EXPERIENCE DANS LA CONNAISSANCE

École philosophique d'origine américaine, dont le fondateur est Charles Sanders Peirce (1839-1914), le pragmatisme résulte de la conjonction de la nouvelle psychologie et de l'épistémologie empiriste. Sa version naturaliste trouve son origine dans un prolongement philosophique de la psychologie considérée comme science naturelle. Tandis que sa version empiriste met l'accent sur l'importance de la méthode expérimentale dans les sciences modernes et plus généralement sur le rôle de l'expérience dans la connaissance. Ces deux aspects sont présents dans la méthode pragmatique telle que conçue par Pierce puis William James (1842-1910). L'interrogation philosophique du pragmatisme concerne les rapports entre l'être et la pensée. Cette question devient pour Peirce celle de la signification des signes. Selon lui, la signification finale du signe est constituée par l'ensemble des conséquences pratiques qu'il provoque. Alors que le signe s'adresse toujours à quelqu'un, il est le représentant de

[40] LE BRETON D., *L'interactionnisme symbolique*, Paris, Presses Universitaires de France, 2004, p. 34.
[41] DE QUEIROZ J.M., ZIOLKOWSKI M., *L'interactionnisme symbolique*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 1997, p. 13.

quelque chose pour quelqu'un, l' « action » renvoie non à une multitude de comportements individuels variables et instables, mais à des règles de conduite générale.

Le « pragmatisme social » duquel nous nous inspirons, désigne la partie de la philosophie pragmatiste qui concerne directement la conception sociale de l'action. Nous en dégageons quatre thèmes et les résumons comme suit :

1. L'humain comme sujet actif ;
2. le refus du biologisme ;
3. l'individu et la société ;
4. la société comme groupe culturel[42].

Le pragmatisme social considère que l'être humain n'est pas seulement soumis à des lois naturelles et ne se réduit pas au statut d'observateur passif de processus qui se dérouleraient à l'extérieur et indépendamment de lui. Il peut contrôler et modifier son environnement matériel et social. Les pragmatistes rejettent la considération de l'humain comme un produit immédiat de son organisme naturel (*A ready-made product*). Pour eux l'humain n'est ni une donnée biologique, ni une table rase sur laquelle l'environnement naturel et social travaillent à partir de rien, mais le résultat d'un processus d'interaction avec l'environnement naturel et social. De plus il existe une conception relationnelle où, non seulement individu et société sont interdépendants, mais se constituent l'un par l'autre. Enfin les échanges, verbaux ou non, qui transitent continuellement entre les individus, se produisent au niveau du groupe social tout entier. Et par conséquent, « *l'existence de la culture d'un groupe n'est pas séparable d'une activité de communication constante qui invente, vérifie, actualise, transmet, modifie pratiquement le 'sens commun' du groupe* »[43].

Ainsi, on ne peut pas penser le sujet ayant des limitations fonctionnelles psychiques, comme le numérique et le travail, en dehors de la société dans laquelle ils se situent. Le premier n'est pas seulement conditionné par des lois et des statuts institutionnalisés, il peut changer son

[42] DE QUEIROZ J.M., ZIOLKOWSKI M., *L'interactionnisme symbolique*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 1997, p. 15-17.
[43] DE QUEIROZ J.M., ZIOLKOWSKI M., *L'interactionnisme symbolique*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 1997, p. 17.

environnement social, comme il peut développer des stratégies et des connaissances pour agir sur le monde et le transformer. Les deux autres sont construits, évoluent dans le rapport entre l'humain et la société.

Comme l'énonçait clairement Erving Goffman, on ne peut pas réduire l'individu à ce que la place dans une institution semble faire de lui. *« Peut-être conviendrait-il [...] de définir l'individu, dans une perspective sociologique, comme un être capable de distanciation, c'est-à-dire capable d'adopter une position intermédiaire entre l'identification et l'opposition à l'institution et prêt, à la moindre pression, à réagir en modifiant son attitude dans un sens ou dans l'autre pour retrouver son équilibre »*[44].

C'est dans cette perspective pragmatiste que nous comprenons aussi le handicap, non pas comme un produit biologique et physiologique du sujet, mais plutôt comme un construit dans l'interaction du sujet avec les environnements dans lesquels il s'insère.

I.1.2 L'INTERACTIONNISME SYMBOLIQUE : LA SIGNIFICATION EMERGE DE L'INTERACTION AVEC AUTRUI

Au cours d'interactions concrètes avec les différents partenaires, l'humain produit des significations qui dépendent de ses actions et interprétations, et sont définies par un contexte situationnel particulier. C'est ce qu'enseigne l'interactionnisme, courant né aux États-Unis au croisement de différents courants de pensées issus de la psychologie, la psychologie sociale, l'anthropologie, la sociologie et la philosophie.

A. Université de Chicago

Les origines de l'interactionnisme s'enracinent dans la sociologie de la ville de Chicago à la première moitié du XX^{ème} siècle, grâce aux travaux menés par l'Université de Chicago.

Georges Herbet Mead a introduit la notion d'interaction pour penser la relation de l'être humain au monde en termes de symboles, c'est-à-dire de sens. Selon lui, l'accès cognitif au sens des phénomènes, tant subjectifs qu'objectifs, procède forcément d'une interprétation, et cette dernière découle des processus dynamiques d'interaction interindividuelle.

[44] GOFFMAN E., *Asiles : études sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*, Paris, Éditions de Minuit, 1968, p. 373.

Mead adopte la réciprocité entre les individus en décrivant l'interaction en termes de communication, c'est-à-dire d'échange de significations sur la base d'une possibilité d'identification à l'autre. Nous estimons que l'interaction avec l'environnement numérique libère la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique de son isolement. Comme elle peut la détacher de son rapport permanent avec ses homologues à l'hôpital psychiatrique, à la résidence spécialisée et dans ses activités quotidiennes, lui permettant d'acquérir de nouvelles stratégies de communication en interagissant avec des environnements et des tiers différents.

Pour Mead le soi (*self*) « *n'est pas une substance, il n'existe pas à la naissance en terme héréditaire ou comme un déjà-là impossible à questionner, il s'élabore au fil de l'éducation et de l'expérience. Il est de nature cognitive* »[45].

Il distingue au sein du soi le jeu d'une dialectique entre un « moi » et un « je ». Le « moi » est l'ensemble des rôles intériorisés, des attitudes organisées. Il analyse chaque situation et définit une ligne de conduite appropriée. Il incarne aussi cet autrui généralisé, qui est selon Mead, la condition du lien social. Tandis que le « je » incarne la singularité de l'individu, sa part personnelle lors de l'interaction, et traduit la manière concrète d'agir, l'issue de raisonnement de l'individu.

Dans un autre temps, Herbert Blumer qui est marqué par les travaux de Mead et immergé dans la tradition sociologique de Chicago, crée le terme « interactionnisme symbolique » dans un article intitulé « Social disorganization and personal disorganization » et publié dans la revue *American Journal of Sociology* en 1937. C'est dans ce texte qu'il emploie pour la première fois le terme de *symbolic interactionism*, qui renvoie aujourd'hui à un courant théorique qui s'inspire des travaux de Mead, et qui rassemble des chercheurs qui ont en commun leur approche inductive de la recherche empirique, leur intérêt de l'étude microsociologique du terrain en considérant les acteurs sociaux plutôt que les structures ou les systèmes.

Pour Blumer, les individus orientent leurs actions selon les interprétations mutuelles qu'ils opèrent des situations. Leurs échanges s'élaborent pas à pas à travers une contribution

[45] LE BRETON D., *L'interactionnisme symbolique*, Paris, Presses Universitaires de France, 2004, p. 35.

mutuelle ancrée dans ce que chacun pense de la situation. En suivant Blumer, les trois principes fondamentaux[46] de l'interactionnisme symbolique sont les suivants :

- Les humains agissent à l'égard des choses en fonction du sens que les choses ont pour eux ;
- ce sens est dérivé ou provient de l'interaction sociale de chacun avec autrui ;
- c'est dans un processus d'interprétation mis en œuvre par chacun dans le traitement des objets rencontrés que ce sens est manipulé et modifié.

Revenons à notre terrain de recherche, nous pouvons ainsi comprendre les significations que la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique partage, dans l'interaction et le processus d'interprétation subjective. Que ce soit l'image de soi, et/ou l'intérêt de travailler, l'usage du numérique et/ou le statut et les représentations qu'elle a constitués, l'interprétation ne cesse de transformer la signification des objets, et ces derniers tiennent donc leur sens non pas de leur « nature », mais des conduites qu'ils suscitent. Le sens de travail par exemple varie d'un individu à un autre selon l'interprétation de l'expérience subjective de chacun. Une personne ayant des limitations fonctionnelles psychiques qui a eu une expérience professionnelle stressante et fatigante, hésitera de retourner au monde de travail. Pour elle l'emploi sera associé au stress et à la fatigue et perdra tout autre sens ou intérêt. Ses représentations extériorisées se forgent à travers son interprétation de l'interaction sociale.

Pour l'interactionnisme, l'individu est un acteur en interaction avec les éléments sociaux. Il construit son univers de sens à travers une activité déterminée et consciente de donation de sens. La dimension symbolique conditionne son rapport au monde. Une multitude de signes, à commencer par le langage ou les mouvements du corps, sont familiers aux acteurs qui les échangent avec évidence sans se retourner sur eux au fil de la vie quotidienne, disposant en effet des modes d'emploi leur permettant d'interagir docilement, sans trop de malentendu.

L'interactionnisme raisonne en termes d'actions réciproques. Une interaction est un champ mutuel d'influence et le social n'est pas une donnée préexistante aux acteurs mais un « ordre négocié » (Anselm Strauss)[47]. Ainsi toute interaction impose à l'individu un rôle dont il n'est pas toujours maître. Ce n'est plus lui qui définit la situation, il perd dès lors le contrôle des

[46] BLUMER H., *Symbolic Interactionism: Perspective and Method*, California, University of California Press, 1986, p. 2.
[47] LE BRETON D., *L'interactionnisme symbolique*, Paris, Presses Universitaires de France, 2004, p. 51.

significations et entre dans la sphère d'influence des autres. La personne ayant des limitations fonctionnelles psychiques n'interagit pas avec le monde de la même manière quand elle est chez sa famille, comme à l'hôpital psychiatrique et à la résidence d'accueil spécialisée. Son interaction avec le monde se réalise à travers un *soi* élaboré tout au long de ses expériences et un statut qui peut s'additionner et institutionnaliser sa position sociale. Une fois diagnostiquée par un médecin psychiatrique comme « handicapée psychique », la personne perd le rôle social qu'elle avait à l'extérieur de l'environnement médical. Son statut de patient et même de « handicapée » lui empêche de se référer au rôle social qu'elle avait.

Le contexte est toujours interprété. Les normes et les règles sociales sont des indications suscitant des attitudes différentes selon les acteurs et les circonstances. L'existence sociale d'un acteur n'est possible qu'à travers sa capacité à assumer des rôles différents selon les publics et les moments. Ainsi l'identité est relationnelle et modulable. « *L'homme ne cesse jamais de naître. Ses conditions d'existence le changent en même temps qu'il influe sur elles* »[48].

B. La tradition de Chicago

Par tradition de Chicago, nous entendons l'ensemble des travaux produits dans le contexte du Département de sociologie de l'Université de Chicago de la fin du XIXème siècle jusqu'à la fin des années 60. Au cœur de cette tradition on distingue deux écoles : « *la première École de Chicago, qui prend forme à la fin du 19ème siècle et se maintient jusqu'aux années 30 avec comme moment fort les années 1918 - 1935; la seconde École de Chicago, qui fait plus spécifiquement référence aux travaux d'inspiration interactionniste réalisés à l'intérieur comme à l'extérieur de ce département au cours des années 40, 50 et 60 »*[49].

La première école de Chicago s'attache à étudier les relations interethniques et la délinquance dans les grandes villes aux Etats-Unis. Après les années 1940, une deuxième génération de chercheurs arrivent et se focalisent sur l'étude des institutions et des milieux professionnels. Ils introduisent, en sociologie, une nouvelle méthode d'investigation inspirée des méthodes ethnologiques, qu'est l'observation participante. Celle-ci leur permet de comprendre le sens que les acteurs sociaux donnent aux situations qu'ils expérimentent et vivent.

[48] LE BRETON D., *L'interactionnisme symbolique*, Paris, Presses Universitaires de France, 2004, p. 65.
[49] POUPART J., « Tradition de Chicago et interactionnisme : des méthodes qualitatives à la sociologie de la déviance », *Recherches qualitatives*, vol. 30, n° 1, mai 2011, p. 179.

La sociologie de Chicago se caractérise avant tout par la recherche empirique et a consacré beaucoup de ses travaux au problème politique et social de l'immigration aux Etats Unis. L'école de Chicago a développé des méthodes originales de recherche : utilisation scientifique de documents personnels, travail sur le terrain systémique, exploitation de sources documentaires diverses, participation et observation. La méthode de l'observation participante permet au chercheur de pénétrer le monde social qu'il veut étudier sans rencontrer les résistances traditionnelles, et d'entrer en interaction sociale intense avec les sujets qui étudie. Cette méthode implique de la part du chercheur une immersion dans son terrain, et permet de vivre la réalité des sujets observés et de comprendre les mécanismes propres à leurs activités.

L'interaction comme ordre social

Erving Goffman, l'un des principaux représentants de cette école, s'attache à montrer en quels termes la question du maintien du lien social se pose et se résout en fonction des circonstances des interactions quotidiennes.

Basant sa réflexion sur l'idée qu'une interaction n'est jamais une simple séquence d'actions/réactions limités dans le temps et dans l'espace ; il en déduit qu'elle est toujours aussi « un certain type d'ordre social ». Goffman souligne un parallèle systématique entre les caractéristiques de l'ordre social au niveau sociétal et celles de l'ordre social au niveau interactionnel. Il résume cette analogie systémique en neuf points[50]. Dans notre recherche, nous examinons, d'un point de vue sociétal, l'interaction des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques dans leur quotidien. Nous cherchons à comprendre qu'elles sont les règles qui émergent et qui guident les relations de ces personnes entre elles et avec les autres, et comment leur interaction reflète un ordre social existant ou en voie de construction qui leur affecte nécessairement.

D'après Goffman, il existe un ordre social si l'activité distincte des différents acteurs est assimilée en un tout cohérent. De même il y a un ordre de l'interaction si les messages entre les interactants sont intégrés en un tout cohérent.

De plus, les acteurs sociaux se comportent comme on l'attend d'eux, ils connaissent leurs limites et attendent que chacun les respecte. Il en va de même au niveau interactionnel.

[50] WINKIN Y., *Anthropologie de la communication*, Paris, Seuil, 2001, p. 113.

Complémentairement, la contribution de chaque individu à l'ordre social est renforcée par des sanctions positives et négatives, qui sont à la fois morales et instrumentales.

Dans l'interaction individuelle, seules les sanctions morales (acceptation ou désapprobation) sont utilisées pour maintenir l'ordre interactionnel. Toute manifestation concrète d'ordre social doit se produire au sein d'un contexte social plus large, et il en va de même au niveau interactionnel.

En ce qui concerne les règles sociales, si elles ne sont pas respectées, l'intégration des actions se brise et il s'ensuit de la désorganisation. De même si les règles interactionnelles ne sont pas respectées, la désorganisation qui en découle est ressentie comme de l'embarras. C'est souvent le cas de la personne ayant des limitations fonctionnelles psychiques qui arrive rarement dans sa communication interpersonnelle à satisfaire les exigences sociétales. Souffrant d'un dysfonctionnement de personnalité, elle se comporte différemment des normes et n'arrive pas à obéir les règles interactionnelles et sociales dans beaucoup de domaines et situations dont le monde de travail.

Toujours dans ce parallèle systématique entre les caractéristiques de l'ordre social au niveau sociétal et celles de l'ordre social au niveau interactionnel, Goffman considère que l'individu qui désobéit aux règles est un contrevenant, et celui qui enfreint continuellement les règles est un déviant. Au niveau interactionnel, celui qui enfreint les règles interactionnelles est qualifié de maladroit, et celui qui en produit continuellement est dit incorrect. Quant à la personne ayant des limitations fonctionnelles psychiques, elle est souvent à l'articulation des discours sur la folie et l'invalidité, tant dans le domaine médical que dans le champ social.

Autre exemple, lorsqu'un sujet désobéit à une règle, il se sent généralement coupable et la personne offensée se sent généralement irritée et fâchée. Au niveau interactionnel, la culpabilité de l'offenseur se traduit par un sentiment de honte, tandis que les personnes offensées se sentiront choquées voire agressées. Au niveau sociétal, toute infraction envers l'ordre social réclame une réparation qui peut servir de sanction négative contre l'offenseur. Au niveau interactionnel, si la réaction au délit est trop brusque, l'interaction elle-même peut disparaître.

Enfin des individus déploient des ruses et des stratagèmes pour parvenir à leurs fins privées, sans violer les règles de l'ordre social. Et dans le cas de l'interaction, il s'agit de stratégies de gain, visant à renforcer l'image de l'acteur ou à diminuer l'image de tiers présents. D'ailleurs, le numérique nous montre comment les usagers développent sur des plateformes sociales variées des stratégies de présentation et de gestion des identités. Dominique Cardon (2008)[51] a décrit deux processus qui rassemblent la gestion des traits identitaires: l'extériorisation de soi et la simulation de soi. Le premier caractérise la tension entre les signes qui renvoient à ce que la personne est dans son être et ce qu'elle fait sur des plateformes numériques. Le second reflète la tension entre les traits de la personne dans sa vie réelle et ceux qui renvoient à une projection de soi. Ainsi la personne ayant de limitations fonctionnelles psychiques peut trouver dans le numérique le moyen pour corriger la déformation de son image et l'altération qui peut surgir.

L'attitude méthodologique de Goffman recommande de dégager des principes généraux au sein de situations particulières étudiées pour ce qu'elles relèvent quant aux modes de fonctionnement de l'ordre social. « *Ceci n'est pas l'étude d'une communauté ; c'est l'étude de comportement qui se sont produits dans une communauté* »[52].

Le « dialecte corporel »

D'autre part, nous appréhendons dans notre recherche la dimension de « l'interaction silencieuse » que Goffman nomme « le dialecte corporel ». Il dépasse la conception langagière de la communication et explore la gestualité, l'expression des émotions et la gestion des silences.

Dans l'entretien de recrutement en face à face, ce « dialecte corporel » joue un rôle essentiel dans l'interaction entre le candidat et recruteur. Le comportement donne à voir des signaux qui feront l'objet d'interprétation de la part de leur récepteur.

L'interaction n'est pas seulement verbale, elle ne consiste jamais en un seul échange de propos, elle implique également une symbolique corporelle. Or dès le moment où deux acteurs

[51] CARDON D., « Le design de la visibilité, Un essai de cartographie du web 2.0 », *Réseaux*, vol. 6, n° 152, 2008, p. 93-137.
[52] WINKIN Y., *Anthropologie de la communication*, Paris, Éditions du Seuil, 2001, p. 116.

sont en situation de coprésence physique, ils sont soumis à un ensemble de règles interactionnelles communes, notamment celles qui régissent leur engagement dans cette situation. Les sujets en coprésence ne peuvent plus agir comme s'ils étaient seuls, même s'ils restent silencieux et évitent de se regarder ou cherchent à ne pas bouger. C'est en analysant le langage du corps dans l'interaction en face à face que les travaux de Goffman convergent avec les travaux de l'école de Palo Alto sur la communication non verbale, notamment avec Bateson, Watzlawick, Johnson et Beavin. Pour Goffman lorsque des individus se trouvent réunis en coprésence physique, ils s'engagent, qu'ils le veulent ou non, dans une forme de communication. « *Même si un individu peut s'arrêter de parler, il ne peut s'empêcher de communiquer par le langage du corps* »[53]. Goffman précise deux formes d'activités symboliques selon lesquelles un acteur s'exprime : l'expression explicite consciente et l'expression indirecte reposant sur des « signes symptomatiques » (apparence vestimentaire, mimiques, gestes, etc.) qui sont interprétables par le récepteur. « *La première comprend les symboles verbaux ou leur substituts, qu'une personne utilise conformément à l'usage de la langue et uniquement pour transmettre l'information qu'elle-même et ses interlocuteurs sont censés attacher à ces symboles. (…) La seconde comprend un large éventail d'actions que les interlocuteurs peuvent considérer comme des signes symptomatiques lorsqu'il est probable que l'acteur a agi pour des raisons différentes de celles dont il a fait explicitement mention* »[54].

Toute personne qui a certaines caractéristiques sociales est moralement en droit d'attendre des autres qu'ils la traitent de façon correspondante. Ainsi lorsqu'un sujet projette une définition de la situation en revendiquant être une personne d'un type défini, il adresse aux autres une réclamation morale par laquelle il prétend les obliger à le respecter et le traiter de façon qui corresponde avec les caractéristiques sociales qu'il prétend et la situation qu'il définit.

Goffman parle des « techniques défensives » pour désigner les moyens stratégiques et tactiques qu'utilise un sujet pour préserver ses propres projections ; et des « techniques de protection » pour les moyens adoptés par un sujet pour sauvegarder la définition projetée par un autre participant à l'interaction.

[53] WINKIN Y., *Anthropologie de la communication*, Paris, Éditions du Seuil, 2001, p. 118.
[54] GOFFMAN E., *La mise en scène de la vie quotidienne-la présentation de soi*, Paris, Éditions de Minuit, 1973, p. 12.

C'est ainsi que Goffman définit l'interaction face à face comme « *l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres* »[55].

Toujours en présence continue, Goffman décrit l'interaction qui se tient entre un sujet et des participants : l'acteur donne sa représentation et organise son spectacle à l'intention des participants. Par représentation, il entend « *la totalité de l'activité d'une personne donnée, dans une occasion donnée, pour influencer d'une certaine façon un des autres participants* »[56].

En outre, Mead confère aux attitudes corporelles une signification précise. Pour lui les gestes, les paroles, les attitudes, d'un individu sont perçus par les autres comme des symboles, c'est-à-dire comme porteurs de significations auxquelles ils s'ajustent dans leur réponse.

Le « rôle » et le « statut »

Comment les gens établissent leurs « statuts » et leurs « rôles » dans l'interaction sociale quotidienne ? La première rencontre est fondée sur les « facteurs d'apparence » et/ou sur des informations générales qu'un individu peut avoir sur les autres participants. Cette rencontre peut conduire à une acceptation des individus en tant qu'individus, avant d'échanger des informations concernant la désignation du statut.

Selon Goffman le « rôle » est le modèle d'action préétabli que le sujet développe durant une représentation et qu'il peut présenter en des occasions différentes.

Pour lui quand un sujet joue un rôle, il demande implicitement à ses partenaires de prendre au sérieux l'impression qu'il produit. Il leur demande de croire que le personnage qu'ils voient possède réellement les attributs qu'il donne l'apparence de posséder.

Pour les interactionnistes le rôle prime sur une identité établie une fois pour toutes. Le soi n'existe que sous la forme des rôles. Il est vu à la première personne, là où le rôle est le même,

[55] GOFFMAN E., *La mise en scène de la vie quotidienne-la présentation de soi*, Paris, Éditions de Minuit, 1973, p. 23.
[56] GOFFMAN E., *La mise en scène de la vie quotidienne-la présentation de soi*, Paris, Éditions de Minuit, 1973, p. 23.

mais vu par les autres. Toute action implique la mise en jeu de rôles, c'est-à-dire de comportements tenus envers autrui.

Mead distingue au sein du soi entre un « moi » et un « je ». Seul le « je » s'actualise en comportement. Alors comment différencier le rôle et le statut d'un individu ? William Josiah Goode souligne que le mot « statut » désigne une position sociale solidement institutionnalisée, alors que le mot « rôle » indique une relation sociale moins institutionnalisée. Pour Anselm Strauss, le moment d'imposition d'un statut traduit la perte d'autonomie d'un acteur dont l'existence est régie par les autres. Ainsi toute interaction implique pour lui le risque de se voir condamné à un rôle dont il n'est pas le maître. L'individu entre dans la sphère d'influence des autres. Ce n'est plus lui qui définit la situation.

Ainsi, nous estimons que l'interaction sociale de la personne ayant des limitations fonctionnelles psychiques avec son monde est affectée par son statut « handicapée », diagnostiqué par un médecin psychiatrique et institutionnalisé par la CDAPH et ensuite utilisé par la société.

Le diagnostic est considéré comme une étiquette qui transforme plus ou moins le statut social du sujet. « *Quand un médecin diagnostique une maladie chez un homme, il modifie par son diagnostic le comportement de cet homme : un état social s'ajoute à l'état physique lorsqu'on assigne le sens de maladie à un malaise* (Eliot Freidson ; 1984) »[57].

Ainsi l'analyse du changement social doit prendre en compte l'étude des processus par lesquels les rôles s'institutionnalisent et deviennent des statuts. Aaron Cicourel met l'accent sur l'importance d'étudier si les acteurs, pris individuellement, emploient des termes comme « rôle » et « statut » quand ils définissent des situations sociales pour eux-mêmes ou pour les autres.

Pour Ralph Linton, « *un statut distinct de l'individu qui peut l'occuper est simplement un ensemble de droits et de devoirs* »[58]. Pour Kingsley Davis définit le terme « statut » comme tel : « *Toute personne entre dans une situation sociale avec une identité déjà établie. Son*

[57] LE BRETON D., *L'interactionnisme symbolique*, Paris, Presses Universitaires de France, 2004, p. 79.
[58] CICOUREL A.V., *La sociologie cognitive*, Paris, Presses Universitaires de France, 1979, p. 24.

identité renvoie à sa position ou à son statut dans la situation donnée et détermine ses droits et ses devoirs par rapport à ceux qui occupent la même position dans la même structure »[59].

Le rôle d'un sujet n'est pas donné en avance. Il est induit au fur et à mesure de l'avancée de l'interaction sur la base d'une interprétation mutuelle des comportements. L'interaction implique des acteurs socialement situés et se déroule à l'intérieur de circonstances réelles. Ainsi toute interaction est un processus d'interprétation et d'ajustement. Or l'individu attribue du sens à ses actions et interprète aussi celles des autres pour agir en conséquence.

C'est dans cette optique que nous observons si les personnes en situation de handicap psychique et les organismes qui les accompagnent différencient les termes « rôle » et « statut ; s'ils les utilisent dans leurs productions langagières et comment les relations des rôles et des statuts organisationnellement définies, affectent leur communication. Nos enquêtes que nous présenterons dans la deuxième partie, montrent que la communication des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques et celle des accompagnateurs est profondément affectée par le statut « handicapée ». Les premières s'opposent à ce statut et le résistent, tandis que les seconds l'utilisent en le confondant avec les différents rôles dont chaque personne peut avoir.

Pour nous l'interaction n'englobe pas seulement les acteurs en coprésence, mais une multitude d'autres, invisibles, qui imprègnent leur rapport au monde. Aucun humain n'est une île. Le personnage que nous construisons socialement est sous le regard des innombrables autrui qui nous accompagnent physiquement ou moralement. C'est ainsi que nous comprenons l'être humain non pas seulement comme un producteur de traces, mais aussi comme un produit de traces résultant des interactions avec ses environnements tout au long de sa vie, un « Homme-trace » (Galinon- Mélénec, 2011).

I.1.3 LES REPRESENTATIONS : SYSTEMES D'INTERPRETATIONS QUI COMMANDENT LA RELATION DE L'INDIVIDU

L'être humain porte une identité qui est un point de rencontre entre sa réalité biologique et sa dynamique sociale. Son identité est sans cesse en mouvement. Il est le résultat d'un processus d'interaction entre les facteurs biologique et ceux de l'environnement naturel et social et dont les relations individu-société forment le nœud essentiel.

[59] CICOUREL A.V., *La sociologie cognitive*, Paris, Presses Universitaires de France, 1979, p. 25.

Les nécessités de l'adaptation pour la survie conduisent l'humain à employer des comportements adaptés au nouvel environnement. « *L'identité de l'individu ne peut donc être comprise qu'à travers son histoire individuelle (qui est donc toujours également sociale) et les différentes formes de représentations de La Réalité qu'il a ainsi incorporées* »[60].

L'identité ne peut pas être pensée à l'écart des contacts affectifs. Les affects jouent un rôle crucial dans la construction de l'individu en tant qu'être social. Boris Cyrulnik souligne l'influence de la relation affective entre l'enfant et sa mère sur l'évolution du premier. « *Dans ce premier monde mère-enfant, dans ce champ clos relationnel, l'affectivité fait régner sa force. Toutes ces modifications comportementales ou biologiques ne peuvent s'effectuer que parce que l'affectivité donne sa puissance au moindre événement relationnel* »[61]. Le vécu affectif de l'enfant au contact corporel d'autrui joue un rôle essentiel dans les interprétations ultérieures des interactions corporelles de sa future vie affective tout comme dans ses relations avec les tiers aussi.

Si la communication entre les individus en coprésence est une interaction et échange de signaux, la relation résultante est gérée dans un cadre de représentations. Par une « représentation », on désigne « *la totalité de l'activité d'une personne donnée, dans une occasion donnée, pour influencer d'une certaine façon un des autres participants* »[62]. D'un côté, chaque acteur donne sa représentation et organise son « spectacle » à l'intention d'autres personnes. De l'autre, les comportements des uns font l'objet de jugements (individuels et sociaux) et de systèmes de classement par les autres.

Comprises comme des phénomènes complexes toujours activés et agissant dans la vie sociale, les représentations sociales regroupent différents éléments : informatifs, cognitifs, idéologiques, normatifs, croyances, valeurs, attitudes, opinions, images, etc. Par représentation sociale nous désignons *« une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble*

[60] GALINON-MELENEC B., *Penser autrement la communication : Du sens commun vers le sens scientifique. Du sens scientifique vers la pratique*, Paris, L'Harmattan, 2007, p. 169-170.
[61] CYRULNIK B., *Mémoire de singe et paroles d'homme*, Paris, Hachette, 1983, p. 126.
[62] GOFFMAN E., *La mise en scène de la vie quotidienne-la présentation de soi*, Paris, Éditions de Minuit, 1973, p. 23.

social » (Jodelet, 1989)[63]. Les représentations sociales en tant que systèmes d'interprétation qui commandent la relation de l'individu au monde et aux autres, orientent et organisent les conduites et les communications sociales. Elles jouent un rôle important dans les rapports sociaux. Elles sont selon Willem Doise, des principes générateurs de prises de positions liées à des insertions spécifiques, dans un ensemble de rapports sociaux, et elles organisent les processus symboliques intervenant dans ces rapports. Ces prises de position s'effectuent dans des rapports de communication (Galinon-Mélénec, 2007).

Les représentations sociales sont à la fois une intériorisation d'expériences, de pratiques, de modèle de conduites et de pensée, et une extériorisation de l'intériorité de la personne. Jodelet écrit : « *Les représentations sociales sont abordées à la fois comme le produit et le processus d'une activité d'appropriation de la réalité extérieure à la pensée et d'élaboration psychologique et sociale de cette réalité* »[64].

Dès lors qu'un individu est mis en présence d'une autre personne, l'un cherchera à obtenir des informations sur l'autre. C'est le cas aussi dans l'environnement numérique avec une différence concernant les stratégies de visibilité. L'internaute peut ne peut être complètement visible à l'autre, et peut choisir de dévoiler certains traits de son identité et cacher d'autres. L'identité de la personne peut être renseignée par la personne elle-même mais aussi calculée par le dispositif technique. La recherche de l'information sur la personne ne se trouve pas dans sa face ou son discours, mais existe sous forme de traces numériques dispersées dans le Web sur des plateformes variées. Une fois elles sont sollicitées par un moteur de recherche[65], elles se rendent visibles et peuvent renseigner sur la personne. Dans le numérique, la question de la gestion de cette visibilité et de l'indexation des traces devient importante et nécessite une compréhension du fonctionnement et des usages informatiques et une maîtrise des stratégies informationnelles et communicationnelles.

[63] JODELET D., « Représentations sociales : un domaine en expansion », dans Denise JODELET (dir.), *Les représentations sociales*, Paris, Presses Universitaires de France, 1989, p. 36.
[64] JODELET D., « Représentations sociales : un domaine en expansion », dans Denise JODELET (dir.), *Les représentations sociales*, Paris, Presses Universitaires de France, 1989, p. 37.
[65] Pour savoir plus sur la visibilité de l'information dans les moteurs de recherche, voir « Précisions Théoriques ».

En coprésence, les deux acteurs ont besoin de l'information pour définir une situation[66] (Goffman, 1973). Cette information permet à l'un de prévoir ce que l'autre attend de lui. Ainsi informé, il sait comment agir et se comporter. Lorsque l'un n'a aucune connaissance de son partenaire, il peut tirer de sa conduite et de son apparence des signes à travers lesquels il pourrait réactiver l'expérience qu'il a eue avec des individus à peu près semblables. Il pourrait ainsi appliquer à l'individu qui se trouve devant lui des stéréotypes tout constitués.

I.1.4 LE CAPITAL SOCIAL : TAILLE DU RESEAU, VOLUME DE RESSOURCES ET CHANCES D'ACCES

L'être humain est construit dans ses interactions. Il produit son environnement matériel et social autant qu'il est produit par lui. La sociabilité désigne l'ensemble des relations qu'un individu entretient avec les autres et des formes que prennent ces relations. Elle constitue une ressource, un « capital social » dont le contrôle est complexe, et entraîne par suite des stratégies individuelles organisées autour de son utilisation.

Pierre Bourdieu distingue analytiquement les contributions de trois formes de capital à la construction et la reproduction des systèmes de différenciation sociale : le capital économique, le capital culturel et le capital social. Pour lui, le premier est constitué par les revenus, la détention des moyens de production et d'un patrimoine matériel et financier ; alors que le second est caractérisé par des ressources symboliques, des dispositions et des qualifications intellectuelles, qui peuvent être mesurées par le niveau de diplôme. Enfin il définit le capital social comme « *l'ensemble des ressources actuelles ou potentielles qui sont liées à la possession d'un réseau durable de relations plus ou moins institutionnalisés d'interconnaissance* »[67].

Pour Bourdieu, en raison des principes homophiliques qui président à la formation des relations, le capital social d'un sujet serait proportionnel à ses propres dotations en capital économique et en capital culturel, qui sont elles-mêmes fortement liées à son origine sociale. « *Le capital social n'aurait alors aucun effet distinct (…) et ne viendrait que redoubler ceux*

[66] Pour savoir plus sur l'interaction en face à face voir « Précisions Théoriques ».
[67] BOURDIEU P., « Le capital social. Notes provisoires », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 31, n° 31, 1980, p. 2.

du capital économique et du capital culturel »[68]. Cette définition du capital social semble être réductive aujourd'hui avec l'avènement des sites de réseautage social numérique, qui ont bouleversé les modes classiques de sociabilité, offrant à leurs usagers la possibilité de réseauter avec des tiers en dehors de son cercle relationnel, de sa classe économico-sociale et l'espace géographique dans lequel il vit.

Dans des travaux anglo-saxons sur l'analyse des réseaux sociaux, la notion du capital social est reconnue comme déterminante. Dans *Foundations of social Theory*, James S. Coleman distingue le capital social du capital humain en écrivant : «*Tout comme le capital physique est créé en faisant des changements de matériels afin de former les outils qui facilitent la production, le capital humain est créé en changeant des personnes afin de leur donner des compétences et des capacités qui les rendent capables d'agir de nouvelles façons. Le capital social, à son tour, est créé lorsque les relations entre les personnes changent de façons qui facilitent l'action.* »[69]. Ainsi la fonction du capital social se trouve dans la valeur que les sujets ont de leur position dans la structure sociale engendrée par ces « lignes » relationnelles. Cette valeur correspond aux ressources auxquelles les acteurs peuvent ainsi accéder pour réaliser leurs objectifs. Mais la mesure du capital social ne peut pas se réduire simplement au volume du « carnet d'adresses », c'est-à-dire au nombre des personnes qu'un individu compte parmi ses amis ou ses connaissances. Il faut tenir compte de plusieurs autres paramètres notamment le volume des ressources matérielles, symboliques et relationnelles détenues par les connaissances d'un sujet, la probabilité que peut avoir ce sujet de réussir à les mobiliser avec succès pour son propre compte, et la volonté qu'auront ses amis et ses connaissances d'engager pour lui une partie de leurs propres ressources.

C'est ainsi que nous comprenons le capital social comme « *le produit de la taille du réseau personnel, du volume des ressources contenues dans ce réseau (c'est-à-dire de l'information et des différentes espèces de capital détenues par les agents avec lesquels des relations sont entretenues), et des chances d'accès à ces ressources* »[70]. Dans cette définition, le capital social ne se limite pas aux relations directes, mais inclut aussi les relations indirectes, et donc les ressources détenues par les connaissances d'amis et les amis de connaissances. Par

[68] MERCKLE P., *Sociologie des réseaux sociaux*, Paris, La Découverte, 2011, p. 44.
[69] COLEMAN J. S., *Foundations of Social Theory*, Harvard, Harvard University Press, 1990, p. 304.
[70] MERCKLE P., *Sociologie des réseaux sociaux*, Paris, La Découverte, 2011, p. 46.

conséquent, la valeur du capital social d'un individu ne dépend pas seulement du nombre et des ressources de ses relations, mais aussi des caractéristiques structurales du réseau qu'elles forment autour de lui et entre elles, en tenant compte y compris des relations indirectes. Une des caractéristiques du réseau dans le numérique, est le couplage entre connexion et relation, entre plateforme et réseau social. Le graphe social, produit de cet assemblage, désigne la cartographie des relations d'un usager au sein d'un réseau social. Francis Pisani définit le graphe social sur Facebook comme *« le réseau de connexions et de relations entre les gens sur Facebook, ça permet la diffusion efficace et le filtrage de l'information »*[71]. Un des risques majeurs de la traçabilité numérique est la menace de réduire l'horizon de l'information de chacun aux limites de son graphe social. Selon cette logique, la plateforme sociale numérique filtre l'information qu'elle propose à chaque usager suivant ses connexions et relations. Le graphe social ajoute au réseau social les modalités de connexion de chacun aux autres : localisation, travail, centre d'intérêt, etc.

A l'interface des évolutions des formes de sociabilité et des transformations de l'espace public apportés par le développement d'Internet, des mutations profondes concernent aujourd'hui les processus de construction des identités mais aussi l'élaboration du capital social. La personne ayant une limitation fonctionnelle psychique peut se servir du numérique pour développer son capital social mais aussi travailler son identité numérique.

I.2 L'ENVIRONNEMENT : CONDITIONS NATURELLES ET SOCIOLOGIQUES

Tout individu vit dans un environnement à la fois physique et symbolique. Il construit les significations du monde et de ses actions dans le monde à l'aide de symboles. Il n'existe pas un individu sans environnement. L'individu se construit dans ses relations avec ses environnements.

Selon le Grand Robert de la langue française (2001), l'environnement, au sens général, est défini comme : *« L'ensemble des éléments (biotiques ou abiotiques) qui entourent un individu ou une espèce et dont certains contribuent directement à subvenir à ses besoins », ou encore comme « l'ensemble des conditions naturelles (physiques, chimiques, biologiques) et*

[71] PISANI F., « Facebook/5: la recette », *site blog.lemonde.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://pisani.blog.lemonde.fr/2007/06/19/facebook5-la-recette/>, 19 juin 2007, consulté le 15 août 2014.

culturelles (sociologiques) susceptibles d'agir sur les organismes vivants et les activités humaines. »

I.2.1 CONTEXTES DU DEVELOPPEMENT

Dans la perspective de la théorie des systèmes, l'environnement est un lieu abritant un ou plusieurs systèmes. Pour Urie Bronfenbrenner, *« l'environnement écologique est conçu comme un ensemble de structures imbriquées, chacune à l'intérieur de l'autre, comme un ensemble de poupées russes. Le cadre immédiat est au niveau le plus intérieur contenant la personne en développement »*[72].

Pour Bronfenbrenner, le développement cognitif de l'individu ne se limite pas à un processus intellectuel isolé, il est une façon d'intégrer conceptuellement le monde qui l'entoure, et c'est grâce aux multiples interactions et expériences issues de sa fréquentation qu'il lui donne de sens. Ainsi le développement de l'individu dans un ensemble de quatre systèmes dynamiques interdépendants : le microsystème, le mésosystème, l'exosystème et le macrosystème.

Mucchielli note que le système est un ensemble d'objets et de relations entre ces objets et entre leurs attributs, *« les objets sont les composants ou éléments du système, les attributs sont les propriétés des objets, et les relations ce qui 'fait tenir ensemble le système' »*.

[72] BRONFENBRENNER U., *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*, Harvard, Harvard University Press, 1979, p. 3.

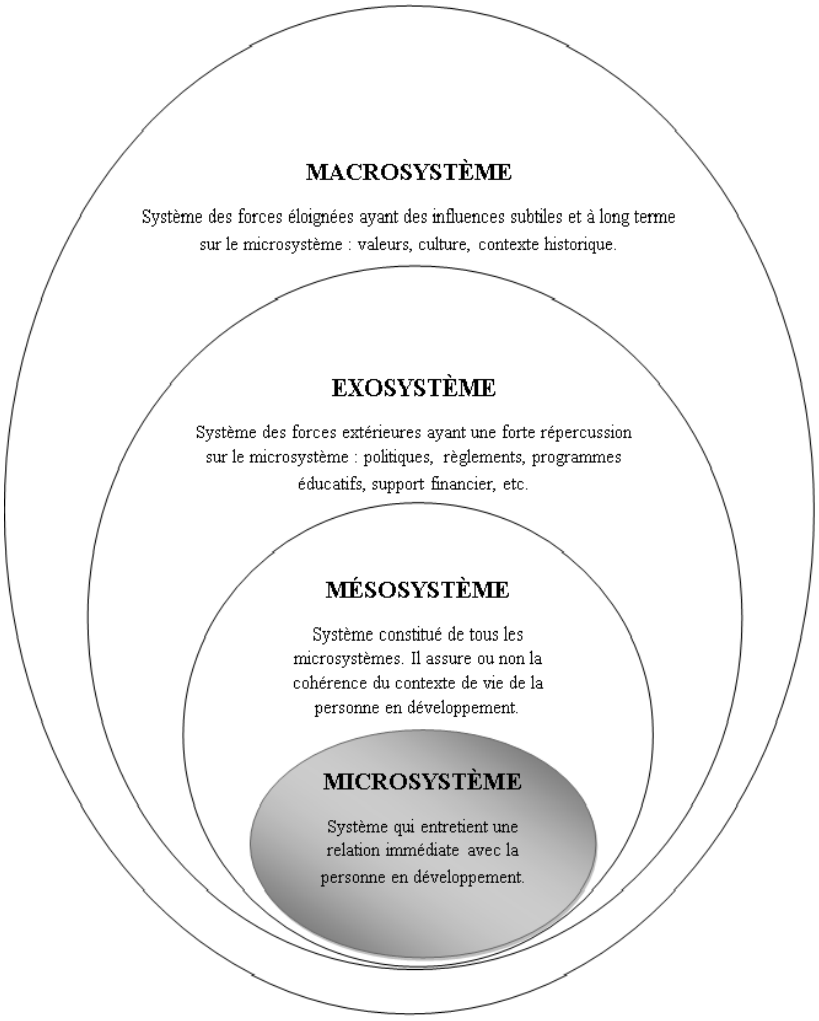


Figure 1 : Les quatre systèmes avec lesquels l'individu interagit soit directement ou indirectement, selon Bronfenbrenner.

D'après Bronfenbrenner, un microsystème est *« un pattern d'activités, des rôles sociaux et des relations interpersonnelles vécus par la personne en développement dans un milieu donné ayant des caractéristiques matérielles et physiques propres »*[73].

Un mésosystème comprend *« les relations mutuelles existant entre deux ou plusieurs milieux dans lesquels la personne en développement évolue activement, (comme pour un enfant, les relations entre la maison, l'école, et le groupe de pairs de quartier; pour un adulte, entre la*

[73] BRONFENBRENNER U., « Ecological models of human development », dans Michael Cole, Mary Gauvain, *Readings on the Development of Children*, New York, W.H. Freeman & Company, 1993, p. 37.

famille, le travail et la vie sociale) »[74].Un exosystème fait référence à *« un ou plusieurs milieux dans lesquels la personne en développement n'est pas un participant actif, mais où des évènements surviennent qui influencent, ou sont influencés, par ce qui se passe dans le milieu dont fait partie la personne en développement »*[75]. Le macrosystème évoque des cohérences de forme et de contenu des systèmes sous-ordonnés (micro-, méso- et exo-) qui existent ou pourraient exister, au niveau de la sous-culture, ou de la culture globale, conjointement à tout système de croyance ou d'idéologie sous-jacent à de telles cohérences »[76]. Situé entre le microsystème et le mésosystème, l'individu peut, ou non, accepter les rôles attachés à son statut, et les attentes du contexte peuvent, ou non, contredire ses aspirations personnelles.

Ainsi l'environnement, avec lequel un individu interagit, joue un rôle initial dans la production des significations et par conséquent affecte sa communication.

Pour nous la communication ne repose pas sur l'émetteur et son intention d'envoyer un message à un autre individu, mais elle inclut l'ensemble des actions et mécanismes par lesquels les sujets s'infléchissent mutuellement. Gregory Bateson et Jurgen Ruesch notent dans *Communication : The social Matrix of Psychiatry* (1951) : « (…) *la communication ne se rapporte pas seulement à la transmission de messages verbaux, explicites et intentionnels ; telle qu'utilisée dans notre acceptation, la communication inclurait l'ensemble des processus par lesquels les sujets s'influencent mutuellement* »[77].

Quant à la production du handicap et au rôle des facteurs environnementaux dans ce processus, Fougeyrollas (2010) conçoit l'environnement dans un sens large qui inclut non seulement les caractéristiques physiques telles l'architecture ou les conditions climatiques, mais aussi les dimensions sociales, politiques, économiques, institutionnelles et culturelles.

Fougeyrollas souligne que le handicap n'est pas une caractéristique de la personne, mais plutôt le résultat de la relation entre la personne et l'environnement. Pour lui, l'environnement social et physique est devenu un concept essentiel à la compréhension du processus de production du

[74] BRONFENBRENNER U., *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*, Harvard, Harvard University Press, 1979, p. 25.
[75] BRONFENBRENNER U., *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*, Harvard, Harvard University Press, 1979, p. 25.
[76] BRONFENBRENNER U., *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*, Harvard, Harvard University Press, 1979, p. 26.
[77] WINKIN Y., *Anthropologie de la communication*, Paris, Éditions du Seuil, 2001, p. 55.

handicap. Le handicap ne peut pas être compris sans l'intégration de la dimension des facteurs environnementaux dans sa formation. Ce modèle conceptuel, que nous expliquons et détaillons dans la partie concernant le handicap, « *illustre les relations interactives entre les déficiences, les incapacités et les obstacles environnementaux et définit les situations de handicap comme le résultat de cette interaction* (Patrick Fougeyrollas et al., 1991) »[78].

I.2.2 LE SYSTEMISME : APPROCHER DES PHENOMENES PAR LES SYSTEMES

Dans l'introduction de son ouvrage E*tude des communications : approche systémique dans les organisations*[79], Alex Mucchielli (2004) estime que le point de vue épistémologique des Sciences de l'Information et de la Communication est fondé sur deux théories : la systémique et le constructivisme.

La théorie systémique provient de l'écologie donc des rapports entre l'organisme et son milieu. Aucun phénomène n'existe isolé d'un ensemble d'autres phénomènes du même ordre qui forment ensemble un système. *« En admettant qu'il y ait toujours une forme quelconque de relation entre des objets quelconques (car même l'absence de relation peut apparaître comme un élément relationnel 'neutre'), les relations à examiner, dans un contexte donné, dépendent du problème que l'on étudie »*[80].

Un système est d'abord *« un ensemble organisé dont les parties ou éléments sont interdépendants ou obéissent à une loi unique. (…) c'est ensuite un ensemble de propositions vraies indissociablement liées les unes aux autres. (…) cet ensemble de propositions qui se déduisent nécessairement les unes des autres est censé rendre raison de l'ensemble de la réalité : le système permettrait de tout expliquer »*[81].

Le système n'est pas une simple addition d'éléments mais possède des caractéristiques propres, différentes de celles des éléments paris isolément. C'est une structure qui a une force propre. Dans son approche systémique, l'école de Palo Alto évoque le « modèle de

[78] FOUGEYROLLAS P., BEAUREGARD L., « An interactive Person-Environment Social Creation », dans Gary L. ALBRECHT, Katherine D. SEELMAN, Michael BURY, *Handbook of Disability Studies*, California, Sage Publications, 2001, p. 178.
[79] MUCCHIELLI A., *Etude des communications : approche systémique dans les organisations*, Paris, Armand Colin, 2004, 160 pages.
[80] MUCCHIELLI A., *Les Sciences de l'information et de la communication*, Paris, Hachette, 2001, p. 91.
[81] PAGES C., *Apprendre à philosopher avec Hegel*, Paris, Éditions Ellipses, 2010, p. 37-38.

l'orchestre » pour expliquer qu'on ne communique pas, mais que l'on participe à une communication ». L'approche systémique comprend tout phénomène de communication selon six principes[82] :

1- Le principe systémique : un phénomène doit être compris en corrélation avec un ensemble d'autres phénomènes ;

2- le principe du cadrage incitant à considérer l'environnement de tout phénomène ;

3- le principe du primat du contexte systémique : un phénomène n'existe et n'a pas de sens qu'en corrélation avec le contexte donné et créé par le système lui-même ;

4- le principe de la causalité circulaire : une chaine de cause à effet agissant par rétroaction renforce ou inhibe le mécanisme ;

5- le principe homéostatique : un système de phénomène développe une force interne qui le maintien ;

6- le principe de l'émergence des paradoxes. D'après Mucchielli[83], un système est paradoxal, ses frontières le séparent de son milieu extérieur et, à la fois, l'y relient.

I.2.3 LE CONSTRUCTIVISME : L'ACTIVITE COMME SOURCE DE CONNAISSANCE

Interagissant avec son environnement, l'individu construit sa réalité en fonction de ses relations sociales et de sa culture. Cette construction s'effectue à partir d'éléments qu'il a intégrés graduellement tout au long de sa vie. Le constructivisme propose une théorie de la connaissance où chacun peut être acteur, tout à la fois libre et responsable, du monde qui l'entoure.

La perception d'une action ainsi que les méthodologies choisies pour un problème sont des « construits » qui résultent du regard posé sur les objets d'étude par les acteurs. De même le processus interprétatif est éminemment subjectif.

[82] SZAFRAJZEN B., MORILLON L., « Apports et limites de la méthode dite de la systémique qualitative dans les recherches sur la communication des organisations », dans Sylvie P. ALEMANNO, Bertrand PARENT (dir.), *Les communications organisationnelles : comprendre, construire, observer,* Paris, L'Harmattan, 2013, p. 81.
[83] MUCCHIELLI A., *Les Sciences de l'information et de la communication*, Paris, Hachette, 2001, p. 99.

A. Epistémologie constructiviste

L'argument initial de la gnoséologie que partagent toutes les épistémologies constructivistes consiste à dire que la connaissance implique un sujet connaissant et n'a pas de sens ou de valeur en dehors de lui. Autrement dit, la connaissance que l'individu peut construire d'un réel est celle de sa propre expérience du réel.

Le réel, écrivait Gaston Bachelard, n'est pas *« ce que l'on pourrait croire »* mais *« ce que l'on aurait dû penser »*[84]. Pour les constructivistes le sujet connaissant ne représente pas des choses, mais des opérations, des interactions, et la connaissance qu'il en construit par des représentations est elle-même active et opératoire. Ainsi l'acte de connaître un « objet » et l'acte de « se » connaître qu'exerce le sujet connaissant sont indissociables, inséparables. Jean Piaget écrivait : « *L'intelligence (et donc l'action de connaître) ne débute ainsi ni par la connaissance du moi, ni par celle des choses comme telles, mais par celle de leur interaction* »[85].

B. École de Palo Alto

L'école de Palo Alto fait référence à une nébuleuse de chercheurs américains qui ont travaillé ensemble ou dans la même mouvance intellectuelle pendant les années 50. Leurs thèmes de préoccupation étaient : la théorie de la communication, les méthodologies du changement, les pratiques thérapeutiques nouvelles. Les concepts qu'ont développés, ont alimenté le constructivisme. Gregory Bateson est la figure de référence de ce groupe. Il lui a donné son orientation théorique et ses fondements épistémologiques.

Bateson développe dans son étude du peuple des Iatmuls de Nouvelle-Guinée, le concept de schismogenèse (processus de différenciation). Ce concept marque le début de l'analyse interactionnelle du comportement humain. Chez les Iatmuls, il observe des phénomènes d'interdépendance du comportement des uns et des autres. Il constate que certains comportements tendent à maintenir le statu quo dans les normes culturelles, alors que d'autres amèneraient des changements s'ils n'étaient réprimés. Il conçoit le statu quo comme un équilibre dynamique où des changements se produisent continuellement : d'un côté il y a des

[84] LE MOIGNE J-L., *Les épistémologies constructivistes*, Paris, Presses Universitaires de France, 1995, p. 71.
[85] LE MOIGNE J-L., *Les épistémologies constructivistes*, Paris, Presses Universitaires de France, 1995, p. 71, p. 74-75.

processus de différenciation qui accentue l'écart et de l'autre, il y a des processus qui contrarient cette tendance à la différenciation. Il appelle les processus de différenciation « schismogenèse ». Il distingue deux types de schismogenèse : la schismogenèse symétrique et la schismogenèse complémentaire. « *Hormis les modèles complémentaires contrastants, il nous faut reconnaître l'existence d'une série de modèles symétriques, suivant lesquels les individus réagissent à ce que les autres font, en faisant eux-mêmes quelque chose de similaire* »[86].

Avec ce concept, Bateson souligne l'importance de la prise en compte les liens entre un individu et les personnes avec lesquelles il est en relation pour comprendre le comportement de cet individu. Ainsi le comportement d'un être humain est déterminé par la réponse de l'autre. Et donc l'explication de la conduite humaine passe d'une vision intrapsychique à une prise en considération d'un système relationnel de l'individu, où l'unité d'analyse devient l'interaction.

Bateson pose les premiers jalons d'une approche interactionnelle du comportement, d'une théorie de la communication. Il le fait en appliquant les principes de la cybernétique à la communication humaine. Il focalise son approche sur la relation interpersonnelle proprement dite, sur l'échange d'informations entre les individus.

Bateson teste la pertinence de la théorie des types logiques de Bertrand Russell pour étudier les échanges interpersonnels. Selon cette théorie, il est nécessaire de distinguer différents niveaux d'analyse. Dans les échanges humains, on peut communiquer (premier niveau) mais on peut aussi communiquer sur la communication (second niveau), c'est la « métacommunication » pour Bateson.

Métacommuniquer, c'est communiquer à propos de la communication, « *c'est donner ou demander des commentaires qui guident l'interprétation des messages; et c'est aussi donner ou demander des indications qui permettent aux uns et aux autres de se définir mutuellement par la relation qu'ils vivent et qu'ils sont à construire* »[87].

Ainsi nous pouvons résumer la théorie « batsonienne » dans cinq points fondamentaux :

[86] BATESON G., *Vers une écologie de l'esprit*, Paris, Éditions du Seuil, 1977, p. 111.
[87] LECLERC Ch., *Comprendre et construire les groupes*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, 1999, p. 232.

1. L'impossibilité de ne pas communiquer : en présence d'une seconde personne, le comportement de l'individu est une communication.

2. Indice et ordre, contenu et relation, communication et métacommunication : tout message est à la fois un rapport sur des évènements antérieurs et un ordre pouvant modifier l'action de l'interlocuteur. L'aspect « ordre » du message peut être considéré comme un second message, une métacommunication. « *Le 'cadrage' du message (pour employer un terme proposé par Bateson (1956) et repris par Watzlawick et al. (1974) et Goffman (1974)), se ferait par un sourire, une intonation, un geste tandis que la parole même porterait le message 'brut*' »[88].

3. Communication analogique et communication digitale : La communication analogique serait le mode de communication sur les relations, tandis que la communication digitale serait le mode de la communication sur les choses (sur le contenu).

4. Symétrie et complémentarité : Dans les relations symétriques les partenaires s'engagent dans une spirale fondée sur un accroissement de l'ampleur d'un même comportement, tandis que dans les relations complémentaires les partenaires forment ensemble une entité bipolaire.

5. Le contexte : la différence que fait la différence. Bateson écrit : « *Il nous faut introduire ici le terme d' 'indicateur' de contexte. Un organisme répond différemment au même 'stimulus', dans des contextes différents, et nous devons donc interroger sur la source informative de l'organisme* »[89].

De leur côté, Paul Watzlawick, Beavin et Jackson intègrent aux actes qui relèvent du comportement individuel les signes qui sont de l'ordre de la communication et qui émanent du contexte dans lequel se produit cette communication. « *Selon cette conception de la pragmatique, tout comportement, et pas seulement le discours, est communication, et toute*

[88] WINKIN Y., *Anthropologie de la communication*, Paris, Éditions du Seuil, 2001, p. 61.
[89] BATESON G., *Vers une écologie de l'esprit*, Paris, Éditions du Seuil, 1977, p. 262-263.

communication – même les signes qui frayent la communication dans un contexte interpersonnel- affecte le comportement »[90].

Lors de chaque interaction il y a des entrées d'information (*input*). Ces informations peuvent modifier ou maintenir la relation, et cela se traduit par une rétroaction positive ou négative. La rétroaction négative maintien la relation à un niveau stable alors que celle positive implique un changement, il y a perte de l'équilibre. « *On sait que la rétroaction peut être positive ou négative. (...) rétroaction négative puisqu'elle caractérise l'homéostasie (ou état stable) et qu'elle joue donc un rôle important dans la réalisation et le maintien de relation stables. Par contre, la rétroaction positive conduit au changement, c'est-à-dire en un sens à la perte de la stabilité ou de l'équilibre* »[91].

Pour Watzlawick et ses deux collègues, les individus sont engagés dans leurs liens sociaux, c'est-à-dire qu'ils sont en interaction avec d'autres individus, et le véhicule de cette interaction c'est la communication. En se référant à la Théorie Générale des Systèmes de Ludwig Von Bertalanffy, ils considèrent les organismes comme des systèmes ouverts qui maintiennent leur équilibre, et peuvent même évoluer vers des états de plus grande complexité, grâce à un échange incessant d'énergie et d'information avec leur milieu.

Ainsi l'être humain se comporte en fonction d'un ensemble de principes sur les phénomènes qu'il perçoit, et son interaction avec la réalité sera déterminée par ces principes. Ces prémisses elles-mêmes sont le fruit de la gamme infinie des expériences de l'individu tout au long de sa vie. Pour les penseurs de l'école de Palo Alto, la réalité n'est pas quelque chose d'objectif, quelque chose « en dehors de moi », elle est plutôt une expérience subjective de chaque individu.

[90] WATZLAWICK P., BEAVIN J.H., JACKSON D.D., *Une logique de la communication*, Paris, Éditions du Seuil, 1972, p. 16.
[91] WATZLAWICK P., BEAVIN J.H., JACKSON D.D., *Une logique de la communication*, Paris, Éditions du Seuil, 1972, p. 25.

I.3 LA LIMITATION FONCTIONNELLE PSYCHIQUE : RESTRICTION DE LA CAPACITÉ D'ACCOMPLIR CERTAINES ACTIVITÉS

Tout individu est en interaction permanente avec son environnement. Et tout individu peut se trouver dans une situation de handicap. Cette dernière peut être l'effet, déterminé par l'environnement, d'une déficience qui, en interaction avec d'autres facteurs et dans un contexte social donné, risque d'être source d'un désavantage. Elle est avant tout relationnelle et sociale. La personne ayant une limitation fonctionnelle psychique, se trouve en situation de handicap quand son environnement physique et social n'accepte pas sa différence et ne favorise pas la réalisation de ses habitudes de vie. Pour qu'elle puisse accéder à l'emploi, réaliser son projet de vie et trouver sa place dans la participation sociale, il nous faut considérer son interaction avec des facteurs divers dont les composantes environnementales. Ces dernières peuvent faciliter ou non son parcours vers une inclusion ou une adaptation sociale et professionnelle.

I.3.1 QU'EST-CE QU'UNE LIMITATION FONCTIONNELLE ?

Une limitation fonctionnelle correspond à *« toute réduction ou à toute restriction de la capacité physique ou psychique d'accomplir certaines activités ou le fait d'en subir certains effets »*[92]. Une limitation est donc une limite ou un manque d'habiletés dans l'exécution de certains mouvements, de certains gestes ou de certaines activités.

Les déficiences, les limitations fonctionnelles et les facteurs environnementaux doivent être mis en relation pour comprendre la situation de handicap. *« Les déficiences renvoient aux organes alors que les limitations fonctionnelles renvoient aux fonctions et mesurent les capacités et le degré d'autonomie dans les actes essentiels de la vie quotidienne »*[93].

Le « Syndicat canadien de la fonction publique » définit la limitation fonctionnelle comme *« une incapacité ou un handicap physiques sans égard à la cause, une incapacité ou une déficience intellectuelles, ainsi que les difficultés d'apprentissage. Les incapacités d'ordre*

[92] MARCOUX L., « Les limitations fonctionnelles : une porte ouverte (ou fermée) vers la réadaptation et le retour au travail », *Le Médecin du Québec*, vol. 42, n° 7, Juillet 2007, p. 41.
[93] BOUVIER G., « L'approche du handicap par les limitations fonctionnelles et la restriction globale d'activité chez les adultes de 20 à 59 ans », *site de l'institut national de la statistique et des études économiques*, [en ligne], disponible sur : <http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=0&id=2691>, 2009, consulté le 19 mai 2014, p. 127.

psychiatrique et mental font aussi partie des limitations fonctionnelles »[94]. Elle peut être aussi spécifiée comme *« l'expression d'une déficience sur les capacités fonctionnelles de l'individu, indépendamment des aides techniques dont il dispose ou des aides humaines auxquelles il peut recourir* »[95]. Elle se rapporte à une diminution ou à la perte de fonctions physiques, sensorielles, métaboliques, psychiques ou cognitives.

Notre définition du handicap s'inspire du modèle anthropologique systémique du Processus de production du handicap (PPH) rejetant les modèles biomédicaux et individuels centrés uniquement sur la personne. L'interaction entre la personne et son environnement a une importance primordiale, en particulier au niveau de l'exercice de ses droits et de sa participation sociale. Dans notre thèse nous rejetons le titre « personne handicapée » et nous utilisons le terme « personne ayant des limitations fonctionnelles », adopté par la confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN). Ce terme est reconnu aussi dans le PPH comme équivalent à l'expression « personne ayant des incapacités ».

I.3.2 POPULATIONS EN SITUATION DE HANDICAP

Le directeur général de l'Organisation Mondiale de la Santé Margaret Chan et le président du groupe de la Banque Mondiale Robert B. Zoellick, soulignent dans un rapport mondial sur le handicap en 2011, le caractère prioritaire que le handicap aura dans la société future, comparant les troubles mentaux à des problèmes de santé chroniques, qui forment un défi. « *Dans les prochaines années, le handicap deviendra une préoccupation encore plus grande à cause de l'augmentation de sa prévalence, qui s'explique par le vieillissement des populations et le risque plus élevé de handicap chez les personnes âgées, mais aussi par l'accroissement*

[94] SCFP, « Droits des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans le milieu de travail : Comprendre l'obligation d'accommodement », *site de Syndicat canadien de la fonction publique*, [en ligne], disponible sur : <http://scfp.ca/updir/obligaccom.pdf>, septembre 2002, consulté le 05 mai 2014.
[95] BOUVIER G., « L'enquête Handicap-Santé, présentation générale », *site de l'institut national de la statistique et des études économiques*, [en ligne], disponible sur : <http://www.insee.fr/fr/publications-et-services/docs_doc_travail/F1109.pdf>, octobre 2011, consulté le 06 mai 2014, p. 19.

mondial des problèmes de santé chroniques comme le diabète, les maladies cardiovasculaires, le cancer et les troubles de la santé mentale »[96].

En France, les enquêtes réalisées auprès de la population générale soulignent qu'environ 30% des Français seraient concernés par un problème plus ou moins grave de santé mentale[97] (troubles anxieux, de comportements, de l'humeur, ou liés aux addictions). Il reste impossible de déterminer la part des personnes dont l'altération psychique entraîne un handicap réel.

I.3.3 LE HANDICAP : ENJEUX DE DEFINITION

Le terme « handicap » est d'origine anglaise (*hand in cap*). Il est utilisé dans le champ de l'économie pour dire, par exemple, qu'un pays a un « handicap économique ». Ce n'est que depuis 1960 qu'il est apparu dans le champ médicosocial. Dans le XX siècle, le terme « handicap » est utilisé comme « écart à la norme ». Ceux qui ne peuvent réduire cet écart, sont exclus.

En France, à la suite de la loi du 23 novembre 1957, le terme « handicapé » apparaît pour la première fois dans le droit français. L'article premier de la loi n° 57-1223 du 23 novembre 1957 sur le classement professionnel des travailleurs handicapés définit le statut du travailleur handicapé : « *Est considéré comme travailleur handicapé pour bénéficier des dispositions de la présente loi, toute personne dont les possibilités d'acquérir, ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite d'une insuffisance ou d'une diminution de ses capacités physiques ou mentales* ».

Le texte fondateur de la loi du 30 juin 1975 en faveur des personnes dites « handicapées », ne propose pas de définition au mot « handicap ». La loi se contentait de définir la commission départementale de l'éducation spéciale[98], qu'elle considère comme compétente pour qualifier une « personne handicapée » selon un système d'évaluation.

---

[96] OMS, BANQUE MONDIALE, « Rapport mondial sur le handicap », *site de l'Organisation Mondiale de la Santé*, [en ligne], disponible sur : <http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/fr/index.html>, 2011, consulté en décembre 2012, p. 5.

[97] AMARA F., JOURDAIN-MENNINGER D., MESCLON-RAVAUD M., LECOQ G., « La prise en charge du handicap psychique », *Inspection générale des affaires sociales*, [en ligne], disponible sur : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000570/0000.pdf>, août 2011, consulté le 3 décembre 2012, p. 3.

[98] VIE PUBLIQUE, « Texte intégral de la loi du 30 juin 1975 », *site vie publique*, [en ligne], disponible sur : <http://www.vie-publique.fr/documents-vp/loi30juin75.pdf>, p. 2.

La loi d'orientation en faveur des personnes dites « handicapées » du 30 juin 1975[99], cite des expressions comme « degré d'autonomie » (côté économique), « épanouissement personnel » (côté psychologique) et « intégration sociale » (côté social). Les lois votées par la suite visent toutes à favoriser la participation à la vie citoyenne.

Une définition officielle du handicap n'est intégrée dans la loi qu'avec la loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ».

Dans l'article L.114 de la loi, on définit le handicap comme suit : « *Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant* »[100].

A. Le handicap psychique : un dysfonctionnement de la personnalité

Retenue dans la loi de 11 février 2005, la notion de handicap psychique n'est pas définie ni développée. De manière indirecte, la loi de février 2005 a fait exister une nouvelle catégorie de personnes, qui étaient autrefois associées à la catégorie dite de handicap mental. À ce jour, la cause de handicap psychique, secondaire à la maladie psychique, reste inconnue. Il n'existe pas une définition scientifique de handicap psychique qui soit unanimement reconnue et admise. On parle de handicap psychique lorsque l'on observe « *un dysfonctionnement de la personnalité caractérisé par des perturbations graves, chroniques ou durables du comportement et de l'adaptation sociale* » (Zribi, Sarfaty, 2003)[101].

L'Union Nationale des Amis et des Familles des Malades Psychiques (UNAFAM) souligne que le handicap psychique se caractérise par « *un déficit relationnel, des difficultés de*

[99] Loi n° 75-534 du 30 juin 1975.
[100] LEGI FRANCE, « LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », *site Legifrance.gouv.fr*, [en ligne], disponible sur :<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647&dateTexte=&categorieLien=id>, consulté le 18 février 2013.
[101] LE ROY-HATALA C. (dir.), « Handicap psychique et emploi », *site handicap.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.handicap.fr/contenu/id2483_pdith92_handicap_psychique_et_emploi.pdf>, 2008, consulté le 30 mars 2012, p. 8.

concentration, une grande variabilité dans la possibilité d'utilisation des capacités alors que la personne garde des facultés intellectuelles normales »[102].

Le handicap psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles mais plutôt leur fonctionnement. Il est toujours associé à des soins, et ses manifestations sont variables dans le temps. La situation de handicap est définie comme « *une limitation d'activité ou une restriction de participation à la vie en société. Elle se révèle dans la vie quotidienne au travers d'un certain nombre d'incapacités* »[103].

La maladie psychique se distingue de la maladie mentale. La première apparaît à l'enfance, à l'adolescence ou à l'âge adulte. Les capacités intellectuelles de son sujet sont souvent intactes, ses soins médicaux sont indispensables et son évolution est fréquente. En revanche, la seconde apparaît dès la naissance, sa déficience est durable, ses soins médicaux sont peu fréquents et la manifestation des symptômes est durablement persistante.

La situation de handicap est principalement déterminée par l'intensité, la durée et la chronicité des symptômes, entraînant des besoins de soins et une situation de dépendance. Les troubles sont divers et multiformes. Tous ne génèrent pas un handicap à proprement parler. Il peut s'agir des troubles de la pensée, de la perception, de la communication ou du langage, du comportement, de l'humeur, de la conscience et de la vigilance, de troubles du sommeil, cognitifs, ou encore de troubles de la vie émotionnelle et affective. Selon l'UNAFAM, cinq domaines de la vie courante sont à prendre en considération au quotidien pour évaluer l'importance du handicap : la capacité à prendre soin de soi, à établir des relations durables, à se former et à s'assurer une activité, à se maintenir dans un logement et à organiser sa vie sociale et ses loisirs.

B. Trois modèles de handicap

On peut parler historiquement de deux modèles principaux de handicap qui se distinguent : le modèle individuel et le modèle social. Un troisième type s'est développé en réaction aux

[102] UNAFAM, « Spécificité du handicap psychique », *site de l'Unafam*, [en ligne], disponible sur : <http://www.unafam.org/Specificite-de-l-handicap.html>, consulté le 30 mars 2012.
[103] UNAFAM, « L'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap psychique », *site de l'UNAFAM*, [en ligne], disponible sur : <http://www.unafam.org/L-accueil-et-l-accompagnement-des.html>, 2008, consulté le 30 mars 2012, p. 11.

visions partielles que peuvent offrir les deux modèles traditionnels, c'est le modèle systémique.

Le modèle individuel

Pour le modèle individuel issu de l'approche biomédicale, le handicap est considéré comme une réalité intrinsèque à l'individu. Il est défini comme une « déficience corporelle, physique ou mentale » appartenant au sujet et ayant pour conséquence de le limiter au niveau de sa participation sociale.

Ce modèle, apparu au lendemain de la première guerre mondiale, suit une logique de cause à effet : une maladie ou un traumatisme provoque une déficience organique et fonctionnelle ; il en résulte une incapacité pour la personne ; cette incapacité se traduit en désavantage social ou handicap. Selon cette définition, le handicap est clairement le résultat de la déficience de l'individu. Les interventions proposées sont d'ordre thérapeutique, et visent la guérison de la personne ou du moins sa réadaptation à la société telle qu'elle existe pour les « valides ».

Le modèle social

Développé dans les années 1960, le modèle social considère le handicap comme un produit social, comme le résultat de l'inadéquation de la société aux spécificités de ses membres. L'origine du handicap est donc externe à l'individu. Cette conception est clairement opposée à celle sous-tendant le modèle médical.

Ce modèle favorise le développement des capacités du sujet dans le but de rendre autonome sa vie quotidienne. Il préconise également la suppression des barrières physiques et sociales. Il s'agit d'adapter l'environnement et les services, de les rendre accessibles et utilisables pour les personnes en situation d'incapacité physique ou psychique.

Le modèle systémique

Un troisième modèle s'est développé en accompagnant le mouvement social de promotion des droits et de la pleine participation sociale des personnes dites handicapées en Amérique du nord dans les années 70-80. Il illustre la dynamique des processus interactifs entre les facteurs personnels et les facteurs environnementaux d'une personne, déterminant la performance de réalisation de ses habitudes de vie. Ce sont toutefois les différents obstacles ou facilitateurs

rencontrés dans le contexte de vie qui, en interaction avec les incapacités de la personne, pourront perturber ses habitudes de vie, compromettre l'accomplissement de ses activités quotidiennes et de ses rôles sociaux et la placer ainsi en situation de pleine participation sociale ou au contraire de handicap. Dans les pages suivantes, nous détaillons ce modèle auquel nous nous référons pour penser la relation de la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique avec le numérique et son parcours d'adaptation sociale et professionnelle.

C. Le handicap : des classifications internationales

En 2011, l'Organisation Mondiale de la Santé estime que plus d'un milliard de personnes vivent avec un handicap, sous une forme ou une autre, soit environ 15 % de la population mondiale (sur la base des estimations démographiques pour 2010)[104]. Les coûts d'une mauvaise santé mentale pour les individus concernés, les employeurs et la société au sens large sont énormes. Une estimation prudente de l'Organisation internationale du travail, montre que les coûts représentent 3-4% du produit intérieur brut dans l'Union européenne en 2012[105]. La plupart de ces coûts se situent en dehors du secteur de la santé.

Au XIX siècle et au début du XX siècle, la santé était considérée comme l'absence de maladie. En outre en raison de la popularité croissante du scientisme au début du XX siècle, le modèle de santé dominant était mécaniste et le corps humain était considéré comme une machine. Ainsi, la maladie était perçue comme un dysfonctionnement dans la machine humaine, que seuls les médecins peuvent réparer. Donc, à l'époque on pensait que pour surmonter cette rupture, il faut réparer la partie déréglée du corps ou la remplacer. En ce temps, peu d'attention était accordée à l'expérience subjective du « patient » ; et l'humain était envisagé séparément de son environnement.

---

[104] OMS, BANQUE MONDIALE, « Rapport mondial sur le handicap », *site de l'Organisation Mondiale de la Santé*, [en ligne], disponible sur : <http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/fr/index.html>, 2011, consulté en décembre 2012, p. 34.

[105] OCED, « Mal-être au travail ? Mythes et réalités sur la santé mentale et l'emploi, résumé et conclusions », *site de l'Organisation de coopération et de développement économiques*, [en ligne], disponible sur : <http://www.oecd.org/fr/emploi/emp/49230890.pdf>, 9 mars 2012, consulté le 13 mars 2013.

Après la seconde guerre mondiale, la santé et la maladie ont commencé à être considérés comme le produit de facteurs complexes et interactifs qui influencent et touchent les aspects biologiques, psychologiques, spirituels et environnementaux de la personne (Butrym 1989)[106].

Depuis quelques temps, le handicap était systématiquement identifié comme une caractéristique de la personne. Les différences du corps ou des fonctions provoquaient automatiquement une tragédie personnelle, une exclusion ou une stigmatisation. Toute personne ayant une déficience significative était marquée comme handicapée ou invalide. Cette conception du handicap a progressivement changé depuis les années 1960.

Avec l'émergence du mouvement aux droits des personnes en situation de handicap dans le monde, de nombreuses personnes ont commencé à remettre en question cette représentation réductrice du handicap et à souligner le rôle des facteurs environnementaux dans le processus de sa production.

En 1980, l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a publié « la Classification Internationale des Handicaps : déficiences, incapacités et handicaps » (CIDIH ou CIH) pour contribuer à l'étude des conséquences de la maladie et de leurs implications dans la vie des individus.

La CIDIH, résultante du travail dirigé par Philip Wood, rhumatologue et professeur de santé publique à Manchester, décrit de manière linéaire les liens de cause à effet : la maladie engendre une déficience organique et fonctionnelle (*impairment*). La déficience conduit à une incapacité au niveau des comportements et des activités de la personne (*disability*), et l'incapacité à son tour produit un désavantage (*handicap*). La dimension environnementale du sujet est cependant méconnue.

La CIDIH se limitait au domaine de la santé. Les termes déficience, incapacité, handicap ou désavantage social se sont définis comme suit[107] :

[106] FOUGEYROLLAS P., BEAUREGARD L., « An interactive Person-Environment Social Creation », dans Gary L. ALBRECHT, Katherine D. SEELMAN, Michael BURY, *Handbook of Disability Studies*, California, Sage Publications, 2001, p. 174.

[107] CHAPIREAU F., « La classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé », *Gérontologie et société*, vol. 4, n° 99, 2001, p. 49.

- Déficience : dans le domaine de la santé, la déficience correspond à toute perte ou altération d'une structure ou fonction psychologique, physiologique ou anatomique.

- Incapacité : dans le domaine de la santé, une incapacité correspond à une réduction (résultant d'une déficience), partielle ou totale, de la capacité d'accomplir une activité d'une façon ou dans les limites considérées comme normales par un être humain.

- Handicap ou désavantage social : dans le domaine de la santé, le désavantage social pour un individu donné résulte d'une déficience ou d'une incapacité qui limite ou interdit l'accomplissement d'un rôle normal en rapport avec l'âge, le sexe, les facteurs sociaux et culturels.

Par la suite, des organisations de personnes ayant des limitations fonctionnelles dans le monde se sont mobilisées pour la reconnaissance d'un égal accès aux droits et de leur capacité d'expertise en matière de handicap.

Les experts qui ont coordonné la révision de la CIH ont publié un article dans lequel ils annoncent que la classification révisée doit être compatible avec les principes conceptions du handicap qu'ils citent de la manière suivante: « *Ceux qui étudient le handicap [disability] soutiennent depuis longtemps que ce qu'on appelle 'handicap' physique ou mental n'est pas seulement un attribut de la personne mais une collection complexe d'états, d'activités et de relations, dont beaucoup sont créés par l'environnement social . (…) Ces auteurs s'accordent à rejeter le modèle dit médical (…). Ils soutiennent qu'il y a une facette médicale au handicap [disablement] mais que le rôle saillant joué par les traits du monde construit et conçu par les personnes est beaucoup plus important dans la création des désavantages dont les personnes avec des incapacités font l'expérience*»[108].

Ce travail a abouti à l'intégration des facteurs environnementaux dans un modèle conceptuel qui illustre les relations interactives entre les déficiences, les incapacités, les obstacles environnementaux et la définition des situations de handicap comme le résultat de cette interaction (Fougeyrollas et al., 2001).

[108] CHAPIREAU F., « La classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé », *Gérontologie et société*, vol. 4, n° 99, 2001, p. 42.

La « Classification internationale du fonctionnement et du handicap version provisoire Bêta-2 »[109] (CIH2 en 1999) devient Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIH-2 ou CIF) adoptée par l'assemblée générale de l'OMS en 2001.

Les trois axes d'identification du handicap (cité par Wood dans la CIDIH) sont remplacés dans la CIH-2 par quatre nouvelles catégories : les fonctions organiques, les structures anatomiques, les activités et les participations ainsi que les facteurs environnementaux[110].

En résumé, la CIF combine le modèle biomédical qui conçoit le handicap comme un modèle personnel résultant d'une maladie et exigeant des soins médicaux, et le modèle social qui définit le handicap comme un problème créé par la société. Elle représente le handicap comme le résultat de l'interaction des caractéristiques de santé personnelles de l'individu et des facteurs environnementaux.

L' « Organisation Mondiale des Personnes Handicapées » (l'OMPH ou *DPI* : *Disabled Peoples' International*) a adopté des définitions qui sont maintenant connues comme celles du « modèle social du handicap » (*social model of disability*). Selon ce modèle[111], le handicap est exclusivement causé par la présence des barrières et obstacles dans l'environnement et se produit parce que l'environnement ne parvient pas à s'adapter aux besoins des personnes vivant avec une déficience. Il met l'accent sur le rôle que jouent les structures sociales et économiques des sociétés particulières qui, par des processus institutionnalisés d'oppression, d'exclusion, de dévalorisation, d'invalidation, créent le handicap (Fougeyrollas, 2010)[112]. Ce dernier se traduit par des *« restrictions à la participation sociale, un accès limité aux*

[109] AZEMA B., BARREYRE J.Y., CHAPIREAU F., JAEGER M., « Classification internationale des handicaps et santé mentale », *sites du Centre technique national d'études et de recherches sur les handicaps et les inadaptations*, [en ligne], disponible sur : <http://www.ctnerhi.com.fr/pdf/20041203/CIH_Sante_Mentale.pdf>, mai 2001, consulté le 15 février 2013, p. 8.

[110] OMS, « International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) », *site de l'organisation mondiale de la santé*, [en ligne], disponible sur : <http://www.who.int/classifications/icf/en/>, consulté le 18 février 2013.

[111] FOUGEYROLLAS P., BEAUREGARD L., « An interactive Person-Environment Social Creation », dans Gary L. ALBRECHT, Katherine D. SEELMAN, Michael BURY, *Handbook of Disability Studies*, California, Sage Publications, 2001, p. 177.

[112] FOUGEYROLLAS P., *La Funambule, le Fil et la Toile. Transformations Réciproques du Sens du handicap*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2010, p. 22.

conditions de survie et d'épanouissement ou aux droits garantis à chacun des citoyens valides »[113].

C'est pourquoi, pour améliorer les situations de la vie des personnes en situation de handicap, il faut éliminer les facteurs environnementaux qui créent des obstacles à leur intégration, que leurs différences soient organiques ou fonctionnelles.

En 1989, l'équipe du Comité Québécois de la CIDIH (CQCIDIH) a élaboré un premier document de proposition qui *« précisait le caractère situationnel du handicap comme résultat de l'interaction personne / environnement et se traduisant par une restriction de la qualité de réalisation des habitudes de vie de la personne ayant des incapacités* [114]*»*.

En Septembre 1995, la Société Canadienne de la CIDIH et le CQCIDIH ont organisé dans la ville de Québec, la troisième réunion nord-américaine d'experts sur la révision de la CIH. Cette rencontre a marqué un tournant décisif, avec les débats visant à clarifier la distinction entre le niveau conceptuel « handicap » et les facteurs environnementaux.

Les propositions de la classification québécoise ont clarifié le rôle des facteurs environnementaux dans le processus du handicap. *« La proposition québécoise était le fruit de plusieurs consultations et les réflexions de nombreux experts, y compris les personnes avec des handicaps »*[115].

L'approche québécoise a réussi à imposer la dimension des facteurs environnementaux dans le processus de production de handicap (PPH). Cette prise en considération du rôle des facteurs environnementaux dans le processus du handicap, était le fruit du modèle sociopolitique du handicap issu du mouvement de promotion des droits des personnes ayant des incapacités. Concevant le numérique comme un environnement et une culture, nous soulignons son ampleur comme un des facteurs majeurs environnementaux qui affecte le processus de production de handicap.

---

[113] FOUGEYROLLAS P., *La Funambule, le Fil et la Toile. Transformations Réciproques du Sens du handicap*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2010, p. 22.

[114] FOUGEYROLLAS P., « L'évolution conceptuelle internationale dans le champ du handicap : Enjeux socio-politiques et contributions québécoises », *Pistes*, vol. 4, n° 2, novembre 2002, p. 10.

[115] FOUGEYROLLAS P., BEAUREGARD L., « An interactive Person-Environment Social Creation », dans Gary L. ALBRECHT, Katherine D. SEELMAN, Michael BURY, *Handbook of Disability Studies*, California, Sage Publications, 2001, p. 179-180.

D. Le Modèle de développement humain et Processus de Production de handicap

Développé par Patrick Fougeyrollas et le réseau international du processus de production du handicap (RIPPH), organisme international basé au Québec au Canada, le « Processus de production du handicap » (PPH) est un concept qui permet d'expliquer comment une personne ayant des incapacités devient une personne en situation de handicap. Selon ce modèle, c'est l'interaction entre la personne (avec ses caractéristiques propres) et l'environnement qui lui permet de réaliser ou non ses habitudes de vie.

Le RIPPH, a été fondé en 1986 sous le nom de Comité québécois sur la Classification internationale des déficiences, incapacités et handicaps (CQCIDIH). Cette classification permet d'illustrer « *la dynamique du processus interactif entre les facteurs personnels (intrinsèques) et les facteurs environnementaux (extrinsèques) déterminant le résultat situationnel de la performance sur les habitudes de vie correspondant à l'âge de la personne, son sexe et son identité socio-culturelle* » (Fougeyrollas et al., 1999)[116].

Le PPH est un modèle explicatif des causes et conséquences des maladies, traumatismes et autres atteintes à l'intégrité ou au développement de la personne pouvant causer des déficiences et entraîner des incapacités temporaires ou permanentes de nature stable, progressive ou régressive. Selon le PPH (Processus de Production du Handicap), une situation de handicap correspond au non réalisation ou la réalisation partielle des habitudes de vie, c'est à dire des activités courantes ou du rôle social valorisé par la personne ou son contexte socioculturel et qui assurent sa survie et son épanouissement.

L'environnement : dimensions sociale, politique, économique, institutionnelle et culturelle

Le Processus de Production du Handicap met l'accent sur le rôle de l'environnement dans la création ou la suppression du handicap. Il impose une dimension, celle des facteurs environnementaux.

Le terme « environnement » est défini dans le *Larousse*[117] comme l'*« ensemble des éléments (biotiques ou abiotiques) qui entourent un individu ou une espèce et dont certains contribuent*

[116] FOUGEYROLLAS P., CLOUTIER R., BERGERON H., COTÉ J., SAINT-MICHEL G., « The Quebec Classification: Disability Creation Process », *International network on the disability creation process*, Québec, 1999, p.8.
[117] http://larousse.fr.

directement à subvenir à ses besoins » ou encore comme l'*« ensemble des éléments objectifs (qualité de l'air, bruit, etc.) et subjectifs (beauté d'un paysage, qualité d'un site, etc.) constituant le cadre de vie d'un individu »*. Les environnements sont définis comme étant des *« contextes (situations) qui se produisent en dehors des personnes et provoquent des réponses en eux »*[118]. Et il est utile de penser à l'environnement comme un *« ensemble de structures imbriquées, chacune à l'intérieur de la suivante, comme une série de poupées russes »* (Bronfenbrenner, 1979)[119].

Les environnements ont des points forts qui soutiennent ou défavorisent la participation d'un individu.

[118] LAW M., "The environment: a focus for occupational therapy", *Canadian Journal of Occupational Therapy*, vol. 58, n° 4, October 1991, p. 175.
[119] BRONFENBRENNER U., *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*, Harvard University Press, 1979, p. 3.

Classification of environments [120]				
	Cultural	**Economical/Institutional**	**Physical**	**Social**
Individual			Equipment severity	Gender
Household	Ethnicity roles	Work patterns	Design	Attitudes Expectations Social support
Neighborhood	Diversity	Resources	Size design	School integration
Community	Cultural norms	Continuum of services	Transportation location	Cohesion Interagency Cooperation
Province or Country		Economic state	Legislation	Human rights legislation

Figure 2 : La classification des environnements selon Mary Law (1991).

Fortement influencé par l'ensemble des forces productives et des rapports sociaux de production dans son espace sociétal, l'individu se développe en interaction avec des milieux dans lesquels il vit. Dans son microsystème, l'individu interagit avec le site de vie immédiat et concret (*indvidual, household*). Son méso-système est constitué des relations mutuelles avec les milieux dans lesquels il évolue activement (*household, neighberhood*). Ces deux environnements constituent des caractéristiques physiques mais aussi des rôles prescrits et activités conduites. Le macrosystème est le plus global de la société englobant les politiques

[120] LAW M., "The environment: a focus for occupational therapy", *Canadian Journal of Occupational Therapy*, vol. 58, n° 4, October 1991, p. 175.

générales, les structures économiques globales et les valeurs véhiculées et privilégiées dans la société (*community, country*). Avec l'avènement du numérique, cette hiérarchie des environnements est touchée et recomposée. Introduit dans les différents aspects et domaines de la vie humaine, le numérique comme environnement et pratiques sociales et culturelles diverses affecte les instruments de la production, la force de travail, ses objets et son organisation, les savoirs et le techniques en vigueur, enfin la stabilité des espaces dans toute leur diversité. La culture numérique transforme les pratiques courantes et hybride les espaces réinventant le quotidien avec de nouveaux modèles et valeurs de communication. En tout cas, c'est ce que nous constatons en étudiant la communication des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques au Havre, et ce que nous allons présenter dans la deuxième partie de la thèse.

Le handicap : produit d'interactions entre facteurs individuels et environnementaux

Selon le PPH (Processus de Production du Handicap), le niveau de réalisation des habitudes de vie d'une personne est déterminé par le résultat de l'interaction entre les facteurs personnels et les facteurs environnementaux présents dans son milieu de vie à un moment donné dans le temps. Les situations de participation sociale ou de handicap évolueront en fonction des changements observés dans les facteurs personnels et les facteurs environnementaux.

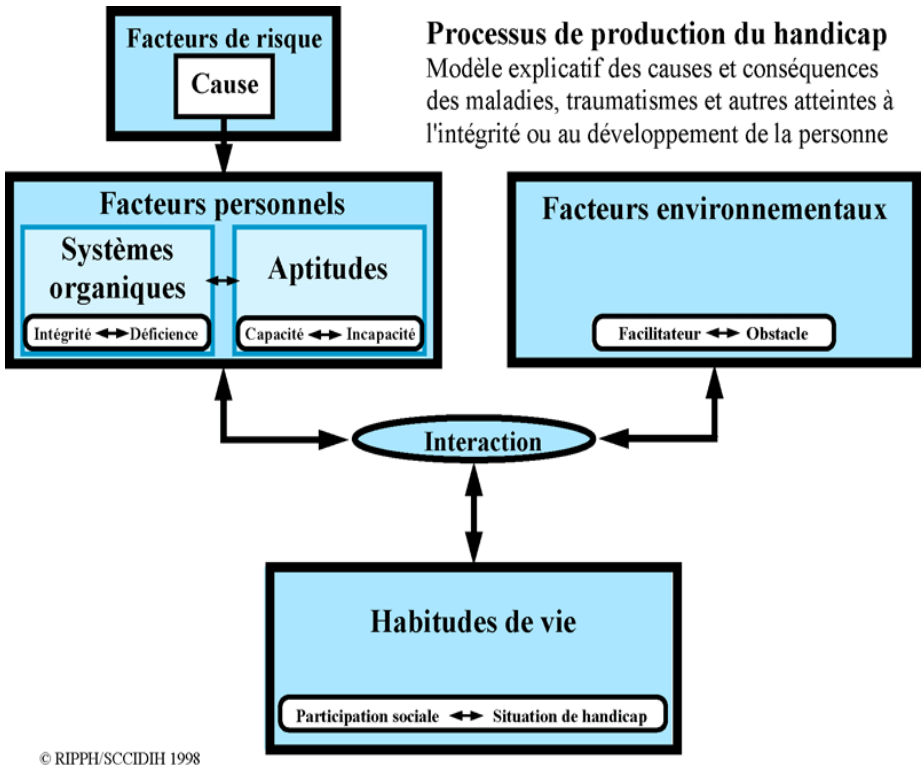


Figure 3 : d'après le site du réseau international sur le processus de production du handicap.

Fougeyrollas développe en 2010 une version améliorée de la composante PPH du modèle conceptuel de développement humain et processus de production du handicap (MDH-PPH2)[121], dans laquelle il intègre les « facteurs de risque » à l'intérieur des trois domaines conceptuels :

- Les facteurs personnels ;
- les facteurs environnementaux ;
- les habitudes de vie.

[121] RIPPH, « Le MDH-PPH », *site du réseau international sur le processus de production du handicap*, [en ligne], disponible sur : < http://www.ripph.qc.ca/mdh-pph/mdh-pph >, consulté le 03 février 2014.

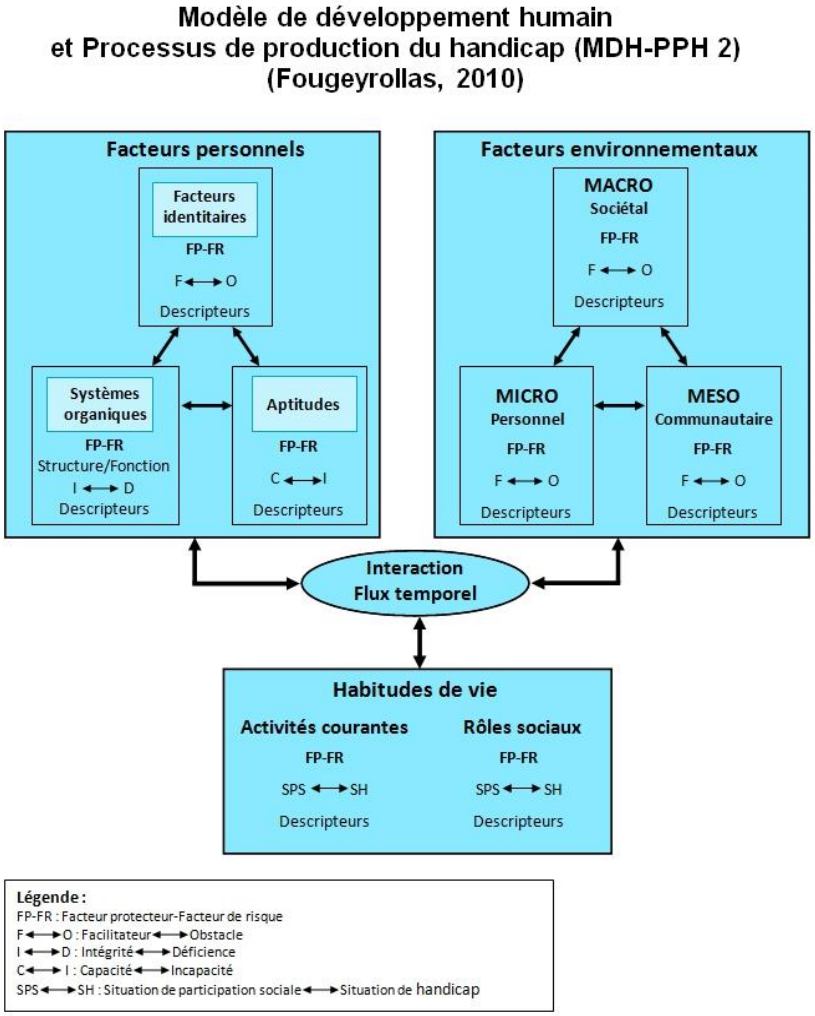


Figure 4 : d'après le site du réseau international sur le processus de production du handicap.

Les facteurs personnels

Désormais les facteurs personnels se décomposent en trois éléments en interaction :

- Les « facteurs identitaires » ;
- les « systèmes organiques » ;
- les « aptitudes ».

Un facteur identitaire est une caractéristique appartenant à la personne, telle que l'âge, le sexe, l'identité socioculturelle, les systèmes organiques, les aptitudes, etc. Un système organique est un ensemble de composantes corporelles visant une fonction commun, tandis qu'une aptitude est la possibilité pour une personne d'accomplir une activité physique ou mentale.

Selon la « Classification québécoise : Processus de production du handicap » (1998)[122], les systèmes organiques seraient composés de quatorze catégories : le système nerveux, le système urinaire, le système auriculaire, le système endocrinien, le système oculaire, le système reproducteur, le système digestif, le système cutané, le système respiratoire, le système musculaire, le système cardiovasculaire, le système squelettique, le système hématopoïétique et immunitaire et la morphologie. Une aptitude est la possibilité pour une personne d'accomplir partiellement ou entièrement une activité physique ou mentale. Elle peut se faire avec une aide technique ou humaine.

De même, les aptitudes se forment de dix groupes : les aptitudes reliées aux activités intellectuelles, les aptitudes reliées à la respiration, les aptitudes reliées au langage, les aptitudes reliées à la digestion, les aptitudes reliées aux comportements, les aptitudes reliées à l'excrétion, les aptitudes reliées aux sens et à la perception, les aptitudes reliées à la reproduction, les aptitudes reliées aux activités motrices, les aptitudes reliées à la protection et à la résistance.

Les facteurs environnementaux :

En ce qui concerne les facteurs environnementaux, le MDH-PPH2 les divise en trois catégories :

1. Environnement sociétal (Macro) ;

2. environnement communautaire (Méso) ;

3. environnement personnel (Micro).

Un facteur environnemental est une dimension sociale ou physique qui détermine l'organisation et le contexte d'une société. Le facteur environnemental peut jouer le rôle d'un facilitateur majeur ou celui d'un obstacle majeur. Il peut être facilitateur lorsqu'il favorise la réalisation des habitudes de vie quand il entre en interaction avec les facteurs personnels. Comme il peut devenir un obstacle lorsqu'il entrave la réalisation des habitudes de vie de la personne, construites aussi à partir de l'environnement.

[122] RIPPH, « Classification québécoise : Processus de production du handicap », *site du réseau international sur le processus de production du handicap*, [en ligne], disponible sur : < http://www.ripph.qc.ca/mdh-pph/comment-utiliser-mdh-pph/classification-quebecoise-processus-production-du >, consulté le 03 février 2014.

La « Classification québécoise : Processus de production du handicap » (1998) distingue deux types de facteurs environnementaux : le premier concerne les facteurs sociaux et le second concerne les facteurs physiques. Dans le premier on trouve neuf catégories, tandis que le second englobe sept autres. Dans les facteurs sociaux on compte : les systèmes politiques et structures gouvernementales, le système juridique, le système économique, le système socio-sanitaire, le système éducatif, les infrastructures publiques, les organisations communautaires, le réseau social et les règles sociales. En outre, les facteurs physiques comportent la géographie physique, le climat, le temps, les bruits, l'architecture, l'aménagement du territoire et les technologies. La Classification québécoise : Processus de production du handicap ne mentionne pas le système sociotechnique dans une des deux catégories, ce que nous jugeons manquant. La relation technique-société est forte présente dans le quotidien de l'individu contemporain. Elle constitue un facteur environnemental fondamental qui peut favoriser ou entraver la réalisation des habitudes de vie de la personne ayant des limitations fonctionnelles psychiques.

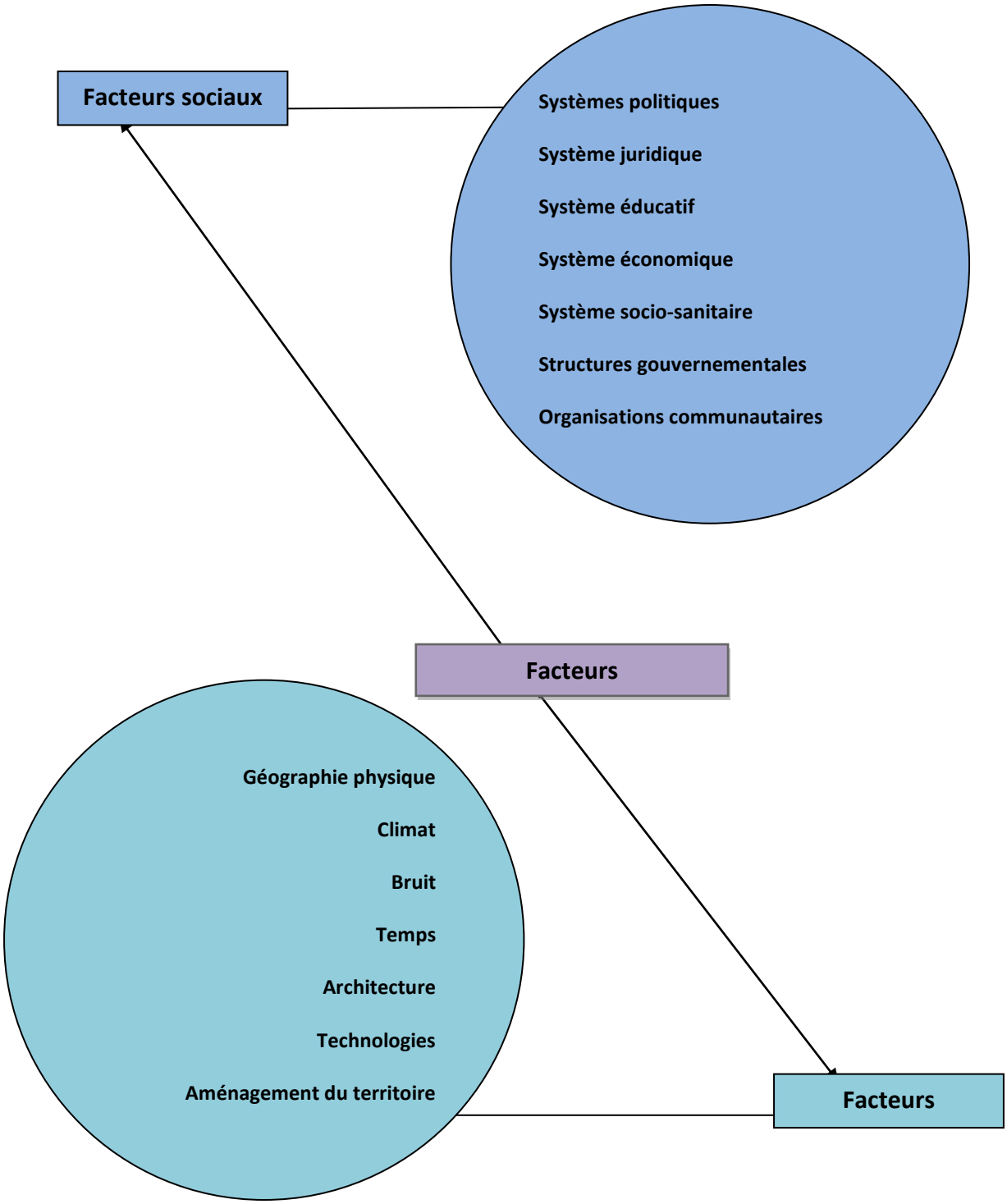


Figure 5 : Les facteurs environnementaux d'après la « Classification québécoise : Processus de production du handicap » (1998).

L'interaction entre facteurs personnels et facteurs environnementaux affecte les habitudes de vie de la personne. Le MDH-PPH2 définit une habitude de vie comme « *une activité courante ou un rôle valorisé par la personne ou son contexte socioculturel selon ses caractéristiques. Elle assure la survie et l'épanouissement d'une personne dans sa société tout au long de son existence* »[123]. Ainsi une situation de participation sociale convient avec la pleine réalisation des habitudes de vie, résultant de l'interaction entre les facteurs personnels et les facteurs environnementaux.

La Classification québécoise : Processus de production du handicap identifie douze catégories d'habitudes de vie, six activités courantes et six rôles sociaux. Les activités courantes regroupent la communication, le déplacement, la nutrition, la condition corporelle, les soins personnels et l'habitation.

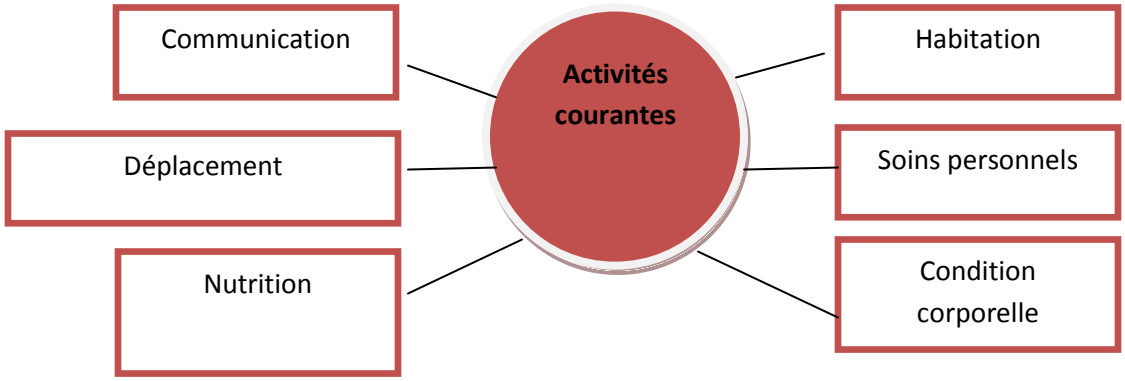


Figure 6 : les activités courantes d'après la « Classification québécoise : Processus de production du handicap » (1998).

Cependant les rôles sociaux comprennent les responsabilités, les relations interpersonnelles, la vie communautaire, l'éducation, le travail et les loisirs.

[123] RIPPH, « Les habitudes de vie », *site du réseau international sur le processus de production du handicap*, [en ligne], disponible sur : < http://www.ripph.qc.ca/mdh-pph/les-concepts-cles-du-mdh-pph/les-habitudes-vie >, consulté le 03 février 2014.

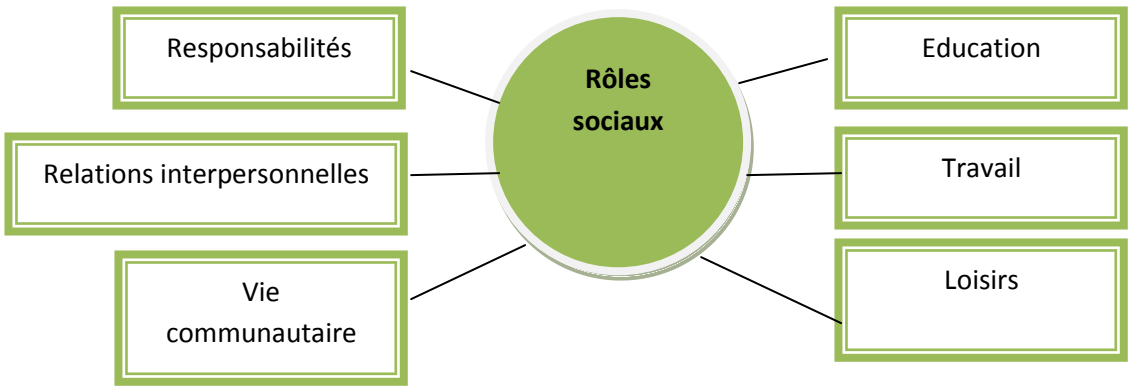


Figure 7 : les rôles sociaux d'après la « Classification québécoise : Processus de production du handicap » (1998).

La Classification québécoise : Processus de production du handicap a négligé l'information, qui constitue à notre sens un élément décisif dans la production du rôle social. Les stratégies de la production de l'information, sa recherche, son interprétation et sa diffusion sont considérées dans notre thèse.

I.3.4 LE HANDICAP : DES COUTS DIRECTS ET INDIRECTS

Le handicap devient un sujet inquiétant dans la société humaine. Son coût économique et social est considérable. Il comprend les coûts directs et indirects, dont certains sont supportés par les personnes en situation de handicap, leurs familles et amis, leurs employeurs, et d'autres par la société.

Les coûts directs sont regroupés en deux catégories : les coûts supplémentaires supportés par les personnes en situation de handicap et leur famille pour atteindre un niveau de vie raisonnable, et les allocations versées par l'État aux personnes en situation de handicap, en espèces ou en nature, dans le cadre de programmes publics divers. Dans la première catégorie se figurent les dépenses nécessaires pour parvenir à un niveau de vie équivalent à celui des personnes dites « valides ». Ces dépenses peuvent être consacrées aux services de santé, à l'achat d'aides techniques, à des solutions de transport, aux traitements médicaux, à l'assistance personnelle et autres. D'autre part, il y a les dépenses versées par l'État dans des programmes ciblant les personnes en situation de handicap. Ces programmes concernent les services de santé et de réadaptation, le marché du travail, l'enseignement et la formation

professionnelle, les prestations d'assurance sociale aux personnes en situation de handicap, de l'aide sociale en espèces, ainsi que des aides financières pour l'accès aux transports.

Pour les coûts indirects du handicap, une partie importante est liée à la moindre productivité des personnes en situation de handicap et au manque à gagner fiscal qui en découle. Ces manques à gagner augmentent lorsque les personnes ayant des limitations fonctionnelles ne travaillent pas et que des membres de leurs familles arrêtent de travailler ou réduisent leur nombre d'heures de travail pour pouvoir s'occuper d'eux.

I.3.5 DISCRIMINATION ET STIGMATE

Dans le milieu social, la personne ayant une limitation fonctionnelle est souvent victime de discrimination. Dans une enquête réalisée par l'INSEE en 2010[124], 41% des jeunes de 10 à 24 ans en France déclarent avoir subi au cours de leur vie une discrimination à cause de leur état de santé ou d'un handicap. L'enquête montre aussi que les adultes de 25 à 54 ans, sont deux fois plus touchés par le handicap que les jeunes, mais le handicap ne provoque des discriminations que chez un quart d'entre eux. Le monde de travail ne diffère guère. Pour y pénétrer, il y a un long chemin parsemé par beaucoup d'obstacles, d'inégalités et de discrimination. Le handicap constitue un facteur considérable de la discrimination dans le recrutement. Un rapport réalisé par *Eurobaromètre Spécial*[125] en 2009 montre que 50% des Français déclarent que le handicap est le quatrième critère de discrimination à l'embauche après la couleur de la peau (en troisième lieu), l'âge (en second lieu) et le *look* (en premier lieu).

Qu'est-ce que la discrimination et comment la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique devient victime de cette attitude ou pratique ségrégationniste ? Pour le législateur français, la discrimination est toute distinction opérée entre les personnes physiques et morales à raison de *« leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, de leur patronyme, de leur lieu de résidence, de leur état de santé, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation ou*

[124] BOUVIER G., NIEL X., « Les discriminations liées au handicap et à la santé », *site de l'institut national de la statistique et des études économiques*, [en ligne], disponible sur : <http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1308>, juillet 2010, consulté le 19 mai 2014.
[125] EUROBAROMETRE SPECIAL, « Discrimination dans l'UE en 2009 », *site de europa.eu*, [en ligne], disponible sur : <http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_317_fr.pdf>, novembre 2009, consulté le 19 mai 2014.

identité sexuelle, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée ».[126]

Si dans la procédure de recrutement, la discrimination correspond à un traitement inégal, volontaire ou non, limitant l'accès d'une personne ou d'un groupe à certaines ressources, en raison de caractéristiques non rationnelles au regard de la situation, elle est au sens plus large liée à l'exclusion. C'est *« l'action d'établir une différence, d'exclure des personnes en les privant de certains de leurs droits. C'est le fait de séparer, de mettre à l'écart des personnes en raison de leurs caractéristiques. La discrimination mène ainsi à un traitement inégal entre les individus »*[127].

La discrimination envers la personne ayant une limitation fonctionnelle ne se limite pas au monde de l'emploi, mais elle touche tous les aspects de la vie quotidienne. Le handicap affecte les membres de la famille, les groupes, mais fait aussi émerger des ressources personnelles et relationnelles masquées, non utilisées auparavant. Le processus de catégorisation des handicaps doit être pensé dans un contexte sociétal donné. Il modifie la manière dont les personnes stigmatisées sont perçus par les autres et par elles-mêmes. Le stigmate est un indice qui permet d'identifier une personne comme étant suffisamment différente de l'ordinaire pour qu'il soit nécessaire d'adopter avec elle un comportement spécifique.

Dans les interactions interpersonnelles, les sujets repèrent des signes que Goffman appelle « symboles du stigmate », et les associent à d'autres caractéristiques non immédiatement perceptibles. Ces « signes » ont pour effets « *d'attirer l'attention sur une faille honteuse dans l'identité de ceux qui les portent, et qui détruisent ce qui aurait pu être un tableau d'ensemble cohérent, avec pour conséquence un abaissement de l'appréciation* »[128]. Cette situation a pour effet de mettre mal à l'aise tous les sujets interactants.

Goffman définit le mot stigmate comme « *un attribut qui jette un discrédit profond, mais il faut bien voir qu'en réalité c'est en termes de relations et non d'attributs qu'il convient de*

[126] Article 225-1 du Code pénal.
[127] CAPVISH, « Définition utiles », *site du comité d'action des personnes vivant des situations de handicap*, [en ligne], disponible sur : <http://www.capvish.org/documents/boiteAOutils/pdf_BAO_1_definitionsUtiles.pdf>, consulté le 06 mai 2014.
[128] GOFFMAN E., *Stigmate*, Paris Éditions de Minuit, 1975, p. 59.

parler »[129]. C'est dans la relation sociale et professionnelle avec la personne ayant des limitations fonctionnelles que la discrimination existe et se développe, et non pas seulement en désignant une propriété ou une caractéristique de la personne dite « handicapée ».

Le processus de stigmatisation a des effets sur la personne ayant une limitation fonctionnelle et son entourage proche. Faciliter son inclusion ou adaptation sociale et professionnelle doit passer absolument par la déconstruction de l'image négative construite et développée autour d'elle. Nous pensons qu'une condition principale qui va dans ce sens, est de penser la place de cette personne dans la société dans une perspective inclusive adaptative.

I.3.6 DISCRIMINATION *VS* INCLUSION

Avant de présenter l'approche inclusive adaptative pour favoriser l'accès de la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique à la participation sociale et au milieu professionnel, nous trouvons essentiel de distinguer deux notions : celle d' « intégration » et celle d' « inclusion ». Une telle différenciation peut renvoyer au débat au sein du milieu éducatif anglo-saxon où l'approche est d'inclure (*inclusion, full inclusion*) plutôt qu'intégrer (*mainstreaming*) les étudiants en situation de handicap et ceux ayant des difficultés d'apprentissage.

Doré, Wagner, Brunet et Belanger (1999) mentionnent que l'intégration- *mainstreaming*- reflète une croyance qui s'est dégagée du mouvement des Noirs aux États-Unis dans le but d'atteindre les objectifs de « normalisation » ou de « valorisation du rôle social »[130]. En éducation, et selon cette approche, la question est de savoir si l'élève peut s'insérer dans la classe ordinaire et s'il peut apprendre une partie importante de la matière enseignée dans cette classe.

Tout autrement, l'inclusion repose sur la participation complète à l'interaction sociale et aux activités favorisant le développement social de tout individu. En éducation, il s'agit de donner à tout élève le droit à l'enseignement en classe ordinaire. Cette approche inclusive est adoptée par le conseil national du numérique en France qui appuie une politique d'e-inclusion. Dans

[129] GOFFMAN E., *Stigmate*, Paris, Éditions de Minuit, 1975, p. 13.
[130] DORE R., WAGNER S., BRUNET J-P., BELANGER N., « L'intégration scolaire des élèves ayant une incapacité dans les provinces et territoires du Canada », *Actes du colloque du programme pancanadien de recherche en éducation*, Conseil des statistiques canadiennes de l'éducation, 1999, p. 45.

ses recommandations publiées dans le rapport sur l'inclusion dans une société numérique (2013)[131], il appelle à lutter contre a fracture numérique et faire de l'accès à Internet et ses ressources essentielles un droit effectif. Comme il invite à s'appuyer sur le numérique pour renforcer le « pouvoir d'agir » de tous les citoyens. Quant à l'emploi, il évoque l'emploi numérique estimant que cette nouvelle voie peut créer de nombreux emplois dans le secteur informatique ou impliquant des compétences numériques dans les services et l'industrie.

En ce qui concerne la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique, il est important d'approcher sa place dans la société dans un angle inclusif. Pour le faire, nous évoquons d'abord un évènement important qui a eu lieu au Québec en 2004 sur le sujet de l'inclusion. C'est le débat sur le projet de loi n°56 : « Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives », dans lequel des organismes représentant des personnes ayant des limitations fonctionnelles ont proposé de remplacer le terme d' « intégration » par celui d' « inclusion »[132] pour des raisons diverses. Bien que leur proposition ne fût pas retenue, nombre d'entre eux continuent à employer et à promouvoir le terme « inclusion ». Dans le mémoire de la « Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec » (COPHAN) sur le projet de loi n° 56, l'inclusion est présentée comme étant plus efficace pour assurer l'exercice des droits des personnes ayant des incapacités dans la mesure où elle supposerait une adaptation de la société à la personne. À l'inverse, l'intégration obligerait l'individu à s'adapter à la collectivité. *« Ce que nous réclamons, depuis plus de 10 ans, dans tous nos mémoires, dans toutes nos rencontres et communications avec les différents partenaires, c'est l'inclusion : c'est-à-dire que le gouvernement et la société québécoise se dotent de moyens afin d'assurer l'exercice des droits des personnes ayant des limitations fonctionnelles et l'élimination de toute discrimination à*

[131] CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE, « Rapport sur l'inclusion dans une société numérique », *site cnnumerique.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.cnnumerique.fr/inclusion/>, octobre 2013, consulté le 20 août 2014.

[132] COPHAN, « Mémoire de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) présenté à la Commission des affaires sociales sur le projet de loi 56 : loi modifiant la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres propositions législatives », *site du centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine*, [en ligne], disponible sur : <http://catalogue.cdeacf.ca/Record.htm?idlist=1&record=19163156124919813389>, 2004, consulté le 04 avril 2014, p. 3.

leur égard dans les domaines politique, économique, social, culturel et civil et dans tout autre domaine »[133].

A. Terminologie des notions « intégration » et « inclusion »

Pourquoi différencions-nous les termes « intégration » et « inclusion » ? Et pourquoi nous attachons-nous à une approche inclusive et non pas intégrative ? Le terme « intégration » est défini dans le *Larousse* comme suit : *« action d'intégrer ; fait pour quelqu'un, un groupe, de s'intégrer à, dans quelque chose »*[134]. Le même dictionnaire définit le verbe « intégrer » de la façon suivante : *« insérer quelque chose dans quelque chose, l'y incorporer, le faire entrer dans un ensemble. Ou placer quelque chose dans un ensemble de telle sorte qu'il semble lui appartenir, qu'il soit en harmonie avec les autres éléments. Ou faire que quelqu'un, un groupe, ne soit plus étranger à une collectivité, qu'il s'y assimile »*[135].

À cet égard, pour être intègre et former un tout, le groupe a besoin de tous ses éléments. C'est dire qu'intégrer quelqu'un dans un groupe ne peut se réduire à l'insérer parmi les membres déjà existants. Et pour que les membres fassent partie intégrante du groupe, il faut de l'interdépendance, de l'interaction et une redéfinition du groupe. C'est dire que *« l'intégration modifie l'élément intégré et l'ensemble intégrant »* (Solère-Queval 2003)[136].

Par ailleurs, le terme « inclusion » est défini dans le *Larousse* comme *« action d'inclure quelque chose dans un tout, un ensemble ; état de quelque chose qui est inclus dans autre chose »*. De ce fait, le verbe « inclure » est défini comme suit : *« introduire quelque chose dans autre chose ; faire figurer dans un ensemble quelqu'un, quelque chose ; comprendre quelque chose, le contenir en soi »*[137]. Ainsi « inclusion » renvoie à la simple présence d'un ensemble dans un ensemble plus vaste, sans interaction aucune. Alors le terme « inclusion » est l'existence d'un élément indépendant (donc non intégré dans le groupe).

---

[133] COPHAN, « Mémoire de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) présenté à la Commission des affaires sociales sur le projet de loi 56 : loi modifiant la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres propositions législatives », *site du centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine*, [en ligne], disponible sur : <http://catalogue.cdeacf.ca/Record.htm?idlist=1&record=19163156124919813389>, 2004, consulté le 04 avril 2014, p. 3.

[134] http://larousse.fr.

[135] http://larousse.fr.

[136] SOLERE-QUEVAL S., « Parler juste pour agir mieux : l'intégration des personnes handicapées, de qui et de quoi parlons-nous ? », *Les cahiers de l'actif*, vol. 320-321, n° 322-323, janvier-avril 2003, p. 15.

[137] http://larousse.fr.

Dans le mémoire de la COPHAN en 2004, certains organismes représentant les personnes ayant des limitations fonctionnelles au Québec ont associé la définition du mot « intégration » à celle de l'insertion. Dans le dictionnaire *Reverso*, l'insertion correspond au *« fait d'insérer ou de s'insérer un élément supplémentaire ; ou intégration d'individus dans un groupe ou un milieu social différent du leur »*[138].

Pour ces organismes québécois, l'intégration consiste justement à *« introduire un nouvel individu ou un nouveau groupe à une collectivité. La collectivité est déjà formée et l'individu qui cherche à s'intégrer doit s'y adapter »*[139]. Dans cette explication, il n'est aucunement question d'interaction et d'ajustement de la société aux besoins de la personne.

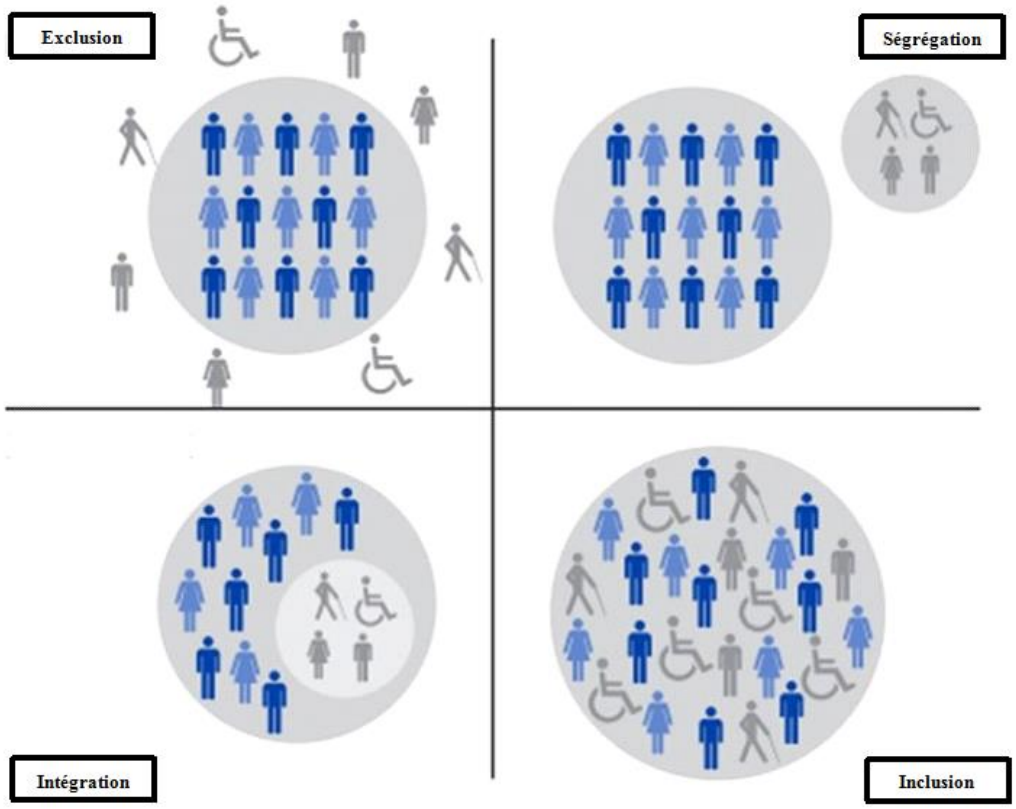


Figure 8 : la distinction entre intégration et inclusion.

[138] http://reverso.net

[139] COPHAN, « Mémoire de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) présenté à la Commission des affaires sociales sur le projet de loi 56 : loi modifiant la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres propositions législatives », *site du centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine*, [en ligne], disponible sur : <http://catalogue.cdeacf.ca/Record.htm?idlist=1&record=19163156124919813389>, 2004, consulté le 04 avril 2014, p. 5.

Approchant la place de la personne à limitation fonctionnelle psychique dans la société et le milieu de travail, la question est d'accepter sa différence, lui adapter l'environnement pour assurer son droit à la participation sociale et non pas la « glisser » entre les personnes dites « valides ». Une telle démarche peut se rendre possible par un changement radical d'attitude de la société à l'égard des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques. *« Une société inclusive représente une société qui module ses modalités de fonctionnement et ses conditions de vie, de façon à inclure ses différentes composantes et à leur permettre de vivre ensemble, en bénéficiant du même corpus de droits »*[140].

Et pour penser la participation sociale et l'inclusion, il convient de reconsidérer le concept de l'autonomie de la personne. L'autonomie est une résultante et ne dépend pas uniquement des compétences du sujet mais également des exigences de son environnement. Elle peut augmenter du seul fait de l'aménagement de l'environnement, pour le rendre accessible. D'où la nécessité d'adapter le travail et son environnement de façon à ce que la personne ayant une limitation fonctionnelle puisse y accéder sans subir de discrimination.

Cette approche et ce besoin ne sont pas encore pris en compte par les acteurs publics et privés. Le ministère de l'éducation nationale en France par exemple, en diffusant une annonce de recrutement des personnes en situation de handicap sur son site, cite dans les critères demandés la condition suivante : « *Présenter un handicap compatible avec les fonctions demandées* »[141]. C'est-à-dire qu'on demande au candidat d'adapter sa situation de handicap avec les exigences du poste pour s'insérer dans le milieu professionnel, ce qui va contre la démarche inclusive adaptative.

L'approche inclusive prévoit donc, dès la conception, un environnement physique et social tenant compte de toutes les situations de manière qu'il ne soit pas nécessaire de faire des adaptations pour rendre possible l'intégration. Et l'approche adaptative est pratiquée afin de transformer un environnement existant, qui n'est pas nécessairement conditionné au départ pour répondre d'une manière convenable aux besoins de la personne.

---

[140] LOUBAT J-R., « Personnes en situation de handicap : de l'intégration vers l'inclusion ? », *Actes du colloque Mode H 2010 : De l'intégration vers l'inclusion des personnes handicapées*, [en ligne], disponible sur : < http://www.modeh.fr/ActesColloque.pdf>, octobre 2010, consulté le 20 mai 2014, p. 12.

[141] MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE, « Le recrutement des personnes en situation de handicap », *site education.gouv.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.education.gouv.fr/cid65889/le-recrutement-des-personnes-situation-handicap.html>, 18 novembre 2013, consulté le 06 mai 2014.

Dans la dynamique d'intégration, la personne en situation de handicap est contrainte d'adapter le comportement des non-handicapés : non seulement cela fait peser la responsabilité de l'intégration uniquement sur la personne, mais cela renforce aussi la conscience de l'anormalité en incitant à gommer ce qui est défaillant pour redevenir « normal ». Tout cela ne crée pas d'interaction : l'effort est à sens unique.

De plus, on déculpabilise la société de son devoir d'inclusion envers ces personnes au contraire d'une dynamique d'inclusion qui implique un aménagement de l'environnement, des interactions avec les personnes en situation de handicap et une prise en compte de leurs besoins pour qu'elles retrouvent une forme de complétude.

B. Structures d'accompagnement et d'insertion professionnelle

En France, la loi de 2005 s'est attachée à rendre plus incitative l'embauche de « travailleurs handicapés » en élargissant les bénéficiaires de l'obligation d'emploi (les titulaires de l'AAH[142], les titulaires de la carte d'invalidité). Elle a aussi augmenté les montants de la contribution versée à l'AGEFIPH[143] en simplifiant le décompte des « travailleurs handicapés » pour le contrôle du respect du quota de 6%. Pour imposer le respect de l'obligation d'emploi dans le secteur public, la loi de 2005 institue un dispositif permettant aux employeurs public de verser une contribution financière à un fonds spécifique commun aux trois fonctions publiques, dont les modalités s'inspirent du système de la contribution AGEFIPH existant dans le secteur privé.

En ce qui concerne le travail protégé, il n'est plus composé de deux entités (les ateliers protégés et les CAT[144]), mais d'une seule, les ESAT[145]. Les ateliers protégés, devenus « entreprises adaptées », s'inscrivent désormais dans le monde des entreprises ordinaires bénéficiant d'aides publiques, sur le modèle des entreprises sociales allemandes (Zribi, 2008)[146].

[142] Allocation aux adultes handicapés.
[143] L'Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées.
[144] Centre d'aide par le travail.
[145] Etablissement et service d'aide par le travail.
[146] SARFATY J., ZRIBI G., *Handicapés mentaux et psychiques : Vers de nouveaux droits*, Rennes, Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique, 2008, p. 32.

Sarfaty et Zribi mentionnent dans leur ouvrage *Handicapés mentaux et psychiques : Vers de nouveaux droits*[147], que l'Association nationale des directeurs et cadres d'ESAT (ANDICAT), appuyée par plusieurs grandes association nationales (UNAPEI, APF, APAJH, PEEP), a proposé une mesure susceptible de favoriser le passage du milieu protégé (où travaillent 92% de personnes en situation de handicap mental et psychique) vers le milieu ordinaire en attribuant immédiatement aux employeurs une aide à l'emploi maximum pour cinq ans renouvelables dès lors qu'ils recrutent un travailleur orienté ou sortant d'un ESAT.

En matière d'emploi, la loi de 11 février 2005 rappelle la priorité au maintien dans un cadre ordinaire de travail. Elle réaffirme et concrétise également le principe de non-discrimination et d'égalité de traitement dans l'emploi. Elle renforce enfin l'obligation d'emploi dans les entreprises de plus de 20 salariés en y ajoutant diverses obligations de moyens.

La loi de 2005 met à disposition des personnes ayant des limitations fonctionnelles, des structures d'accompagnement et d'insertion professionnelle dont les principales sont citées ici :

MDPH : accueil, information et accompagnement

La « maison départementale des personnes handicapées » (MDPH) est administrée par une commission exécutive qui comprend des membres représentant le département, les associations de personnes en situation de handicap, l'État, des organismes locaux d'assurance maladie et d'allocations familiales du régime général. Elle exerce une mission d'accueil, d'information, d'accompagnement et de conseil des personnes ayant des limitations fonctionnelles et de leur famille. De plus elle attribue la prestation de compensation du handicap (PCH)[148] (ensemble des aides techniques, humaines, animalières, spécifiques, des aménagements du logement et du véhicule susceptibles d'améliorer ou de maintenir l'autonomie des personnes).

Elle met en place et organise le fonctionnement d'une équipe pluridisciplinaire qui peut être constituée de médecins, de psychologues, de spécialistes du travail social, de l'accueil scolaire, ou de l'insertion professionnelle. Un référent pour l'insertion professionnelle est

[147] SARFATY J., ZRIBI G., *Handicapés mentaux et psychiques : Vers de nouveaux droits*, Rennes, Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique, 2008, p. 34.
[148] Une aide financière destinée à financer les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes handicapées.

également désigné au sein de chaque MDPH pour favoriser l'accès des « travailleurs handicapés » au service public de l'emploi. De même elle assure l'organisation de « la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées » (CDAPH) et le suivi de la mise en œuvre de ses décisions, ainsi que la gestion du fonds départemental de compensation du handicap. La MDPH est sous la tutelle financière du Conseil Général.

CDAPH : reconnaissance, prestations et décisions

La « commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées » (CDAPH)[149] est constituée dans chaque MDPH. Elle a été créée par la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ». Elle comprend parmi ses membres, des représentants du département, des services et des établissements publics de l'État, des organismes de protection sociale (CPAM, CAF, etc.), des organisations syndicales, des associations de parents d'élèves et, pour au moins un tiers de ses membres, des représentants des personnes en situation de handicap et de leurs familles désignés par les associations représentatives, et un membre du conseil départemental consultatif des personnes en situation de handicap. Des représentants des organismes gestionnaires d'établissements ou de services siègent à la commission avec voix consultative.

La composition précise de la CDAPH figure dans l'article R. 241-24 du code de l'action sociale et des familles (CASF). Elle prend les décisions relatives à l'ensemble des droits de la personne en situation de handicap, sur la base de l'évaluation réalisée par l'équipe pluridisciplinaire et du plan de compensation proposé. Elle est aussi compétente pour apprécier le taux d'incapacité de la personne ayant une limitation fonctionnelle, attribuer certaines prestations (la prestation de compensation, « l'allocation adulte handicapé », le complément de ressources, la carte invalidité et autres), reconnaître la qualité de « travailleur handicapé » et se prononcer sur les mesures facilitant l'insertion scolaire.

[149] MINISTERE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ, « La commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées », *site du ministère des affaires sociales et de la santé*, [en ligne], disponible sur : <http://www.social-sante.gouv.fr/informations-pratiques,89/fiches-pratiques,91/handicap-interlocuteurs-et,1898/la-commission-des-droits-et-de-l,12630.html#sommaire_1> 22 septembre 2011, consulté le 22 janvier 2014.

Le président de la commission est désigné tous les deux ans par les membres de la commission en son sein.

Établissements, services sociaux-médicaux, associations

En matière d'accueil et d'accompagnement, des établissements, services sociaux et médico-sociaux, et des associations offrent des prestations et possibilités d'insertion différenciées, qu'il s'agisse du champ social ou du domaine professionnel : centres de soins et de réadaptation ; centres d'évaluation et de préformation ; établissements et services d'aide au travail (ESAT) ; entreprises adaptées (EA), services d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) ; groupes d'entraide mutuelle (GEM), etc.

C. « Allocation aux Adultes Handicapés »

Suite à certaines conditions, la personne à limitation fonctionnelle psychique peut bénéficier d'une allocation qui lui offre un revenu minimum. C'est l' « allocation aux adultes handicapés » (AAH) qui permet à la personne de faire face aux dépenses de la vie courante. Elle est versée par la Caisse d'allocations familiales (CAF) ou la Mutualité Sociale Agricole (MSA). Pour pouvoir en bénéficier, la personne à limitation fonctionnelle doit remplir un certain nombre de conditions d'âge, d'incapacité, de résidence et de nationalité ainsi que de ressources[150]. Le demandeur doit être âgé de plus de 20 ans ou de plus de 16 ans, s'il n'est plus considéré comme étant à la charge de ses parents pour le bénéfice des prestations familiales. Il doit être aussi atteint d'un taux d'incapacité permanente : d'au moins 80 % ou compris entre 50 et 79 % et avoir une restriction substantielle et durable d'accès à un emploi du fait de son handicap. Ce taux d'incapacité est apprécié par la CDAPH en fonction d'un guide-barème. Les ressources prises en compte pour l'attribution de l'AAH sont l'ensemble des revenus nets catégoriels du demandeur et de son conjoint, concubin ou pacsé, retenus pour l'établissement de l'impôt sur le revenu. Le demandeur de l'AAH doit résider de façon permanente en France métropolitaine ou dans les départements d'outre-mer. Ses ressources ne doivent pas dépasser un plafond annuel fixé à 9.319,08 € pour une personne seule.

[150] MINISTERE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ, « L'allocation aux adultes handicapés », *site social-sante.gouv.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.social-sante.gouv.fr/informations-pratiques,89/fiches-pratiques,91/prestations-du-handicap,1897/l-allocation-aux-adultes,12300.html>,03 septembre 2012, consulté le 18 février 2013.

Selon un décret publié au Journal officiel du jeudi 19 septembre 2013[151], le montant maximum de l'AAH doit être porté à 790,18 euros par mois à compter des allocations dues au titre du mois de septembre 2013 (contre 776,59 euros auparavant).

D. Parcours d'insertion des « travailleurs handicapés »

Depuis la loi de 10 juillet 1987, les entreprises de plus de vingt salariés sont tenues à une obligation d'emploi d'au moins 6 % de « personnes handicapées »[152]. La loi du 11 février 2005 réaffirme cette obligation et l'étend à deux nouvelles catégories de personnes en situation de handicap : les titulaires de la carte d'invalidité et les titulaires de l'AAH.

De même, la loi du 11 février 2005 renforce la contribution à l'AGEFIPH pour les entreprises qui n'ont pas rempli leur obligation. Elle sera même triplée pour les entreprises n'ayant réalisé aucun effort au bout de trois ans.

L'AGEFIPH est une association privée exerçant une mission de service public dans le cadre d'une convention avec l'État. Créée dans le cadre de la loi de 1987, elle est constituée de partenaires sociaux, d'associations représentatives de personnes ayant des limitations fonctionnelles et de personnalités qualifiées. Sa mission est de développer l'accès au milieu ordinaire de travail pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles en apportant aux entreprises privées, aux personnes en situation de handicap et aux professionnels de l'insertion, son expertise, son accompagnement et son appui financier.

Elle propose des services d'accompagnement et de conseil destinés aux entreprises privées qui souhaitent s'engager dans une démarche d'emploi de « travailleurs handicapés », et à celles qui emploient des « travailleurs handicapés » et qui souhaitent être accompagnées et conseillées dans la gestion du handicap et la carrière du salarié. Les aides de l'AGEFIPH versées à l'entreprise peuvent être destinées à :

- Encourager l'entreprise à embaucher un « travailleur handicapé » en recherche d'emploi, issu du milieu protégé ou d'une entreprise adaptée et à conclure avec lui un CDI ou un CDD de longue durée.

[151] SERVICE PUBLIC, « Allocation aux adultes handicapés : 790,18 euros à partir de septembre 2013 », *site service-public.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.service-public.fr/actualites/00987.html>, 20 septembre 2013, consulté le 02 avril 2014.
[152] Article L323-1 du Code du travail.

- Aménager et adapter des conditions de travail : conditions matérielles et organisationnelles.

- Accompagner les actions de maintien dans l'emploi.

L'AGEFIPH est financée par les contributions financières annuelles des employeurs privés de plus de vingt salariés qui ne remplissent pas l'obligation d'emploi de 6% de « travailleurs handicapés ».

« Travailleur handicapé »

Selon l'article L 323-10 du Code du travail, « *est considérée comme travailleur handicapé au sens de la présente section toute personne dont les possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite de l'altération d'une ou plusieurs fonctions physique, sensorielle, mentale ou psychique* »[153].

Inspirée de la CIH-2 de l'OMS, cette définition remet en perspective la déficience physique ou mentale et l'environnement, et reconnaît clairement la dimension handicapante que peuvent avoir les troubles psychiques dans la vie sociale.

La « reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé » (RQTH) est délivrée à toute personne dont les possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite de l'altération d'une ou plusieurs fonctions physique, sensorielle, mentale ou psychique. La RQTH permet à son porteur :

1. De bénéficier de l'obligation d'emploi des « travailleurs handicapés » ;

2. D'avoir accès, en tant que public prioritaire, à un certain nombre de dispositifs de droit commun de la politique de l'emploi, notamment les contrats aidés ;

3. De bénéficier d'aides proposées par « l'association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées » (Agefiph), et du soutien du réseau de placement spécialisé Cap Emploi ;

[153] LEGI FRANCE, « Article L323-10 », *site Legifrance.gouv.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006072050&idArticle=LEGIARTI000006648674&dateTexte=20130218>, consulté le 18 février 2013.

4. De bénéficier de l'obligation faite aux employeurs de prendre des mesures appropriées afin de permettre au « travailleur handicapé » d'accéder ou de conserver son emploi, de l'exercer, d'y progresser ou de bénéficier d'une formation adaptée ;

5. De bénéficier d'aménagements d'horaires individualisés propres à faciliter l'accès du « travailleur handicapé » à l'emploi, l'exercice professionnel ou le maintien dans son emploi, ou de règles particulières en cas de rupture de son contrat de travail, comme le doublement de la durée du préavis de licenciement.

Le « travailleur handicapé » bénéficie de certaines aides pour faciliter son insertion professionnelle : des aides à la recherche d'emploi (comme par exemple des soutiens spécialisés pour la recherche d'emploi au sein des agences départementales de Pôle emploi et des services du réseau Cap Emploi), des aides incitatives à l'emploi (des aides financières de l'État, de la Région et de l'AGEFIPH) et de la formation professionnelle.

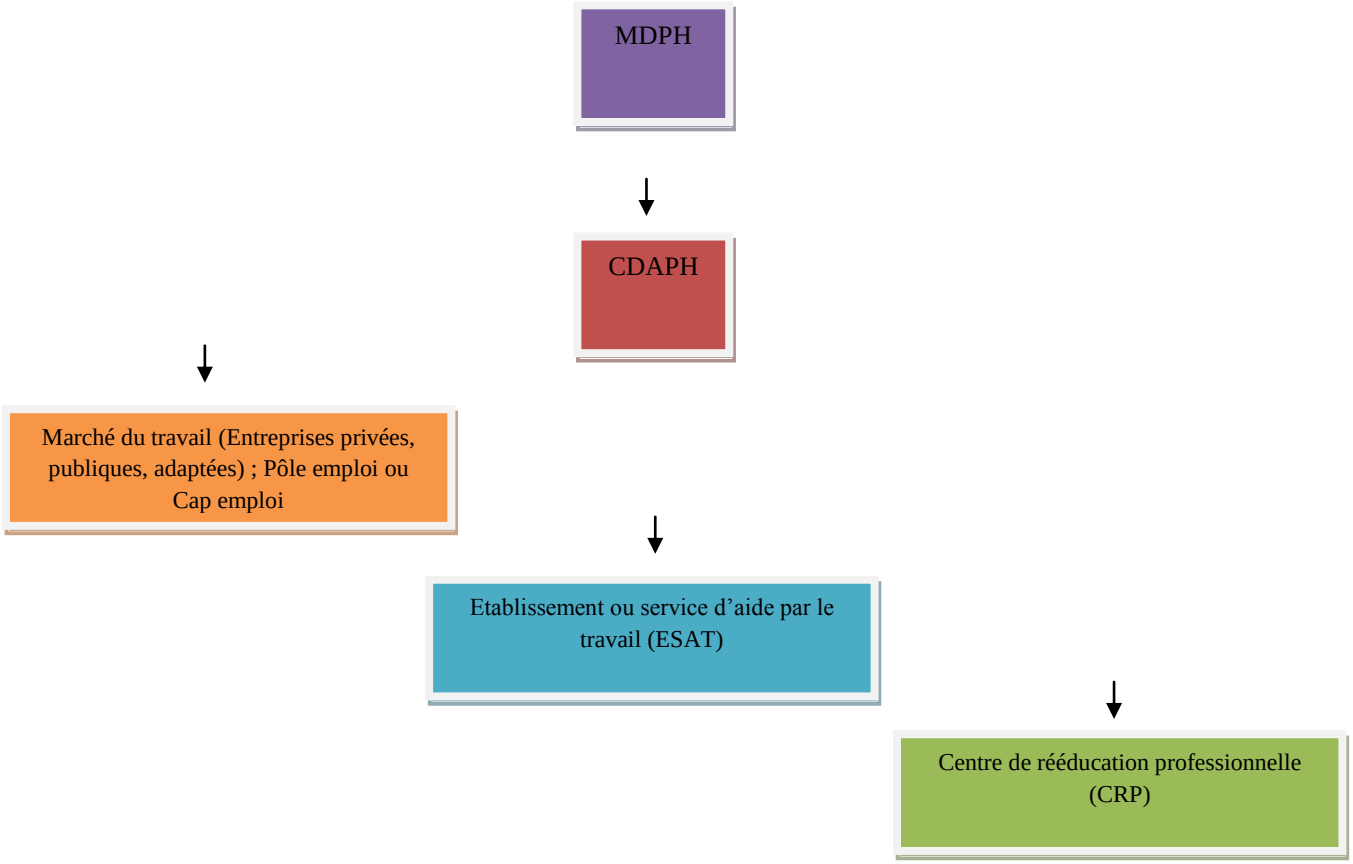
La CDAPH reconnaît la qualité de « travailleur handicapé », et favorise également l'accès de la personne en situation de handicap aux mesures d'emploi et de formation professionnelle. La demande de reconnaissance doit être déposée au moyen d'un formulaire à la MDPH du département de résidence de la personne ayant une limitation fonctionnelle, ou du département où le demandeur se trouve en traitement ou en rééducation. La démarche peut être effectuée par la personne elle-même, ses parents ou son représentant légal, les personnes qui en ont la charge effective ou le responsable de l'établissement ou encore le service social ou médico-social qui assure la prise en charge ou l'accompagnement de la personne. Après avoir examinée le dossier, la CDAPH procède à l'audition du demandeur avant de se prononcer sur l'attribution de la qualité de travailleur handicapé.

Suite à la décision donnée par la CDAPH, le « travailleur handicapé » sera orienté vers le milieu ordinaire ou protégé du travail ou bien vers l'association nationale pour la formation professionnelle des adultes (AFPA)[154]. Orienté vers le milieu protégé du travail, il serait par suite dirigé vers les établissements et services d'aides au travail (ESAT[155]) pour trouver un

[154] LE ROY-HATALA C. (dir.), « Handicap psychique et emploi », *site handicap.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.handicap.fr/contenu/id2483_pdith92_handicap_psychique_et_emploi.pdf>, 2008, consulté le 30 mars 2012, p. 18.

[155] Les ESAT sont des structures spécialisées qui relèvent du milieu «protégé». Ils permettent à la personne en situation de handicap qui n'a pas acquis suffisamment d'autonomie pour travailler en milieu ordinaire d'exercer

emploi. Dans le cas d'orientation vers le milieu ordinaire du travail, il serait dirigé vers CAP Emploi[156], Pôle Emploi, les Missions locales[157] et les entreprises adaptées (EA)[158]. Enfin, il sera guidé vers le centre de rééducation professionnel (CRP)[159] s'il était orienté vers l'AFPA.



- Figure 9 : le parcours pour la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) et d'insertion professionnelle de la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique.

---

une activité dans un milieu protégé. Ces personnes bénéficient, en fonction de leurs besoins, d'un suivi médico-social et éducatif. L'orientation en ESAT par la CDAPH et vaut reconnaissance de la qualité de « travailleur handicapé ».

[156] Cap Emploi est un réseau national de 103 organismes de placement spécialisés assurant une mission de service public, inscrits dans le cadre de la loi Handicap de février 2005 et dédiés à l'insertion professionnelle des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

[157] Les Missions locales sont des structures associatives ou des Groupements d'Intérêt Public (GIP) indépendants, crées par des communes ou des groupements de communes. Elles ont en charge d'accompagner les jeunes de 16 à 25 ans révolus sortis du système scolaire en recherche d'insertion sociale et professionnelle.

[158] L'Entreprise Adaptée est une entreprise relevant du milieu ordinaire de travail, dont au moins 80% des salariés de production sont des personnes reconnues « travailleurs handicapés ». Elles embauchent des « travailleurs handicapés » orientés soit par la CDAPH soit par le Service Public de l'Emploi (dont Pôle emploi et Cap emploi) sous certaines conditions. Leur capacité de travail est au moins égale au tiers de la capacité normale de travail.

[159] Les Centres de Rééducation Professionnelle (CRP) proposent des stages de rééducation professionnelle permettant aux personnes ayant des limitations fonctionnelles de suivre une formation qualifiante avec la possibilité d'être rémunérée.

E. La réhabilitation psychosociale : recruter de ressources pour surmonter certaines limitations

Parallèlement au modèle social du handicap, développé dans les pays anglo-saxons, et au modèle médical, développé en Europe, s'impose un modèle centré sur les ressources pour surmonter le handicap : c'est le modèle de la réhabilitation psychosociale.

Ce courant, d'origine anglo-saxonne, accorde une importance à la dimension expérientielle (Pachoud, 2009). « *Bien qu'il ait un caractère plus pratique que théorique (…) il met l'accent sur les ressources de la personne et de son environnement pour dépasser les conséquences de la maladie, et en particulier sur le changement préalable de point de vue et de posture (attitude, situation) de l'individu pour mobiliser ces ressources* »[160].

Le mouvement de la réhabilitation psychosociale a commencé par des initiatives aux Etats Unis parmi lesquelles le mouvement des usagers américains WANA (*We Are Not Alone*) et le club psychosocial de *Fountain House.* Peu à peu, la réhabilitation psychosociale s'est structurée sous la forme d'un mouvement international avec des pratiques et des pensées.

La réhabilitation : histoire et action

La réhabilitation ou la réadaptation psychosociale est définie comme «*un processus facilitant le rétablissement d'un individu à un niveau optimal de fonctionnement autonome dans la communauté* » (Cnaan et al., 1988)[161].

Elle est « *l'ensemble des actions mises en œuvre auprès des personnes souffrant de troubles psychiques au sein d'un processus visant à favoriser leur autonomie et leur indépendance dans la communauté* [162]».

Un premier congrès mondial de réhabilitation pour le malade mental s'est tenu à Helsinki en 1980. Ensuite des rencontres se sont organisées avec des professionnels et des représentants

[160] PACHOUD B., « La problématique de l'insertion professionnelle des personnes présentant un handicap psychique : les différentes dimensions à prendre en compte », *Revue française des affaires sociales*, n° 1-2, 2009, p. 270.
[161] PACHOUD B., « La problématique de l'insertion professionnelle des personnes présentant un handicap psychique : les différentes dimensions à prendre en compte », *Revue française des affaires sociales*, n° 1-2, 2009, p. 271.
[162] DUPREZ M., « Réhabilitation psychosociale et psychothérapie institutionnelle », *L'information psychiatrique*, vol. 84, n° 10, 2008, p. 908.

d'organismes de plusieurs pays, encouragées par l'Organisation Mondiale de la Santé, le Bureau International du Travail, le Conseil Européen et d'autres organisations, et ont abouti en 1980 à la création d'une association connue sous le nom d' « Association Mondiale pour la Réhabilitation Psychosociale de Personnes Handicapées » (AMRP ou WARP en anglais : *World Association for Psychosocial Rehabilitation*).

En France, le Comité Français pour la Réhabilitation Psychosociale (CFRP) a été créé en juin 1996 dans le cadre et selon les statuts de l'AMRP. Pour Élisabeth Giraud Baro, présidente du Comité français pour la réhabilitation psychosociale (*Réh@b*), la réhabilitation est définie tant par son déroulement [163]: « *somme des actions à développer pour optimiser les capacités persistantes d'un sujet* », que par son but : « *améliorer le fonctionnement de la personne pour qu'elle puisse remporter des succès et éprouver des satisfactions dans un milieu de son choix et avec le moins d'interventions professionnelles possibles* ».

L'AMRP a annoncé conjointement avec l'Organisation Mondiale de la Santé en 1996, les principaux objectifs et grands axes de la réhabilitation :

- Réduction des symptômes de la maladie mentale et des éventuels effets secondaires des traitements médicamenteux ;
- développement des compétences sociales ;
- travail d'information et de lutte contre la discrimination dont sont victimes les personnes souffrant de troubles mentaux ;
- organisation des actions autour de la place centrale de l'usager ;
- accompagnement des familles et des proches[164].

La réhabilitation psychosociale accorde une importance particulière à l'intégrité et aux forces de l'individu plutôt qu'à sa maladie. Ainsi, selon ce modèle, divers facteurs autres que l'état psychopathologique et le niveau de performance cognitive, importent pour l'adaptation socioprofessionnelle des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques. Ces

[163] BARRES M., « Interview croisée Réh0@b/Agapsy », *Pluriels*, n° 94-95, janvier-février 2012, p. 4.
[164] DUPREZ M., « Réhabilitation psychosociale et psychothérapie institutionnelle », *L'information psychiatrique*, vol. 84, n° 10, 2008, p. 908.

facteurs sont : les facteurs liés au rapport qu'entretient le sujet au travail, des facteurs motivationnels, des enjeux de reconnaissance sociale et des capacités relationnelles (Pachoud, 2009). Les premiers dépendent de l'expérience professionnelle acquise, de l'histoire du sujet, des succès ou des échecs vécus au travail, des valeurs accordées au travail, de la durée de l'interruption du travail. Les deuxièmes concernent le sentiment d'efficacité personnelle chez le sujet, comme le fait de trouver un travail, de s'y adapter et de surmonter les difficultés psychiques. Les troisièmes incluent l'identité du sujet, l'image de soi qui porte dans son entourage social et qui peut jouer comme un facteur de motivation ou au contraire de démotivation. Enfin les quatrièmes concernent *« des capacités relationnelles, de l'ordre de la compétence sociale, qui s'avèrent un paramètre clé de l'employabilité »*[165] du sujet.

Le clubhouse : origines et originalité

Dans l'approche de la réhabilitation psychosociale, l'idée fédératrice reste que ce qui soigne dans la psychose c'est avant tout le développement ou le rétablissement du lien social. Ainsi on suggère de diversifier les modèles de soutien et d'aide, les projets et les partenaires dans le cercle relationnel du sujet à limitation fonctionnelle psychique, afin que son projet de vie soit construit sur-mesure et, en fonction de ses capacités et désirs, qu'il puisse intégrer, ou non, un projet professionnel. Une des idées innovatrices est de recevoir les personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques dans un *clubhouse* pour travailler avec elles sur leur adaptation sociale et professionnelle.

Le *clubhouse* est conçu d'après l'expérience de *Foutain House* créé en 1948 à New York. Son modèle a influencé de façon signifiante l'élaboration des grands principes de la Réhabilitation Psychosociale.

Au début des années 40, des patients psychiatriques prenaient l'habitude de se réunir dans la ville de New York, et s'organisaient en groupe d'entraide et de soutien. À l'aide des professionnels, ils ont trouvé une maison pour leurs activités et réunions, avec une cour et une fontaine d'eau. Connu sous le nom de *Fountain House*, c'est dans cette maison qu'on

[165] PACHOUD B., « La problématique de l'insertion professionnelle des personnes présentant un handicap psychique : les différentes dimensions à prendre en compte », *Revue française des affaires sociales*, n° 1-2, 2009, p. 266.

développerait un modèle social de réinsertion des personnes souffrant des maladies mentales en opposition avec le modèle médical de l'époque.

Aujourd'hui *Foutain House* continue à exister et à fonctionner. Aider les membres à trouver et à garder des emplois dans la collectivité demeure un de ses objectifs principaux. Avec un réseau d'entreprises partenaires, il fournit à ses membres la formation professionnelle avec un accompagnement sur place. *« Les membres et les employeurs tirent des avantages nombreux de travailler avec Fountain House. Pour nos membres, les récompenses sont évidentes : la stabilité financière, la productivité, l'accomplissement de l'aspiration et une place dans la société. Nos entreprises partenaires espèrent gagner des employés enthousiastes, collaborateurs et bien formés et entrainés ; une réduction des coûts de prestations, le recrutement et la formation, et l'investissement social dans nos membres qui rejoignent la société par le travail rémunéré »*[166].

En plus de faciliter directement les possibilités d'emploi, *Foutain House* offre à ses membres des programmes pour poursuivre et développer leurs propres objectifs et projets professionnels. Son équipe professionnelle fait du *job coaching*, une aide à la rédaction de *curriculum vitae* et la recherche d'emploi, des simulations d'entretiens, une planification de carrière à long terme et de réseautage.

Sur son site web, *Fountain House* annonce qu'il a lancé récemment un programme social coopératif conçu pour encourager l'entreprenariat et aider des membres dans leurs efforts à la création de petits *business*[167].

En 1994 a été créé l'*International Center for Clubhouse Development* qui est chargé de fixer les normes de fonctionnement des *clubhouses* dans le monde et d'en vérifier le respect. L'originalité d'un *clubhouse* est triple : *« Organiser la mixité de la gestion par les membres et*

[166] FOUNTAIN HOUSE, « Employment », *site fountainhouse.org*, [en ligne], disponible sur : <http://www.fountainhouse.org/content/employment>, consulté le 01 avril 2014.
[167] FOUNTAIN HOUSE, « Employment », *site fountainhouse.org*, [en ligne], disponible sur : <http://www.fountainhouse.org/content/employment>, consulté le 01 avril 2014.

les salariés ; offrir en un lieu unique les services d'accompagnement indispensables ; promouvoir l'insertion professionnelle grâce aux emplois de transition »[168].

Géré à la fois par des membres et des salariés, chaque sujet à l'intérieur du *Clubhouse* dispose d'une tâche à effectuer pour se sentir utile et trouver de la motivation et de l'énergie : accueil, secrétariat, comptabilité, entretien des locaux, restauration, etc. Le travail collectif est au sein des activités à réaliser. Les salariés du *Clubhouse* ont pour objectif de motiver les membres et leur accompagner dans leurs tâches.

L'activité quotidienne d'un *clubhouse* s'appelle « journée de travail » et s'organise comme celle des entreprises, du lundi au vendredi. Le travail bénéficie exclusivement au *clubhouse* lui-même et les membres ne reçoivent aucune rémunération pour leur activité à l'intérieur.

Quant aux emplois de transitions, ils résultent des contrats de partenariat avec des entreprises ou des institutions publiques. *« C'est un emploi peu qualifié, mais véritable et rémunéré au tarif normal. Il est occupé à temps plein ou partiel pour une durée de trois mois à un an au maximum. Un cadre salarié du clubhouse dispose d'un accès au lieu de travail afin d'accompagner l'entreprise dans son embauche tout en soutenant le membre qui débute. La continuité du service est garantie par le clubhouse* [169]*».*

I.4 LE NUMÉRIQUE : USAGES, TRACABILITÉ ET CULTURE

Le numérique en émergence interfère dans presque toutes nos activités journalières. Il recompose et réinvente la société. Il structure l'évolution sociétale et se présente comme un passage de plus en plus obligatoire pour accomplir des tâches du quotidien. Les technologies de l'information et de la communication numériques deviennent des organisateurs centraux de l'action, et introduisent de nouveaux modes de faire et de nouvelles relations interpersonnelles. Dans l'environnement numérique, le moindre acte de communication laisse quantité d'empreintes qui s'enregistrent et se traitent de plus en plus automatiquement. Une fois observées, ces empreintes deviennent des traces numériques (Mille, 2013) exploitables et

[168] DE MONTRICHER N., « L'émergence d'une nouvelle forme d'entraide : présentation du premier clubhouse français », *site reseau-galaxie.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.reseau-galaxie.fr/documentation/revue-pluriels-561.pdf>, mai-juin 2012, consulté le 21 octobre 2013.

[169] DE MONTRICHER N., « L'émergence d'une nouvelle forme d'entraide : présentation du premier clubhouse français », *site reseau-galaxie.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.reseau-galaxie.fr/documentation/revue-pluriels-561.pdf>, mai-juin 2012, consulté le 21 octobre 2013.

interprétables. La traçabilité numérique représente aujourd'hui un enjeu économique et politique majeur. *« La numérisation de nos empreintes ne se résume pas au seul défi technologique : elle pose la question du devenir de nos identités, de nos sociabilités et de nos libertés dans un environnement renouvelé »*[170]. Comment comprendre le numérique ? Comment le définir ? Et où le placer dans les pratiques des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques ?

I.4.1 QU'EST-CE QUE LE NUMERIQUE ?

Interroger ce qu'est le numérique c'est penser la nature et les relations entre les composantes d'un écosystème associant les industriels, les réseaux, les services Internet, les contenus mais aussi les pratiques socioculturelles de ces « humains numériques ». Pour nous le numérique n'est pas l'informatique. Cette dernière est passée d'une branche des mathématiques à une science autonome pour devenir une industrie, et récemment une culture. L'informatique *« est également devenue, depuis au moins une vingtaine d'années, une culture. Et c'est bien cette spécificité culturelle, cette orientation sociale qui caractérise et en fin de compte définit en quelque sorte le numérique* [171]*».*

Rappelons que l'informatique tire sa source de l'invention du transistor en 1948 qui a permis de mémoriser la plus petite quantité d'information appelée *bit* (*binary digital*), c'est-à-dire un état qui peut être oui ou non, 0 ou 1. En intégrant le transistor sur un support en silicium, on peut mémoriser une quantité quasi infinie d'informations. Les mêmes composants permettent de fabriquer des ordinateurs capables de traiter intelligemment cette information et d'y donner accès aux moteurs de recherche sur Internet. Avec ces technologies, il est devenu possible de numériser l'ensemble des objets. Et dans un autre temps, il est devenu possible de numériser les phénomènes analogiques, dont le premier est la parole. Tout objet, texte ou l'image, est devenu réductible à un codage, sous formes de suite d'éléments binaires qui peuvent être mémorisés et transportés sur un réseau.

Une évolution majeure a eu lieu quand on a réussi à connecter des ordinateurs entre eux afin qu'ils puissent échanger des données (le concept du réseau). Il fallait mettre en place entre les

[170] ARNAUD M., MERZEAU L., « Introduction », dans Michel Arnaud, Louise Merzeau (dir.), « Traçabilité et réseaux », *Hermès*, vol. 1, n° 53, 2009, p. 10.
[171] DOUEIHI M., *Qu'est-ce que le numérique*, Paris, Presses Universitaires de France, 2013, p. 9.

ordinateurs des liaisons physiques, mais aussi des protocoles communs (langage de communication) pour avoir un échange.

Des réseaux hétérogènes se sont développés aux quatre coins du globe, puis on a décidé de les *relier* entre eux pour former le réseau des réseaux. Internet représente aujourd'hui un ensemble de serveurs (ordinateur relié à Internet) répartis sur la planète entière et reliés entre eux par des connexions de diverses natures : câbles, ondes, fibres optiques, etc. En plus de la dimension industrielle de l'informatique, s'est développé une dimension socioculturelle par les pratiques et usages des cybernautes.

Pour Douiehi, le numérique *« est un écosystème dynamique animé par une normativité algorithmique et habité par des identités polyphoniques capables de produire des comportements contestataires »*[172].

Pourquoi dynamique ? Parce qu'au sein de l'environnement numérique, il existe un mouvement continu des plateformes qui ne cessent de déplacer leur fonctionnement. Et la normativité algorithmique ? C'est le fait que l'algorithme est en grande partie de sa conception normatif. Mais des algorithmes de certains moteurs de recherche (comme *PageRank* de *Google*) deviennent des algorithmes de recommandation, incorporant une première version du social. Et dans ce contexte-ci, Doueihi souligne un passage encore inachevé d'un paradigme qui est celui de la prévision vers un autre implicite, celui de la prescription. *« La recommandation implique une transformation de la culture de l'algorithme elle-même car elle effectue le passage ou du moins le mariage de la recherche classique avec l'injonction des repères dits sociaux* »[173].

Enfin dans le numérique, l'identité est multiple et plurielle. La traçabilité construit l'historique et va modeler l'accès à l'information en fonction de cette identité.

Mais le côté polyphonique a un aspect théâtral. Le numérique permet à l'humain de paraître parfois comme il veut, de changer ou proliférer son identité, ce qui lui permet de contester, en contournant la normativité algorithmique ou celle de la sociabilité si elle est imposée.

---

[172] DOUEIHI M., « Qu'est-ce que le numérique? », *France culture*, [en ligne], disponible sur : <http://www.franceculture.fr/emission-place-de-la-toile-qu-est-ce-que-le-numerique-2013-11-02>,02 novembre 2013, consulté le 02 mai 2014.

[173] DOUEIHI M., *Qu'est-ce que le numérique*, Paris, Presses Universitaires de France, 2013, p. 19.

La dimension numérique est double : elle est quelque chose de l'ordre du culturel, *« c'est-à-dire ce sont nos pratiques, nos usages, la manière dont on s'est emparé de ces outils qui ont donné du, à ce qu'on appelle à mon sens, du numérique, alors que l'informatique reste toujours cette dimension du code* [174]*».* Le numérique nous révèle une chose considérable : la culture est avant tout un partage. Sans partage il ne peut y avoir de culture.

I.4.2 TRACES : DES EMPREINTES AUX INTERACTIONS

Avec l'avènement du numérique, la trace se niche dans les objets et les pratiques d'usages dans les nouveaux espaces panachés et réinventés par la composante technique. Doueihi décrit l' « urbanisme virtuel naissant » (Doueihi, 2011) comme des frontières et des seuils, délimitant des espaces intimes ou réservés aux cultes, des espaces de savoir ou de divertissement, des espaces marqués par des usages et fréquentés par des pratiques. « *Un urbanisme hybride, donc, habité par des traces, des bribes de documents, des fragments, mais aussi animé par la voix et le corps, par une temporalité autre* »[175].

Sur Internet, les activités en ligne des usagers n'échappent pas à la traçabilité. Cette traçabilité numérique constitue aujourd'hui la matière brute d'une économie qui se nourrit des données personnelles des usagers, mais représente aussi la base d'un système économico-politico-communicationnel en voie de croissance. Comment peut-on définir la trace ? La multiplicité des définitions données à ce terme nécessite une lecture multidisciplinaire pour pouvoir saisir le sens qui convient au contexte de notre recherche. Notion polysémique, la trace n'est pas facile à concevoir ni à limiter à une définition unique et univoque.

Évoquée dans les travaux de plusieurs penseurs de disciplines diverses, la trace délivre quatre grandes significations. Nous rejoignons ici la typologie de la trace qu'Alexandre Serres propose : la trace comme empreinte, comme indice, comme mémoire et comme écriture[176]. Dans le premier sens, nous trouvons la trace comme empreinte, comme marque physique, dans les travaux de Paul Ricœur sur la problématique de la mémoire et de

[174] DOUEIHI M., « Qu'est-ce que le numérique? », *France culture*, [en ligne], disponible sur : <http://www.franceculture.fr/emission-place-de-la-toile-qu-est-ce-que-le-numerique-2013-11-02>,02 novembre 2013, consulté le 02 mai 2014.
[175] DOUEIHI M., *Pour un humanisme numérique*, Paris, Éditions du Seuil, 2011, p. 16-17.
[176] SERRES A., « Quelle(s) problématique(s) de la trace », site *d'@rchiveSIC*, [en ligne], disponible sur : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001397/en/>, 2002, consulté en juin 2012, p. 2.

l'imagination. Ricœur distingue trois sortes de trace : la trace écrite ou documentaire des historiens ; la trace psychique ou affective, ou impression que représente le traumatisme dans la sphère de la pathologie et enfin, la trace cérébrale étudiée par les neurosciences. Ainsi, selon lui, l'oubli n'est qu'un effacement de traces.

Le deuxième sens de la trace est l'indice. Paradigme proposé par Carlo Ginzburg, il désigne le rapport entre trois méthodes de recherche utilisées dans des domaines différents mais à une même époque. La première est la critique d'art, avec les travaux de Giovanni Morelli qui ont permis de distinguer un original d'une copie par l'attention accordée aux plus petits détails. La seconde est la littérature, avec les romans d'Arthur Conan Doyle et la méthode du personnage de fiction Sherlock Holmes, relevant des indices *a priori* imperceptibles. Enfin la troisième méthode est la psychanalyse, appliquée par Sigmund Freud. La trace qui peut être un signe pictural chez Morelli, un symptôme chez Freud et un indice chez Doyle (avec Holmes) est traitée dans les trois méthodes comme une trace infinitésimale permettant de comprendre une réalité plus profonde. Ainsi, selon Ginzburg, la capacité à remonter à une réalité complexe, se fait à partir de la convergence des indices.

Le *Dictionnaire de l'Académie Françoise* définit la trace comme l'indication que quelqu'un est passé par là. Elle est un « *vestige qu'un homme, ou quelque animal, laisse à l'endroit où il a passé. Voilà la trace de ses pas* [177]*»*. La trace se dit encore de « *la marque et de l'impression que laisse un chariot, un carrosse, ou autre voiture, et de toute autre marque et impression qui reste de quelque chose* »[178].

Le troisième sens de la trace est la mémoire, avec la question du document comme trace du passé, la connaissance par traces en histoire chez Paul Ricœur. Ce dernier souligne que les documents ne parlent que si on leur demande de vérifier, c'est-à-dire de rendre vrai telle ou telle hypothèse. Pour lui il ne faut pas identifier ce qu'on appelle « fait » dans l'histoire à ce qui est réellement passé. Or l'historien n'extrait pas les faits des documents, mais il les construit. « (…) *Ricœur ajoute un autre connecteur, la trace : érigée en document, la trace*

[177] ACADEMIE FRANCAISE, *Dictionnaire de l'Académie Françoise, cinquième édition* (*TOME PREMIER, A-K*), Paris, Éditeur P. DUPONT, 1832, p. 687.
[178] ACADEMIE FRANCAISE, *Dictionnaire de l'Académie Françoise, cinquième édition* (*TOME PREMIER, A-K*), Paris, Éditeur P. DUPONT, 1832, p. 687.

marque le passage de l'objet de la quête historique (le vécu) précisément dans le temps calendaire. C'est ainsi que la trace devient document « daté »[179].

Dans le *Dictionnaire de la langue française, glossaire raisonné de la langue écrite et parlée*, la trace porte un sens figuré, celui d'une «*impression que les objets font dans l'esprit, dans la mémoire*[180] ». Elle est aussi définie comme « *lignes que l'on fait sur le terrain, pour un dessin, un plan, etc. (…) premiers points, premiers traits pour marquer les contours d'un ouvrage à l'aiguille*[181] ».

Enfin, le quatrième sens de la trace est celui de la trace écrite notamment chez Jacques Derrida qui considère que l'écriture est avant tout trace. Pour Derrida, l'écriture doit être pensée à partir du concept de trace, qui est la racine commune de la parole et de l'écriture. Selon lui, la trace montre l'absence de l'origine, du signifié qui glisse perpétuellement en dessous du signifiant: « *La trace n'est pas seulement la disparition de l'origine, elle veut dire ici (...) que l'origine n'a même pas disparu, qu'elle n'a jamais été constituée (...)*[182] ».

La trace, que Derrida nomme parfois « archi-écriture », se situe en amont de toute écriture. Elle sous-tend le célèbre concept derridien de la « différance ». Concept difficile à saisir pleinement, la « différance » désigne « *le processus d'extériorisation de l'homme, l'articulation entre le dedans et le dehors, le mouvement rendant possible tout à la fois 'la temporalisation, le rapport à l'autre et le langage*' »[183]. Avec Derrida la notion de trace se confond avec la question de la technique, et par conséquent penser la trace sera penser le processus d'extériorisation de l'humain et surtout le processus d'extension de la mémoire collective.

---

[179] AMHERDT F.X., *L'herméneutique philosophique de Paul Ricœur et son importance pour l'exégèse biblique : En débat avec la New Yale Theology School*, Paris, Éditions du Cerf, 2004, p. 184.
[180] POITEVIN P., *Dictionnaire de la langue française, glossaire raisonnée de la langue écrite et parlée, troisième édition*, Paris, Éditeur Librairie de F. CHAMEROT, 1855, p. 984.
[181] POITEVIN P., *Dictionnaire de la langue française, glossaire raisonnée de la langue écrite et parlée, troisième édition*, Paris, Éditeur Librairie de F. CHAMEROT, 1855, p. 984.
[182] DERRIDA J., *De la grammatologie,* Paris, Éditions de Minuit, 1967, p.90.
[183] SERRES A., « Quelle(s) problématique(s) de la trace », site *d'@rchiveSIC*, [en ligne], disponible sur : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001397/en/>, 2002, consulté en juin 2012, p. 11.

Mais quels sont les éléments qui caractérisent une trace ? Sybille Krämer en cite plusieurs[184] dont l'absence ; la performance de l'orientation ; la matérialité ; le dérangement ; l'arbitraire ; la dépendance d'un observateur et d'une action ; l'interprétation et la rupture temporelle. Selon Krämer, la présence de la trace témoigne de l'absence de ce qui l'a formée et du fait que son lecteur doit être porté par des intérêts particuliers et poursuit des objectifs spécifiques. La trace se présente physiquement aux yeux de son chercheur. Sans signature physique, il n'y a pas de trace. Elle est engendrée par un contact, perceptible dans et sur un matériau donné. Et sa lecture signifie interroger l'ordre perturbé qui a permis sa formation à un nouvel ordre et le transposer dans cet ordre. Il existe toujours un décalage temporel entre l'acte consistant à laisser une trace et celui consistant à la lire.

D'après Krämer la trace ne se manifeste que lorsqu'un ordre est perturbé. Elle n'est pas fabriquée, mais laissée sans aucune intention. L'inattention de celui qui laisse la trace et l'attention de celui qui la trouve et l'identifie, constituent-elles les deux facettes de la trace ?

Si la trace peut avoir différents sens et caractéristiques, en quoi ressemble-t-elle ou se distingue-t-elle du signe ? Le terme « signe » porte plusieurs définitions dans les dictionnaires. Il est dans le *Dictionnaire de la langue française* défini comme *« indice d'une chose présente, passée ou à venir (...) une marque distinctive (...) ce qui sert à représenter une chose* »[185]. Dans l'Encyclopédie ou Dictionnaire raisonné des sciences, des arts et des métiers, le signe est « *tout ce qui est destiné à représenter une chose. Le signe enferme deux idées, l'une de la chose qui représente, l'autre de la chose représentée, et la nature consiste à exciter la seconde par la première* »[186]. Pour Derrida, le signe représente le présent en son absence. Il en tient lieu. Il écrit que «*la substitution du signe à la chose même est à la fois seconde et provisoire; seconde depuis une présence originelle et perdue dont le signe viendrait dériver; provisoire au regard de cette présence finale et marquante en vue de laquelle le signe serait en mouvement de médiation* »[187].

---

[184] KRAMER S., « Qu'est-ce donc qu'une trace, et quelle est sa fonction épistémologique ? État des lieux », *trivium.revues.org*, n° 10, 2012, [en ligne], disponible sur : <http://trivium.revues.org/4171>, consulté le 16 janvier 2013.
[185] LITTRE E., *Dictionnaire de la langue française, Tome second, seconde partie*, Paris, Hachette, 1869, p. 1939.
[186] DIDEROT D., LE ROND D'ALEMBERT J. (dir.), *Encyclopédie ou Dictionnaire raisonné des sciences, des arts et des métiers, Tome quinzième*, Paris, Éditeur Le Breton, Durand, Briasson, Michel-Antoine David, 1751, p.188.
[187] DERRIDA J., *Marges de la philosophie*, Paris, Éditions de Minuit, 1972, p. 9-10.

Notion aussi polysémique, le signe trouve plusieurs significations dans les travaux de différents penseurs. Yves Jeanneret distingue la trace et le signe en considérant que la première explique une réalité matérielle et présuppose une interprétation, tandis que le second affirme sa valeur de sens sans présupposer la qualité matérielle de son existence. Cette distinction le mène à définir la trace comme étant « *un objet inscrit dans une matérialité que nous percevons dans notre environnement extérieur et dotons d'un potentiel de sens particulier, que je propose de spécifier comme la capacité dans le présent de faire référence à un passé absent mais postulé* »[188].

Ferdinand de Saussure interprète le langage comme un système de signes. Il distingue dans le signe deux éléments : le signifiant (aspect matériel) et le signifié (aspect conceptuel). Il considère que le lien unifiant le signifiant et le signifié est arbitraire. Selon son principe, la valeur d'un signe naît uniquement dans sa relation aux autres signes. De son côté, Ernest Cassirer parle du concept de formes symboliques soulignant que l'être humain n'est pas en contact direct avec le monde, le symbole lui sert d'interface dans ce rapport à ce dernier. Selon lui les symboles sont donc une médiation nécessaire entre l'humain et le monde. Cette approche conçoit la réalité comme une variété des formes symboliques par lesquelles tout ce qui nous entoure devient une construction interprétative, en plus du postulat de Saussure appuyant l'idée qu'il « *n'existe (plus) aucun accès au monde et au réel qui ne soit exempt de signes et qui ne dépende d'une interprétation* »[189].

A. L'observation pour distinguer l'empreinte comme trace de quelque chose

Donner à une inscription un statut de trace provient de la façon dont un observateur la regarde, des relations et des interactions avec l'environnement. Alain Mille précise comment distinguer entre l'empreinte et la trace. D'après lui, l'empreinte est *« l'inscription de quelque chose dans*

[188] JEANNERET Y., « Complexité de la notion de trace : de la traque au tracé », dans Béatrice GALINON-MELENEC (dir.), *L'Homme-trace : perspective anthropologiques des traces contemporaines*, Paris, CNRS Éditions, 2011, p. 61.
[189] KRAMER S., « Qu'est-ce donc qu'une trace, et quelle est sa fonction épistémologique ? État des lieux », *trivium.revues.org*, n° 10, 2012, [en ligne], disponible sur : <http://trivium.revues.org/4171>, consulté le 16 janvier 2013.

l'environnement au temps du processus »[190] et la trace c'est *« l'observation de cette empreinte dans une temporalité qui ne peut pas lui être antérieure (mais peut être la même) »*[191].

Ainsi c'est l'observation, comme processus cognitif, qui permet de distinguer l'empreinte comme trace de quelque chose pouvant faire sens. Les empreintes, une fois détectées par un observateur, deviennent des traces interprétables et exploitables. Elles prennent le statut d'inscriptions de connaissance dans le contexte cognitif de l'observateur. *« L'observation peut avoir lieu a posteriori ou en temps réel in situ. Une empreinte est toujours empreinte de quelque chose, comme une trace est toujours trace d'une activité* »[192].

B. La trace numérique : suite de processus d'interaction informatiques dans un environnement

D'un point de vue informatique, les empreintes sont des éléments laissés dans l'environnement à la suite d'une activité. Elles peuvent être produites volontairement ou non et peuvent être considérées comme des traces d'activité par des « observateurs avertis ». Pour Mille, selon une perception informatique, une trace est « *une séquence d'éléments laissés dans l'environnement informatique par l'environnement lui-même ou par l'utilisateur de l'environnement (il faut un environnement logiciel pour garder trace). Cela peut être des évènements, des actions, des annotations… associés à des objets informatiques localisés dans le temps et l'espace* »[193].

La trace informatique est le produit d'une interaction avec un environnement informatique. Michael James Baker distingue les interactions entre humains et les interactions entre un humain et un milieu inanimé (un ordinateur). Il définit l'interaction comme « *une suite d'actions verbales ou non-verbales qui sont interdépendantes et qui s'influencent mutuellement* »[194]. Ainsi, l'interaction présuppose des êtres capables d'exercer une volonté

[190] MILLE A., « Traces numériques et construction de sens », dans Béatrice GALINON-MELENEC, Sami ZLITNI (dir.), *Traces numériques : De la production à l'interprétation,* Paris, CNRS Éditions, 2013, p. 112.
[191] MILLE A., « De la trace à la connaissance à l'ère du Web », *Intellectica*, n° 59, 2013, p. 8.
[192] MILLE A., « Traces numériques et construction de sens », dans Béatrice GALINON-MELENEC, Sami ZLITNI (dir.), *Traces numériques : De la production à l'interprétation,* Paris, CNRS Éditions, 2013, p. 112.
[193] EQUIPE FING, « Alain Mille : suivre nos traces », *site de la Fondation Internet Nouvelle Génération*, [en ligne], disponible sur : « http://fing.tumblr.com/post/54385428/alain-mille-suivre-nos-traces », 04 octobre 2008, consulté le 07 juin 2013.
[194] LUND K., MILLE A., « Traces, traces d'interactions, traces d'apprentissages: définitions, modèles informatiques, structurations, traitements et usages », *site du Laboratoire d'Informatique en Image et systèmes*

dans l'action. Les êtres humains remplissent cette condition, mais pas les machines. Alors comment se déroule la relation entre un humain et une machine ? Dans l'interaction humain-machine, nous distinguons d'une part la relation qui se tient entre un être humain et un *device*, et de l'autre la relation entre des êtres humains au travers de la machine. Dans le premier cas où l'humain interagit avec un ordinateur, nous parlons « d'une suite d'événements prenant la forme d'une action-réaction » (Mille, 2007). Quant à l'interaction entre êtres humains au travers d'un ordinateur, nous différencions « l'interaction médiatisée » de « l'interaction médiée » par ordinateur.

Dans l'interaction entre humains au travers la machine, Jean-Pierre Meunier et Daniel Peraya, différencient les mécanismes de médiatisation de ceux de la médiation. Selon eux, la médiatisation désigne « *le processus de mise en dispositif médiatique, incluant ainsi le choix de médias et d'une scénarisation* », alors que la médiation est « *le processus par lequel un artefact technique et symbolique peut modifier les processus de production et de communication des connaissances ou encore influer sur l'apprentissage ou sur le développement des processus cognitifs des êtres humains* »[195].

Lucy Suchman relève que les « médias informatiques » (*Computational medias*) sont en train de transformer radicalement les modèles de base de la communication et l'échange de connaissances au sein des sociétés, en automatisant les processus constitutifs de la pensée et de résolution de problèmes. À son sens, le terme « interaction » dans un sens précédemment réservé pour décrire une unique activité interpersonnelle- semble approprie pour caractériser ce qui se passe entre les personnes et quelques machines aussi. « *L'interaction entre les humains et les machines implique une intelligibilité mutuelle, ou une compréhension partagée* »[196].

---

d'Information (LIRIS), [en ligne], disponible sur : <http://liris.cnrs.fr/Documents/Liris-3967.pdf>, 2007, consulté en mai 2012, p. 3-4.

[195] LUND K., MILLE A., « Traces, traces d'interactions, traces d'apprentissages: définitions, modèles informatiques, structurations, traitements et usages », *site du Laboratoire d'Informatique en Image et systèmes d'Information* (LIRIS), [en ligne], disponible sur : <http://liris.cnrs.fr/Documents/Liris-3967.pdf>, 2007, consulté en mai 2012, p. 4.

[196] SUCHMAN L.A., *Plans and Situated Actions: The Problem of Human-Machine Communication (Learning in Doing: Social, Cognitive and Computational Perspectives)*, Cambridge, Cambridge University Press, 1987, p. 6.

Dans l'interaction humain-machine, deux systèmes de traitement d'information se confrontent, ayant chacun sa propre logique de fonctionnement : d'un côté l'opérateur, de l'autre la machine. Chacun des systèmes se contente de répondre aux entrées selon sa structure propre.

Ainsi selon Colin Schmidt, au cours d'une séquence homme-machine ou d'un échange proprement dialogique, « tout acte est à la fois extériorisateur des intentions d'*ego* et intériorisateur de celles *d'alter* »[197].

Schmidt distingue le concept du dialogue de la conversation en mettant l'accent sur la fonction externe du premier, celle de remplir un objectif référentiel. « *Le dialogue, par nature clarificatif et progressant nécessairement vers l'accomplissement d'une tâche, est davantage finalisé* »[198].

Schmidt identifie deux « communications » usager-machine : celle qui se veut humaine et celle qui résiste à l'humanisation. Il appelle à rapprocher la machine de l'humain en soulignant que l'on peut faire de la machine un composant de la société vivante. « *Puisque l'homme peut devenir conversant, dialogueur, négociateur selon sa volonté, il est donc d'usage, dans le domaine de l'informatique, de rapprocher davantage la machine de l'homme* »[199].

Dans le numérique, les activités de chaque cybernaute laissent des traces. Déposées intentionnellement ou non, ces traces impliquent un codage numérique et une inscription du code dans l'environnement numérique. Les productions en ligne, selon Jeanneret, ne sont que des indices des pratiques qui ont eu lieu. Avant de devenir des objets visuels, ces productions passent par plusieurs transformations. Pour qu'une représentation de pratique soit présente en ligne, elle doit avoir fait l'objet d'un acte d'inscription. Cette inscription donne lieu à un objet visuel prenant la forme d'un tracé. « *C'est en effet la transformation de l'indice en inscription,*

[197] SCHMIDT C.T., « La rencontre homme-machine : pour une approche systémique du dialogisme », *Technologies de l'information et société*, 1996, vol. 8, n° 1, p. 14.
[198] SCHMIDT C.T., « La rencontre homme-machine : pour une approche systémique du dialogisme », *Technologies de l'information et société*, 1996, vol. 8, n° 1, p. 11.
[199] SCHMIDT C.T., « La rencontre homme-machine : pour une approche systémique du dialogisme », *Technologies de l'information et société*, 1996, vol. 8, n° 1, p. 20.

puis de l'inscription en tracé- c'est à dire le passage graduel du monde de la causalité à celui de l'expression- qui rend possible une lecture par les uns de ce que font les autres »[200].

De leur côté, Lund et Mille (2007) définissent « la trace numérique d'interaction » comme « *une suite temporellement située d'observés, qui relève soit d'une interaction entre humains, médiatisée et médiée de diverses façons par ordinateur, soit d'une suite d'actions et réactions entre un humain et un ordinateur* »[201]. Elle est pour Mille *« constituée à partir d'empreintes numériques laissées volontairement ou non dans l'environnement informatique à l'occasion de processus informatiques »*[202]. Cette trace est rejouable, dynamique, numérique puisqu'il s'agit d'enregistrements d'actions effectuées sur ordinateur ou sur des outils numérisés. Elle est « *un enregistrement des actions effectuées par un utilisateur sur un système (…) une histoire des actions de l'utilisateur, étape par étape »*[203]. Ces traces permettent de saisir les expériences des utilisateurs, et peuvent être utilisées de différentes manières : rediffusion, modification, manipulation, etc., et dans toutes ces opérations une interprétation jaillit auprès de l'observateur de ces traces.

C. La trace numérique : production intentionnelle et calcul automatique

Sur le Web, la forme d'écriture est faite d'une association entre l'écriture alphabétique et le langage informatique de balisage. L'usager n'est pas seul à écrire sur l'Internet. Comme le rappelle Emanuel Souchier, les humains et les machines écrivent simultanément sur le Web. Le passage de l'écriture au pixel traduit une rupture à la fois visuelle et conceptuelle (Souchier, 1996). Numérisée, la lettre a perdu sa pérennité matérielle et sa relation corporelle directe. « *D'une trace inscrite sur un support, nous sommes passés à une trace électronique*

[200] JEANNERET Y., « Complexité de la notion de trace : de la traque au tracé », dans Béatrice GALINON-MELENEC (dir.), *L'Homme-trace : perspective anthropologiques des traces contemporaines*, Paris, CNRS Éditions, 2011, p. 72.
[201] LUND K., MILLE A., « Traces, traces d'interactions, traces d'apprentissages: définitions, modèles informatiques, structurations, traitements et usages », *site du Laboratoire d'Informatique en Image et systèmes d'Information* (LIRIS), [en ligne], disponible sur : <http://liris.cnrs.fr/Documents/Liris-3967.pdf>, 2007, consulté en mai 2012, p. 4.
[202] MILLE A., « Traces numériques et construction de sens », dans Béatrice GALINON-MELENEC, Sami ZLITNI (dir.), *Traces numériques : De la production à l'interprétation,* Paris, CNRS Éditions, 2013, p. 113.
[203] CORDIER A., EGYD-ZSIGMOND E., MILLE A., ZARKA R., « Trace replay with change propagation impact in client/server applications », dans *7e Plateforme AFIA : Association Française pour l'Intelligence Artificielle, Chambéry, 16 au 20 mai 2011*, Presses de l'Université des Antilles et de la Guyane, 2011, p. 608.

fugitive qui ne présente plus de matérialité tangible »[204]. L'Internet est plein des médiations éditoriales diverses. De plus il existe de manières diverses dont les auteurs des dispositifs en ligne traitent les textes (Jeanneret, 2013). « *Certains sites mettent en place un processus d'écriture formulaire qui autorise des opérations de traitement automatique sur des discours qui, eux, relèvent de l'initiative personnelle des usagers ; d'autres utilisent la procédure du descripteur (« tag »), (…). Certains capturent des inscriptions à l'insu des acteurs (…) et en tirent des représentations ; d'autres se fondent sur des gestes d'écriture passés, qui n'ont pas été effectués pour être traqués ou exploités, mais répondent à des projets très variables, pour les rabattre sur une indicialité sociale* »[205].

La communication sur Internet a rendu la question de la traçabilité plus visible. Toute activité numérique laisse des traces. Internet a changé la nature des données et a bouleversé leurs structures de production, de diffusion et de réception. On observe une augmentation du nombre de données, d'acteurs et de sources de production, de collecte, de capture et de traitement de l'information. On assiste à la multiplication de données à caractère personnel de nature informelle : « *Productions et expressions diverses d'un individu, messages, contacts, relations et liens, jugements de ou à propos de la personne, commentaires, images, rumeurs, traces de passage ou d'usage… autant de 'grains' d'information, jusqu'ici difficilement exploitables à grande échelle, mais dont la forme numérique permet désormais de faire plus aisément usage* »[206].

Dans la culture numérique, le signe, le message et le document ne sont-ils pas appelés à être pensés dans la catégorie des traces ? Celle-ci ne désigne pas un nouveau type d'objet, mais un mode inédit de présence et d'efficacité, attaché aux caractéristiques techniques et sociales des réseaux (Merzeau, 2009). Le fonctionnement du système informatique est avant tout un marquage : adressage des pages, identification des ordinateurs (IP), mémorisation des préférences, tatouages des documents, login, etc.

---

[204] SOUCHIER E., « L'écrit d'écran, pratiques d'écriture et informatique », *Communication et langages*, vol. 107, n° 107, 1996, p. 108.

[205] JEANNERET Y., « Les chimères cartographiques sur l'Internet. Panoplie représentationnelle de la 'traçabilité' sociale », dans Béatrice GALINON-MELENEC, Sami ZLITNI (dir.), *Traces numériques : De la production à l'interprétation*, Paris, CNRS Éditions, 2013, p. 242.

[206] KAPLAN D., « Le nouveau paysage des données personnelles : quelles conséquences sur les droits des individus ? », *site Internetactu.net*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2009/04/03/le-nouveau-paysage-des-donnees-personnelles-quelles-consequences-sur-les-droits-des-individus/>, 03 avril 2009, consulté le 17 janvier 2012.

Les informations deviennent de plus en plus exploitables sur Internet grâce aux moteurs de recherche, aux systèmes de *datamining*[207] ou d'analyse sémantique, aux logiciels de reconnaissance de formes, aux graphes de réseaux sociaux, etc.

Des traces sont automatiquement produites à l'occasion d'un calcul, d'un codage ou d'une connexion, souvent d'une manière inconsciente par rapport à l'utilisateur. « *La trace assigne une signature invisible à un comportement informationnel, qui n'est pas toujours perçu comme tel. Téléphoner, voyager, cliquer sur un lien, commander un produit en ligne… autant d'activités que l'on pratique 'en aveugle', sans les éprouver comme traçage* »[208].

La personne sur le Web est définie par ses traces et par l'ensemble des personnes constituant son cercle et de ses liens. Sur Internet, nous pouvons parler d'une rupture fondamentale entre le signe et la trace. Le signe, selon les Sciences de l'Information et de la Communication et la Sémiologie, procède d'un acte d'énonciation doté de sens et d'intentionnalité. Les « empreintes numériques » ne sont pas des signes comme les autres. Elles sont détachables, mobilisables, calculables et elles ne sont pas signifiantes en elles-mêmes. « *Beaucoup de traces que nous laissons dans les activités numériques, sont totalement insignifiantes au premier abord prises isolement* »[209].

Les enjeux de cette traçabilité ne peuvent pas être évalués par une pensée du signe, du message et du document. Ceux-ci supposent un acte d'énonciation doté de sens et d'intentionnalité, la signature électronique procède d'un calcul, d'un codage et d'une connexion souvent invisibles. « *La trace numérique n'articule pas une face sensible (signifiant) à une représentation psychique (signifié), mais une marque invisible à un acte informationnel rarement perçu comme tel* »[210].

[207] C'est l'ensemble des techniques et de méthodes du domaine des statistiques, des mathématiques et de l'informatique permettant l'extraction, à partir d'un important volume de données brutes, de connaissances originales auparavant inconnues.
[208] MERZEAU L., « Du signe à la trace : l'information sur mesure », *Hermès*, n° 53, 2009, p .24.
[209] MERZEAU L., « Oublier l'oubli : mémoire et traçabilité numérique », *site de l'ADBS*, [en ligne], disponible sur : <http://www.adbs.fr/oublier-l-oubli-memoire-et-tracabilite-numerique-114964.htm>, 28 mars 2012, consulté en avril 2012.
[210] MERZEAU L., « De la surveillance à la veille », *Cités*, n° 39, 2009, p. 69.

Donc les traces numériques ne sont pas des messages. Elles sont des « unités isolables, agençables et calculables »[211]. Elles seront signifiantes quand elles seront combinées et traitées par des algorithmes, ou exploitées et manipulées par un observateur. Sur la Toile, l'information n'est valable que si elle est retenue, choisie, sélectionnée, marquée, évaluée, « likée » par un usager. Les traces numériques sont à la fois liées à l'individu et se détachent de lui. Elles peuvent être visibles et invisibles. Elles se fragmentent et permettent aux contenus d'être de plus en plus nomades. Elles ne sont pas attachées à une page, à un lieu, à un document ou à une personne. Elles peuvent être combinées pour produire d'autres informations.

La pertinence de ces traces dépend moins de ce que l'émetteur y dépose que des opérations d'arrachement, d'annotation, et d'agencement auxquelles elles sont soumises. « *Les traces ne font sens que pour celui qui les prélève et les traite. Tout dépend de l'agencement des 'briques' : c'est l'intermédiation technologique qui confère et oriente l'intelligibilité, en fonction des attentes spécifiques du contrôleur* »[212].

Le Web, comme réseau hypertexte ouvert et à grande échelle, a bouleversé la disposition des niveaux de communication. En milieu numérique, tout acte produit de l'information. « *C'est tout le paradoxe des réseaux : la fonction phatique des signaux y est souvent plus déterminante que leur teneur sémantique, mais les traces ne sont plus attachées à une énonciation* »[213]. Quand tout ce que les usagers font sur Internet se traduit en données, le *Cyborg*[214] ne peut plus ne pas laisser des traces. Ces données laissées à chaque agissement social, ne signalent plus la continuité d'une présence, mais simplement une identité (Merzeau, 2010). Ainsi les contenus valent de moins en moins par eux-mêmes et de plus en plus par les données qui leur sont attachées, comme les *tags,* les commentaires.

Ainsi la trace numérique se détache de la personne qu'elle identifie et s'ouvre à d'infinies modulations en fonction des stratégies et des besoins. A l'ère numérique, les modèles des

[211] PEDAUQUE R. T., SALAUN J-M., *Le document à la lumière du numérique*, Caen, C&F Éditions, 2006, p. 186.
[212] MERZEAU L., « De la surveillance à la veille », *Cités*, n° 39, 2009, p. 73.
[213] MERZEAU L., « Oublier l'oubli : mémoire et traçabilité numérique », *site de l'ADBS*, [en ligne], disponible sur : <http://www.adbs.fr/oublier-l-oubli-memoire-et-tracabilite-numerique-114964.htm>, 28 mars 2012, consulté en avril 2012.
[214] Le *Cyborg* est un organisme cybernétique, hybride de machine et de vivant qu'on trouve dans la science-fiction. L'emploi de ce terme dans ce contexte désigne l'internaute attaché aux nouvelles technologies qui ont externalisées ses facultés cognitives.

médias de masse qui cherchaient à détecter des dénominateurs communs ne sont plus applicables ni pertinents. La culture de masse fabriquait des dénominateurs communs, l'environnement numérique privilégie les informations *sur mesure* (Merzeau, 2009): à chacun son habillage, son journal, son réseau. Cette logique de personnalisation et du profilage est au cœur des applications du Web 2.0[215]. Dans cet espace numérique, on va chercher à profiler les individus. « *La personne n'est plus un type, n'est plus une catégorie, n'est plus définie par une appartenance à un métier social ou professionnel, elle est elle-même un réseau* »[216].

Pour penser la traçabilité sur le Web, Merzeau invite à se placer dans la perspective que Jean-Michel Salaün appelle la « redocumentarisation ». Salaün se réfère à Manuel Zacklad pour définir le terme « redocumentarisation » : « *Redocumentariser, c'est documentariser à nouveau un document ou une collection en permettant à un bénéficiaire de réarticuler les contenus sémiotiques selon son interprétation et ses usages à la fois selon la dimension interne (extraction de morceaux musicaux - ou ici identitaires - pour les ré-agencer avec d'autres, ou annotations en marge d'un livre - d'un profil - suggérant des parcours de lecture différents…) ou externe (organisation d'une collection, d'une archive, d'un catalogue privé croisant les ressources de différents éditeurs selon une nouvelle logique d'association)* »[217].

Ainsi les empreintes laissées sur les réseaux sont au sein du processus de la « redocumentarisation », qui permet aux récepteurs de réarticuler les contenus selon leur interprétation.

Les données numériques se différencient des contenus non numériques. Les dernières sont attribuées à une matérialité. Les premières ne dépendent plus de la stabilité d'un support. « *La*

[215] Le Web 2.0 est un terme donné pour décrire une deuxième génération du *World Wide Web* qui se concentre sur la capacité des gens à collaborer et partager des informations en ligne. Le Web 2.0 se réfère essentiellement à la transition des pages Web HTML statiques à un Web plus dynamique qui est plus organisé et basé sur le service des applications Web aux utilisateurs.

[216] MERZEAU L., « Oublier l'oubli : mémoire et traçabilité numérique », *site de l'ADBS*, [en ligne], disponible sur : <http://www.adbs.fr/oublier-l-oubli-memoire-et-tracabilite-numerique-114964.htm>, 28 mars 2012, consulté en avril 2012.

[217] ZACKLAD M., « Réseaux et communautés d'imaginaire documédiatisées », dans Roswitha SKARE, Andreas VARHEIM, Windfeld LUND, *A Document (Re)turn*, Frankfurt, Peter Lang Édition, 2007, p. 281.

personnalisation des interfaces, la multiplication des liens et la généralisation des formats séparant forme et structure (XML[218]) leur confèrent une plasticité inédite »[219].

Diverses sont les traces laissées par un socio-naute[220] sur les différentes plateformes numériques. Sur un réseau social numérique par exemple, les traces numériques ne sont pas des indices laissées d'une façon imprudente, mais sont « *des signaux relationnels relevant de stratégies de réseautage et de valorisation* »[221]. Selon Merzeau, il existe différents types de traces qu'un adepte de *Facebook*[222] peut laisser en se connectant à cette plateforme sociale :

- Les « traces profilaires-déclaratives » (Ce qu'un usager affirme de soi).
- Les « traces navigationnelles » (qui affirment automatiquement ce qu'un socio-naute commente, où il va, comment se comporte-il).
- Les « traces agissantes » (ce qu'un socio-naute exprime, ce qu'il publie, ce qu'il édite, ce qu'il produit).
- Les « traces calculées » (qui renvoient à ce que le système lui-même calcule).

Ainsi, avec le système *Open Graph Protocol*[223] de *Facebook* on observe une capitalisation des traces. Or il y a un échange de données entre *Facebook* et les sites sur lesquels s'affiche son fameux bouton « Like ». Ces traces, une fois captées et envoyées dans l'interface des moteurs de recherche ou des réseaux sociaux, forment la part documentaire des activités des usagers d'Internet (Ertzscheid, 2009). Les données personnelles sont devenues l'espace où tout le monde navigue.

---

[218] *Extensible Markup Language* (XML) : Langage à balises extensible, est un langage HTML amélioré permettant de définir de nouvelles balises et de mettre en forme des documents grâce à des balises (*markup*).
[219] MERZEAU L., « Du signe à la trace : l'information sur mesure », *Hermès*, n° 53, 2009, p.25.
[220] L'usager des réseaux sociaux numériques.
[221] MERZEAU L., « De la surveillance à la veille », *Cités*, n° 39, 2009, p. 77.
[222] Un site Web gratuit de *networking* et une plateforme accessible aux développeurs, auxquels il propose de partager gratuitement leur travail avec des milliers d'usagers.
[223] L'*Open Graph* de *Facebook* ou *Open Graph Protocol* désigne le dispositif technique, sous forme d'API (*Applications Programming Interface*), permettant à des sites tiers externes à *Facebook* d'interagir avec les amis *Facebook* de leurs visiteurs et d'exporter des données vers le réseau social à des fins éventuelles de partage.

I.4.3 TRACE, IDENTITE, PRESENCE

Le Web 2.0 met entre les mains des internautes un grand nombre d'outils d'échange et de partage de l'information. Les « sites de réseautage social » offrent la possibilité de tisser des liens et de partager des contenus. L'appellation « sites de réseautage social » (*Social Network Sites*) est apparue avec le Web 2.0. Danah Boyd et Nicole Ellison les définissent comme « *des services Web qui permettent aux individus de construire un profil public ou semi-public dans un système encadré, développer une liste d'autres usagers avec lesquels ils partagent une connexion, et de voir et traverser leur liste de connexions et celles des autres usagers à l'intérieur du système. La nature et la nomenclature de ces connexions peuvent varier d'un site à un autre* »[224].

Raquel Recuero définit le réseau social comme « *un ensemble de deux éléments : les acteurs (personnes, institutions ou groupes, dans le réseau) et leurs connexions (interactions ou liens sociaux)* »[225]. Pour elle, le réseau est une métaphore pour observer les modes de connexion d'un groupe social, à partir des connexions établies entre les différents acteurs. Sur les réseaux sociaux numériques, les acteurs sont en communication à distance. Ceux qui sont impliqués dans l'interaction sociale- caractéristique principale de communication médiatisée par ordinateur- ne sont pas immédiatement perceptibles. Ainsi dans ce cas, les acteurs sociaux interagissent avec des représentations ou des identités construites dans le *cyberspace*. Les outils numériques sont alors des espaces d'interaction, des lieux d'échange et de recherche où les acteurs s'expriment.

Comment la personne à limitation fonctionnelle psychique s'approprie ces outils et ces environnements ? Quels échanges et quels types d'expression et d'interaction produit-elle quand elle se connecte au numérique ? Dans notre recherche, nous interrogeons l'usage de la technique et son influence sur le comportement, les représentations et notamment sur l'adaptation sociale et professionnelle de la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique.

[224] BOYD D., ELLISON N., « Social network sites : Definition, history and scholarship », *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol. 13, n° 1, 2007, p. 211.
[225] RECUERO R., *Redes sociais na Internet*, Porto Alegre, Édition Meridional, 2009, p. 24.

Désormais les internautes transmettent, publient, externalisent des volumes croissants d'information, qui peuvent avoir un caractère personnel et intime, sur des « sites de réseautage social » et sur d'autres sites personnels et/ou collectifs. Des tiers peuvent également produire des informations concernant un individu, en parlant de lui sur un blog, en l'identifiant dans une photo, en commentant une de ses publications, etc. De même de très nombreuses personnes « googlisent » les individus qu'elles connaissent ou rencontrent. Les machines captent, produisent, stockent et analysent les traces laissées par les internautes. La définition de l'identité évolue dans l'histoire, et l'individu se définit de moins en moins par l'intermédiaire du récit ou du portrait, mais il est défini de plus en plus comme un recueil de traces numériques.

Les technologies ont externalisé les facultés cognitives de l'être humain. Pour Michel Serres, les facultés cognitives, la mémoire, la faculté opératoire et la faculté démonstrationnelle sont passées du subjectif, ce qui est personnel, au collectif, ce qui est professionnel, et ensuite à l'objectif. « *C'est l'objet lui-même qui va tenir et contrôler la démonstration. Peu à peu, il y a une externalisation du cognitif. Ce n'est plus 'je', c'est 'il', c'est 'ça', c'est l'objet* »[226]. Les facultés se modifient. Elles gagnent une dimension formelle et organisationnelle qui dépasse l'individu. L'identité pourrait bien être la dernière de nos propriétés ainsi mise au-dehors par nos médias (Merzeau, 2009)[227].

Les acteurs du Web collectent les traces laissées par les internautes. Ils rassemblent toutes les données des requêtes, des téléchargements, les informations de géolocalisation, des achats et les contenus produits, « tweetés »[228], copiés, modulés, « retweetés » etc. Pour eux ce recueil des traces est censé prédire les comportements des personnes tracées. Pour les acteurs de la publicité par exemple, il s'agit d'utiliser et de calculer les traces laissées par l'internaute au fil de ses activités sur le réseau pour pouvoir associer le profil d'usager et la proposition publicitaire. Cela leur permet d'envoyer des publicités adaptées à chacun, au lieu et au moment de sa lecture.

[226] SERRES M., « Les nouvelles technologies, que nous apportent-elles ? », *site interstices.info*, [en ligne], disponible sur : < http://interstices.info/jcms/c_15918/les-nouvelles-technologies-que-nous-apportent-elles >, 2006, consulté en 2010.
[227] MERZEAU L., « Du signe à la trace : l'information sur mesure », *Hermès*, n° 53, 2009, p. 26.
[228] Le *tweet* est le nom que l'on donne au message de 140 caractères, posté dans le réseau social *Twitter*.

L'identité numérique n'est ni un CV ni des papiers d'identité de la personne même si elle en tient lieu. « *Nous n'avons qu'une connaissance approximative de cette identité disséminée dans les réseaux. Opérateurs, marchands, moteurs de recherche et services de renseignements en savent plus sur nos comportements numériques que nous-mêmes, car ils ont la capacité de les archiver, de les recouper et de les modéliser* »[229].

D'autre part l'instabilité des dispositifs en ligne nécessite une identification de l'état du document en même temps que son contenu, ce qui démultiplie les informations sur l'information en produisant une amplification des métadonnées. Et pour traiter les informations par des machines, elles doivent être découpées, indexées et enregistrées. En conséquence, l'élaboration et la possession d'index deviennent l'enjeu de la compétition entre les acteurs du Web, fournisseurs de services et industriels de la communication.

Les traces forment plusieurs couches de l'identité numérique qui échappe largement au contrôle de cybernaute. L' « hexis numérique »[230] peut se décomposer en trois dimensions (Georges, 2008)[231] : l'identité déclarative, renseignée directement par l'utilisateur ; l'identité agissante, renseignée indirectement par ses activités ; et l'identité calculée, produite d'un traitement de l'identité agissante par le système.

Ainsi l'identité déclarative est une description de la personne par elle-même qui varie en termes de réalisme et de quantité d'un site à un autre. Elle peut être très réaliste sur les sites de rencontres par exemple et fictionnelle dans les jeux vidéo. La seconde composante de l'identité numérique est l'identité agissante qui s'est développée avec le web 2.0 et se compose de la mention des activités communautaires ou personnelles dans le monde virtuel. Un exemple de cette composante est l'information qui passe sur le fil d'actualité de *Facebook* annonçant que X et Y sont devenus amis. Enfin la troisième composante est l'identité calculée qui se compose de variables produites par un calcul du système. Elle n'est pas renseignée par l'utilisateur et n'est pas le produit immédiat de son activité.

---

[229] MERZEAU L., « Du signe à la trace : l'information sur mesure », *Hermès*, n° 53, 2009, p. 27.

[230] Fanny Georges (2008) définie l' « hexis numérique » comme une sculpture agissante de soi dans le monde virtuel.

[231] GEORGES F., « L'identité numérique dans le Web 2.0 », *Le mensuel de l'Université*, n° 27, [en ligne], disponible sur : <http://fannygeorges.free.fr/doc/georgesf_mensueluniversite.pdf>, juin 2008, consulté en 2010.

Cette traçabilité identitaire suscite des inquiétudes et des peurs concernant la vie privée des individus. On ne peut pas empêcher la traçabilité ni la contrôler par les voies juridiques. Par conséquent, la première protection consiste à reprendre la gestion des traces. Face aux systèmes de surveillance[232] et de contrôle, Merzeau appelle à une « sousveillance », une gestion des traces, où l'internaute enregistre lui-même les indices de sa présence, qui peut l'aider à préserver l'intégrité de son identité. A côté du marché de traces, s'est développé un marché de l'oubli. Et sur ce point Merzeau invite à réinventer les pratiques de l'oubli, en appelant à la création de « friches numériques ». Dans ce terme, elle incite à abandonner l'information jusqu'à ce qu'elle devienne une friche. Ainsi ces traces perdent leur valeur, ne sont plus activées dans leur vie et dans leur réseau social. De fait, cette logique consiste à ne pas lutter contre la traçabilité mais à se réapproprier la mémoire numérique.

A. Dimensions multiples de l'identité et degrés différents de la visibilité

Pour exister dans le numérique, le cybernaute doit se rendre « visible ». Il doit faire partie de la société en réseau et travailler sa présence en ligne. « *Cette visibilité (en ligne) est un impératif pour la sociabilité médiatisée par l'ordinateur* »[233]. Son image n'est plus celle que renverrait un miroir, mais celle qu'un algorithme élabore et calcule. Cette indexation des traces numériques pourrait-elle résumer l'identité d'une personne ? Cette représentation en ligne est-elle une présence ou une identité ? « *Ni somme, ni statut, la présence se déploie dans le temps : elle est irréversible et imprévisible, c'est-à-dire fondamentalement sociale, quand bien même les traces par lesquelles elle se manifeste sont traitées par des machines* »[234].

Pour Dominique Cardon l'identité en ligne apparaît comme « *un vaste bazar où tout semble faire signe* »[235]. Il souligne l'existence de deux aspects de la dynamique des signes de soi sur les plateformes relationnelles. Le premier est l'extériorisation de soi et le second est la simulation de soi (Cardon, 2008). L'extériorisation de soi caractérise la tension entre les signes qui se réfèrent à ce que la personne est dans son être (sexe, âge, statut matrimonial, etc.) et ceux qui renvoient à ce que la personne fait (ses œuvres, ses projets, ses productions). Ce

[232] Pour savoir plus sur la surveillance et la veille sur le Web, voir « Précisions Théoriques ».
[233] RECUERO R., *Redes sociais na Internet*, Porto Alegre, Édition Meridional, 2009, p. 27.
[234] MERZEAU L., « La présence, plutôt que l'identité », *Documentaliste - Sciences de l'Information*, vol. 47, n° 1, 2010, p. 33.
[235] CARDON D., « Le design de la visibilité, Un essai de cartographie du Web 2.0 », *Réseaux*, vol. 6, n° 152, 2008, p. 96.

processus d'extériorisation du soi renvoie à la subjectivation. D'autre part la simulation de soi caractérise la tension entre les traits qui se réfèrent à la personne dans sa vie réelle (quotidienne, professionnelle, amicale) et ceux qui renvoient à une projection ou à une simulation de soi virtuelle, qui permet aux personnes d'exprimer une potentialité d'elles-mêmes.

Les plateformes relationnelles constituent des espaces de très grande exposition pour les usagers qui s'y engagent. « *Il est même frappant de constater, en contraste avec toutes les inquiétudes relatives à la surveillance numérique et au respect de la privacy, que les usagers prennent beaucoup de risques avec leur identité* »[236].

Selon Cardon, le design de l'identité dans les espaces numériques présente un caractère beaucoup plus stratégique que la « gestion de la face » dans les interactions en coprésence. Il observe trois formes de visibilité chez les usagers des plateformes relationnelles numériques. Il appelle la première « le paravent », et c'est un modèle où les usagers ne sont visibles aux autres qu'à travers un moteur de recherche fonctionnant sur des critères objectifs. Ils se cachent derrière des catégories qui les décrivent et ne se dévoilent qu'auprès des individus choisis (*Meetic* par exemple). Dans la deuxième forme appelée «le clair-obscur », les usagers rendent visibles leur intimité et leur vie sociale, mais ils s'adressent surtout à un cercle social de proches et sont difficilement accessibles pour les autres (*Facebook* par exemple).

La troisième forme est nommée « le phare », où les usagers rendent visibles de nombreux traits de leur identité, leurs goûts et leurs activités. En partageant des contenus avec des autres, les usagers créent des réseaux relationnels (*Youtube* par exemple).

Hormis ces trois formes de visibilité, Cardon identifie deux autres modèles, celui de la communication continue avec le développement du *microblogging*, et les mondes virtuels avec le développement « d'espaces relationnels non-scénarisés entre avatars ». Dans le premier les personnes se rendent visibles aux autres via le changement de leur contexte d'activité, et par conséquent c'est la présence qui est partagée. Dans le deuxième, on observe une transformation des plateformes de jeux virtuels en espaces de rencontre en trois dimensions dans lesquels les personnes prennent la forme d'avatar. Nous remarquons différentes formes de

[236] CARDON D., « Le design de la visibilité, Un essai de cartographie du Web 2.0 », *Réseaux*, vol. 6, n° 152, 2008, p. 97.

visibilité dans notre enquête de terrain administrées par certains sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques sur les sites de réseautage social. Les formes, qui seront évoquées et détaillées dans la deuxième partie de la thèse, varient entre la simulation de soi, la création des réseaux relationnels, et la dissimulation de l'intimité.

B. La présence : être dans un environnement quand on est physiquement dans un autre

Dans la relation de face à face, le corps est fort présent, et donc la communication non verbale occupe une place importante et accompagne la communication verbale. Mais avec l'avènement du numérique et de la mobilité, l'être humain a aujourd'hui le corps couvert de réseaux sans fil et peut être connecté tout le temps à des ordinateurs miniatures, et par conséquent peut avoir plusieurs présences, physique et virtuelle. L'omniprésence de l'informatique et du traitement informationnel implique la dissolution de l'informatique dans l'environnement qui nous entoure. « *La technologie numérique devient fondamentalement ubiquiste. Les vêtements que nous portons, les objets qui nous entourent, les murs de nos maisons ou les rues de nos villes deviennent le siège de traitements informationnels permanents, souvent à notre issu* »[237]. L'ubimedia est ce qui reste de l'informatique quand on a supprimé l'ordinateur. La technologie numérique est partout et n'importe quand, et par conséquent la présence de l'individu est devenue fragmentée grâce à cet aspect technologique ubiquiste.

Les actes de communication médiatisés ont fait naître ce que Christian Licoppe nomme une « présence connectée », qui brouille les frontières entre présence et absence, « *puisqu'à force d'enchaîner les contacts, les participants sont toujours un peu présents à l'autre* »[238].

La présence est l'expérience subjective d'être dans un endroit ou un environnement, même quand on est physiquement situé dans un autre (Singer, Witmer, 1998). Elle est « *un phénomène de conscience normale qui nécessite une attention dirigée, et est basé dans l'interaction entre la stimulation sensorielle, les facteurs environnementaux qui encouragent la participation et permettent l'immersion, et les tendances internes à s'impliquer* »[239]. Les

[237] GREENFIELD A., *Everyware : La révolution de l'ubimedia*, Limoges, FYP Éditions, 2007, p. 5.
[238] LICOPPE C., « La présence connectée », dans Christian LICOPPE (dir.), *L'évolution des cultures numériques, de la mutation du lien social à l'organisation du travail*, Limoges, FYP Éditions 2009, p. 30.
[239] SINGER M. J., WITMER B. G., « Measuring Presence in Virtual Environments: A Presence Questionnaire », *Presence*, vol. 7, n° 3, 1998, p. 225.

technologies de communication interpersonnelle (téléphone fixe et mobile, messageries vocales et électroniques, SMS, correspondances manuscrites, etc.) constituent, au même titre que le face-à-face des ressources pour engendrer des contacts.

Le développement de la présence connectée s'appuie sur l'accroissement du nombre de dispositifs et terminaux de communication. Le téléphone mobile et ses services contribuent de manière importante à l'émergence de cette présence. Mais la construction d'une sociabilité par la présence connectée est conditionnée par la disponibilité des interlocuteurs dont l'attention ne peut se disperser à l'infini.

La présence nécessite une attention qui oriente les sens d'un individu vers les sources d'information disponibles. Aujourd'hui, les technologies en réseau ont fait tomber les barrières de la distribution d'information. L'information circule en flux via différents canaux. Chacun peut obtenir un contenu provenant de n'importe qui. Le pouvoir n'est plus dans les mains de ceux qui contrôlent la distribution de l'information, mais de ceux qui contrôlent cette ressource limitée qu'est l'attention (Boyd, 2010)[240].

Pour Michael J. Singer et Bob G. Witmer, la présence dans l'environnement digital dépend de l'attention de l'individu passant de l'environnement physique à l'environnement digital, mais n'exige pas le déplacement total de l'attention du lieu physique. Le sentiment de la présence dans un environnement digital peut avoir des aspects similaires à la notion de l'attention sélective. « *L'attention sélective se réfère à la tendance à se concentrer sur l'information sélectionnée qui est significative et d'un intérêt particulier à l'individu* »[241]. L'épreuve de la présence est basée dans l'attention aux continuités, la connectivité et la cohérence du flux de stimulus (Singer, Witmer, 1998). Et quand les utilisateurs concentrent plus d'attention sur les stimuli de l'environnement digital, ils deviennent plus impliqués dans l'expérience de l'environnement digital, ce qui conduit à un sens accru de présence dans cet environnement.

Une mesure valable de la présence devrait traiter les facteurs qui influencent l' « engagement » ainsi que celles qui affectent l' « immersion ». Singer et Witmer définissent l'engagement

[240] DE LA PORTE X., « danah boyd : Vivre avec, dans et autour de l'information », *site Internetactu.net*, [en ligne], disponible sur : <http : //www.internetactu.net/2010/10/25/danah-boyd-vivre-avec-dans-et-autour-de-linformation/>, 25 octobre 2010, consulté en septembre 2011.
[241] SINGER M. J., WITMER B. G., « Measuring Presence in Virtual Environments: A Presence Questionnaire », *Presence*, vol. 7, n° 3, 1998, p. 226.

(*involvement*) comme étant « *un état psychologique vécu comme une conséquence de l'action de focaliser l'énergie et l'attention de l'individu sur un ensemble de stimulus ou d'activités et événements liés et significatifs* »[242]. Tandis que l'immersion, pour eux, est un « *état psychologique caractérisé par l'action de se percevoir soi-même enveloppé, inclus et interagi avec un environnement qui fournit un flux continu de stimulus et d'expériencess* »[243].

Quatre facteurs affectent soit l'engagement soit l'immersion, et par conséquent touchent la présence :

- Les facteurs de contrôle ;
- les facteurs sensoriels ;
- les facteurs de distraction ;
- les facteurs du « réalisme ».

Les facteurs de contrôle comprennent plusieurs éléments : Le degré de contrôle, l'immédiateté de contrôle, l'anticipation des événements, le mode de contrôle et la modification environnementale physique. Ainsi plus une personne a de contrôle sur la tâche de l'interaction avec l'environnement digital, plus l'expérience de la présence est forte. Cela inclut la capacité de contrôler la relation des capteurs sensibles à l'environnement. En même temps, quand une personne agit dans un environnement, les conséquences de cette action devraient être convenablement immédiates et apparentes à l'acteur. De plus, les personnes vont expérimenter probablement un grand sens de présence dans un environnement, si elles sont capables d'anticiper ou de prévoir ce qui va arriver, et si la manière dont elles inter agissent avec l'environnement est une méthode naturelle ou bien pratiquée pour cet environnement. De même la présence doit augmenter quand la capacité de l'individu à modifier les objets physiques dans cet environnement augmente.

En ce qui concerne les facteurs sensoriels, les deux chercheurs en citent six : la modalité sensorielle, la richesse de l'environnement, la présentation multimodale, la cohérence de l'information multimodale, le degré de perception du mouvement et la recherche active. Pour

[242] SINGER M. J., WITMER B. G., « Measuring Presence in Virtual Environments: A Presence Questionnaire », *Presence*, vol. 7, n° 3, 1998, p. 227.
[243] SINGER M. J., WITMER B. G., « Measuring Presence in Virtual Environments: A Presence Questionnaire », *Presence*, vol. 7, n° 3, 1998, p. 227.

eux, la modalité de la réception de l'information peut influencer la façon dont la présence est expérimentée. « *Or une grande partie de nos informations vient typiquement via les canaux visuels, et l'information visuelle peut influencer fortement la présence. L'information présentée via d'autres canaux sensoriels contribue dans l'expérience de la présence, mais peut être dans une moindre mesure que l'information visuelle* »[244]. De plus, un environnement qui contient une grande quantité d'informations pour stimuler les sens devrait générer un fort sens de la présence. De même, quand les sens sont stimulés d'une façon plus complète et cohérente, la capacité d'expérimenter la présence va être plus grande. Également, l'information reçue à travers toutes les modalités doit décrire le même monde objectif. Si l'information d'une modalité donne un message qui diffère de celui expérimenté à travers une modalité différente, la présence peut être diminuée.

Le degré de la perception du mouvement est important, parce que la présence peut être améliorée si l'observateur perçoit l'automouvement à travers l'environnement digital, et dans la mesure où les objets semblent se déplacer par rapport à l'observateur. Et pour qu'un environnement renforce la présence, il doit permettre aux observateurs de contrôler la relation entre leurs capteurs (sensoriels) et l'environnement.

Pour les deux chercheurs, les facteurs de distraction comprennent : l'isolement, l'attention sélective et la conscience d'interface[245]. En effet les appareils qui isolent les utilisateurs de leur environnement physique peuvent augmenter la présence dans l'environnement digital. De même la volonté ou la capacité de l'observateur à se concentrer sur le stimulus de l'environnement digital et à ignorer les distractions qui se trouvent à l'extérieur de cet environnement, doivent augmenter l'effet de la présence expérimentée dans cet environnement. Enfin ils fixent quatre facteurs de ce qu'ils nomment le « réalisme » : le réalisme de la scène, la cohérence des informations avec le monde objectif, l'expérience significative, et la séparation entre anxiété et désorientation. Selon eux, la présence devrait augmenter en fonction du « *réalisme de la scène de l'environnement virtuel (le contenu de la scène, la texture, la résolution, les sources de lumières, le champ de vision, la*

[244] SINGER M. J., WITMER B. G., « Measuring Presence in Virtual Environments: A Presence Questionnaire », *Presence*, vol. 7, n° 3, 1998, p. 229.
[245] SINGER M. J., WITMER B. G., « Measuring Presence in Virtual Environments: A Presence Questionnaire », *Presence*, vol. 7, n° 3, 1998, p. 230.

dimensionnalité, etc.) »[246]. Et plus l'information transmise par un environnement virtuel est cohérente avec celle apprise dans le monde réel, plus la présence doit être sentie dans l'environnement virtuel. La signification de l'expérience est importante aussi. La présence devrait augmenter quand la situation présentée devient plus significative pour la personne.

C. Habiter le numérique : s'approprier ses traces

Comme le dit bien Milad Doueihi, nous vivons actuellement l'émergence d'un « nouvel urbanisme virtuel »[247], avec son architecture, son esthétique, ses valeurs, sa littérature. L'internaute habite ce nouvel urbanisme hybride et mène ses activités. Il interagit avec les plates-formes diverses qui sont devenues essentielles dans cet urbanisme, grâce aux activités des usagers des lieux de convergence entre information, communication, savoir et sociabilité.

Que font les internautes sur le Web à part marquer ces réseaux dans le but de s'approprier ces espaces semi publics ? Le verbe « marquer » a pour origine la marque du pas, laissée sur la terre par le pied. Le Larousse, dictionnaire de français en ligne, lui donne plusieurs définitions. Il signifie entre autres : « Signaler quelque chose, distinguer quelque chose par un repère, par un signe ; Inscrire quelque chose quelque part »[248]. Michel Serres note : « *la propriété se marque, comme le pas laisse sa trace* »[249].

En écrivant sur Internet et en inventant des productions langagières diverses, les internautes marquent l'espace du Web. *« Internet est un espace, mais un espace bien étrange. Immatériel, il ne se laisse pas appréhender facilement. Son intensité est largement invisible, souvent illisible. Pourtant, Internet est l'espace d'une part croissante de nos activités (d'information, de partage, de communication, de production ou de coordination) »*[250]. Appropriation de l'espace numérique, acquisition des territoires, marchés géographiques et gestion des données, les acteurs refont la carte du monde[251]. Internet crée un nouveau territoire. Il recrée les continents, donne naissance à des villes de données gouvernées et gérées par les grands

[246] SINGER M. J., WITMER B. G., « Measuring Presence in Virtual Environments: A Presence Questionnaire », *Presence*, vol. 7, n° 3, 1998, p. 230.
[247] DOUEIHI M., *Pour un humanisme numérique*, Paris, Éditions du Seuil, 2011, p. 16.
[248] Source : Larousse.fr
[249] SERRES M., *Le Mal propre : Polluer pour s'approprier ?*, Paris, Éditions le Pommier, 2008, p.7.
[250] BEAUDE B., *Internet : changer l'espace changer la société*, Paris, FYP Éditions, 2012, p. 66.
[251] RAFFESTIN A.L., « La carte du monde des acteurs du web », *blog du modérateur*, [en ligne], disponible sur : <http://www.blogdumoderateur.com/la-carte-du-monde-des-acteurs-du-web/>, 26 septembre 2011, consulté le 11 février 2013.

acteurs du Web[252], les « titans du marché[253] » qui sont en combat avec les services de l'industrie pour l'avenir de l'économie de réseau.

Ces derniers sont les vrais propriétaires du net. Ces espaces ne peuvent alors pas être possédés par les usagers. Ils ne leur appartiendront jamais car ils sont construits et gérés par des entreprises. En revanche, les internautes louent ces espaces par leurs traces. Ils payent l'accès à ces espaces par leurs données personnelles devenues métadonnées, une fois tracées suite à leur activité numérique. Une métadonnée est littéralement une donnée sur une donnée. C'est un ensemble structuré d'informations décrivant une ressource quelconque. Les métadonnées décrivent différents attributs d'informations et leur donnent signification, contexte et organisation. *« Nous n'achetons plus, nous louons* », dit Serres. Les données personnelles numérisées n'appartiennent plus à leur sujet. Les données personnelles « *se distribuent et se marquent en divers cartes, avec ou sans puce, dites souvent de fidélité, dont le contenu m'appartient souvent beaucoup moins qu'à plusieurs entreprises privées ou institutions publiques* »[254]. Les États, les banques, les hôpitaux, les grands magasins, les opérateurs de téléphone mobile, les moteurs de recherche, les hébergeurs de données, et autres, s'approprient les données personnelles des individus. « *Pour le moment, nos données ne nous appartiennent pas en propre. Je veux dire complètement. Encore un coup, nous n'en jouissons qu'en locataires* »[255].

Dans le modèle « data-centrique » de la communication sur le Web (Lévy, 2013), la relation des utilisateurs avec les données est médiée par des algorithmes. Dans cette modalité, l'interaction des individus avec la masse de données commune se décompose en quatre étapes interdépendantes : La production, l'acheminement, la fouille et l'analyse. « *Ces algorithmes*

[252] SCRIPTOL, « Le Web : Acteurs, statistiques, technologies », *site scriptol.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.scriptol.fr/web/>, consulté le 10 février 2013.
[253] CHON J., « LEGEND : Web 2.0 Map The Data Layer », *blog web2summit.com*, [en ligne], disponible sur : <http://blog.web2summit.com/2011/09/23/legend-web-2-0-map-the-data-layer/>, 23 septembre 2011, consulté le 11 février 2013.
[254] SERRES M., *Le Mal propre : Polluer pour s'approprier ?*, Paris, Éditions le Pommier, 2008, p. 30.
[255] SERRES M., *Le Mal propre : Polluer pour s'approprier ?*, Paris, Éditions le Pommier, 2008, p. 30.

gèrent nos interactions sensori-motrices avec les ordinateurs et les gadgets portables, nos accès aux bases de données, nos actes de fouille, de tri, etc. »[256].

Dans cet environnement numérique où les algorithmes organisent le bouclage personnel et collectif de l'émission et de la réception des données, recommandent et gèrent les contacts personnels sur Internet, l'individu sur le Web est-il autre chose qu'un ensemble de données et de liens ? Il est devenu « un document comme les autres » (Ertzscheid, 2009)[257] possédant une identité dont il ne contrôle que peu la visibilité. Il est une collection de documents, de données indexées sur la Toile et de liens, attachés dans des graphes.

Une somme d'informations (fichiers), partagée par plusieurs utilisateurs forme une base de données. Une base de données est capable de stocker de grandes quantités de données. Elle traite les données stockées dans ses fichiers et les transforme en informations utilisables quand la nécessité survient.

Ainsi, pour interroger ces informations et les mettre à jour, on a besoin d'un logiciel On utilise des programmes informatiques appelés systèmes de gestion de bases de données (SGBD) [*databased management systems* (DBMS)] pour créer et utiliser des bases de données. Un SGBD *« récupère les données à partir de fichiers de bases de données et les affiche dans un format compréhensible et utile »*[258].

Sur Internet, les données doivent être préparées, nettoyées et formalisées pour que l'algorithme puisse agir sur elles. Ainsi prise isolément, une donnée peut avoir très peu de sens. Elle doit être couplée à d'autres données et traitée ensuite par un algorithme pour prendre du sens. Ainsi la relation des utilisateurs avec les données est médiée par des algorithmes. Un algorithme devient mort quand on le sépare de sa base de données. « *Les algorithmes sont*

[256] LEVY P., « Le médium algorithmique », *site pierrelevy.posterous.com*, [en ligne], disponible sur : <http://pierrelevy.posterous.com/un-nouvel-article-en-francais-la-cle-du-mediu-72610>, 10 février 2013, consulté le 28 février 2013.
[257] ERTZSCHEID O., « L'homme est un document comme les autres : du World Wide Web au World Life Web », *Hermès*, n° 53, 2009, p. 39.
[258] ROZA G., *Databases: Organizing Information*, New York, The Rosen Publishing Group, 2011, p. 7-8.

inertes (…). Ce sont des machines dépourvues de sens s'ils ne sont pas jumelés aux bases de données sur lesquels ils fonctionnent »[259].

Ainsi, pour habiter le numérique, l'internaute doit jouer le rôle que joue le SGBD dans une base de données : faciliter la description, la gestion des traces numériques et leur manipulation et permettre une efficacité d'accès. En jouant le rôle d'un SGBD, l'internaute prépare ses traces numériques pour le traitement algorithmique. Cet ensemble de données « *une fois qu'il apparaît 'remixé' par les moteurs de recherche ou les sites de réseaux sociaux, définit alors un périmètre qui est celui de notre réputation numérique* »[260].

Mais peut-on avoir une maîtrise totale de nos traces numériques ? La réponse est non. D'après Merzeau, dans l'état actuel des techniques, des réseaux et aussi des stratégies économiques qu'il y a derrière, il va y avoir toujours des traces dont on n'a pas la maîtrise.

Les dispositifs techniques calculent les métadonnées de chacun et rendent l'identité numérique en grande partie calculable. « *Cette menace de prolétarisation de l'usager par ignorance des procédures d'écriture de soi appelle une double réponse : renforcer les habilités individuelles à produire son identité, et améliorer les régulations normatives du traitement des données* »[261].

La question de la maîtrise totale de nos traces semble absurde. Penser à maîtriser ses traces dans une perspective de maîtriser son comportement et de mettre en place des systèmes de bonnes pratiques, devient impératif. Dans cette perspective, nous déplaçons la réflexion sur comment peut-on maîtriser ses comportements dans le numérique.

Il est alors nécessaire de savoir ce qu'on doit dévoiler de nos données, ce qu'on doit cacher ou ne pas rendre public, et comment archiver et utiliser ses traces. L'usager doit apprendre à « se

[259] GUILLAUD H., « La pertinence des algorithmes », *site internetactu.net*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2012/11/29/la-pertinence-des-algorithmes/>, 29 novembre 2012, consulté le 05 décembre 2012.
[260] ERTZSCHEID O., « L'homme est un document comme les autres : du World Wide Web au World Life Web », *Hermès*, n° 53, 2009, p. 36.
[261] MERZEAU L., « la médiation identitaire », *revue française des sciences de l'information et de la communication*, n° 1, disponible sur : <http://rfsic.revues.org/193#ftn1>, 2012, consulté le 13 novembre 2012.

grammatiser toujours davantage» (Merzeau, 2012). « *Le contrôle de soi implique un contrôle de ses métadonnées qui requiert lui-même une littératie encore peu formalisée* »[262].

L'indexation bien maîtrisée de soi ne suffit pas pour que l'usager s'approprie ses traces. Il faut inventer des formes collaboratives ou collectives d'appropriation de ces traces, pour que leur exploitation soit sociétale, se rapportant aux divers aspects de la vie sociale des individus, et non pas seulement personnelle et commerciale (Merzeau, 2013).

Ce type de projets peut être mis en place auprès des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques, pour favoriser leur adaptation sociale et leur inclure dans des activités socioprofessionnelles collectives.

« *Ainsi repensée, la traçabilité ne relèvera plus seulement d'une indexation plus ou moins maîtrisée de soi, mais d'une construction d'espaces communs de connaissance et de mémoire »*[263]. Dans ce sens, l'appropriation de ses traces s'effectue par le passage d'une traçabilité des personnes à une traçabilité des contenus (Merzeau, 2013).

L'internaute a intérêt à produire des traces, c'est-à-dire *« à inscrire ses empreintes dans une communauté, un contexte et une temporalité »*[264].

I.5 LE RECRUTEMENT : PROCESSUS, PRATIQUES ET COMMUNICATION

La sélection du personnel constitue toujours, pour une organisation, un enjeu important. Un des défis considérables réside dans la façon dont on peut détecter les aptitudes réelles et profondes des candidats à la sélection. Parmi beaucoup de techniques de sélection qui s'offrent à un responsable de recrutement, celle qui jouit d'un privilège particulier est l'entretien en face-à-face. Ce dernier constitue un challenge pour la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique, souffrant d'un dysfonctionnement de personnalité qui affecte sa communication interpersonnelle.

---

[262] MERZEAU L., « la médiation identitaire », *revue française des sciences de l'information et de la communication*, n° 1, disponible sur : <http://rfsic.revues.org/193#ftn1>, 2012, consulté le 13 novembre 2012.

[263] MERZEAU L., « L'intelligence des traces », *site archinfo01.hypotheses.org*, [en ligne], disponible sur : <http://f.hypotheses.org/wp-content/blogs.dir/888/files/2013/02/Merzeau_intelligence-des-tracesBAT.pdf>, 20 février 2013, consulté le 25 février 2013.

[264] MERZEAU L., « L'intelligence des traces », *site archinfo01.hypotheses.org*, [en ligne], disponible sur : <http://f.hypotheses.org/wp-content/blogs.dir/888/files/2013/02/Merzeau_intelligence-des-tracesBAT.pdf>, 20 février 2013, consulté le 25 février 2013.

I.5.1 LE RECRUTEMENT : UN PROCESSUS DE PLUSIEURS PHASES

Le recrutement est un processus. Il regroupe plusieurs activités et se compose de plusieurs phases. Un modèle classique[265] de ce processus regroupe cinq activités majeures : l'analyse, la stratégie, l'évaluation, la sélection et la concrétisation (Laberon, Bernaud, 2011).

Dans l'analyse de la demande du besoin, l'organisation définit la fonction et le profil de poste, le choix de prédicteurs et le profil du candidat. En ce qui concerne la stratégie, l'organisation identifie des ressources, des moyens et prépare une campagne de recrutement. L'évaluation vient avec le premier tri des candidats, et nécessite un examen approfondi. Ensuite c'est dans la sélection qu'une décision doit être prise pour choisir le candidat et l'embaucher. Et enfin, des négociations se tiennent avec lui et le contrat est signé.

Avec l'avènement du numérique, le recruteur et le chercheur d'emploi, tous les deux usagers d'Internet, se confrontent à une conversion numérique qui touche à la personne et à ses représentations, à l'identité et aux objets. Le numérique représente « le triomphe de l'hybridation généralisée aux objets et aux pratiques » (Doueihi, 2011)[266]. La culture numérique affecte tous les secteurs de la vie dont le marché du travail. Elle introduit de nouvelles mutations. Elle change l'espace habité par les candidats et les entreprises, et par conséquent fait évoluer la recherche d'emploi et la procédure du recrutement. « *Le Recrutement a connu 2 (R) évolutions majeures avec l'avènement des Job boards en 1998 et l'explosion des médias sociaux depuis 2007* »[267].

Avant d'exploiter les modifications qui ont touché à la recherche d'emploi et au recrutement, nous présentons la démarche du recrutement dans une organisation, quelle que soit sa taille et son activité économique.

Le recrutement est une suite continue d'opérations nécessaires à l'action des ressources humaines, initié par les organisations où l'acte équilibré sera de trouver et de conserver un

[265] LABERON S., BERNAUD J-L., « Modélisations de la procédure de recrutement dans les recherches actuelles », dans Sonia LABERON (dir.), *Psychologie et recrutement : modèles, pratiques et normativités*, Bruxelles, Édition De Boeck, 2011, p. 23.
[266] DOUEIHI M., *Pour un humanisme numérique*, Paris, Éditions du Seuil, 2011, p. 13.
[267] ANNA J-Ch., « Du Recrutement Papier-Presse au Recrutement Médias sociaux », *site recrutement mobile et social*, [en ligne], disponible sur : <http://recrutementmediassociaux.com/du-recrutement-papier-presse-au-recrutement-medias-sociaux/>, 2011, consulté le 22 novembre 2012.

personnel de qualité qui répond aux besoins de l'entreprise tout en minimisant les dépenses. Le processus de recrutement est différent de celui de la sélection et la décision d'embauche. Un certain nombre de définitions ont été fournie pour décrire le recrutement. James A. Breaugh (1992) en donne la définition suivante : « *le recrutement du personnel comprend les activités organisationnelles qui influencent le nombre et/ou les types de candidats qui postulent pour un poste et/ou déterminent si une offre d'emploi est acceptée* »[268]. Pour Alison E. Barber (1998), le recrutement comprend « *les pratiques et les activités menées par l'organisation dans le but principal d'identifier et d'attirer des employés potentiels »*[269].

Sonia Laberon et Jean-Luc Bernaud évoquent un modèle général classique[270] qui se compose de cinq grandes parties : l'analyse ; la stratégie, l'évaluation, la sélection et la concrétisation.

Une stratégie de recrutement ne devient opérationnelle qu'au moment où elle se déploie autour d'un processus de recrutement et passe ainsi des idées à la mise en œuvre. Avant même de recruter du personnel, l'entreprise examine s'il est vraiment nécessaire de le faire. Ceci est particulièrement important si l'augmentation des effectifs va jusqu'à un point où la réglementation du travail supplémentaire commence à faire effet. L'entreprise peut toujours chercher des moyens qui lui permettent d'éviter la nécessité d'une augmentation de personnel permanent. Elle peut par exemple appeler à des contractuels pour certaines activités, développer des arrangements de services partagés, introduire plus de flexibilité du travail comme le partage d'emploi ou le travail à temps partiel, repenser les emplois ou changer la structure organisationnelle de l'entreprise, introduire ou augmenter des heures supplémentaires et utiliser du personnel temporaire. Mais quand le besoin de recruter du personnel apparaît incontournable, l'entreprise se lance dans une démarche de plusieurs étapes qui commence par la définition de l'offre d'emploi et se termine par l'accueil du candidat sélectionné en passant par plusieurs niveaux. Le service du recrutement se charge de ces différentes tâches. Il doit établir la fiche de poste, élaborer le profil demandé, rédiger l'annonce, préciser le choix des canaux de recherche et le biais à considérer dans la sélection, bien définir le tri des

[268] EVERS A., ANDERSON N., SMIT-VOSKUIJL O., *The Blackwell Handbook of Personnel Selection*, New Jersey, Wiley-Blackwell, 2005, p. 48.
[269] BARBER A.E., *Recruiting Employees: Individual and Organizational Perspectives (Foundations for Organizational Science)*, California, SAGE Publications, 1998, p. 5.
[270] LABERON S., BERNAUD J-L., « Modélisations de la procédure de recrutement dans les recherches actuelles », dans Sonia LABERON (dir.), *Psychologie et recrutement : modèles, pratiques et normativités*, Bruxelles, Édition De Boeck, 2011, p. 23.

candidatures et les techniques de sélection valides ou non et enfin établir l'accueil et l'intégration de la nouvelle recrue.

Les besoins en recrutement devraient être identifiés tous les ans. Le directeur des ressources humaines (DRH) est responsable de la politique du recrutement. Régulièrement il est obligé de faire face aux urgences, aux imprévus ou au manque de candidats. Dans sa politique de recrutement, l'entreprise doit prendre en compte plusieurs facteurs dont principalement l'état du marché, la cible, le niveau d'exigence et le processus à privilégier. Elle doit se renseigner sur la demande et l'offre sur le marché durant la période du lancement de l'offre d'emploi et du recrutement, pour fixer le budget de recrutement, la rémunération et le niveau d'exigence. Elle doit aussi déterminer le profil du candidat recherché, s'il est débutant, avec de l'expérience ou spécialiste, les critères de qualité du recrutement et le mécanisme à suivre (recrutement interne ou externe par exemple).

Le modèle du processus de recrutement organisationnel chez Breaugh et Starke (2000)[271], identifie cinq opérations clés: Établir des objectifs, développer une stratégie, mener des activités de recrutement, prendre en compte des variables intermédiaires qui peuvent intervenir dans le processus, et vérifier les objectifs du recrutement dans les résultats[272]. Selon ce modèle, l'organisation commence par établir soigneusement ses objectifs de recrutement avant de prendre des décisions concernant des questions telles que les méthodes de recrutement à utiliser. Ensuite elle doit être en mesure de développer une stratégie cohérente pour pourvoir aux postes vacants. Après avoir examiné attentivement les questions orientées par la stratégie, l'organisation mène ensuite des activités de recrutement proposées par la stratégie mise en fonction, comme par exemple l'affichage des postes sur les sites emploi (*job boards*) et l'organisation de réceptions sur les campus des universités. La dernière étape du processus de recrutement implique une évaluation des résultats du recrutement. L'employeur doit comparer les objectifs qu'il espérait accomplir par rapport aux résultats obtenus.

Dans un autre temps, Breaugh et Starke ajoutent à ce modèle de processus de recrutement un ensemble d'éléments qu'ils considèrent comme un facteur clé et nomment « l'intervention des

[271] BREAUGH J. A., STARKE M., « Research on employee recruitment: so many studies, so many remaining questions », *Journal of Management*, vol. 26, n° 3, 2000, p. 408.
[272] BREAUGH J. A., STARKE M., « Research on employee recruitment: so many studies, so many remaining questions », *Journal of Management*, vol. 26, n° 3, 2000, p. 408.

variables intermédiaires auprès des demandeurs d'emploi ». Ce facteur est construit de plusieurs éléments : l'attention du candidat, sa compréhension du message, ses espérances et attentes relatives au poste, son image de soi, la crédibilité du message du recruteur et sa compréhension par le candidat. Une composante s'ajoute à cet ensemble : celle du processus de prise de décision du candidat (Breaugh, 2008)[273]. L'examen de ces variables de demandeurs d'emploi devrait jouer un rôle central dans la façon dont l'employeur envisage son processus de recrutement.

D'autres modèles du processus de recrutement existent. L'un d'eux spécifie huit étapes (Bender, Dejoux, Marbot, Thévenet, Silva, 2007)[274]. À chacune d'elles, des questions de méthodologie se posent. Les huit étapes sont par ordre croissant les suivantes : la définition de poste, la définition du profil, la précision des sources, la distinction des moyens, l'établissement de la campagne, la sélection, la décision d'embauche et enfin l'intégration.

Eu égard à la diversité dans les schémas de représentation du recrutement, il existe entre eux un point en commun qui est l'entretien face-à-face, suite auquel l'organisation prend sa décision pour sélectionner le bon candidat.

I.5.2 LA RECHERCHE D'EMPLOI : METHODES ET TACTIQUES

Économistes et sociologues du travail distinguent deux méthodes de recherche d'emploi : les méthodes « formelles » et les méthodes « informelles »[275]. Les premières consistent à répondre aux annonces, à envoyer des candidatures spontanées et à faire appel à des services publics ou privés de placement, tandis que les secondes reposent sur la mobilisation de son réseau de relations, comme la famille, les amis et les contacts professionnels. Ces deux types de méthodes sont difficilement isolables. Le processus qui aboutit à l'acte de candidature pour un poste comprend différentes phases au cours desquelles des méthodes formelles et informelles peuvent être mobilisées. De plus, la diffusion d'une offre d'emploi peut transiter dans un canal formel, comme une annonce par exemple, mais l'acte de candidater à ce poste peut s'appuyer

[273] BREAUGH J. A., « Employee recruitment: Current knowledge and important areas for future research », *Human Resource Management Review*, vol. 18, n° 3, September 2008, p. 104.
[274] BENDER A.F., DEJOUX C., MARBOT E., THEVENET M., SILVA F., *Fonction RH : Politiques, métiers et outils des ressources humaines*, Montreuil, Pearson, 2007, p. 349.
[275] FONDEUR Y., LHERMITTE F., « Réseaux sociaux numériques et marché du travail », *Revue de l'IRES*, n° 52, 2006, p. 103.

sur une méthode informelle, comme le fait d'avoir par exemple un contact dans l'entreprise qui recrute et de relayer sa candidature via ce dernier. De même, la diffusion de l'offre peut se faire informellement et la candidature formellement.

Avec Mark S. Granovetter qui a étudié la fréquence des contacts avec les relations ayant permis aux individus d'accéder à un emploi, on découvre la « force des liens faibles ». Pour Granovetter, la force d'un lien est « *une combinaison de la quantité de temps, l'intensité émotionnelle, l'intimité (la confiance mutuelle) et les services réciproques qui caractérisent le lien* »[276]. Il observe que les « liens faibles » permettent aux individus de saisir des opportunités, parce que les contacts avec lesquels on est faiblement lié évoluent dans des environnements sociaux divers. « *Les liens faibles, souvent dénoncés comme générateurs d'aliénation, sont ici considérés comme indispensables aux opportunités des individus et à leur intégration dans les communautés* »[277]. Ainsi l'offre d'emploi peut être pourvue par réseau interne ou externe à l'entreprise. Il existe des dispositifs dans le cadre desquels les salariés d'une société sont incités à mobiliser leur réseau pour identifier des personnes dont le profil correspond aux emplois vacants. En France, d'après deux enquêtes sur les pratiques de recrutement menées dans la grande distribution en France et au Royaume-Uni (2010-2012)[278], on voit que les candidatures spontanées sont le premier canal d'embauche. D'autres enquêtes comme celle de l'INSEE[279], montre qu'un peu moins de 60 % des individus utilisent les relations personnelles dans leur recherche d'emploi.

Mais d'autres canaux formels continuent à être utilisés par les employeurs et les demandeurs d'emploi comme par exemple la presse, les cabinets de recrutement, les Missions locales, le Pôle emploi- créé en 2008 après la fusion de l'agence nationale pour l'emploi (ANPE) avec le réseau des associations pour l'emploi dans l'industrie et le commerce (ASSEDIC)- et bien évidemment Internet. Ce dernier a fait du recrutement en ligne le moyen le plus facile et le

[276] GRANOVETTER M.S., « The Strength of Weak Ties », *American Journal of Sociology*, vol. 78, n° 6, 1973, p. 1361.
[277] GRANOVETTER M.S., « The Strength of Weak Ties », *American Journal of Sociology*, vol. 78, n° 6, 1973, p. 1378.
[278] RIEUCAU G., « Etre employé-e dans la grande distribution : candidature en personne ou en ligne ? », *Centre d'Etudes de l'Emploi*, n° 104, mai 2013, p. 2.
[279] FONDEUR Y., LHERMITTE F., « Réseaux sociaux numériques et marché du travail », *Revue de l'IRES*, n° 52, 2006, p. 105.

moins coûteux (au niveau de l'argent et du temps) pour les employeurs et les chercheurs d'emploi.

I.5.3 L'ENTRETIEN EN FACE-A-FACE : UNE SITUATION « ENCADREE »

Dans l'entretien de recrutement, le recruteur et le candidat se trouvent face à face. Le premier, qui conduit l'entretien, donne des informations sur le contenu du poste, les valeurs et la culture de l'entreprise. En réponse, le candidat sort de son profil présenté dans le CV et affiche, par son comportement, les détails de sa culture, ses valeurs, sa façon d'être et de vivre. Dans cette situation, les acteurs ont des statuts différenciés : le recruteur est dominant, le candidat est à l'examen. Le premier souhaite à travers les questions qu'il pose recueillir des informations complémentaires sur le candidat. Ce dernier, va essayer dans son discours de convaincre le recruteur de l'embaucher, et pour cela, développe tout un argumentaire en sa faveur. Il ne va pas parler de lui, mais de lui en relation avec les besoins de l'entreprise. Dans cette coprésence, plusieurs facteurs encadrent la situation : le lieu, la gestion de l'espace, les vêtements et la gestuelle. De plus la communication non-verbale des acteurs affecte le contexte. Elle précède le verbal. Le contenu du discours n'est pas le point essentiel qui induit le recrutement, les communicants en coprésence sont soumis à des signaux dégagés par leurs corps. Par leurs comportements, ils échangent circulairement des signaux. « *L'échange qui s'opère à travers la reconnaissance, ou la non-reconnaissance réciproque des signes non-verbaux va 'surdéterminer ' la qualité de la communication verbale ultérieur* »[280]. Chacun accumule des indices sur l'autre. Goffman souligne que dans une interaction interpersonnelle, les individus cherchent à obtenir des informations, les uns sur les autres. *« Cette information (...) contribue à définir la situation, en permettant aux autres de prévoir ce que leur partenaire attend d'eux et corrélativement ce qu'ils peuvent en attendre. Ainsi informés, ils savent comment agir de façon à obtenir la réponse désirée »*[281].

Par leur comportement, ils extériorisent leurs représentations. Ainsi leur comportement porte en lui la représentation individuelle propre à chacun des acteurs et la représentation collective sociale que chacun partage avec d'autres personnes. Il apparaît comme le signal de la

[280] GALINON-MELENEC B., *Penser autrement la communication : Du sens commun vers le sens scientifique. Du sens scientifique vers la pratique*, Paris, L'Harmattan, 2007, p. 169.
[281] GOFFMAN E., *La mise en scène de la vie quotidienne-la présentation de soi*, Paris, Les éditions de minuit, 1973, p. 11.

représentation que chacun a de lui-même, le résultat des interactions qu'il a eues et qu'il a avec les environnements, et des représentations conscientes et inconscientes qu'il a de lui, de la situation dans laquelle il se trouve et des paramètres qui interviennent dans la situation. Le comportement de l'un fait l'objet d'un jugement par l'autre. Ce jugement renvoie à l'acceptation d'un système interprétatif. Le recruteur n'est pas « *pure raison, il est lui-même incarné* »[282]. Son jugement est le résultat de son attention envers des signaux dégagés par le candidat. Ce sont ces signaux qui vont attirer le regard et l'attention du recruteur. De ce fait, il détecte certains signaux qui l'intéressent et en laisse tomber d'autres. Comme s'il faisait un tri de l'ensemble des signaux qui constituent le comportement du candidat. Ce tri est le fruit de la propre interprétation du recruteur. « *Elle reflète ses hypothèses sous-jacentes sur le processus qui produit les comportements du candidat* »[283]. Pendant son tri des signaux du comportement du candidat, le recruteur va associer à chaque signal un jugement positif ou négatif. Il va rechercher des informations concernant le « savoir-être » du candidat, des informations sur ses comportements antérieurs, sa personnalité, ses conduites et autres.

Le comportement est ainsi le signe de la complexité des interactions individu-environnement intériorisées lors de la croissance de l'individu. Ainsi la sélection issue de l'entretien se fera sur la fluidité de la communication entre le recruteur et le candidat.

I.5.4 E-RECRUTEMENT : UNE NOUVELLE LOGIQUE ?

À la fin des années 90, le recrutement « papier-presse » a laissé une grande place au recrutement en ligne. Les offres d'emploi qui étaient exclusivement publiées dans la presse et les *curriculum vitae* accompagnés des lettres de motivation et envoyés par courrier, ont reculé voire disparu, devant l'avancée des technologies de l'information et de la communication. « *Nous sommes passés en quelques années du 'Recrutement papier-presse' au 'e-recrutement'*

[282] GALINON-MELENEC B., MONSEIGNE A., « La sémiotique des 'signes-traces' appliquée au recrutement : le cas de la recherche du 'bon candidat' via les traces numériques », dans Andrea CATELLANI et Martine VERSEL, « Les applications de la sémiotique à la communication des organisations », *Communication & Organisation*, n° 39, 2011, p. 114.

[283] GALINON-MELENEC B., MONSEIGNE A., « La sémiotique des 'signes-traces' appliquée au recrutement : le cas de la recherche du 'bon candidat' via les traces numériques », dans Andrea CATELLANI et Martine VERSEL, « Les applications de la sémiotique à la communication des organisations », *Communication & Organisation*, n° 39, 2011, p. 114.

puis au 'Recrutement 2.0' ou recrutement Médias sociaux »[284]. Les outils du Web associés aux différentes étapes qui ont fait évoluer le recrutement, l'ont impacté et ont créé des modifications au niveau des comportements des entreprises et des demandeurs d'emploi et dès lors ont transformé la relation recruteur-candidat.

En permettant de traiter les offres de travail de manière décentralisée, en temps réel et à faible coût par rapport à un réseau physique, Internet a redéfini le marché de la recherche d'emploi et a facilité la fluidification du marché du recrutement. La répartition des offres qui se faisaient sur des supports traditionnels d'information tels que les annonces presse, les journaux spécialisés et les cabinets de recrutement, a été revue entre les sites des entreprises et les sites emplois. Internet a offert aux recruteurs la possibilité de concurrencer les canaux traditionnels. Cette concurrence s'exerce dans deux cas : *« Pour réceptionner des candidatures spontanées qui auparavant parvenaient par courrier postal, et pour diffuser des offres d'emploi sur des sites emploi (job boards du type Monster, emailjob ou cadremploi), offres qui paraissaient jusque-là dans la presse écrite généraliste ou spécialiste (Fondeur, Tuchszirer, 2005) »*[285].

En permettant l'émergence des médias de recrutement très ciblés, rentables en raison des faibles coûts d'exploitation, l'Internet a participé au mouvement de segmentation du marché du travail en micros-marchés. Le « e-recrutement » ou recrutement en ligne consiste à utiliser les TIC dans le processus du recrutement. Les recruteurs ont trouvé dans l'Internet un outil qui économise du temps et de l'argent pour publier leurs annonces à la fois sur les sites d'emploi généralistes ou spécialisés et sur le site de l'entreprise ainsi que de les diffuser dans plusieurs espaces de publication, afin de mieux cibler les demandeurs d'emploi. Ils peuvent rechercher rapidement plus des candidats. Le processus consistant à établir un contact, à cribler, à évaluer et à interviewer les candidats est devenu plus efficace et opérationnel. De même, le *curriculum vitae* est devenu une forme ubiquitaire, des données numériques qui peuvent être déplacées, stockées et récupérées par un ordinateur de bureau en se connectant à un lien vers le Web.

[284] ANNA J-Ch., « Du Recrutement Papier-Presse au Recrutement Médias sociaux », *site recrutement mobile et social*, [en ligne], disponible sur : <http://recrutementmediassociaux.com/du-recrutement-papier-presse-au-recrutement-medias-sociaux/>, 2011, consulté le 22 novembre 2012.
[285] BESSY Ch., MARCHAL E., « La mobilisation d'Internet pour recruter : aux limites de la sélection à distance », *Revue de l'IRES*, n° 52, 2006, p. 14.

De leur part, les candidats ont de nombreux avantages dont un accès plus rapide aux annonces, la possibilité de cibler les recherches, la diminution du délai de candidature et de réponse, la multiplication des conseils « gratuits », la réactualisation rapide des offres d'emploi, des informations sur l'entreprise et ses activités et parfois un dialogue direct avec le recruteur.

Deux grands axes de développement pour lesquels Internet et les TIC ont beaucoup apporté au recrutement : *« les outils touchant à l'efficience de processus de recrutement, par la suite, les apports croissants de l'Internet comme media de communication RH, et comme outil permettant l'identification de nouveaux profils* »[286].

Internet a aussi redéfini les rôles des acteurs du marché du travail en faisant émerger de nouveaux intermédiaires. Un intermédiaire sur le marché de travail a pour objectif de mettre en relation l'offre et la demande. Les *Job boards*[287] dans les années 90 ont offert au recrutement une réactivité : les activités de publication d'offres, d'envoi des candidatures et de tri des *curriculum vitae* s'échangeaient en ligne entre recruteurs et candidats. De plus, le marché de l'emploi a gagné en l'accessibilité (offres/candidats) et le chercheur d'emploi a bénéficié d'une meilleure visibilité grâce à la facilité à publier son CV sur les CV thèques des *Job boards*.

Trois aspects principaux ont caractérisés le Web 1.0[288] dans le domaine du recrutement[289] :

1- Les sites de carrière (*Career Websites*) pour améliorer les connaissances du visiteur d'une entreprise, promouvoir une image attractive de l'employeur et générer des applications ;

2- les *job boards* donnent aux entreprises la possibilité de communiquer leurs offres d'emploi à un large public. Ils peuvent être généraliste comme *Monster* (Monster.fr) ou spécialisé comme *Page Personnel* (Pagepersonnel.fr) et fournissent des informations plus ciblées et des CV plus qualifiés ;

[286] VUONG S., « Evolution du E-recrutement Français », *Thèse professionnelle*, Paris, HEC, 2010, p. 5.
[287] Site de recrutement en ligne.
[288] Le Web 1.0 représente les sites de première génération. Ils sont les systèmes d'information du début de l'histoire de l'Internet. Ils sont statiques, le contenu des pages est rarement mis à jour. Les contenus (texte/image/vidéo/son) sont produits et hébergés par une entreprise, propriétaire du site. L'utilisateur n'est que lecteur de l'information.
[289] GIRARD A., FALLERY B., « E-recruitment: new practices, new issues. An exploratory study », *3rd International Workshop on Human Resource Information Systems*, Milan, 2009, p. 2.

3- les systèmes de recrutement ont plusieurs avantages : réduction des coûts, des gains efficaces, amélioration de services aux clients et de l'orientation stratégique.

Le développement de ces différents outils a donné aux entreprises un avantage pour accéder à d'importantes bases de données, communiquer largement et cibler et manager les compétences de l'entreprise.

A. Le recrutement « participatif » : investir les médias sociaux dans une logique *marketing*

Lievens et al. (2002) développent l'idée que divers progrès technologiques ont envahi le monde du travail au point de bouleverser complètement, en amont, les procédés de recrutement classiques, en aval, les façons de travailler. *« Les changements technologiques, la mondialisation, les tendances sociales et les changements dans l'organisation du travail exigent que les organisations reconsidèrent le mode de fonctionnement de leurs procédures de sélection du personnel »*[290].

Avec l'avènement du Web 2.0[291], les outils possédés par le recruteur sont aujourd'hui à la disposition du candidat aussi. Les deux acteurs pourraient accéder au marché, assurer leur promotion et s'informer sur l'autre, voire entrer en contact direct. Le recruteur consulte les « CV thèque » et les « Profil thèques », gère le marketing RH et la marque employeur et peut chercher d'information sur le candidat sur les réseaux sociaux numériques et les moteurs de recherche. De son côté, le candidat consulte les offres d'emploi, gère son *personnal branding* et identité numérique, et peut chercher d'information sur l'entreprise et le recruteur sur les divers dispositifs numériques. Rappelons que le *personal branding « décrit le processus par lequel des particuliers et des entrepreneurs s'affirment et se détachent de la foule en identifiant et en exprimant clairement ce qu'ils ont d'unique sur le plan professionnel et personnel, puis s'en servent de levier pour transmettre sur un ensemble de plateformes un message et une image cohérents visant un but spécifique. Ce faisant, ces personnes peuvent se*

[290] LIEVENS F., VAN DAM K., ANDERSON N., « Recent trends and challenges in personnel selection », *Personnel Review*, 2002, vol. 31, n° 5, p. 580.

[291] Web 2.0 ou Web participatif ou collaboratif, est un système d'information visible partout dans le monde et dans lequel n'importe quel internaute peut être actif. L'utilisateur devient acteur sans être obligé d'avoir des connaissances en informatique ou en programmation. Les contenus (texte/image/vidéo/son) sont produits et réalisés par les internautes. Ils déposent le contenu sur le site hébergeur, grâce à l'évolution et aux solutions technologiques simplifiées. Le contenu est déposé et hébergé sur le serveur d'une entreprise, propriétaire du site. Le site propriétaire centralise alors l'information sur son adresse, sur son espace disque serveur.

faire reconnaître comme des experts dans leur domaine, établir leur réputation et leur crédibilité, progresser dans leur carrière et conforter la confiance qu'elles ont en elles-mêmes »[292].

Les plates-formes en ligne qui permettent de mobiliser les réseaux sociaux pour le recrutement et la recherche d'emploi se sont développées. Des réseaux sociaux professionnels comme *LinkedIn* et *Viadeo* et d'autres relationnels comme *Facebook* et de microbloggage comme *Twitter* sont utilisés pour le recrutement. Internet a redéfini les règles et les méthodes de recherche, de diffusion et de sélection des candidats et a permis l'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché du recrutement. Certains d'entre eux ont créé de nouveaux modèles économiques (les *pure players*[293] comme *Amazon* par exemple), tandis que d'autres sont devenus des intermédiaires classiques du recrutement via Internet (les *Job boards*, les blogs d'entreprise, les chats recruteurs[294], les sites de partenariat relations écoles/entreprises[295], le site Pôle emploi[296]).

Ainsi, sur le Web 2.0, l'entreprise peut diffuser ses annonces sur les *Job boards,* les réseaux sociaux numériques professionnels mais relationnels aussi. De son côté, le candidat peut trouver plus facilement ces offres d'emploi et les recevoir directement sur une multitude de canaux. « *Les médias sociaux vont également être investis dans une logique marketing : Corporate branding ou marketing RH d'un côté, Personal branding ou marketing personnel de l'autre* »[297]. L'entreprise ne peut plus ignorer sa « e-réputation ». Les commentaires et les discussions qui se tiennent sur les différentes plates-formes sociales en ligne sur sa marque, peuvent affecter positivement ou négativement son image et donc, par conséquent, son activité

[292] SCHAWBEL D., BRAHIMI F., *Moi 2.0 : Devenez l'entrepreneur de votre vie grâce au Personal Branding*, Paris, LEDUC.S É ditions, 2011, p. 29.
[293] *Pure player* désigne une entreprise qui concentre son activité, exclusivement menée sur l'Internet, sur un seul domaine ou métier.
[294] Les chats recruteurs sont des entretiens interactifs qui permettent à des entreprises d'organiser des rencontres sur Internet entre leurs responsables de recrutement et des candidats à l'embauche pour répondre de façon plus informelle aux questions sur l'embauche, les évolutions de carrière, la rémunération.
[295] Ces sites proposent des annonces d'emploi directement à l'attention des jeunes diplômés. L'entreprise a la possibilité d'être en relation avec l'école ou l'université. (Hobsons.fr et directemploi.fr par exemple).
[296] Pôle emploi est un opérateur public du service de l'emploi créé en octobre 2008, qui a comme missions : les inscriptions, le versement des allocations, l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leurs recherches jusqu'à leur placement ; la prospection du marché du travail en allant au-devant des entreprises et l'aide aux entreprises dans leurs recrutements.
[297] ANNA J-Ch., « Du Recrutement Papier-Presse au Recrutement Médias sociaux », *site recrutement mobile et social*, [en ligne], disponible sur : <http://recrutementmediassociaux.com/du-recrutement-papier-presse-au-recrutement-medias-sociaux/>, 2011, consulté le 22 novembre 2012.

économique. La direction des ressources humaines (RH) se trouve donc confrontée à un nouvel enjeu : élaborer une stratégie sur les médias sociaux pour adresser le bon message au bon public via le bon canal. De plus, en se servant de sources d'informations nombreuses sur le Web, le recruteur peut compléter et enrichir les informations sur le candidat notées dans son CV, et il peut utiliser les moteurs de recherche et les réseaux sociaux pour consulter le profil du candidat.

Ces outils et services numériques sont aussi à la disposition du candidat. Ce dernier a une identité numérique à gérer. Cette identité le résume à un ensemble de traces numériques produites par lui et des tiers sur le Web, mais ne peut jamais substituer la complexité du quelle est composé un être humain. L'identité numérique constitue un grand défi pour le chercheur d'emploi et peut des fois nuire à son image et sa recherche d'emploi, d'où l'importance de développer une présence numérique, de construire des réseaux et maîtriser, dans la mesure du possible, ce qu'on publie sur Internet.

« *Le Candidat a lui aussi sa Marque, composée de son e-Réputation (ce que les autres disent de lui) dont il doit prendre connaissance et de son Identité Numérique (ce qu'il dit de lui) qu'il va façonner via ses profils sur les réseaux sociaux professionnels, un CV sur Doyoubuzz ou un Blog pro et son engagement en ligne* »[298]. Le Web 2.0 met à la disposition du candidat des outils divers qui lui permettent de s'informer sur l'entreprise. En consultant le « site corporate » de la firme, il accède à des « informations institutionnelles », et en visitant le site carrière et les médias sociaux investis par la marque employeur, il obtient « l'information RH ». Enfin en consultant les forums de discussions, les échanges entre salariés et ex-collaborateurs de l'entreprise, sites de notation et d'évaluation de l'entreprise, il obtient « l'information humaine et sociale ».

B. Relation recruteur-candidat : de la verticalité à l'horizontalité

À l'ère pré-numérique, la relation entre le recruteur et le candidat se décrivait comme verticale. Côté entreprise, le recrutement « papier-presse » se caractérisait par une communication en ressources humaines basique et descendante passant exclusivement par les

[298] ANNA J-Ch., « Du Recrutement Papier-Presse au Recrutement Médias sociaux », *site recrutement mobile et social*, [en ligne], disponible sur : <http://recrutementmediassociaux.com/du-recrutement-papier-presse-au-recrutement-medias-sociaux/>, 2011, consulté le 22 novembre 2012.

mass médias. Le recruteur était toujours puissant et en savait plus sur le candidat que ce dernier sur l'entreprise. La connaissance du candidat de l'entreprise était limitée à ce que l'annonce dévoilait. De plus, il ignorait tout du recruteur, de la personne qui allait le recevoir en entretien. Le « E-recrutement » n'a pas changé les règles de la relation recruteur- candidat. Le premier, propriétaire d'un « site Web corporate »[299] (la marque employeur institutionnelle) ou annonceur sur des *Job boards* et le second consommateur passif qui réagit à la publication d'une offre d'emploi.

Avec le Web 2.0, la relation recruteur-candidat devient plus équilibrée. Tous les deux peuvent accéder au marché, faire de marketing et rechercher d'information sur l'autre. « *La Relation Recruteur-Candidat est donc horizontale dans une logique gagnant-gagnant comme le dit très bien Jérôme Pallas Palacio :'Envoyez-moi votre CV !', demande le recruteur. 'Envoyez-moi le vôtre d'abord', répond le candidat 2.0* »[300].

C. Le recrutement : processus à double sens

Le recrutement n'est pas un processus à sens unique. Il est une démarche plus complexe, à double sens. Pendant que l'employeur se concentre sur le fait de sembler attractif aux yeux d'un demandeur d'emploi potentiel, ce dernier tente également de sembler séduisant et attractif à l'employeur. L'évaluation de l'attraction entre les deux parties commence au début du processus de recrutement jusqu'au résultat de la nomination définitive (Breaugh, 1992). De plus il y a un contact direct qui s'établit entre le recruteur et le candidat dans l'étape de l'entretien : une communication en coprésence où les deux acteurs sont « soumis à des signaux qui les mettent plus ou moins en condition de réceptivité réciproque » (Galinon-Mélénec, 2007).

Comment se passe le premier contact entre le recruteur et le candidat ? Après avoir ciblé son public et diffusé son offre d'emploi via un canal, le recruteur s'attend à recevoir le *feed back* de la part des chercheurs d'emploi sous la forme d'un contact indirect. Dans l'annonce de l'offre d'emploi, le recruteur définit l'emploi à pourvoir et donne des informations sur ce que l'entreprise attend du candidat potentiel.

[299] Site Web d'entreprise.
[300] ANNA J-Ch., « Du Recrutement Papier-Presse au Recrutement Médias sociaux », *site recrutement mobile et social*, [en ligne], disponible sur : <http://recrutementmediassociaux.com/du-recrutement-papier-presse-au-recrutement-medias-sociaux/>, 2011, consulté le 22 novembre 2012.

Pour sa part, le candidat intéressé par l'offre adresse à l'entreprise son *curriculum vitae*. Dans le CV, il y a d'une part « *la vie de l'individu, faite d'expériences accumulées durant tout le temps s'écoulant de sa naissance au moment de la recherche d'emploi, et d'autre part, le curriculum adressé au recruteur potentiel* »[301]. Dans le CV, le candidat s'attache à cacher tout ce qui relève de ses hésitations et de ses échecs. « *Cette procédure détache les résultats présentées des processus qui les ont produits* »[302]. Le *curriculum vitae* représente alors le savoir (diplôme obtenu) et le savoir-faire (expérience professionnelle) du candidat dans une forme détachée de la personne réelle. La procédure d'embauche passe par une sélection sur dossier. Le recruteur vérifie que le savoir et le savoir-faire correspondent au profil du poste. Si c'est le cas, il le candidat à un entretien, et un premier contact direct a lieu.

I.6 L'INDIVIDU : SYSTÈME COMPLEXE D'INTERACTIONS HUMAINES ET MACHINIQUES

Découlé de l'observation exploratoire que nous avons menée et notamment du cadre théorique que nous avons présenté, notre positionnement théorique et notre problématique qui se sont évolués tout au long de la recherche se précisent. Pour nous la notion d'interaction joue un double rôle théorique. D'une part, les interactions constituent la vie sociale. Et d'autre part, l'individu n'est qu'un résultat d'interactions. Nous concevons le fonctionnement de la société, de sa culture et de ses institutions comme un processus continu d'interaction. Ainsi l'ordre social est un ordre interactionnel. La vie sociale est un processus continu de communication, d'interprétations et d'adaptations mutuelles. Le social n'y est pas une donnée préexistante aux acteurs, mais une « *mise en forme* » commune (Georg Simmel), un « *ordre négocié* » (Anselm Strauss)[303]. De plus la formation de l'individu et son fonctionnement ne sont rendus possible que par un tel processus. En outre une interaction n'est jamais seulement une simple séquence

[301] GALINON-MELENEC B., MONSEIGNE A., « La sémiotique des 'signes-traces' appliquée au recrutement : le cas de la recherche du 'bon candidat' via les traces numériques », dans Andrea CATELLANI et Martine VERSEL, « Les applications de la sémiotique à la communication des organisations », *Communication & Organisation*, n° 39, 2011, p. 112-113.
[302] GALINON-MELENEC B., MONSEIGNE A., « La sémiotique des 'signes-traces' appliquée au recrutement : le cas de la recherche du 'bon candidat' via les traces numériques », dans Andrea CATELLANI et Martine VERSEL, « Les applications de la sémiotique à la communication des organisations », *Communication & Organisation*, n° 39, 2011, p. 113.
[303] LE BRETON D., *L'interactionnisme symbolique*, Paris, Presses Universitaires de France, 2004, p. 50-51.

d'actions/réactions limités dans le temps et dans l'espace ; elle est toujours aussi « un certain type d'ordre social » (Goffman, 1988, p. 96)[304].

I.6.1 UNE APPROCHE SYSTEMIQUE INTERACTIONNISTE : LA COMMUNICATION INCLUE L'ENSEMBLE DES PROCESSUS PAR LESQUELS LES ACTEURS S'INFLUENCENT MUTUELLEMENT

Étant un organisme conscient, l'humain peut essayer de contrôler ses apparences de manière à influencer la manière dont il est perçu. Nous comprenons le monde, non pas comme une réalité en soi, mais comme le produit de la permanente activité de pensée des individus et de leurs interprétations. Les individus agissent à l'égard des choses en fonction du sens que les choses ont pour eux. Et le sens provient des interactions de chacun avec les environnements dans lesquels il se situe. C'est dans un processus d'interprétation mis en œuvre par chacun dans le traitement des faits et objets rencontrés, que ce sens est modifié.

Nous décrivons l'interaction comme un phénomène particulier, une sorte d'évènement doté des règles propres et qui peut être étudié de façon relativement autonome, indépendante à la fois de l'ordre macrosocial et des identités antérieurs des sujets. Pourquoi autonome ? Parce que l'interaction est étroitement liée à la notion de la situation et surtout à la « définition de la situation ». Dans *The Polish Peasant In Europe And America* (1918), William Isaac Thomas et Florian Znaniecki définissent la « situation » comme « *le produit de la combinaison de deux éléments : les conditions extérieures en tant qu'elles sont perçues par les acteurs et constituant pour eux des valeurs et, d'autre part, les attitudes ou dispositions intérieures résultant d'expériences précédentes* »[305]. De ce fait, la représentation de la situation devient un élément essentiel de la situation.

Nous distinguons dans toute séquence interactionnelle entre deux humains, deux types d'opérations : les opérations cognitives et les opérations expressives. Dans les premières, le sujet tente de reconnaître et définir la situation, tandis que dans les secondes il vise à influencer les opérations cognitives de son partenaire. Plus précisément, les opérations cognitives reposent d'une part sur l'identification du sens des actes d'autrui ; et d'autre part elles comprennent la perception et le contrôle de ses propres possibilités d'agir dans une

[304] WINKIN Y., *Anthropologie de la communication*, Paris, Éditions du Seuil, 2001, p. 113.
[305] DE QUEIROZ J.M., ZIOLKOWSKI M., *L'interactionnisme symbolique*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 1997, p. 58.

situation donnée. Alors que les opérations expressives incluent la présentation de soi favorablement et par conséquent la tentative d'attribution d'un rôle à autrui.

Ces processus forment une structure dynamique que George J. Mac Call et Jerry Laird Simons l'ont bien résumée dans un modèle, et l'ont décrite dans *Identities and Interactions* en 1966.

Nous exposons le modèle dans le schéma suivant[306] :

	1er partenaire	2ème partenaire	
Processus cognitifs	1 / 3	2 / 4	Processus expressifs
Processus expressifs	2 / 4	1 / 3	Processus cognitifs

- Dans ce tableau, (1) représente l'évaluation de possibilités de jouer son propre rôle, (3) l'identification du rôle de partenaire, (2) la présentation de son propre rôle, (4) d'un rôle au partenaire.

Dans notre recherche, nous renvoyons la description de l'interaction en coprésence en termes de communication à Georges Herbert Mead, étant un « *échange de significations sur la base d'une possibilité d'identification à l'autre* ». Chaque interaction est faite ainsi, pour une part essentielle, de communication et de négociation de significations. Il existe tout un processus d'échange d'information qui précède et accompagne toute séquence interactionnelle. Dans cette optique, notre concept de la communication devient interactionnel. Le flux permanent de la communication est donc, pour chaque individu, une chaîne continue de contextes d'apprentissage et, plus particulièrement, d'apprentissage des prémisses de la communication (Winkin, 1981). « *L'acceptation de ce que j'ai appelé une prémisse de communication est le même phénomène que l'acceptation d'un rôle : c'est un changement momentané ou durable d'habitudes et d'attentes »*[307].

Ainsi nous nous trouvons en cohérence avec l'approche interactionniste de l'Université de Chicago et de la seconde école de Chicago, comme avec l'approche systémique de l'école de Palo Alto. La communication ne se rapporte pas seulement à la transmission de messages

[306] DE QUEIROZ J.M., ZIOLKOWSKI M., *L'interactionnisme symbolique*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 1997, p. 60.
[307] WINKIN Y., *La nouvelle communication*, Éditions du Seuil, 1981, p. 140.

verbaux, mais inclue aussi l'ensemble des processus par lesquels les acteurs s'influencent mutuellement. L'échange de sens doit autant aux signaux[308] du corps qu'à ceux du langage. Le comportement n'a pas de contraire. Autrement dit, il n'y a pas de « non-comportement », ou pour dire les choses encore plus simplement : on ne peut pas ne pas avoir de comportement. (Watzlawick, 1972)[309]. Comme le souligne Goffman, l'interaction n'est pas seulement verbale, elle ne consiste jamais en un seul échange de propos, elle implique également une symbolique corporelle.

La personne ayant une limitation fonctionnelle psychique, comme tout autre individu, se construit dans ses relations avec son environnement social, humain, affectif, matériel, machinique, etc. Toujours dans la pensée de Mead, l'univers des significations émerge d'un processus de coopération et d'adaptation mutuelle au sein du groupe social. Par ailleurs, les significations apparaissent au cours d'interactions avec les différents partenaires et dépendent de leurs actions et interprétations. Elles sont définies par un contexte situationnel particulier. Ainsi pour comprendre le handicap, il faut prendre en compte les processus d'interaction et intégrer les facteurs environnementaux dans sa formation. Le handicap est une variation du développement humain, c'est à dire une différence dans le niveau de réalisation de ses habitudes de vie et l'exercice de ses droits humains (Fougeyrollas, RIPPH, 2010). Ce sont les interactions entre les facteurs personnels et environnementaux qui détermineront la qualité de la participation sociale de la personne.

C'est dans cette vision que nous étudierons la communication en coprésence de la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique avec son entourage social et dans ses activités diverses. D'après Mead, les gestes, les paroles, les attitudes, d'un individu sont perçus par les autres comme des symboles, c'est-à-dire comme porteurs de significations auxquelles ils s'ajustent dans leur réponse.

[308] Pluriel du mot *signal* que nous avons traduit littéralement de l'anglais.
[309] WATZLAWICK P., BEAVIN J.H, JAKSON D. A., *Une logique de la communication*, Paris, Éditions du Seuil, 1972, p. 45-46.

I.6.2 UNE APPROCHE ETHNOTECHNOLOGIQUE : DES USAGES NUMERIQUES VARIES, DES MODELES DE CONNAISSANCE COMPOSITES

Dans la communication numérique, toutes activités de l'usager laissent des empreintes numériques. Une fois cherchées et observées, ces empreintes deviennent des traces numériques (Mille, 2013) que l'observateur les dotent d'un sens. L'interaction « machinisée » devient une suite d'événements inscrits dans un environnement informatique prenant la forme d'une action-réaction. Les signaux qui dégagent de la communication non-verbale deviennent des traces numériques auxquelles s'ajoutent des traces calculées par les machines informatiques qui, prises dans leur contexte dans un temps et un espace précis, reflètent des aspects de l'activité de l'usager.

À notre sens, la recherche d'emploi et la procédure de recrutement sont deux phénomènes de l'information et de la communication. Ils impliquent tous les deux des pratiques et usages de l'information et de la communication. L'accès cognitif au sens des phénomènes et des représentations comme, le handicap, l'employabilité, le recrutement et l'interaction avec le numérique, dérive inévitablement d'une interprétation ; et la formation du cadre interprétatif résulte des processus dynamiques d'interaction interindividuelle. Pour pouvoir surmonter le dysfonctionnement de personnalité qui touche à son comportement, la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique doit être capable de métacommuniquer. Le concept de métacommunication, proposé par Bateson, est un concept central de l'approche de Palo Alto. Métacommuniquer, c'est communiquer à propos de la communication : c'est donner ou demander des commentaires qui guident l'interprétation des messages. C'est également donner ou demander des indications qui permettent aux uns et aux autres de se définir mutuellement par la relation qu'ils vivent.

Pour Bateson, une de étapes les plus importantes de la communication est atteinte lorsque l'organisme cesse graduellement de répondre de façon « automatique » aux signes indicatifs d'humeur de l'autre et devient capable de reconnaître le signe pour un signal. « *C'est-à-dire de reconnaître que les signaux, tant les siens que ceux des autres, ne sont précisément que des*

signaux auxquels on peut se fier ou pas, qu'on peut falsifier, dénier, amplifier, corriger, etc. »[310].

Ainsi pour comprendre la logique d'appropriation du numérique par les personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques, nous nous inspirons de l'approche ethnotechnologique, qui étudie la relation entre les technologies, les pratiques des usagers et la société.

Dans notre recherche nous observons comment la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique se sert des technologies de l'information et de la communication et qu'est-ce qu'elle fait dans le numérique ? Comment cet usage affecte-il son discours, son image de soi (question de présence digitale et des identités numériques), sa manière de s'informer, de communiquer, de tisser de relations et s'il toucherait à ses représentations ? C'est par les formes d'usage variées que l'utilisateur d'un dispositif technique pourrait développer un modèle de connaissance. Par modèle de connaissance, nous entendons « *un ensemble organisé plus ou moins consciemment par l'individu, de pratiques, de fonctions sociocognitives, de valeurs et de croyances qui permet de comprendre le monde* »[311].

En outre, pour nous, la trace numérique est constituée à partir d'empreintes numériques laissées volontairement ou non dans l'environnement informatique à l'occasion de processus informatiques, et observées dans une temporalité qui ne peut pas leur être antérieure (Mille, 2013).

Comprendre l'humain et son comportement, nécessite de mettre en valeur le caractère actif, raisonné et informé des conduites humaines. Par une démarche ethnométhodologique, nous enquêtons dans notre recherche sur comment un groupe de personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques créé son langage et l'utilise pour décrire les aspects de son quotidien. De plus nous examinons, la façon dont ce groupe utilise le savoir et le raisonnement de sens commun que partagent ses membres dans leurs interactions sociales ordinaires.

[310] BATESON G., *Vers une écologie de l'esprit*, Paris, Éditions du Seuil, 1977, p. 210.
[311] PERRIAULT J., « Jeunes générations, réseaux et culture numérique », dans Thierry GAUDIN, Elie FAROULT (dir.), *L'empreinte de la technique : ethnotechnologie prospective,* Paris, L'Harmattan, 2010, p. 216.

I.6.3 PROBLEMATIQUE ET HYPOTHESES

Le comportement, comme la collecte des traces numériques, ne peut pas résumer son émetteur. Le premier n'est que le côté visible des signaux[312] émis par le comportement humain. La deuxième n'est que ce qui est rendu visible des activités d'un internaute par un traqueur des traces ou un intrus. Juger l'humain selon ses comportements ou ses traces numériques, constituent une approche réductrice à ce qu'est l'humain, un ensemble de systèmes complexes en interaction entre eux-mêmes et avec les environnements dans lesquels l'être s'insère.

Nous comprenons le handicap comme une production suite à l'interaction entre des facteurs individuels et environnementaux (Fougeyrollas, 2010), et sa situation correspond à l'empêchement de réaliser les habitudes de vie de la personne. Nous considérons aussi le modèle de la réhabilitation psychosociale, qui accorde une importance à la dimension expérientielle du sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique, c'est-à-dire à son vécu subjectif, ses interactions avec ses environnements, ses choix et valeurs, ses décisions en fonctions de son projet de vie. Une telle approche peut être travaillée avec le sujet afin qu'il construise un savoir, crée un changement de point de vue et de représentations, appréhende des attitudes et apprenne à mobiliser ses ressources. Le sujet doit arriver à recruter ses ressources pour surmonter certaines limitations avant de procéder à la démarche de recrutement. En s'inter agissant avec le numérique, peut-il cultiver une « présence » (Singer, Witmer, 1998), développer des capacités qui l'aident à sortir de son isolement et de son repli, et le motivent à se sociabiliser dans un espace de réseaux ?

Une présence digitale peut lui permettre d'échanger et partager des productions langagières diverses, faire évoluer ses représentations et appréhender une confiance en soi. Le numérique lui offre beaucoup d'opportunités, dont la gestion d'une ou plusieurs identités sur un réseau social numérique, le développement d'un capital social et la mise en visibilité de ses atouts en se distanciant de sa différence. Avec un tel travail, le sujet peut se réengager dans un projet existentiel qui suppose la restauration de son sentiment du pouvoir agir et d'efficacité et de compétence sociale.

[312] Le terme *signal* en anglais se réfère à Gregory Bateson qui l'emploi dans ses textes. Pour éviter d'entrer dans une discussion sur la nature du « signe », nous avons choisi la traduction littérale « signal ».

Dans notre partie de pré-enquêtes, nous avons aperçu chez les familles des adultes ayant des limitations fonctionnelles psychiques, des représentations qui manquent de confiance dans les capacités de leurs enfants à exercer une activité professionnelle.

Ces représentations jouent nécessairement dans les interactions qu'ils ont avec leurs enfants. Cela apparaît comme un premier obstacle aux dispositifs de son adaptation professionnelle. La représentation que le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique se fait du travail et des démarches nécessaires pour y aboutir, joue un rôle négatif et entrave ses démarches à la recherche d'emploi.

Ainsi, nous cherchons à comprendre ce que le travail symbolise pour le sujet, comment pourrait-il lui changer sa vie, s'il est une nécessité à son sens, un besoin ou une contrainte ? Est-il un espace de liberté, une source de lien social, un indicateur de réussite ?

Les représentations que les entreprises ont sur la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique peuvent affecter son adaptation professionnelle. Une étude québécoise sur l'insertion socioprofessionnelle des personnes atteintes de troubles mentaux graves en 2002[313], révèle six types d'obstacles dont les « préjugés » sont reconnus comme le principal obstacle. Ces préjugés se traduisent par la discrimination et l'exclusion, la non reconnaissance des compétences, l'incompréhension, le peu d'ouverture des employeurs.

Dans la communication en coprésence, le comportement devient un *signal* qui peut capter l'attention du recruteur dans un entretien d'embauche, et fait l'objet d'interprétation. Dans la communication en présence numérique, ces signaux deviennent des traces numériques auxquelles s'ajoutent d'autres traces calculées par les logiciels informatiques.

La problématique que nous formulons, questionne en quoi la visibilité et l'invisibilité des signaux résultants des processus d'interactions lors de la communication en coprésence et en présence numérique, affectent le comportement et les représentations des demandeurs d'emploi ayant des limitations fonctionnelles psychiques ? Et comment influencent-elles leur démarche vers une adaptation sociale et professionnelle ?

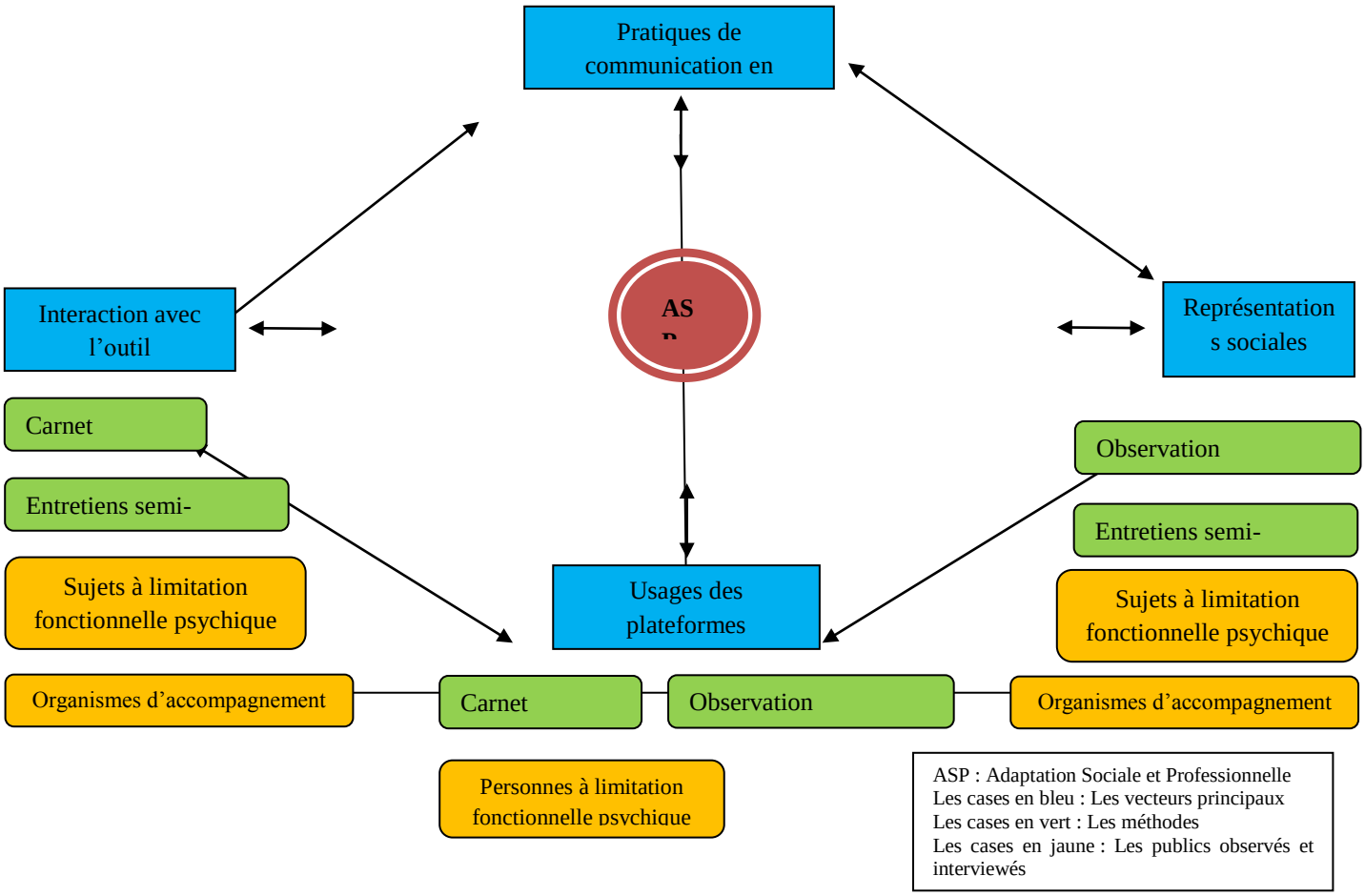
[313] CORBIERE M., BORDELEAU M., PROVOST G., MERCIER C., « Obstacles à l'insertion socioprofessionnelle de personnes ayant des problèmes graves de santé mentale : données empiriques et repères théoriques », *Santé mentale au Québec*, vol. 27, n° 1, 2002, p. 198.

Ainsi, deux hypothèses se dégagent de la mise en relation du sujet atteint des limitations fonctionnelles psychiques avec le numérique :

1. L'usage de l'informatique et du numérique peut faciliter la recherche d'emploi, la construction du lien social et l'adaptation professionnelle du sujet ;

2. l'usage de l'informatique et du numérique peut générer du stress et/ou de l'addiction et nuire à l'image et la vie privée du sujet et par conséquent compliquer son adaptation socioprofessionnelle.

Le schéma suivant décrit les éléments vecteurs qui construisent notre problématique, nos variables, et les méthodes appliquées pour le recueil des données auprès des publics observés et/ou interviewés, que nous explicitons dans la quatrième partie.



II. DEUXIÈME PARTIE

POSITIONNEMENT MÉTHODOLOGIQUE, ENQUÊTES ET ANALYSE DE RÉSULTATS

Introduction : une société avec le numérique

En explorant l'interaction entre la personne à limitation fonctionnelle psychique et le numérique, nous abordons la question de l'interaction entre la technique, la technologie et la société. Dans cette vision, nous nous inspirons de l'approche ethno technologique qui étudie comment la société produit sa technique et comment la technique produit des transformations structurelles au sein de la société. *« C'est en observant, avec les moyens disponibles, des techniques particulières que les processus d'interaction technique-société peuvent révéler leur nature et aussi les illusions qui les portent »*[314].

En introduisant le numérique dans le quotidien de la personne en situation de handicap psychique, nous interrogeons son emploi de temps quotidien dans une approche ethnométhodologique et de plus l'usage de la technique et son influence sur son comportement et notamment son adaptation sociale. Nous explorons cette relation réverse de la technique vers la société qui l'a produit, dans une démarche s'inscrivant, selon Jacques Perriault, dans une problématique de l'interaction et non plus des effets. Dans cette partie, nous présentons notre cadre méthodologique, les enquêtes que nous avons menées et les résultats que nous avons obtenus, analysés et interprétés.

II.1 L'ETHNOMÉTHODOLOGIE : DÉCRIRE MINUTIEUSEMENT LE SOCIAL

Décrire et rendre compte de processus particuliers, concrets, locaux, dans lesquels sont impliqués les individus d'une collectivité, passent absolument par l'analyse fine et minutieuse des interactions langagières du « sens commun » et surtout des manières dont les acteurs interagissent dans leur environnement et construisent la réalité sociale.

L'ethnométhodologie est un courant de la sociologie né aux Etats Unis dans les années soixante. L'acte fondateur est l'ouvrage d'Harold Garfinkel, *Studies in Ethnomethodology* (1967). Le terme désigne l'étude du raisonnement pratique quotidien en tant que fondement de toute activité humaine. Garfinkel écrit : *« J'utilise le terme 'ethnométhodologie' pour se référer à l'étude des propriétés rationnelles des expressions indicielles et d'autres actions*

[314] GAUDIN T., FAROULT E.(dir.), *L'empreinte de la technique : ethnotechnologie prospective*, Paris, L'Harmattan, 2010, p. 10.

pratiques et concrètes en tant que réalisations en cours des pratiques astucieuses organisées de la vie quotidienne »[315].

L'ethnométhodologie nécessite une immersion suffisamment longue dans le milieu étudié pour permettre au chercheur de faire sa place au sein du groupe observé. En observant les phénomènes que nous étudions de l'intérieur, et en s'intéressant à la manière dont se fabriquent les principales caractéristiques observables de ces phénomènes, nous nous plaçons dans une approche ethnométhodologique.

L'ethnométhodologue analyse les méthodes utilisées par les gens dans la vie quotidienne pour comprendre leurs activités -à la fois pour eux-mêmes et à destination des autres. Garfinkel avance que « *'ethno' paraissait renvoyer, d'une manière ou d'une autre, à la disponibilité, pour un membre, de la connaissance de sens commun de sa société comme connaissance de sens commun de la société quelle qu'elle soit* »[316].

Pour aborder le problème de la signification, l'ethnométhodologie s'intéresse au processus par lequel se construisent les règles qui doivent couvrir des situations d'interaction sociale. Elle se préoccupe aussi de l'analyse et l'évaluation de l'application de ces règles dans des cas spécifiques.

Elle cherche à apprendre de quelle façon les activités ordinaires réelles des membres consistent en des méthodes pour rendre les actions et les circonstances pratiques, la connaissance de sens commun des structures sociales et les raisonnements sociologiques pratiques, analysables. « *Une des considérations essentielles dans l'étude du raisonnement pratique est le fait que les individus utilisent le langage quotidien pour décrire le statut empirique de leurs expériences et de leurs activités* »[317].

Garfinkel met l'accent sur la façon dont les sujets utilisent, dans leurs affaires communes, le savoir et le raisonnement de sens commun partagés. Pour lui, le sens dans les interactions ordinaires des individus est le produit d'un processus circulaire dans lequel un événement et son contexte sont adaptés l'un à l'autre pour former un ensemble structuré et cohérent. Il décrit

[315] GARFINKEL H., *Studies in Ethnomethodology*, Cambridge, Polity Press, 1984, p. 11.
[316] AMIEL P., *Ethnométhodologie appliquée - Éléments de sociologie praxéologique*, Paris, Les presses du Lema, 2010, p. 21.
[317] CICOUREL A.V., *La sociologie cognitive*, Paris, Presses Universitaires de France, 1979, p. 133.

ce processus comme « méthode documentaire d'interprétation », dans lequel des liens sont établis entre l'événement et son contexte social et physique en utilisant un dispositif hétérogène de présuppositions et de procédures conséquentielles.

Trois propriétés principales des pratiques sociales, forment entre autres, l'ensemble des notions de l'ethnométhodologie : l'indexicalité, la réflexivité et « l'accountabilité » (*accountability*). La première désigne le fait qu'il n'y a pas une définition claire et générale d'aucun mot ou concept d'un langage parce que le sens vient par référence à d'autres mots ou concepts et du contexte dans lesquels les mots sont dits. La notion de réflexivité renvoie au fait que le sens de l'ordre des choses est le résultat d'un processus de conversation : il est créé en parlant. Alors que « l'accountabilité » désigne le caractère qui doit s'appliquer aux sujets étudiés par l'ethnométhodologue. Ceux-ci doivent être rapportables, descriptibles, observables, résumables à toute fin pratique. Dans le cours de leur action, les membres produisent des «comptes rendus» (*accounts*) à travers lesquels ils décrivent, interprètent la situation, contribuant par là même à la constituer.

L'ethnométhodologie n'envisage pas le comportement humain en termes de facteurs causaux externes ou de motivations internes. Elle met en valeur le caractère actif, raisonné et informé (*active, reasoned and knowledgeable character*) des conduites humaines. Garfinkel met l'accent sur l'analyse de la manière dont les sujets utilisent, dans la conduite de leurs affaires en commun (*joint affairs*), le savoir et le raisonnement de sens commun qu'ils partagent.

Sa dynamique principale découle de l'idée que la compréhension partagée de tous les aspects du monde social repose sur un ensemble complexe de méthodes implicites de raisonnement, qui sont socialement partagées et dont le caractère est procédural.

Dans ces travaux sur la sociolinguistique, la communication médicale et la prise de décision, Aaron Cicourel montre comment des individus appartenant à différents groupes sociaux ou culturels cherchent à développer, à représenter et à évaluer leurs méthodes de communication. Il invente le terme « compétences interactionnelles » (Cicourel, 1979) pour désigner un concept plus large qui signifie les relations entre les processus cognitifs, l'apparition des contextes et les vocabulaires de narration. Il contribue au développement de l'ethnométhodologie en étudiant de très près des échanges verbaux plus ou moins formalisés

qui se tiennent dans diverses organisations, dans le but de voir comment la société se réalise quotidiennement. « *Je me suis particulièrement intéressé (…) à la façon dont les écologies locales-tant sociales que matérielles- intégrées à des structures organisationnelles complexes restreignent ou facilitent l'accès aux sources d'informations formelles ou informelles indispensables aux résolutions de problèmes et aux prises de décision routinières, que celles-ci soient individuelles ou collectives* »[318].

Selon Cicourel, la notion de « compétence interactionnelle » signifie « *la capacité à reconnaître, recevoir, traiter et créer des processus de communication (qui sont en même temps des sources d'information), tout en intégrant et en élaborant notre pensée et nos réactions à ces activités dans l'acte de production ou de compréhension* »[319].

Pour lui la description de la structure sociale doit toujours tenir compte de la manière dont les récits normatifs impliquent une dépendance tacite à l'égard des processus de la pensée, de la mémoire socialement organisée, de l'attention sélective, et d'autres modalités sensorielles.

Dans le cadre de notre recherche, nous considérons la structure sociale à laquelle appartiennent les personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques comme toute autre structure, témoignage de l'interaction sociale. C'est dans une vision « cicourelienne » que nous étudierons comment, des sujets développent des méthodes de représentation pour communiquer leurs expériences et leurs savoirs, et comment ils attribuent des significations aux objets et événements de leur environnement.

II.2 L'ETHNOTÉCHNOLOGIE : ANALYSER LES INTERACTIONS TECHNIQUE-SOCIÉTÉ

En abordant le sujet d'interaction entre un groupe de personnes à limitation fonctionnelle psychique et les technologies de l'information et de la communication, nous nous référons à l'approche ethnotechnologique pour étudier les effets que l'usage technique laisse sur les usagers mais aussi sur leur environnement.

[318] CICOUREL A.V., *Le raisonnement médical*, Paris, Seuil, 2002, p. 23.
[319] CORCUFF Ph., « Aaron V. Cicourel : de l'ethnométhodologie au problème micro/macro en sciences sociales », *Sociologies*, 2008, [en ligne], disponible sur : <http://sociologies.revues.org/2382>, consulté le 15 avril 2013.

Le terme ethnotechnologie désigne à l'origine, l'étude des interactions entre techniques, technologies et société. Le groupe ethnotechnologie est né en France dans les années 70. Il tient compte que d'une part, la société produit ses objets, et que d'autre part les objets transforment la société et les mœurs. Il considère ce cycle dans son ensemble, afin d'en percevoir le sens, d'en construire une méthode d'analyse, et de comprendre quelle prise on peut avoir sur lui. L'approche ethnotechnologique cherche à comprendre comment la société produit ses techniques – essentiellement les mécanismes d'innovation – et comment ces techniques rétroagissent en transformant la société.

C'est par un approfondissement des relations qui relient les techniques et leur acceptation à la société et ses problèmes socio-économiques, et par une vision futurologique que cette approche pense à la question des mutations et changements sociétales conséquentes de l'interaction avec la technique.

En France, le groupe ethnotechnologie a été constitué en 1976, à l'initiative du service technologie au Ministère de l'Industrie. Dans ses premiers travaux, le groupe a approfondit la question de la technique et celle de l'influence des pouvoirs publics sur son évolution. Il a considéré le cycle de la production de produits et ses effets sur la société : « D'une part la société produit ses objets, d'autre part les objets transforment la société et les mœurs ».

Dans son étude des interactions entre technologies, pratiques et société, l'ethnotechnologie partage des intérêts avec la sociologie des usages et la médiologie. La première s'intéresse à l'analyse des NTIC et de nouvelles pratiques de communication, alors que la seconde étudie les effets symboliques des techniques et « *traite des fonctions sociales supérieures (religions, art, politique, idéologie, mentalités) dans leurs rapports avec les organisations humaines et les structures de transmission* »[320].

La sociologie des usages s'est développée en France, en Belgique et au Québec. Son développement s'est articulé sur l'expansion des NTIC. Dans les premiers temps la recherche sur les usages s'est initialement penchée sur la sphère résidentielle, puis elle s'est étendue dans les années quatre-vingt-dix à la sphère de l'entreprise.

[320] HUYGHE F-B., « Bon sang, qu'est-ce que la médiologie ? », *site www.huyghe.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.huyghe.fr/actu_602.htm>, 03 novembre 2008, consulté le 08 juillet 2013.

Aujourd'hui les études des usages portent sur une multiplicité des technologies en scrutant les usages sociaux des machines à communiquer auprès de divers groupes sociaux et culturels. En outre, ce courant a aussi investi des secteurs qui ne relèvent pas de la communication, comme l'habitat et la santé, où l'utilisation des dispositifs comprend une forte dimension communicationnelle.

Josiane Jouët souligne que la sociologie des usages n'a pu se développer en France dans le prolongement des études sur les usages des médias de masse, en l'absence de recherches sur la réception qui ne démarrèrent pas dans le pays avant les années quatre-vingt-dix. « *Les sciences de l'information et de la communication ne se sont constituées comme discipline dans notre pays qu'au cours des années soixante-dix, d'autre part, l'étude des phénomènes de communication y a été fortement marqué par le paradigme dominant de la sémiologie et par l'importance donnée à l'analyse du texte et de l'image* »[321].

La sociologie des usages s'impose, dès les années soixante, dans la recherche empirique anglo-saxonne où le courant *Uses and gratifications* renverse le paradigme des effets en ne s'interrogeant plus sur « ce que les médias font aux individus » mais sur ce que « les individus font des médias ». La construction de l'usage ne se limite pas aux seules formes d'utilisation prescrite par la technique, mais s'étend aux multiples processus d'intermédiations qui se jouent pour lui donner sa qualité d'usage social.

L'usage comme construit social est abordé par plusieurs entrées comme la généalogie des usages, le processus d'appropriation, l'élaboration du lien social et l'intégration des usages dans les rapports sociaux.

Dans le cadre de notre recherche, nous questionnons l'usage de l'informatique et du numérique par des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques. Ces pratiques pourraient-elles former pour ces sujets une option pour construire le lien social ? Pourraient-elles constituer une ouverture à autrui et faciliter la communication ? Nous enquêtons sur les objets et les dispositifs qu'utilisent et peuvent utiliser les sujets pour communiquer dans leur quotidien ; et cherchons à comprendre en quoi cet usage affecte leur construction identitaire et leurs représentations sociales.

[321] JOUET J., « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, 2000, vol. 18, n° 100, p. 491.

En communication, la question que se pose l'ethnotechnologie ne concerne pas ce que les médias font au récepteur de l'information, mais au contraire ce que les usagers font des médias. Thierry Gaudin écrit : « *En ce qui concerne la micro-électronique et plus généralement les technologies de l'information et de la communication (TIC), il n'est pas besoin d'insister sur le caractère systémique des transformations qu'elles induisent. Pour être précis, mieux vaut ne pas dire que ces techniques créent de nouvelles relations. Il vaut mieux dire qu'elles permettent à de nouvelles formes relationnelles, qui préexistaient potentiellement, de se déployer* »[322].

Les études en ethnotechnologie et en sociologie des usages s'inscrivent aussitôt dans le rejet d'une perspective techniciste. Elles rejettent également le déterminisme technologique et affirment un rôle actif à l'usager dans le modelage des emplois de la technique. Jacques Perriault souligne qu'une nouvelle technologie ne s'installe pas de façon déterministe. « *Une raison importante en est que la liberté de la retenir, de la modifier ou de la rejeter revient en dernier ressort aux utilisateurs* »[323].

C'est dans un cadre d'interaction que la relation reverse de la technique vers la société qui l'a produite doit être étudié. L'usage d'Internet, qui est devenu aujourd'hui crucial pour habiter le numérique, et qui constitue une partie capitale de notre recherche, sera mis en visibilité. Nous nous demanderons comment les personnes en situation de handicap psychique utilisent Internet dans leurs interactions quotidiennes et à quelles fins. Quelles seront leurs pratiques de construction identitaire, de communication, de recherche d'information et d'emploi sur Internet ?

Philippe Hert décrit la construction locale de l'usage comme un empilement de négociations. Il s'aperçoit que les enfants développent des capacités et des savoirs propres à la situation qu'ils expriment.

Hert développe le concept de négociation entre les utilisateurs et la technique et celui de l'individu créant continuellement des savoirs propres à la situation d'utilisation. Deux notions

[322] GAUDIN T., « Actualité de l'ethnotechnologie », dans Thierry GAUDIN, Elie FAROULT (dir.), *L'empreinte de la technique : ethnotechnologie prospective*, Paris, L'Harmattan, 2010, p. 383.
[323] PERRIAULT J., « Jeunes générations, réseaux et culture numérique », dans Thierry GAUDIN, Elie FAROULT (dir.), *L'empreinte de la technique : ethnotechnologie prospective*, Paris, L'Harmattan, 2010, p. 215.

que l'on peut comparer à celle que Perriault nomme « la logique de l'usage ». En effet, cette approche socioconstructiviste a comme objectif d'élaborer un modèle de fonctionnement de l'usager qui rende compte de la grande diversité des façons de se servir d'un *device* ou d'une machine.

Selon Perriault, trois éléments sont importants dans toute logique technique :

- Le projet d'utilisation ;
- l'appareil retenu ;
- la fonction qui lui est attribuée.

C'est en observant des techniques particulières que les processus d'interaction technique-société peuvent révéler leur nature et aussi les illusions qui les portent.

C'est par les formes d'usage variées que l'utilisateur d'un appareil ou un dispositif technique pourrait développer un modèle de connaissance. Selon Perriault, un modèle de connaissance est un ensemble organisé plus ou moins consciemment par l'individu de pratiques, de fonctions sociocognitives, de valeurs et de croyances qui permet de comprendre le monde. Mais la liberté des usagers peut se manifester aussi dans le détournement, qui s'explique « *comme une opération mentale de raisonnement qui conserve le projet et la fonction, mais opère une substitution d'instrument* »[324].

II.3 MODÈLE MÉTHODOLOGIQUE DE RECUEIL DE DONNÉES

II.3.1 APPROCHE METHODOLOGIQUE

Notre méthodologie de recherche s'inscrit dans la tradition sociologique de l'école de Chicago et la tradition de l'Université de Columbia.

La première se caractérise avant tout par la recherche empirique. Howard Becker écrit : « *Pour comprendre la conduite d'un individu, on doit savoir comment il percevait la situation, les obstacles qu'il croyait devoir affronter, les alternatives qu'il voyait s'ouvrir devant lui* »[325]. Ainsi cette conception de la recherche a induit des techniques de recherche sur le terrain développées par l'école de Chicago, connues sous le nom de « sociologie qualitative ».

[324] PERRIAULT J., *La logique de l'usage : Essai sur les machines à communiquer*, Paris, L'Harmattan, 2008, p. XI.
[325] COULON A., *L'École de Chicago*, Paris, Presses Universitaires de France, 1992, p. 75.

Les chercheurs de Chicago utilisaient entre autres, les documents personnels, comme les autobiographies, le courrier privé, les journaux et récits faits par les individus. Le travail sur le terrain appelle aussi des études de cas, qui s'appuient sur diverses techniques comme l'observation, l'interview, et le témoignage entre autres.

Leurs travaux de recherche, fondés en partie sur les sociologies interactionnistes et empiriques, se sont développés autour de l'étude des interactions que les individus échangent dans leur vie quotidienne. Ils se sont consacrés plus à l'étude des institutions et des milieux professionnels, introduisant une nouvelle méthode d'investigation, largement inspirée des méthodes ethnologiques, qu'est « l'observation participante ».

On trouve chez les eux la posture méthodologique d'obédience interactionniste, qu'Herbert Blumer (1966) évoque dans un article consacré à la pensée de Georges Herbert Mead : *« Il faudrait voir la situation opérationnelle que l'acteur voit, percevoir les objets que l'acteur perçoit, vérifier leur signification en termes de sens qu'ils ont pour l'acteur, et suivre la ligne de conduite de l'acteur comme il l'organise, en un mot, il faudrait prendre le rôle de l'acteur et voir son monde de son point de vue. (…) Cette approche méthodologique contraste avec la soi-disant approche objective (…) qui voit l'acteur et son action depuis la perspective d'un observateur détaché et extérieur »*[326].

À l'Université de Columbia, lorsqu'il a pratiqué l'analyse qualitative, Barney Glaser s'est aperçu de la nécessité de comparer les données afin d'identifier, de développer et d'associer les concepts. La tradition de l'Université de Columbia, mettait également l'accent sur le rôle de la recherche empirique dans le développement de la théorie. *« La tradition de l'Université de Chicago, tout comme celle de l'Université de Columbia, visaient la production d'une recherche pouvant être accessible et utile à des professionnels et à un public profane »*[327].

La démarche à laquelle s'attachaient Barney Glaser ainsi qu'Anselm Strauss, part d'un refus de diviser le travail sociologique entre la formulation logico-déductive de théories séparées des faits d'une part, et la vérification de ces théories d'autre part. Au contraire, leur démarche

[326] BLUMER H., « Sociological Implications of the Thought of George Herbert Mead », *Amercian Journal of Sociology*, vol. 71, n° 5, mars 1966, p. 542.
[327] STRAUSS A., CORBIN J., *Les fondements de la recherche qualitative*, Fribourg, Academic Press Fribourg, 2004, p. 27.

pense la recherche comme un processus où travail empirique et travail théorique sont liés dans un va-et-vient constant.

Dans notre positionnement méthodologique qualitatif, nous nous inspirons de la méthodologie développée par Barney Glaser et Anselm Strauss, connue sous le nom de « théorie enracinée » (*grounded theory*). Le premier est influencé par la littérature interactionniste et pragmatique, le second, par les travaux de Paul Lazarsfeld. Ces fondements théoriques ont contribué au développement des aspects de cette méthodologie que nous résumons comme suit[328] :

- Le besoin de faire du terrain pour découvrir vraiment ce qui se passe ;
- la pertinence de la théorie, enracinée dans les données, pour le développement de la discipline et pour fonder l'action sociale ;
- la complexité et la variabilité des phénomènes et de l'action humaine ;
- la croyance dans le fait que les personnes sont des acteurs qui participent activement à la résolution des situations problématiques ;
- la découverte du fait que les personnes agissent en donnant un sens à leurs actions ;
- la compréhension que le sens est défini et redéfini par les interactions ;
- une sensibilité à la nature évolutive et régressive des événements (processus) ;
- la reconnaissance de corrélations entre les conditions (structure), les actions (processus) et les conséquences.

Le terme de recherche qualitative définit tout type de recherche qui amène des résultats qui ne sont produits ni par des procédures statistiques ni par d'autres moyens de quantification. Dans notre cas, il s'agit d'une recherche concernant la vie d'un groupe d'individus, de leurs interactions, de leurs expériences vécues et de leurs comportements. Dans la recherche qualitative, la partie la plus importante de l'analyse est une interprétation, note Strauss. Dans l'analyse qualitative, nous entendons, « *un processus non mathématique d'interprétation,*

[328] STRAUSS A., CORBIN J., *Les fondements de la recherche qualitative*, Fribourg, Academic Press Fribourg, 2004, p. 26-27.

entrepris dans l'objectif de découvrir des concepts et des rapports entre les données brutes afin de les organiser dans un schéma théorique et explicatif »[329].

Trois composantes majeures fondent la recherche qualitative. La première est formée par des données provenant des sources diverses telles que les entretiens, les observations, les documents. La deuxième comporte des procédures que les chercheurs utilisent pour interpréter et pour organiser les données. La conceptualisation, la réduction, l'élaboration et la mise en relation sont souvent considérées comme le codage. D'autres procédures font partie du processus d'analyse. Les rapports écrits et oraux en constituent la troisième composante. Ainsi afin d'atteindre les objectifs de notre recherche, nous avons choisis plusieurs méthodes qui conviennent avec le cadre théorique et les hypothèses que nous proposons.

L'objectif de notre enquête est de comprendre les méthodes de communication, l'apparition des règles qui organisent le quotidien et la formation des représentations auprès d'un groupe de huit sujets partageant une résidence d'accueil spécialisée pour des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques sur le Havre. Huit des vingt sujets occupant la résidence d'accueil, ont accepté de participer à notre enquête. Cette dernière, qui a étudié les interactions de membres de ce groupe, a duré quatre mois et a nécessité un travail d'observation ethnométhodologique approfondi pour décrire la « fleur relationnelle » (Colloc, 2008) des sujets, comprendre leur relation avec la technologie de l'information et de la communication et ce qu'ils font des usages variés, et enfin tracer les représentations qu'ils partagent sur leur souffrances psychique et leur employabilité.

A. Résidence d'accueil : un travail de longue haleine

Fruit d'une longue lutte menée par deux organismes d'accompagnement et d'aide à la réadaptation sociale et professionnelle de personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques depuis 2009 sur le Havre, la résidence d'accueil a ouvert ses portes en 2011 avec l'aide d'un troisième organisme gestionnaire de logement pour assurer son fonctionnement. Le projet de structure a été en chantier pendant vingt ans, car les deux organismes, porteurs du projet, avaient fait face à beaucoup de difficultés. Ils avaient multiplié les actions tant pour la recherche de lieux que les démarches auprès des élus locaux. *« Mais notre projet n'a pas*

[329] STRAUSS A., CORBIN J., *Les fondements de la recherche qualitative*, Fribourg, Academic Press Fribourg, 2004, p. 28.

retenu leur attention et nous n'avons pas trouvé d'appui auprès des pouvoirs publics », souligne un coordinateur de l'antenne du Havre du premier organisme. Et quand un projet de foyer de vie avec un club de loisirs avait été accepté par le CROSS, *« le Conseil Général a refusé le financement »*, ajoute le coordinateur.

Ensuite, en coopérant avec un bailleur social et l'association gestionnaire, les deux organismes ont tenté de monter un projet au Mont Gaillard pour une dizaine d'appartement qui n'a pu aboutir suite à divers problèmes.

Suite à cet échec, le bailleur social et l'association gestionnaire proposent finalement une résidence étudiante sur le point de se libérer, et qui est aujourd'hui la résidence d'accueil des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques dans laquelle nous avons administré notre enquête. *« Une réponse positive de la part du Conseil Général et de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale nous a permis d'ouvrir les portes de la résidence accueil »* en octobre 2011, précise le coordinateur. Nous signalons que l'UNAFAM a participé au financement de ce projet avec un don de 41 000€ pour l'aménagement de la partie commune de la résidence.

B. Vie commune

La résidence d'accueil est destinée à recevoir vingt adultes ayant des limitations fonctionnelles psychiques stabilisés mais insuffisamment autonomes pour vivre seuls.

Elle leur propose un cadre de vie semi collectif. Chaque résident dispose d'un studio indépendant comprenant une salle de bain, des toilettes et une kitchenette. Chacun est responsable du ménage de son studio et de son linge personnel. Une cuisine, une grande salle à manger et de réunion, une salle d'activités et un ordinateur connecté à Internet forment les locaux de la vie commune. Des maîtres de maison organisent et animent la vie de la résidence (ils étaient deux durant la période de notre enquête). Des rencontres entre résidents sont organisées régulièrement pour favoriser la vie collective, notamment une réunion hebdomadaire où se réunissent tous les résidents avec les directeurs ou avec des représentants des associations qui gèrent la résidence d'accueil.

Les huit sujets avec qui nous avions monté notre enquête, sont âgés de 24 ans à 45 ans, et sont tous bénéficiaires de l'« allocation aux adultes handicapés » (AAH). Parmi le groupe, sept personnes ont la reconnaissance de la « qualité de travailleur handicapé » par la « commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées » (CDAPH).

	Âge	**Sexe**	**AAH**	**Travailleur handicapé**
Sujet 1	30 ans	F	Oui	Oui
Sujet 2	24 ans	H	Oui	Oui
Sujet 3	27 ans	H	Oui	Oui
Sujet 4	23 ans	H	Oui	Oui
Sujet 5	24 ans	H	Oui	Oui
Sujet 6	35 ans	H	Oui	Oui
Sujet 7	35 ans	F	Oui	Oui
Sujet 8	45 ans	H	Oui	Non

Figure 10 : Répartition des sujets du groupe observé selon leur âge, leur sexe, les bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) ceux qui ont la « reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé » (RQTH).

C. Approche systémique du handicap

Notre approche méthodologique se situe dans la tradition sociologique de Chicago et s'appuie sur une compréhension du handicap comme étant un processus qui produit de l'interaction entre deux types de facteurs : les facteurs personnels et les facteurs environnementaux, influençant la réalisation des habitudes de vies de la personne (Fougeyrollas, RIPPH, 2010).

Ainsi le handicap devient une variation du développement humain, c'est-à-dire « *une différence dans le niveau de réalisation des habitudes de vie de la personne ou de l'exercice de ses droits humains* » (Fougeyrollas, RIPPH, 2010).

Cette perspective systémique, qui est celle du Modèle de développement humain-Processus de production du handicap (MDH-PPH2) développée par le « Réseau International sur le Processus de Production du Handicap » (RIPPH), reconnaît toutefois l'existence de facteurs pouvant influencer le MDH-PPH : les facteurs personnels et les facteurs environnementaux sont en interaction permanente et peuvent favoriser ou entraver les activités courantes et les rôles de la personne et l'exercice de ses droit humains. *« Agir sur les obstacles de l'environnement assure l'inclusion et l'équité pour tous. En mettant en place de meilleures pratiques, on permet à toute personne de développer son potentiel »*[330], note Patrick Fougeyrollas en soulignant le rôle des facteurs environnementaux dans le processus du handicap.

D. Enquête ethnométhodolgique de quatre phases

C'est donc en se référant au modèle interactif systémique de production du handicap et en fixant l'attention sur sa production sociale, que nous avons construit notre modèle d'observation empirique dans un angle interactionniste.

Ainsi, afin de comprendre le rôle des facteurs environnementaux dans le processus du handicap, nous avons étudié la relation qu'entretient le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique avec les sujets et les objets existant dans les environnements sociétaux (Macro), communautaires (Meso) et personnels (Micro) dans lesquels il vit et interagit. De plus nous avons examiné comment la relation avec ces environnements et notamment les usages de l'informatique et du numérique (la technologie comme facteur environnemental physique) peuvent influer les aptitudes de la personne (facteurs personnels) et impacter ses habitudes de vie facilitant ou non sa socialisation et son adaptation professionnelle.

Dans le cadre général de notre étude empirique, nous avons cherché à comprendre le sens que les acteurs sociaux donnent aux situations qu'ils expérimentent et vivent, les processus par lesquels ils construisent des règles des situation d'interaction sociale, le savoir et le raisonnement de sens commun qu'ils partagent.

[330] LAROCHE P., « Patrick Fougeyrollas: voir la personne derrière le handicap », *site lapresse.ca*, [en ligne], disponible sur : <http://www.lapresse.ca/le-soleil/actualites/le-laureat/201006/19/01-4291725-patrick-fougeyrollas-voir-la-personne-derriere-le-handicap.php>, 20 juin 2010, consulté le 27 mars 2014.

Plus spécifiquement, nous avons étudié l'interaction quotidienne des membres du groupe observé, les rapports qu'ils ont avec les facteurs environnementaux sociétaux et physiques, et plus précisément leurs usages des *devices* et terminaux technologiques de l'information et de la communication. Au départ, neuf résidents ont accepté de participer à notre enquête. Le premier jour, un sujet s'est excusé et s'est retiré, et donc c'est avec les huit autres que nous avons poursuivis l'enquête qui a duré quatre mois.

Elle avait comme objectif d'explorer l'emploi de temps quotidien des sujets, leurs pratiques de communication, leurs usages de l'appareil informatique et du numérique. L'enquête a débuté le 19 septembre 2013 et s'est achevée le 20 janvier 2014. Elle se compose de quatre phases :

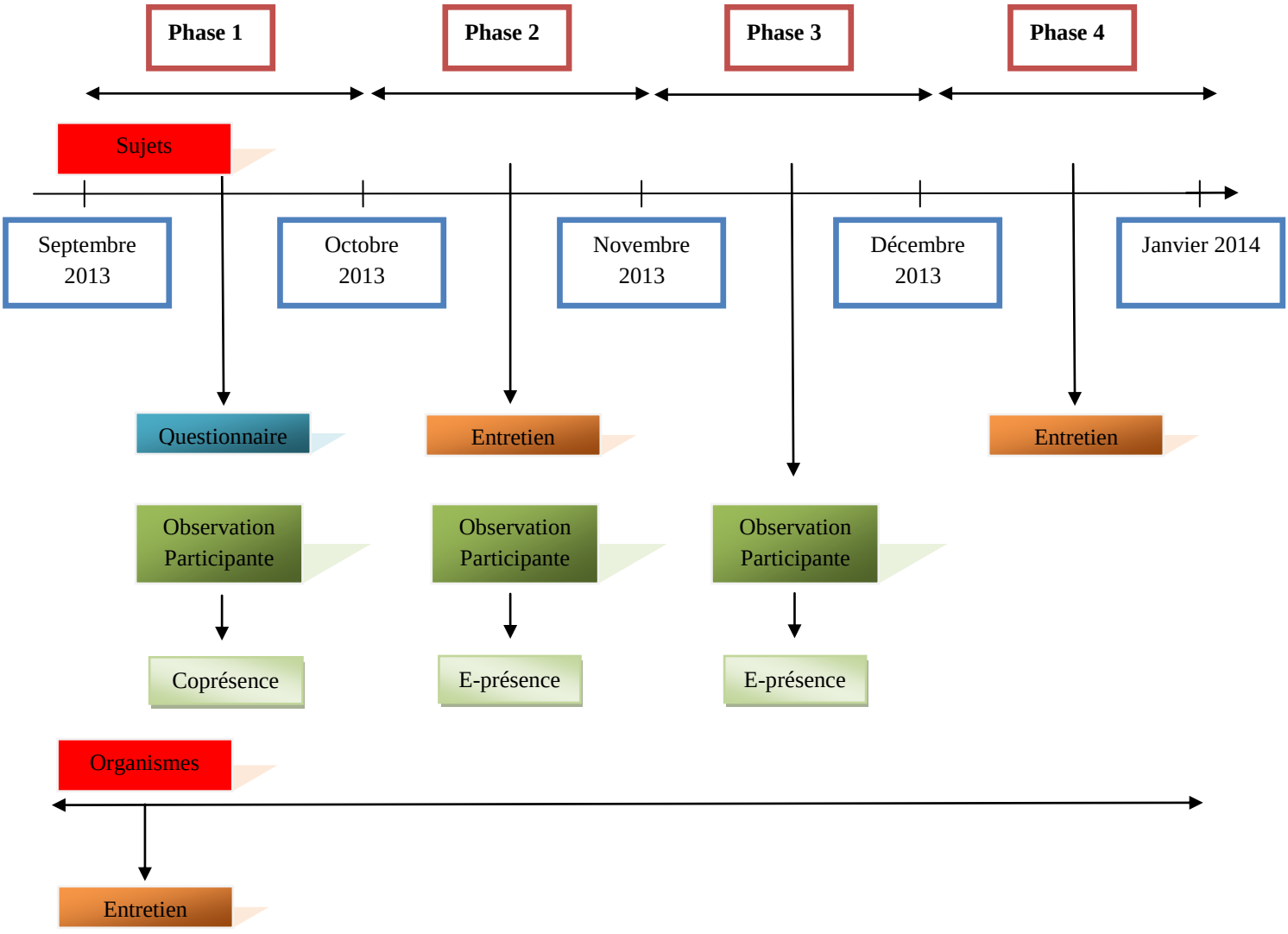


Figure 11 : Les phases de l'étude empirique dans le temps.

1. **La première phase** de l'observation consistait à étudier les activités quotidiennes des sujets observés, leur communication et leur relation avec les environnements dans lesquels ils s'insèrent. Elle a duré un mois, du 19 septembre 2013 au 19 octobre 2013. Durant cette étape, nous avons adressé aux sujets observés, un questionnaire formé de quatre grandes questions : deux questions ouvertes et deux autres fermées. Dans la première question, nous avons demandé à chacun de noter ses activités de jour, le temps qu'il y a consacré et les personnes avec qui il les a réalisées (*Question 1 : Qu'avez-vous fait aujourd'hui ? Décrivez vos activités, le temps que vous y avez consacré et avec quelle(s) personne(s) vous les avez réalisées ?).* Dans la seconde question, le sujet devrait préciser les environnements avec qui il a communiqué, envoyé et/ou reçu des messages et pour quelle raison (*Question 2 : Avec qui avez-vous été en communication aujourd'hui (collègue, ami, famille, etc.) ? Avez-vous reçu et/ou envoyé des messages et sous quelles formes (coup de téléphone, SMS, lettre, email, etc.) ?).* La troisième question consistait à spécifier les usages des appareils de communication par le sujet, le temps consacré à chaque dispositif et le nombre d'usage par jour (*Question 3 : Avec quel type d'appareil avez-vous réalisé vos activités ? Télévision ; Journal/Magazine ; Radio ; Smartphone ; Ordinateur ; Autre (préciser) ? Le temps passé et le nombre de fois ?*) Enfin la quatrième question demandait au sujet de préciser les sites qu'il a visités sur Internet, le temps passé et le nombre d'occurrence par jour (*Question 4 : Si vous-avez utilisé Internet ; vous avez consulté : Jeu vidéo ; Réseau social numérique ; Moteur de recherche, Site de loisirs, Autre (précisez)*).

   Nous nous sommes rendus à la résidence d'accueil quotidiennement les deux premières semaines (à l'exception des weekends), et quelques fois les deux dernières semaines pour récolter les questionnaires. Nous avons d'abord collecté les questionnaires sur papier, puis nous les avons introduits dans un document *Word* sur ordinateur avant d'en mener une analyse statistique de données textuelles à l'aide du logiciel *Sphinx*.

   De plus, nous avons effectué une observation participante des activités des quatre sujets usagers de *Facebook*, qui a duré entre 19 septembre et 19 octobre 2013. En

créant un profil sur *Facebook*, consacré pour cette étude, nous avons envoyé des demandes d'amitié aux sujets concernés qui nous ont acceptés, ce qui nous a permis d'observer leurs activités, leurs publications et leurs connexions à des réseaux divers.

2. **La seconde phase** de notre enquête, consistait à développer la compréhension des usages de l'outil informatique et du numérique par les sujets étudiés, et de situer les représentations sociales qu'ils partagent sur le handicap et la souffrance psychique, l'estime de soi, l'emploi, l'informatique et le numérique. Pour cela, nous avons effectué des entretiens semi-directifs avec les huit. Ces entretiens sont déroulés à la résidence d'accueil entre 21 octobre 2013 et 07 novembre 2013. Ils ont duré entre 30 minutes et 34 secondes, et 44 minutes et 06 secondes. Nous avons abordé avec les sujets des thèmes concernant leurs parcours éducationnel et professionnel, leur maladie psychique, le travail, l'ordinateur, l'Internet, la vie en résidence et la réalisation d'un projet collaboratif à partir des réalisations sur ordinateur que nous avions proposé d'effectuer.

   De plus nous avons interviewé dans la même période de temps, neuf organismes d'accompagnement des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques, dans les domaines sociaux, du logement, de la formation, de l'orientation vers l'emploi, l'accueil, d'écoute, de conseil, d'entraide et de travail. L'objectif de ces entretiens semi-directifs, qui ont duré entre 28 minutes et 83 secondes, et 48 minutes et 19 secondes, étaient de situer les représentations sociales de ces organismes auxquels les sujets observés sont liés et/ou en relation directe ou indirecte.

3. Dans **la troisième phase** de notre enquête, nous avons organisé des réunions avec les huit sujets pour discuter des activités à réaliser sur l'ordinateur et sur Internet. L'objectif de cette phase, qui a duré entre 19 novembre et 19 décembre 2013 était de mettre le sujet en relation avec des outils informatiques et numériques en lui indiquant une tâche à réaliser, afin d'observer la manière dont le sujet allait effectuer l'opération, le temps nécessaire et les difficultés auxquelles il se trouverait éventuellement confronté. Trois propositions étaient faites : La première concernait la rédaction d'un *curriculum vitae* ; la seconde se rapportait à la dernière expérience de recherche

d'emploi que le sujet a eu ; et la troisième visait la recherche d'une offre d'emploi sur Internet et la description de cette recherche.

Dans cette étape de l'enquête, nous étions intéressés à voir ce que chacun des sujets sait et peut faire en se servant d'un ordinateur et d'Internet. Pour leur expliquer l'intérêt de cette quatrième étape, nous leur avons proposé de rassembler la somme des productions informatiques qu'ils allaient créer pour monter un projet collectif sur le Web, comme par exemple un site web pour la résidence d'accueil. Ce projet nécessitait un débat entre les sujets d'une part, et de l'autre avec les associations qui gèrent la résidence d'accueil. En clôturant la recherche empirique, le projet inachevé est resté une idée à créer et à développer.

4. Dans **la quatrième phase**, nous avons interviewé de nouveau les huit sujets sur les productions qui leur étaient proposées. Nous avions réalisé avec eux des entretiens semi-directifs entre le 16 et le 20 janvier 2014. L'objectif était d'évaluer la troisième phase et d'approfondir les significations observées dans leur comportement et leurs représentations sociales.

Dans notre étude, nous nous sommes référés à plusieurs méthodes dont l'observation participante en coprésence et en présence numérique, le recueil de données via un questionnaire, des entretiens semi-directifs et une interprétation des productions informatiques et numériques.

II.3.2 METHODES D'OBSERVATION ET DE COLLECTION DE DONNEES

En se plaçant dans une approche interactionniste, la méthodologie que nous appliquons implique le contact, la relation immédiate avec les acteurs. L'entretien, l'étude de cas, l'usage de lettres, de journaux intimes, l'usage des documents publics, l'histoire de vie et l'observation participante sont des méthodes qui correspondent à la démarche interactionniste.

Dans *Studies in Ethnomethodology*, Garfinkel souligne qu'un modèle ou une structure se manifeste uniquement dans les détails de son actualisation pratique. Dans son œuvre, Garfinkel approfondit cette réflexion visant à approcher et à décrire les méthodes que les individus emploient pour appréhender l'organisation sociale des activités dans lesquelles ils

sont pris. La démarche éthnométhodologique vise à prendre en compte les procédés ordinaires qui permettent aux individus de découvrir la connaissance locale, les pratiques locales, les dialectes locaux et tous les autres éléments qui contribuent à l'identification de « ce qui est ». L'analyse doit donc s'attacher rigoureusement au moindre des détails d'une série d'activités réalisées dans le cadre d'un travail et aux circonstances que ces activités font émerger.

A. Observation participante en co-présence

L'observation participante est inscrite dans la méthodologie qualitative de la seconde école de Chicago. Cette méthodologie consiste essentiellement à définir les éléments d'importance et leurs interrelations dans une situation sociale donnée, non pas à partir d'un schème conceptuel établi formellement a priori, mais sur le terrain même au fur et à mesure que les données s'accumulent. Elle vise non pas à vérifier une théorie préétablie, mais à en construire une de façon inductive à partir des données empiriques.

L'observation à Chicago est allée jusqu'au bout de la transformation du statut attribué à l'observé ou au questionné, passant d'individus-sujets à informateurs puis à collaborateurs.

L'observation participante implique de la part du chercheur une immersion totale dans son terrain. Cette méthode permet de vivre la réalité des sujets observés et de pouvoir comprendre certains mécanismes difficilement décryptables.

La familiarité avec les acteurs donne la possibilité de tenir une parole sur eux. La première tâche pour nous a été de nous établir parmi eux pour mieux les comprendre sans pour autant être engagé dans leurs activités. C'est en restant en contact avec un groupe de personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques dans la résidence d'accueil et avec des établissements et structures d'accompagnement, que nous avons développé une compréhension particulière de notre public : une connaissance de l'intérieur. L'observation participante, considérée comme signature de la démarche interactionniste, conduit le chercheur à se plonger lui-même sur les scènes dont il souhaite rendre compte, et à devenir à la fois observateur et participant. *« Le chercheur devient lui-même une part active du processus social qu'il analyse. Simultanément ses méthodes d'observation lui procurent un supplément*

de regard renforcé par le fait qu'il est à la fois dehors et dedans et jouit ainsi d'une réserve personnelle, d'une distance propice »[331].

Howard Saul Becker (1958) a décrit comment l'observateur participant s'implique dans son observation : il *« recueille des données en participant à la vie quotidienne du groupe ou de l'organisation qu'il étudie. Il regarde les gens qu'il étudie pour voir quelles sont les situations qu'ils rencontrent habituellement et comment ils se comportent dans ces situations. Il entre en conversation avec certains ou tous les participants à ces situations et découvre leurs interprétations des événements qu'il a observés »*[332]

L'observateur participant non seulement observe, mais parle avec les participants, de manière plus spécifique. C'est ainsi que l'ethnographe parle d' « informateurs », plutôt que de « sujets ».

Notre préoccupation comme chercheur interactionniste était de prendre le point de vue des acteurs dans les structures que nous étudions, afin de comprendre le sens que l'action et l'interaction ont pour ceux qui en sont impliqués. Nous avons tenté de découvrir les règles qui régissent les relations et les interactions au sein des différentes structures étudiées et de discerner les modèles dans le comportement des membres de ce cadre. De cette manière, nous étions fondamentalement concernés par la compréhension de la routine plutôt que l'excitant ou l'exotique.

Ainsi c'est dans une démarche interactionniste que nous récusons l'individu comme étant irrémédiablement isolé. Pour nous, il n'y a pas d'individu mais des individus en groupements, pris dans plusieurs réseaux de relations, liés par le sentiment d'appartenance ou de rejet. Au sein de chaque groupe, les individus importent des expériences issues d'autres regroupements : famille, voisinage, habitat, travail, loisirs, sports etc. qui les poussent à avoir des formes de socialisation différentes.

[331] LE BRETON D., *L'interactionnisme symbolique*, Paris, Presses Universitaires de France, 2004, p. 173.
[332] MURPHY E., DINGWALL R., GREATBATCH D., PARKER S., WATSON P., « Qualitative research methods in health technology assessment: a review of the literature », *Health Technology Assessment*, vol. 2, n° 16, 1998, p. 99.

B. Observation participante en présence numérique

Pour pouvoir étudier les usages numériques des sujets observés, il nous fallait suivre leurs traces numériques, ce pourquoi notre emploi de la méthode d'observation numérique. Principalement sur *Facebook*, nous avons traqué les traces des sujets numériques produites volontairement et calculées par les dispositifs techniques.

Nous avons pris des captures d'écran des profils des sujets, comme nous avons copié puis collé des extraits de l'écriture numérique. De plus, nous avons construit un carnet de terrain sur lequel nous avons noté, décrit et compté tout ce qui s'affichait sur les « murs » des profils des sujets numériques. Nous étions très attentifs aux dates et heures affichées de la production de chaque trace numérique, pour le sens et l'intérêt qu'elles peuvent nous donner sur le sujet et ses activités.

L'objectif de cette observation était de suivre l'activité de chaque sujet numérique, de comprendre comment il gère sa visibilité numérique sur la plateforme sociale numérique, à quoi il s'intéresse et avec qui il interagit et crée de réseaux. L'observation numérique que nous avons menée a duré un mois. À la fin de cette inspection attentive, nous avons construit un journal de terrain qui compte vingt-neuf pages de notes.

C. Sociométrie

Les relations entre les unités sociales désignent des formes d'interactions diverses. Georg Simmel souligne en ce sens que les formes sociales sont engendrées par les interactions entre les individus. Par conséquent ce n'est pas la compréhension des actions, mais celle des interactions qui doit servir de méthode à l'interprétation du social.

Selon lui, l'objet fondamental de la sociologie doit être saisi à un niveau « intermédiaire », qui n'est ni celui, microsociologique de l'individu, ni celui, macrosociologique, de la société dans son ensemble, mais celui, qui le qualifie de « mésocociologique », c'est-à-dire des « formes sociales » qui résultent des interactions entre les individus.

Pour analyser les relations interpersonnelles des membres du public que nous étudions et leur communication au sein de leur communauté, nous avions recours à la sociométrie. Jacob Levy Moreno, le fondateur de la sociométrie, la définit comme *« la science de la mesure des*

relations inter-humaines »[333]. Il suggère de dresser des « cartes de géographie psychologique » qui mettent en évidence les courants relationnels d'une collectivité. Elles réalisent les configurations sociales et les réseaux d'interactions. Moreno écrit : *« Par géographie psychologique (…) nous entendons la représentation graphique des interrelations qui unissent les membres et les groupes d'une même collectivité »*[334].

Moreno a élaboré un instrument permettant de représenter facilement les résultats. C'est le « sociogramme » qui est à la fois une méthode de présentation et une méthode d'exploration des faits sociométriques. Il permet de se figurer la position qu'occupe chaque individu dans le groupe, et les relations de choix ou de rejet établies entre les individus.

Concrètement dans un sociogramme, les individus sont figurés par des points dans un plan, et les relations de choix ou de rejet par des flèches dirigées de celui qui choisit ou rejette vers celui qui est choisi ou rejeté.

Le « sociogramme » est à la fois une méthode de présentation et d'exploration des faits sociométriques. Dans ces différentes représentations, c'est la notion de réseau qui est constamment présente.

Afin de sonder les relations entre les individus, et observer l'interaction entre eux et leurs environnements divers, nous avons employé un questionnaire, l'instrument privilégié de la sociométrie. C'est par ce questionnaire que nous avons étudié l'emploi du temps quotidien de sujets et nous avons décrit leurs relations avec les autres.

Nous nous sommes intéressés à la sociométrie d'un angle d'étude des réseaux des sujets observés dans leur interaction avec les environnements variés dans lesquels ils vivent, et non pas pour l'étude des relations que les huit sujets entretiennent entre eux. Nous avons exploré la position des interactions entre les membres des groupes participant à notre enquête, les individus en dehors de ce groupe et les environnements variés. Autrement dit, nous avons étudié le réseau personnel de l'individu, ou ce que Moreno appelle l' « atome social »[335] .

[333] PARLEBAS P., *Sociométrie, réseaux et communication*, Paris, Presses Universitaires de France, 1992, p. 18.
[334] PARLEBAS P., *Sociométrie, réseaux et communication*, Paris, Presses Universitaires de France, 1992, p. 101.
[335] MERCKLE P., *Sociologie des réseaux sociaux*, Paris, La Découverte, 2011, p. 32.

D'après Moreno, l' « atome social » c'est « l'ensemble formé d'un individu, des individus qui sont en relation directe avec lui, et des relations que ces individus entretiennent les uns avec les autres » . Le sociogramme individuel permet de révéler le faisceau relationnel de chaque sujet et ses interactions avec les autres, de « l'atome social » de l'individu considéré.

John A. Barnes, premier utilisateur de la notion de « réseau social » dans son fameux article paru en 1954, explique la conception du « réseau personnel » avec les notions d'étoile et de zone. Pour lui *« l'étoile désigne l'ensemble des relations entre ego et ses contacts directs, et la zone désigne l'ensemble des relations entre ego et ses contacts (l'étoile), ainsi que l'ensemble des relations entre les contacts eux-mêmes, dont la construction suppose d'interroger les contacts d'ego »*[336]. Il convient ici de s'attacher à reconstituer les entourages des individus, autrement dit, leurs réseaux personnels.

Dans le jargon sociométrique, on appelle « critère de choix », la nature de l'activité pour laquelle chacun est invité à désigner ses partenaires préférentiels. La disparité des réponses au questionnaire sociométrique en fonction des critères est un fait qui impose la différenciation des dimensions. Il existe trois types de critères :

- Le critère lié à une technicité ;
- le critère socio-affectif ;
- le critère de leadership.

Dans le premier, la réponse du sujet correspondrait à une stratégie plus ou moins nuancée qui tient compte de son désir de réussite dans la tâche, et du plaisir à communiquer avec tel ou tel individu. Dans le second, le sociométricien cherche à mettre au jour les préférences socio-affectives profondes des personnes en interaction. On considère que chaque individu ressent à l'égard des personnes qu'il connait des sentiments de sympathie ou d'aversion, éprouvés sur un mode immédiat et non nécessairement réfléchis. Cette affectivité se manifeste en revanche sans difficulté de la part des répondants quand il s'agit de nommer les personnes qui en sont l'objet. Pour le troisième critère, la relation d'autorité est capitale dans le fonctionnement d'un groupe et représente un vecteur d'influence qui infléchira les comportements. Nous retenons

[336] MERCKLE P., *Sociologie des réseaux sociaux*, Paris, La Découverte, 2011, p. 32.

dans notre enquête les deux premiers critères, en pensant les dimensions stratégique et socio-affective de la communication des sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques.

D. Entretiens semi-directifs

L'entretien est une méthode de recueil d'informations qui consiste en des entretiens oraux, individuels ou de groupes, avec plusieurs acteurs sélectionnées selon des critères justifiés, afin d'obtenir des informations sur des faits ou des représentations. Le choix de la technique de l'entretien est déterminé en fonction du but et des objectifs cherchés et du modèle de recherche dans lequel elle s'inscrit. La stratégie de réalisation de l'entretien demande au chercheur d'adopter une posture « neutre », ce qui est difficile à réaliser compte tenu du caractère singulier de l'individu et de l'interaction. L'entretien semi-directif ou semi-dirigé auquel nous nous sommes référés dans notre enquête permet une préparation en amont (guide d'entretien) et autorise une grande liberté de parole. Le chercheur dispose d'un certain nombre de thèmes ou de questions de guides, relativement ouvertes, sur lesquels il souhaite que l'interviewé réponde. Le chercheur laisse venir l'interviewé afin que ce dernier puisse parler ouvertement, avec les mots qu'il souhaite et dans l'ordre qui lui convient. Dans ce type d'entretien, le chercheur essaie de recentrer la conversation sur les thèmes qui l'intéressent. L'entretien est structuré par le chercheur qui va recueillir auprès de son interlocuteur des informations en s'appuyant sur un guide thématique préalablement élaboré à l'issu de travaux de recherche exploratoire. *« L'entretien est structuré par le chercheur qui construit un guide d'entretien à partir d'éléments issus d'une enquête exploratoire; les questions sont ouvertes et les thèmes sont proposés »*[337].

La raison pour laquelle nous avons envisagé d'utiliser la technique de l'entretien semi-directif, concerne l'étude des représentations sociales partagées par les huit sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques et des établissements d'accompagnement et de soutien à ce public. Or le but de recueillir des données sur des thèmes dont principalement le handicap, la limitation fonctionnelle psychique, l'employabilité, le numérique, nous a orienté vers ce type d'entretien qui nous a permis de cibler nos publics par des questions préparées à l'avance.

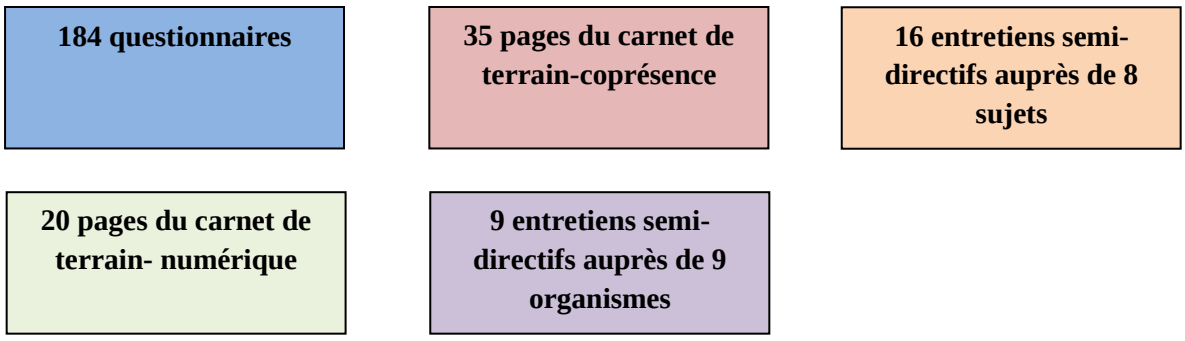
[337] IMBERT G., « L'entretien semi-directif : à la frontière de la santé publique et de l'anthropologie », *Recherche en soins infirmiers*, n° 102, septembre 2010, p. 26.

Nous nous sommes engagés à garantir et à respecter l'anonymat et la confidentialité des données recueillies auprès de huit sujets et des acteurs d'accompagnement.

II.3.3 RECUEIL DE DONNEES

Les données ci-dessous constituent la totalité des informations obtenues du terrain à travers des méthodes diverses. Nous les présentons comme suit :

1. Cent quatre-vingt-quatre questionnaires reçus dans le cadre de la première phase de 19 septembre 2013 à 19 octobre 2013 ;
2. trente-cinq pages constituant un carnet de terrain, décrivant l'observation participante que nous avons réalisé à la résidence d'accueil de 11 septembre 2013 à 20 janvier 2014 ;
3. seize entretiens semi-directifs avec les sujets du groupe observé : les huit premiers entre 21 octobre et 07 novembre 2013 ; les huit derniers entre le 16 et le 20 janviers 2014 ;
4. neuf entretiens semi-directifs avec des organismes d'accompagnement des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques dans la CODAH entre le 19 septembre et le 26 novembre 2013 ;
5. vingt pages constituant un carnet de terrain, décrivant l'observation participante sur *Facebook* de l'activité des quatre sujets usagers, du 19 septembre 2013 à 19 octobre 2013.



II.4 MODÈLE MÉTHODOLOGIQUE D'ANALYSE DE DONNÉES

Les données recueillies par questionnaire dans la première phase de l'étude empirique, étaient traitées à l'aide de *SPHINX*, tandis que celles récoltées des entretiens semi-directifs étaient analysées à l'aide d'*ALCESTE*.

A. Le logiciel *SPHINX*

SPHINX est un logiciel d'enquête et d'analyse de données. Il permet la réalisation d'une enquête-questionnaire, et s'articule autour de quatre stades :

- La conception du questionnaire ;
- la diffusion du questionnaire et la collecte des sonnées ;
- la gestion de données ;
- l'analyse des résultats.

Une fois que les données sont collectées, le logiciel analyse les résultats. Ainsi on distingue plusieurs niveaux de traitement :

a) Le dépouillement des résultats, qui permet de donner rapidement un aperçu de l'ensemble des résultats de l'enquête en produisant des tableaux ou graphiques de résultats et des listes de réponses.

b) La phase d'analyse, qui permet d'effectuer des tests et des calculs sur les résultats extraits du dépouillement.

Dans la phase d'analyse, il existe trois niveaux : les tris à plats, les analyses bi variées et les analyses multi variées. Dans notre recherche, nous nous sommes référés au premier. Les tris à plats consistent à étudier successivement chaque variable ; les variables fermées font l'objet de tris à plat présentés sous forme de tableaux ou graphiques, les questions ouvertes peuvent être étudiées grâce à des technique de recodage (analyse de contenu). Le traitement à plat des questions fermées consiste à présenter un tableau contenant l'effectif des réponses obtenues et la fréquence- le pourcentage- pour chaque modalité proposée. On obtient des pourcentages calculés sur les observations en prenant compte les non-réponses.

B. Le logiciel *ALCESTE*

Les interviews ont été enregistrées et intégralement retranscrits. Nous avons mené conjointement une analyse quantitative sur une quantification de données textuelles à l'aide du logiciel *ALCESTE*. Ce logiciel d'analyse automatique du discours a permis :

a) d'analyser de manière exhaustive et de façon uniforme tout le corpus ;

b) de cerner les mondes lexicaux de certains mots particulièrement intéressants pour notre étude (handicap, maladie, Internet, emploi, etc...) ;

c) de montrer que certains mots sont plus présents dans le discours de l'un ou l'autre des sujets observés ou des organismes d'accompagnements interviewés.

Dans son fonctionnement, *ALCESTE* constitue d'abord un dictionnaire des formes, puis il réduit ces mots pour constituer un dictionnaire des formes réduites. Ces formes sont classées en fonction de leur effectif dans le corpus. Après l'analyse du vocabulaire, il découpe le texte en segments homogènes contenant un nombre suffisant de mots, et procède à une classification de ces segments en repérant les oppositions les plus fortes. Cette méthode permet de prélever des classes de sens, constituées par les mots et les phrases les plus significatifs, les classes obtenues représentent les idées et les thèmes dominants du corpus. Un mot est analysé lorsqu'il est présent dans au moins quatre unités textuelles.

ALCESTE établit un classement statistique des subdivisions (proposition, phrase ou paragraphe) du corpus en fonction de la distribution des mots dans ces subdivisions. Deux analyses sont principalement effectuées :

1. Une Classification Hiérarchique Descendante (CHD) qui établit des « profils-types » de réponses. On peut parler également de tendances, ou de typologie. Dans le cas d'un corpus texte, on emploie les termes « classe », « mondes lexicaux » ou « zones d'insistances » du discours pour désigner une partie composite du corpus caractérisée par la présence significative de certaines formes. Autrement dit, chaque classe de la CHD, regroupe des formes présentant des environnements (des cooccurrents) similaires.

2. Une Analyse Factorielle des Correspondances (AFC), qui est une méthode qui permet d'étudier l'association entre deux variables qualitatives. Cette méthode est basée sur l'inertie. Son but consiste à représenter un maximum de l'inertie totale sur le premier axe factoriel, un maximum de l'inertie résiduelle sur le second axe, et ainsi de suite jusqu'à la dernière dimension.

C. Analyse de contenu

Pour étudier les représentations sociales que partagent les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques et les accompagnateurs concernant l'informatique, le numérique, le handicap et l'employabilité, nous avons appliqué la méthode de l'analyse de contenu aux entretiens retranscrits à l'aide du logiciel *ALCESTE*.

L'analyse de contenu, selon Laurence Bardin, est *« un ensemble de techniques d'analyse des communications visant, par des procédures systématiques et objectives de description du contenu des énoncés, à obtenir des indicateurs (quantitatifs ou non) permettant l'inférence de connaissances relatives aux conditions de production/réception (variables inférées) de ces énoncés »*[338].

Nous avons appliqué l'analyse thématique dans le but de repérer les unités sémantiques qui constituent l'univers discursif de l'énoncé. Dans ce sens, il s'agit de produire une reformulation du contenu de l'énoncé sous une forme condensée et formelle, et de repérer des idées significatives et leur catégorisation. L'analyse thématique a pour but de dégager les éléments sémantiques fondamentaux en les regroupant à l'intérieur des catégories.

Les thèmes sont indifférents aux jugements ou aux composants affectifs. C'est seulement après la codification et la catégorisation des unités de sens dans des thèmes, que nous déterminons la composante affective s'il y a lieu et évaluons sa direction et son intensité.

[338] NEGURA L., « L'analyse de contenu dans l'étude des représentations sociales », *Sociologies*, n° 1, 2006, disponible sur : <http://sociologies.revues.org/993>, consulté le 22 février 2013.

II.5 RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

Dans ce chapitre nous présentons les résultats des données que nous avons regroupés et traités, selon cinq grands thèmes : l'emploi du temps quotidien et les pratiques de communication des sujets ; les usages de l'informatique et du numérique par les sujets ; les représentations sociales des sujets ; les représentations sociales des organismes d'accompagnement et finalement les réalisations informatiques des sujets.

II.5.1 EMPLOI DE TEMPS QUOTIDIEN ET PRATIQUES DE COMMUNICATION DES SUJETS

Dans le cadre de la première phase de notre enquête, nous avons étudié les activités de jour menées par les sujets et leur communication via un questionnaire pendant un mois : du 19 septembre jusqu'au 19 octobre 2013[339].

En appliquant une analyse des tris à plat à l'aide du logiciel *Sphinx*, nous avons pu classifier les activités du jour du groupe observé et de la communication de ses membres[340]. Les résultats nous montrent en premier lieu des activités de jour qui s'enfoncent dans les occupations quotidiennes (ex : faire des courses, prendre une douche). Sans être prise par une occupation professionnelle, la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique consacre plus de temps à des actions issues de ses interactions directes et quotidiennes dans la résidence où elle vit. Prêter attention au corps et à ses besoins prend dans ce cas-là une partie importante des activités de jour. L'environnement personnel (Micro) constitue le cercle relationnel dominant où le sujet interagit directement.

En second lieu, les quatre sujets qui se connectent à Internet, se servent de *Facebook* qui semble constituer pour certains une « activité » quotidienne. Cela s'explique par l'appropriation de l'outil informatique qui permet l'accès à cette plateforme social à la recherche de quelque chose non existant dans le monde réel, et qu'ils trouvent dans l'environnement numérique. Les usages quotidiens de *Facebook* peuvent constituer dans ce cas, un moyen d'évasion de la personne handicapée par sa maladie et par son isolement social, du lieu qu'elle occupe toute la journée vers un espace virtuel plus assuré. *« Le lien social*

[339] Voir annexe 1.
[340] Voir annexe 2.

virtuel peut même servir de tampon contre le stress et la douleur »[341], écrit Hubert Guillaud en citant une étude en 2009[342], dont les résultats montrent que les effets bénéfiques de l'aide sociale viennent uniquement des interactions sociales de soutien, et suggèrent que des simples rappels des êtres chers peuvent être suffisants pour engendrer des sentiments de soutien.

A. Activité du jour et communication en présence réelle

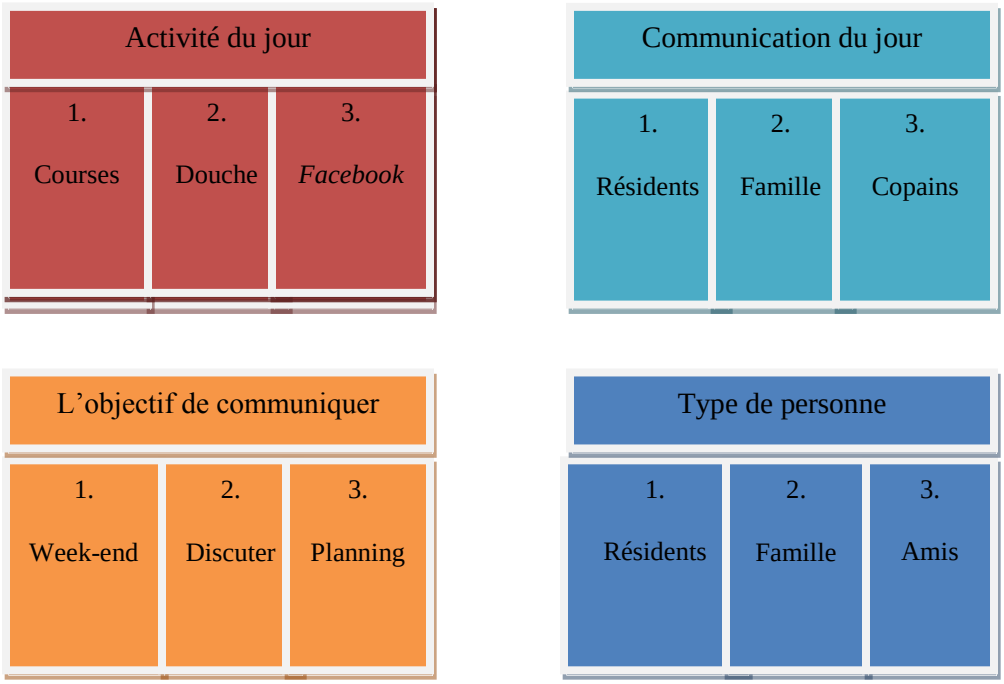


Figure 12 : Emploi de temps et communication- analyses à plats et croisées à l'aide de *Sphinx*

Echanger entre résidents est ce que le groupe observé fait le plus dans ses interactions en coprésence. Comprenant l'interaction d'un point de vue « Meadien » comme un échange de significations sur la base d'une possibilité d'identification à l'autre (Mead, 1963), nous constatons que la communication qui se tient entre les sujets et les habitants de la résidence, enferme le sujet dans un cercle relationnel restreint auquel il s'identifie. Cette communication quotidienne qui occupe la plupart du temps du sujet, se déroule dans un milieu constant et invariable qui est la résidence d'accueil et souvent avec les mêmes personnes, ses habitants.

[341] GUILLAUD H., « Réseaux sociaux : notre passivité en question », *site Internetact.net*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2013/09/25/reseaux-sociaux-notre-passivite-en-question/>, 25 septembre 2013, consulté le 21 janvier 2014.

[342] MASTER SL, EISENBERGER NI, TAYLOR SE, NALIBOFF BD, SHIRINYAN D, LIEBERMAN MD., « A picture's worth: partner photographs reduce experimentally induced pain », *Psychological Science*, vol. 20, n° 11. November 2009, p. 1316-1318.

Elle ne permet pas au sujet de multiplier ses rôles et d'intérioriser de nouveaux comportements susceptibles d'orienter ses rapports avec les autres. Le sujet qui produit et/ou reçoit l'information dans ses relations avec les autres à l'intérieur de la résidence, acquiert des règles de communication qui sont propres au groupe auquel il appartient. La signification qu'il donne à son monde traduit son interprétation et engage son comportement. Souffrant d'un dysfonctionnement de la personnalité, le sujet préserve des perturbations dans son comportement.

Sous la forme d'un autrui généralisé, l'expérience sociale marque le sujet en interaction directe avec ses homologues et oriente ses conduites. Les autres sont pour le sujet des versions possible de soi. Une multitude de soi est susceptible de s'actualiser selon les moments. Mais en passant la plupart de son temps à l'intérieur de la résidence, le sujet se trouve privé de la possibilité d'intérioriser de nouveaux rôles dans ses relations et d'acquérir de nouveaux comportements. Il perd la possibilité de personnifier cet autrui généralisé qui est la condition du lien social. Mead distingue au sein du soi une relation dialectique entre un « Moi » et un « Je ». Le « Moi » est l'ensemble des rôles intériorisés, des attitudes organisées, qui analyse chaque situation et définit une ligne de conduite appropriée. Tandis que le « Je » incarne la singularité de l'individu et sa part personnelle lors de l'interaction.

Les valeurs relatives du « Je » et du « Moi » ne sont jamais figées, elles ne cessent de se modifier et remanier selon les interactions. Et comme le « Je » s'actualise en comportement, le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique n'arrive pas à adopter une attitude corporelle d'extériorité pour mieux se comprendre et se définir.

Dans son échange de signaux avec les autres, le sujet s'identifie à ses homologues dans la résidence d'accueil et modèle ses propres actes significatifs en fonctions de ce qu'il pense être les principes de codages des autres. Dans ce contexte, le sujet n'a pas besoin de communiquer à propos de sa communication, c'est à dire donner des commentaires pour guider l'interprétation de ses messages. Métacommuniquer (Bateson, 1977) a pour fonction d'amener les interactants à une définition commune du sens de l'échange, de la relation et du contexte. Ainsi le sujet se trouve accablé par des difficultés de communication, dès lors qu'il quitte le monde de la résidence et met ses pieds dans d'autres milieux sociaux. Selon Bateson, l'évolution de la communication est atteinte lorsque le sujet cesse progressivement de

répondre de façon « automatique » aux signes indicatifs d'humeur de l'autre et qu'il devient capable de reconnaître le signe pour un signal. *« C'est-à-dire de reconnaître que les signaux, tant les siens que ceux des autres, ne sont précisément que des signaux auxquels on peut se fier ou pas, qu'on peut falsifier, dénier, amplifier, corriger, etc »*[343].

La communication entre les sujets et le monde extérieur ne se contente pas de transmettre une information, mais elle induit en même temps un comportement qui influence les autres. Ces derniers en retour, ne peuvent pas ne pas réagir. La communication interne en coprésence, caractérisée par le dysfonctionnement de personnalité du sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique, met les sujets dans un système circulaire de production de l'information, de sa transmission, de sa réception et de son *feed-back*. La rétroaction négative (Watzlawick, 1972) qui caractérise la réponse des sujets à l'interaction, joue un rôle dans le maintien de la relation stable à l'intérieur de la résidence et entre ses composantes. Les sujets sont liés majoritairement, dans leur fleur relationnelle, aux habitants de la résidence d'accueil et aux maîtres de maisons (à l'intérieur) comme à leurs familles (à l'extérieur). La rétroaction dans ce cas est l'information sur l'effet d'une interaction ou d'une séquence d'interactions sur les sujets engagées dans cette interaction ou sur le groupe en tant que groupe. Elle est généralement un phénomène non conscient dans tout comportement humain. Elle caractérise « *l'homéostasie (ou état stable) et (…) joue donc un rôle important dans la réalisation et le maintien de relation stables »*[344].

Par ailleurs, la communication quotidienne que les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques mènent entre eux et les habitants de la résidence d'accueil en premier degré, et avec leurs familles en second, renvoie à un mode de communication analogique. Ce type de communication est celui du mode de comportement non verbal selon Bateson, car *« l'ampleur du geste, la profondeur de la voix, la longueur de la pause ou la tension du muscle correspondent (directement ou inversement) aux grandeurs de relations qui font l'objet du discours »*[345]. Pour enlever l'ambigüité à ce mode de communication, il faut parler de la relation, c'est à dire passer de l'analogique au digital, il faut métacommuniquer.

[343] BATESON Gregory, *Vers une écologie de l'esprit*, Paris, Éditions du Seuil, 1977, p. 210.
[344] WATZLAWICK P., BEAVIN J.H, JACKSON D.D, *Une logique de la communication*, Paris, Éditions du Seuil, 1972, p. 25.
[345] WINKIN Y., *Anthropologie de la communication*, Paris, Seuil, 2001, p. 62.

Nous constatons que le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique se trouvant en relation tous les jours avec ses homologues à la résidence accueil, communique analogiquement et se trouve dans une mode de rétroaction négative qui maintient la relation stable à l'intérieur du cercle relationnel du sujet. Cette communication ne l'incite pas à métacommuniquer pour pouvoir dépasser « l'apprentissage zéro » (Bateson, 1977), c'est-à-dire la simple réception d'une information provenant d'un événement extérieur, ou *« une désignation de la base immédiate »* des *« actes (simples et complexes), qui ne sont pas susceptibles d'être corrigés par le processus d''essai-et-erreur' »*[346].

B. Choix de dispositifs de l'information et de la communication

En outre, les résultats nous montrent les appareils avec lesquels les sujets reçoivent et/ou échangent de l'information, et les sites web qu'ils consultent le plus.

[346] BATESON G., *Vers une écologie de l'esprit*, Paris, Éditions du Seuil, 1977, p. 260.

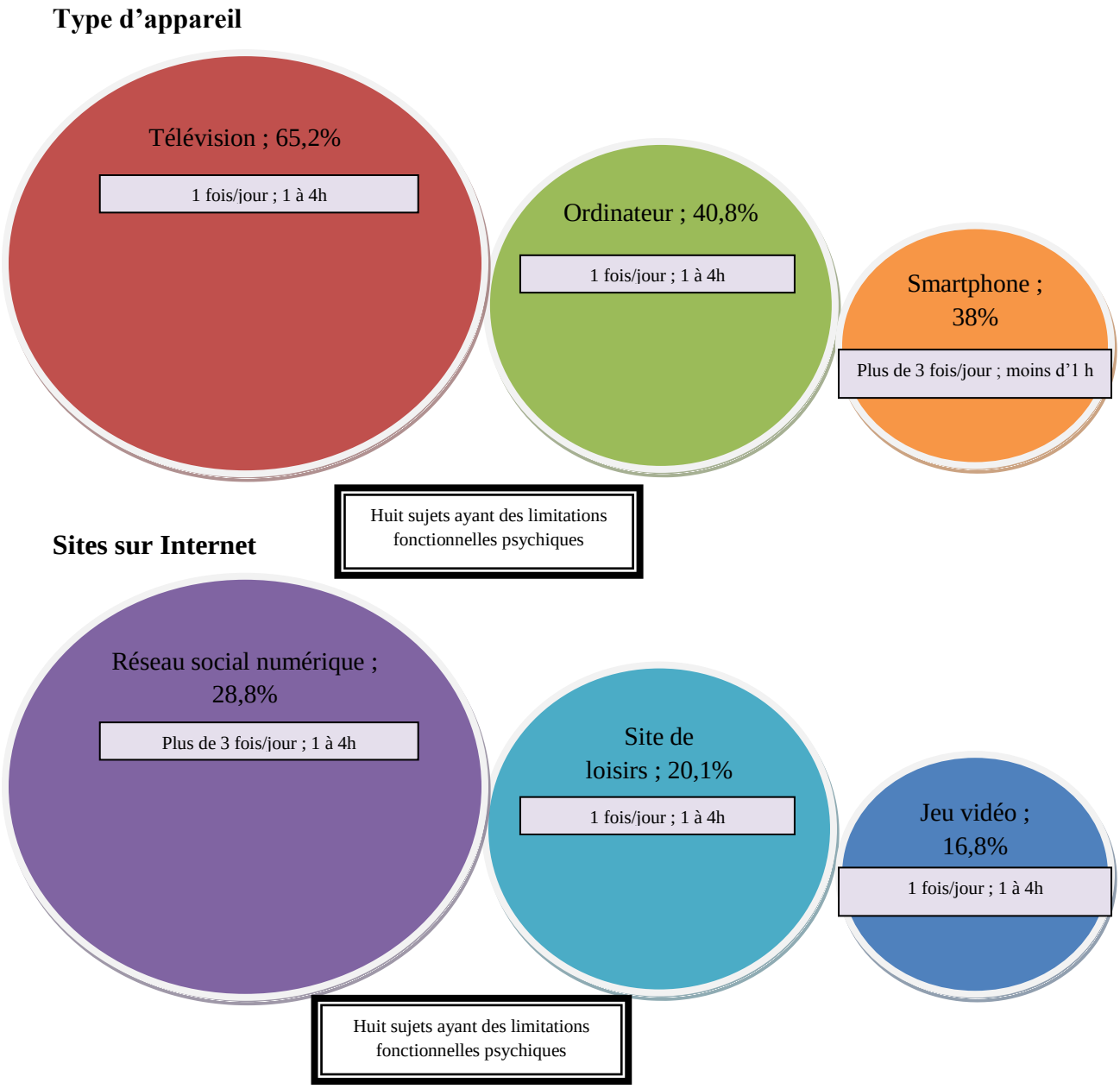


Figure 13 : Relation avec l'informatique et le numérique- analyses à plats et croisées à l'aide de *Sphinx*.

Dans sa relation avec les dispositifs technologiques, le groupe observé semble plus attaché à l'audiovisuel que représente la télévision qu'à l'Internet. Nous prenons en compte que la résidence d'accueil ne possède pas un espace informatique bien équipé. À part le « bureau » où se trouve un seul ordinateur connecté à Internet, les sujets doivent s'abonner à Internet pour le recevoir chacun dans leur appartement et utiliser des terminaux personnels pour pouvoir y

accéder. Le « bureau » de la résidence, qui est souvent fermé à clef, est maintenu par les maîtres de maison.

Nous lisons dans notre journal de terrain[347] un paragraphe noté le jeudi 19 septembre 2013 à 16h sur la visite de la salle informatique et sa description :

> Le chercheur est allé voir avec la maîtresse de maison la salle informatique dans la résidence, qui est appelée « le bureau ». Sa porte est fermée à clef. On entre dans une petite chambre pour accéder à la salle. La petite chambre comprend des toilettes utilisées par les maîtres de maison, une petite cuisine avec deux plaques chauffantes et une table. La salle informatique se compose d'un bureau avec un ordinateur connecté à Internet via un câble, une imprimante et un scanner, un grand meuble en bois qui constitue la caisse de la résidence et en plus une table ronde et quelques chaises. La clef de la salle reste avec les maîtres de maison. La maîtresse de maison a dit que les résidents viennent très rarement dans cette salle. Ce sont plutôt les maîtres de maison qui la fréquentent, pour consulter les mails le matin et le soir, pour retirer de la monnaie de la caisse, et parfois pour résoudre des problèmes entre des résidents. Elle a expliqué que les résidents qui veulent accéder à la salle informatique doivent parler aux maîtres de maison pour que ces derniers les y accompagnent. Elle a ajouté que le maître ou la maîtresse de maison entre avec le résident à la salle, pour s'assurer qu'il ne va pas toucher à la caisse et « *être vigilants aux sites auxquels il peut aller* ».

De plus la connexion via wifi n'atteint pas la salle commune, où se rassemblent les résidents. Elle est limitée à un espace restreint qui va du « bureau » à la salle d'activité qui se trouve juste à côté. Nous lisons dans le carnet de terrain une note sur la connexion via wifi laissée le vendredi 20 septembre 2013 à 17h :

> Le maître de maison a répondu à quelques questions du chercheur. Il a dit que la connexion à Internet au bureau se fait via un modem. Il a ajouté que la connexion via wifi existe aussi. Elle est captée dans la salle d'activités mais pas dans la salle commune. Il a expliqué que dans chaque studio il existe une ligne téléphonique fixe et que chaque résident peut demander sa propre connexion à Internet, et que c'est chacun qui se charge de l'installation et des frais. Il a ajouté que quatre résidents sont équipés d'Internet. De plus il y a un cinquième qui est en

[347] Voir annexe 7.

> train de faire les démarches pour l'avoir, et cela va lui prendre de temps. Il devrait avoir d'internet avant la fin de l'an.

Dans ces circonstances de faible équipement informatique, l'infrastructure semble constituer un premier obstacle pour l'usage des terminaux numériques et la connexion à Internet. Internet semble être un choix personnel du sujet avec un coût à considérer et des démarches à faire auprès de tutelle ou curatelle. Ainsi ce sont ceux et celles qui ont le plus de connaissances dans l'informatique et le plus de facilités financières qui deviennent facilement des usagers du numériques, tandis que les autres se trouvent accablés par des embarras infrastructurels, financiers et par la difficulté d'acquérir les langages « machiniques » pour pouvoir s'en servir.

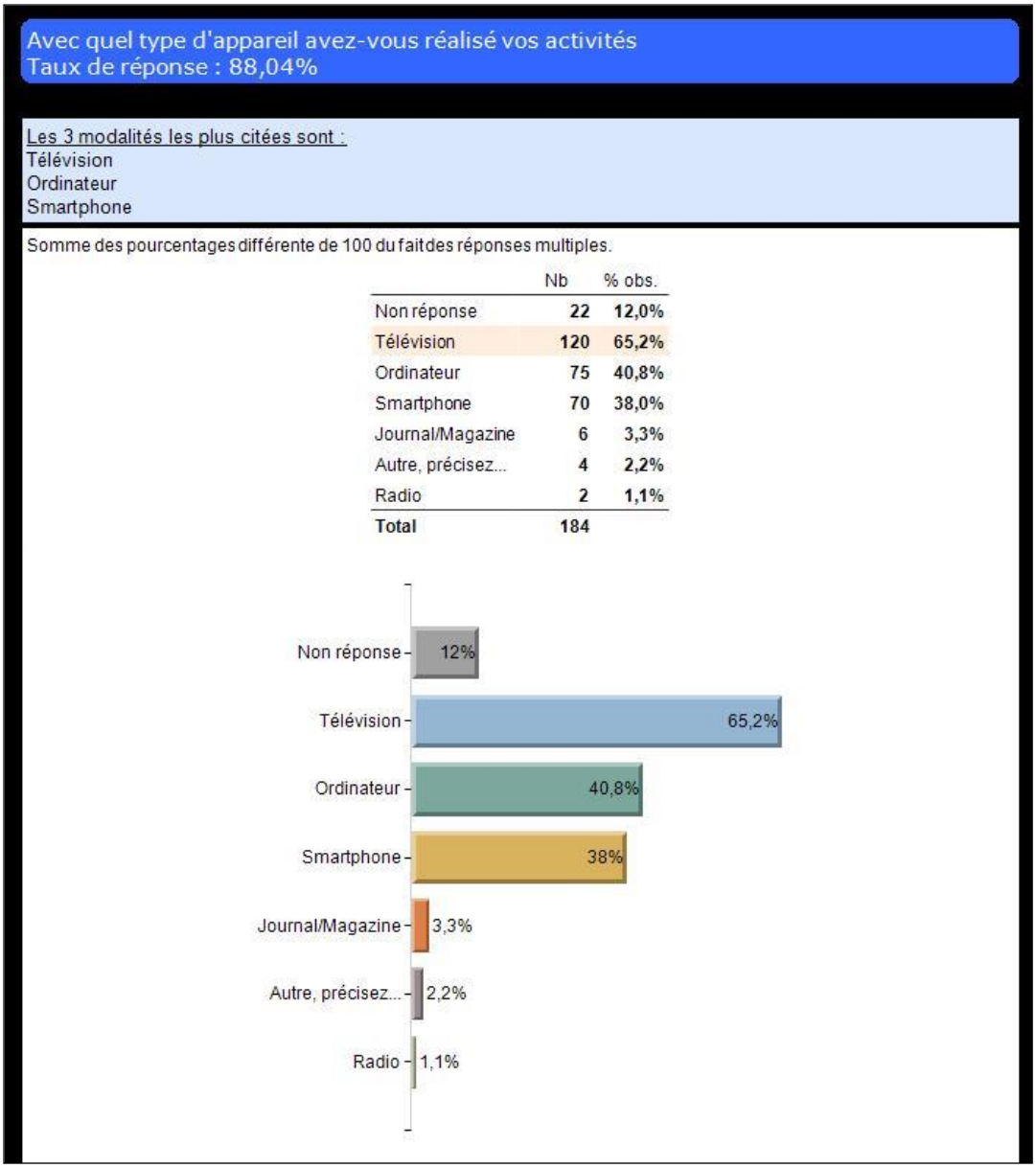
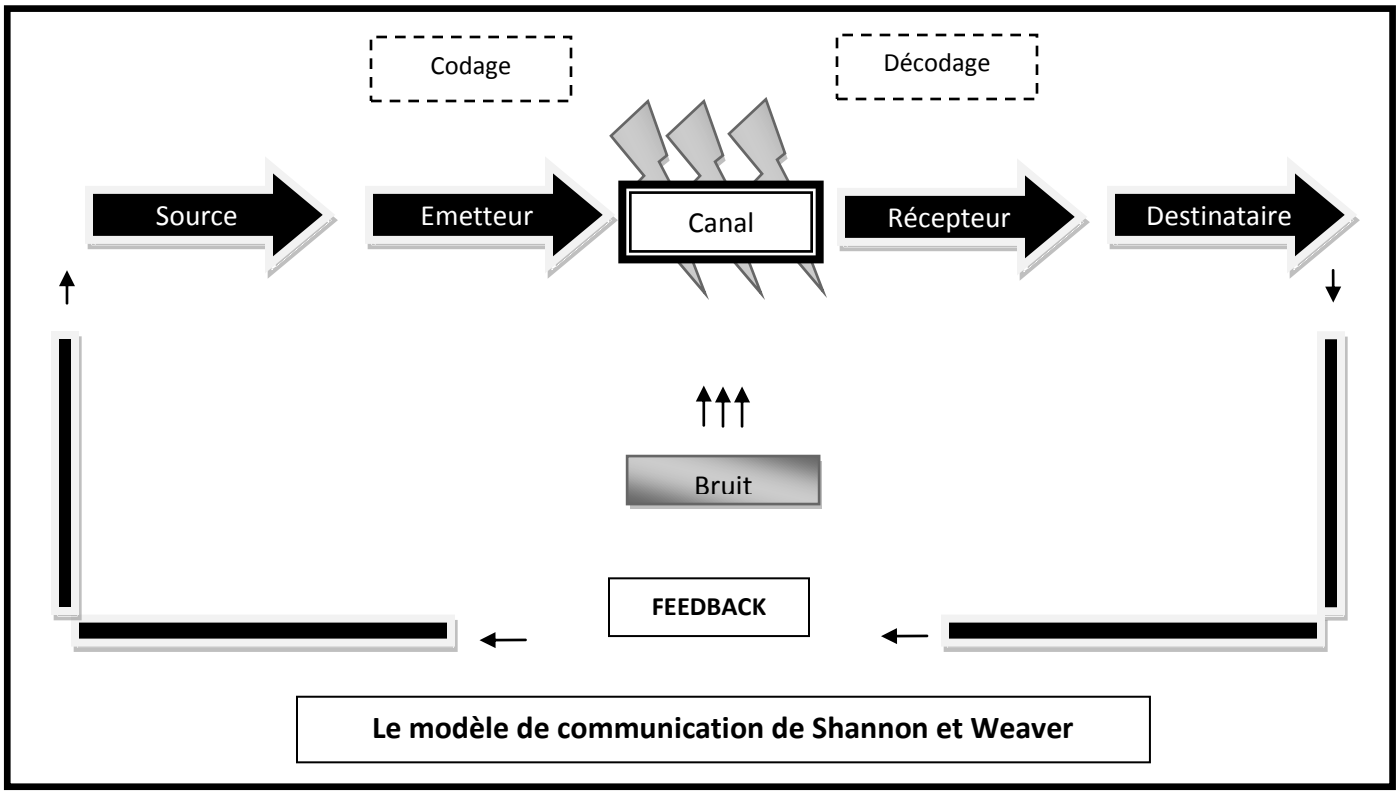


Figure 14 : Les dispositifs techniques utilisés par les sujets dans l'interaction quotidienne- à l'aide de *Sphinx*.

Dans ce contexte, la télévision demeure la machine la plus consultée. Existant sous forme d'un grand écran dans la salle de réunion, la télévision occupe une partie considérable de l'emploi du temps quotidien des sujets. Ce mode de communication renvoie au modèle télégraphique proposé par Claude Shannon et Warren Weaver en 1949.

Selon ce modèle, la communication se présente sous la forme d'un schéma linéaire. Le sujet est un récepteur passif des messages véhiculés par la télévision et envoyé par diverses sources

d'information. Dans ce schéma, sont absentes la rétro-information et la circularité des processus. Dans son inaction, le sujet ne produit pas un *feedback* et par conséquent son rôle se limite à la réception des messages.



Le modèle de communication de Shannon et Weaver

Le second appareil avec lequel les sujets sont en relation quotidienne est l'ordinateur. Certains d'entre eux tiennent une relation spéciale avec l'ordinateur qui représente pour eux un objet de réalisation d'activités de jour mais du travail aussi.

> Sujet 3 : L'ordinateur c'est un outil de travail formidable quoi, enfin on ne peut pas travailler sans ordinateur. L'ordinateur c'est vraiment quelque chose qui me plaît, euh, n'importe quoi basé sur un ordinateur ça m'intéresse toujours même si je ne connais pas j'apprends vite, ça me motive, je ne sais pas, je suis né avec les premiers ordinateurs. Donc voilà c'est un peu ma passion quoi.

Dans les pratiques exercées sur ordinateur, nous observons deux types : la première concerne la pratique informatique ou *computing*, comme l'usage des logiciels *Microsoft Office* et des

jeux existant dans le *software*, tandis que la seconde concerne la connexion aux services du Web et les pratiques culturelles inscrites dans le numérique ou le *digital*.

Dans le premier type de pratiques, le sujet usager de l'ordinateur entre en relation d'échange dialogique (Schmidt, 1996) avec la machine. La trace informatique produite à l'issu de cet usage est « *une suite d'action et de réaction entre un humain et une machine* » (Lund, Mille, 2007). D'un point de vue informatique, cette trace est une séquence d'éléments laissés dans l'environnement informatique par l'environnement lui-même ou par l'utilisateur de l'environnement. Ces éléments sont associés à des objets informatiques localisés dans le temps et l'espace.

Que ce soit l'usage des logiciels pour écrire, écouter de la musique, regarder des vidéos ou jouer aux jeux, les activités de l'usager produisent volontairement ou non des traces informatiques. Le sujet usager de l'outil informatique n'est pas fort conscient de l'existence de ses traces.

Pour lui, l'ordinateur non connecté à Internet est un espace de stockage de données, un clavier avec une page blanche à l'écran, un système de sauvegarde et d'archivage de fichiers écrits et multimédias.

En écrivant face à son ordinateur, le sujet usager marque ses réseaux pour se les approprier. *« La propriété se marque, comme le pas laisse sa trace »* (Serres, 2008)[348]. Les documents *Word*, les fichiers mp3, les photos, les jeux et les vidéos sur l'ordinateur personnel de l'usager n'appartiennent qu'à lui.

Il est le propriétaire autant que l'outil informatique est déconnecté à Internet. Pour lui l'ordinateur et Internet sont deux choses différentes :

> Sujet 2 : L'ordinateur et Internet sont deux choses différentes. Parce que je trouve ça deux choses différentes. L'ordinateur je m'en sers juste pour faire des jeux, et l'Internet je m'en sers c'est pour chercher des trucs à acheter, pour regarder des trucs sur Internet, des trucs comme ça, oui, pour chercher de l'information.

> Sujet 6 : J'utilise l'ordinateur une fois par jour. Je joue aux jeux vidéo sur ma console. Ben j'écris mes livres avec euh, avec l'ordinateur. Bah j'ai un jeu d'échec sur mon ordinateur, des

[348] SERRES M., *Le Mal propre : Polluer pour s'approprier ?*, Paris, Éditions le Pommier, 2008, p. 7.

> fois je joue, contre l'ordinateur oui, il est fort oui. Je l'ai battu au niveau dix oui. Mais bon je ne sais pas si c'était un coup de chance.

L'ordinateur comme technologie de l'information et média informatisé donne la particularité de s'organiser autour du rapport d'écriture-lecture (Souchier, Jeanneret, 2005). *« La pratique des médias informatisés a ceci de particulier en effet qu'elle s'effectue à partir de l'écriture et de la lecture »*[349].

Les traces informatiques laissées sur l'ordinateur forment une partie de la mémoire externalisée du sujet. La technologie a externalisé la mémoire et les facultés cognitives de l'être humain (Serres, 2006). *« C'est l'objet lui-même qui va tenir et contrôler la démonstration. Peu à peu, il y a une externalisation du cognitif. Ce n'est plus 'je', c'est 'il', c'est 'ça', c'est l'objet »*[350].

Enfin, le dispositif technique déconnecté constitue un espace sûr pour le sujet qui craint de rendre ses activités publiques et de partager ses informations dans des plateformes de partage en ligne. Cette peur du passage de la trace informatique à la trace numérique trouve sa justification dans le fardeau que le statut de « handicapé » impose à l'usager. Sa vie privée devient une information secrète à cacher et à éloigner du public.

> Sujet 6 : Je n'ai pas envie que tout le monde sache où j'en suis dans ma vie euh, donc c'est euh, la garder un peu secrète quoi. Moi ça ne me dérange pas que les autres produisent publiquement les leurs, ce qu'ils ont fait, mais mon travail à moi je préfère qu'il reste un peu, un peu ce qui est à moi quoi.

D'ailleurs, l'usage du numérique pour communiquer à distance, comme la communication par e-mail ou sur des messageries comme celle de *Facebook*, nous fait voir que le sujet est capable de métacommuniquer, en agissant et en laissant des commentaires qui guident l'interprétation des messages ou en demandant des indications qui permettent de définir et comprendre la relation. C'est le cas pour le sujet 6 qui nous a contacté par mail pour fixer des rendez-vous et pour rendre des réalisations que nous avons proposées sur l'ordinateur.

---

[349] SOUCHIER E., JEANNERET Y., « L'énonciation éditoriale dans les écrits d'écran », *Communication et langages*, 2005, n° 145, p. 5.

[350] SERRES M., « Les nouvelles technologies, que nous apportent-elles ? », *site interstices.info*, [en ligne], 2006, disponible sur : < http://interstices.info/jcms/c_15918/les-nouvelles-technologies-que-nous-apportent-elles >, consulté en 2010.

Et c'est aussi le cas pour les sujets 1 et 5 qui nous ont contacté par message écrit sur *Facebook* pour préciser des rendez-vous et échanger sur des thèmes de discussion:

> Sujet 6 par mail : Bonjour Hady,
> bonne année; le jeudi 16 janvier me convient.
> Merci de me préciser l'heure.
> Bonsoir.

> Sujet 5 par message sur *Facebook* : Je n'ai pas retrouvé l'armure pour jeux vidéos qui simulent les impacts mais j'ai retrouvé l'innovation militaire qui l'a précédée (la plupart des innovations technologiques viennent de l'armée mais je pense que je ne vous apprend rien) http://www.engadget.com/2009/11/25/dragon-skin-body-armor-gains-piezoelectric-sensors-keeps-bullet/.

> Sujet 1 par message sur Facebook : bonne année 2014 je vous propose jeudi en fin de matinée ? C'est parfait merci à jeudi.

C. Conclusion

En ce qui concerne la relation quotidienne du sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique avec les dispositifs techniques, nous constatons que la télévision constitue le média principal auquel le sujet est attaché. Dans cette activité majeure, le sujet se trouve dans une position réceptive passive des messages, pourvu de la possibilité d'échanger et de communiquer dans un schéma circulaire. Et conséquemment ce modèle ne l'aide pas à surmonter ses problèmes de communication, mais par contre conserve le déficit relationnel dont il souffre. De plus, le sujet se sert de l'informatique comme outil d'archivage et comme moyen d'accès à Internet. Dans la première pratique, le sujet possède un niveau de connaissance basique et l'exerce dans une pratique classique de l'usage de l'informatique et surtout de l'ordinateur. Dans la seconde application, le sujet développe sa pratique vers un usage varié du numérique. En se servant de l'outil informatique connecté à Internet pour communiquer par mail, par *chat* ou par message sur *Facebook*, nous observons que le sujet applique une métacommunication, qui a pour fonction, selon Bateson, d'arriver à une définition commune du sens de l'échange, de la relation et du contexte.

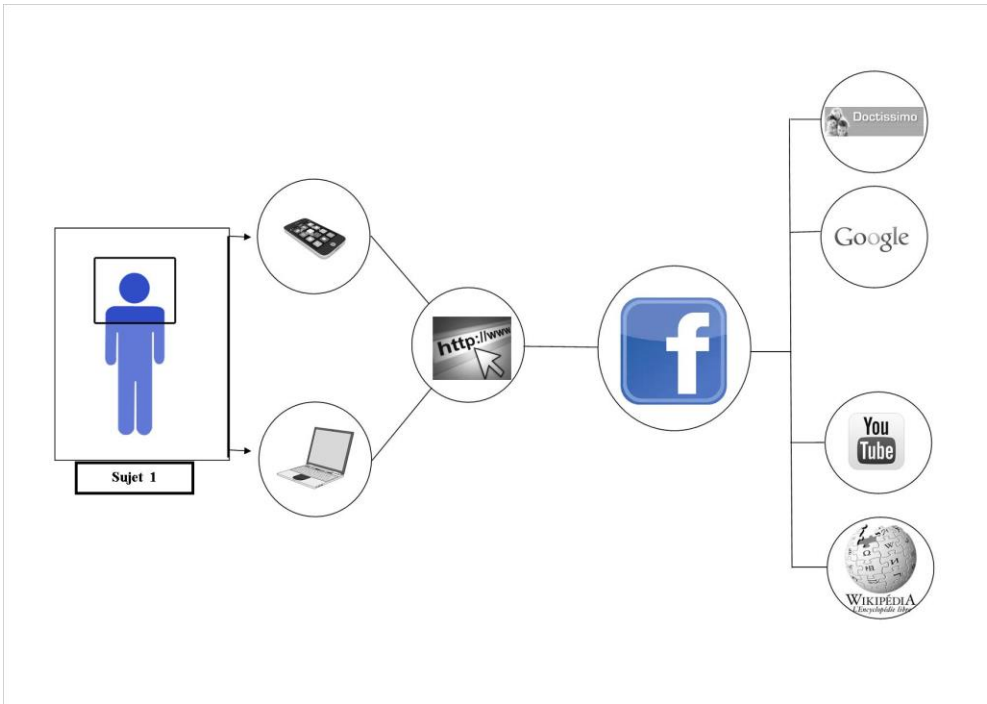
II.5.2 USAGES DE L'INFORMATIQUE ET DU NUMERIQUE PAR LES SUJETS

Dans le cadre de la première et la deuxième phase de notre enquête, nous avions étudié les usages de l'outil informatique et du numérique par les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques par le biais d'un questionnaire et d'entretiens semi-directifs. Les données recueillies dans le premier étaient traitées à l'aide du logiciel *Sphinx* par une analyse des tris à plat, tandis que celles recueillies par les entretiens semi-directifs étaient analysées à l'aide du logiciel *ALCESTE* et ont subi une analyse détaillée du vocabulaire.

A. Quatre types

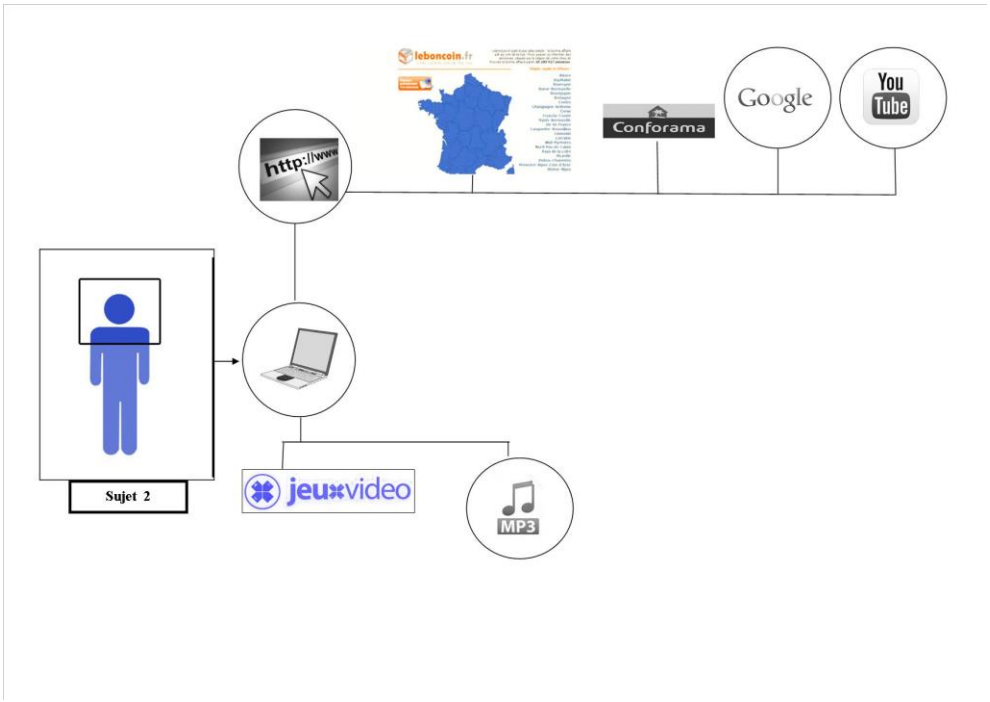
Ces résultats montrent quatre type d'individus en relation avec l'informatique et le numérique.

1) Usager de réseau social numérique ;



Sujet 1 : *C'est tout ce que j'en fais, c'est Facebook et puis, euh, mes recherches vite fait sur les sites. Début de mon inscription sur Facebook je jouais beaucoup un jeu, auquel je ne joue plus maintenant (…) Chater, oui ça arrive. Il y a une dizaine de personnes avec qui je suis en contact sur Facebook.*

2) Usager des jeux sur l'ordinateur ou sur console et des sites de loisirs sur Internet (site d'achat, information commerciale, *Youtube*) ;

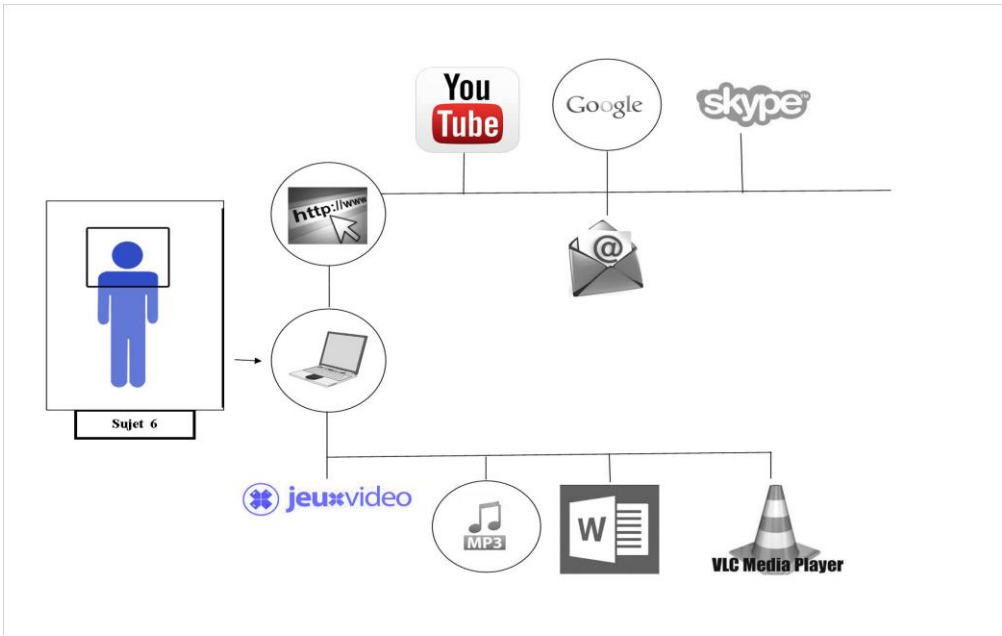


Sujet 2 : *Moi j'utilise l'ordinateur pour regarder des, euh, pour regarder des choses sur le 'bon coin', j'utilise beaucoup le 'bon coin'*[351] *quand je suis sur Internet pour chercher des choses pour les mettre dans mon appartement*.

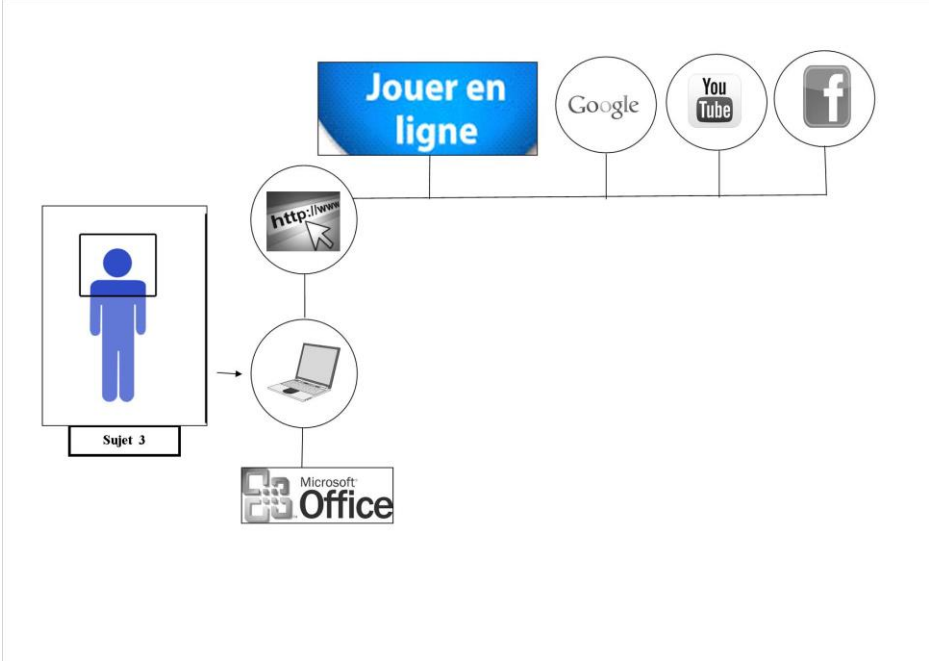
Sujet 4 : *Youtube* c'est la plateforme la meilleure pour moi en fait, des fois je vais à *Dailymotion* (…) j'ai mon casque, on ne m'entend pas, j'ai mon *Word*, j'écris, oup la vidéo (…) je ne pourrais jamais quitter la musique, Je m'endors avec, je me réveille avec. Je vais sur *laposte.net*, pour ma messagerie, *Facebook.*

[351] Un site d'annonces gratuites sur Internet.

Sujet 6 : *Sur internet je regarde mes mails, je regarde Youtube, musique, vidéo, oui. Des clips oui. De la musique classique aussi. Un peu Google. Au début Skype oui, au début oui. Oui pour les jeux vidéo, on se branchait puis on pouvait parler à plusieurs quoi. Pour les jeux vidéo sur console ou ordinateur mais pas en ligne*.

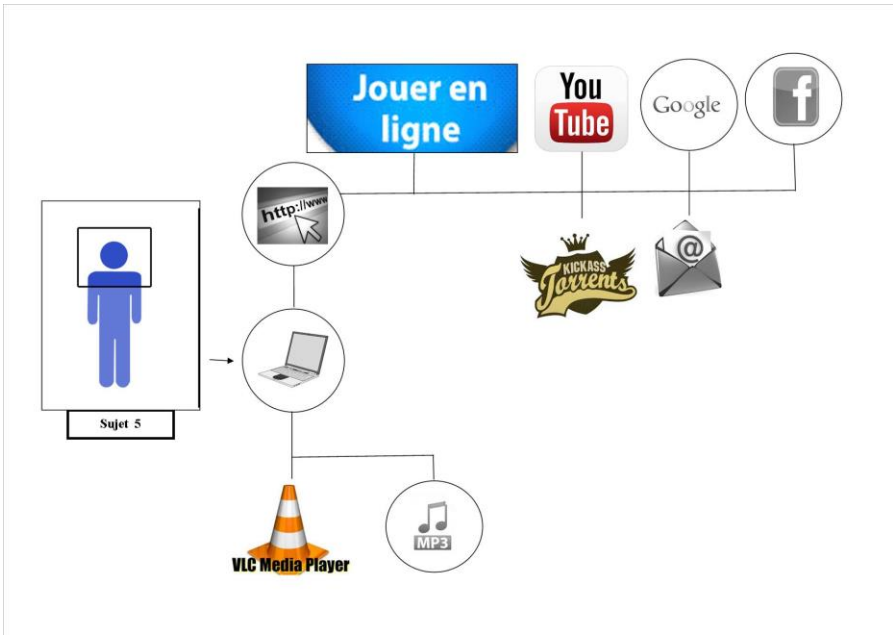


3) Usager de jeux vidéo en ligne ;



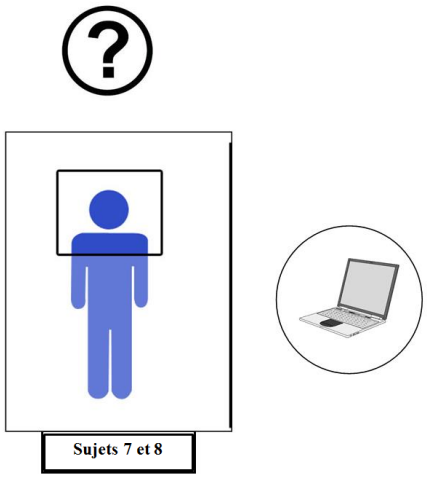
Sujet 3 : *J'utilise tout, Office, logiciel express, Word, Excel. Avec l'ordinateur je fais plein de choses, j'écoute de la musique, je regarde des films, euh je vais sur des sites Internet genre*

Youtube, je fais plein de choses, et je fais un truc surtout qui dure beaucoup longtemps, je fais des jeux vidéo en ligne. Le plus c'est le jeu vidéo.



Sujet 5 : *Je ne suis ni un geek ni un informaticien, je suis un (…) gamer, donc je joue seulement à des jeux multi-joueurs en compétitif avec mes propres équipes. Je check mes deux boîtes mails, euh, je check mon Facebook, maintenant je check mon compte Rockstar de GTA5, (…) je check mon call of duty aussi (…), euh, Youtube, je suis abonné à plusieurs chaînes donc euh, que des trucs comiques en général (…), beaucoup de musique, énormément de musique*.

4) Sujet analphabète informatiquement



> Sujet 8 : *Je n'ai jamais utilisé un ordinateur, jamais de la vie. Bah ce n'était pas mon truc, ce n'était pas euh, comme les vidéos, les pc jeunes, ce n'est pas euh, ce n'est pas mon truc quoi, euh, je n'aime pas. Des trucs, des machins qui brillent tout ça, ce n'est pas, pouf, je n'aime pas*.

> Sujet 7 : *Moi quand je suis chez mes parents je vais à l'ordinateur de mon frère, mon petit frère me fait montrer comment on fait*.

Nous observons une logique d'usage qui varie d'un sujet à un autre. Selon Jacques Perriault (2008), dans toute logique technique, trois éléments sont importants : le projet d'utilisation, l'instrument retenu et la fonction qui lui est attribuée. Nous constatons d'une part un usage de l'outil informatique déconnecté comme s'il était une console de jeu et/ou un espace de sauvegarde de mémoire, et de l'autre un usage numérique lié à la construction du lien social et aux loisirs.

Le dépassement de l'informatique vers le numérique, du *computing* vers le *digital* (Doueihi, 2011) passe obligatoirement par la familiarité de l'usage de l'outil informatique et l'introduction de la technologie non pas comme objet mais comme un prolongement des fonctions cognitives de l'être humain (Serres, 2005). Nous nous référons à Milad Doueihi pour expliquer la distinction entre l'informatique et le numérique, « *l'informatique c'est la dimension technique, c'est le code, c'est l'infrastructure, alors que le numérique c'est la dimension socioculturelle qui s'est mise en place avec les pratiques, qu'elles soient sociales ou autres* »[352].

> Sujet 1 : Internet, déjà il faut être relationnel avec l'ordinateur. L'ordinateur est important dans ma vie. Moi je ne parlais que sur Internet. Quand j'étais chez mes parents je passais mes nuits sur Internet et je dormais à l'aube.

Ce passage vers la dimension sociale et culturelle des usages se trouve chez les sujets qui ont un parcours éducationnel et des connaissances en informatique. Nous observons deux groupes d'âge : le premier usager de l'informatique et du numérique (24 -35 ans) et le second se caractérise par un analphabétisme informatique et numérique (35-45 ans). Les usagers

[352] France CULTURE, « Milad Doueihi », *site France Culture*, [en ligne], 21 octobre 2013, disponible sur : <http://www.franceculture.fr/emission-la-grande-table-2eme-partie-milad-doueihi-2013-10-21>, consulté le 07 février 2014.

d'Internet sont des sujets avec un niveau d'études de bac et universitaire. Les sujets qui n'ont pas de connaissance dans l'informatique sont plutôt des personnes qui n'ont pas réussi à avancer dans leur parcours éducationnel.

> Sujet 1 : J'ai appris l'informatique à la maison avec mon père. (…) quand la première édition de SIMS est sortie je suis resté accro dans l'ordinateur faire pousser mon petit bonhomme.

Le sujet numérique[353] est attaché à l'outil informatique *via* lequel il produit ses activités en se libérant de sa situation de handicap. Pour certains, cet outil perd de la valeur quand il n'est pas connecté à internet.

> Sujet 3 : Moi, un ordinateur sans Internet je ne pourrais, ça me bloque je ne peux pas. En fait, un ordinateur sans internet pour moi, c'est deux choses différentes. C'est impossible d'avoir un ordinateur sans Internet. Pour moi c'est ça.

Tim Bray, développeur de logiciels à *Google*, recommande d'éviter l'utilisation des termes « usagers » ou « l'usager » pour désigner les humains qui utilisent les programmes et logiciels fonctionnant sur des appareils et dispositifs techniques[354]. Pour Doueihi, nous ne sommes pas des humains qui utilisent les nouvelles technologies ; mais l'humain est aussi constitué par la présence de la technique numérique. Nous sommes donc des « humains numériques ».

En observant les activités des quatre sujets numériques qui possèdent des profils sur *Facebook* pendant une période d'un mois, entre le 19 septembre 2013 et le 19 octobre 2014[355], nous remarquons que les sujets évoquent très rarement ou pas du tout le thème du handicap et celui de l'emploi dans leurs espaces de partage. Deux d'entre eux sont très actifs avec des publications quasi quotidiennes, le troisième est moins actif et le quatrième a été inactif tout au long de la période d'observation.

> Sujet 1 : sur *Facebook* quand je rencontre quelqu'un qui a de problèmes et qui parle de handicap psy, et qu'on est concernés tous les deux j'aime bien garder contact pour le (silence), pour partager l'expérience qu'on a.

[353] Le terme « humain numérique » donné par Milad Doueihi pour désigner l'usager du numérique.
[354] BRAY T., « No More Users », *site tbray.org*, [en ligne], disponible sur : <http://www.tbray.org/ongoing/When/201x/2010/10/30/No-More-Users>, 30 octobre 2010, consulté le 05 février 2014.
[355] Voir annexe 7.

Nous lisons la note suivante dans notre carnet de terrain à la rubrique « observation de l'activité numérique des usagers de *Facebook* »:

> Le Sujet 1 a mentionné dans la rubrique « évènements » de son profil *Facebook* un évènement sur le recrutement des personnes en situation de handicap. Les « Mardis du Handicap », est une page *Facebook* créé par « Emploi Handicap », concernant une journée de recrutement spécialisée sur les métiers de l'informatique, de l'ingénierie et des télécoms à Paris en 2012.

Ce dépassement vers le numérique modifie la sociabilité des sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques. Le sujet 1 qui a cultivé un nouveau modèle de sociabilité *via Facebook* et qui se sert de son ordinateur personnel mais aussi de son téléphone mobile pour s'y connecter, semble avoir développé des liens sociaux à l'extérieur de la résidence d'accueil, mais aussi en dehors des relations sociales physiques.

> Sujet 1 : Sur s*martphone*, bah j'ai *Facebook*, j'ai *Youtube*. Je vais juste sur mon compte *Facebook* avec mon téléphone. En contact avec des amis? C'est plus virtuel. (…) Sur *Facebook* je gère des connaissances déjà existantes et je fais de nouvelles.

De nouvelles formes d'échange et de partage caractérisent cette « amitié numérique » (Doueihi, 2011). Le sujet s'éloigne de ses préoccupations quotidiennes dans la résidence et va à la recherche d'une nouvelle communication qui lui donne un sentiment de présence et qui se précise par une variété d'activités comme l'expression, le partage, la publication, le *like*, enfin l'échange par la production des traces sur des thèmes divers.

> Sujet 1 : Je communique oui. Pour avoir une présence euh, bah, échanger au minimum quoi. (…) En ce moment j'échange beaucoup à cause de …, là il y a l'affaire Dieudonné, ça a beaucoup chauffé sur Internet, là le gouvernement, et puis François Hollande avec sa copine là, des sujets comme ça oui.

Le numérique avec sa composante informatique se présente sous forme d'une médiation sociotechnique, or d'une part son usage est au premier abord technique, mais la médiation est évidemment sociale car elle infléchit l'aspect social de l'usage par le sujet. Elle est *« à la fois technique car l'outil utilisé structure la pratique, mais la médiation est aussi sociale car les*

mobiles, les formes d'usages et le sens accordé à la pratique se ressourcent dans le corps social » (Jouët, 1997)[356].

Ce nouvel environnement numérique constitue pour le sujet un lieu de convergence entre information, communication, savoir et sociabilité. Il trouve dans le numérique un facilitateur pour sa vie :

> Sujet 6 : Bah l'ordinateur c'est un peu comme si on a le monde à nos pieds quoi. Enfin surtout Internet. C'est-à-dire si on a besoin de quelque chose, on peut compter là-dessus quoi. Les générations précédentes elles n'avaient pas cet avantage quoi.

Des sites d'hébergement, de partage et de visionnage de vidéo en ligne comme *Youtube*, *Dailymotion*, d'autres de publication d'annonces et d'achat en ligne comme *leboncoin*, des magazines d'amateurs en ligne comme *Webzine*, ou même des sites de renseignement et d'information constituent tous les sites de loisirs consultés par le sujet. Cette variété dans les sites reflète la richesse du Web et les diverses possibilités d'en profiter pour la diffusion de l'information et pour sa recherche aussi.

Le numérique constitue aussi pour le sujet un pont pour s'évader de l'environnement physique vers de nouveaux milieux où il peut vaincre ses ennuis, communiquer facilement et participer à des échanges sociaux :

> Sujet 2 : A ce moment je n'ai pas d'Internet. (…) Voilà, il y a des moments je me sens le besoin à me connecter mais je n'arrive pas à le faire. Me connecter pour passer le temps parce que des moments je m'ennuie.

> Sujet 1 : *Facebook*, pour échanger des points de vue par rapport à la publication qui a sur le mur. Pour communiquer aussi. En ce moment j'échange beaucoup à cause de, là il y a l'affaire Dieudonné, ça a beaucoup chauffé sur Internet, là le gouvernement, et puis François Hollande avec sa copine là, des sujets comme ça oui.

L'usage des jeux vidéo en ligne comme *Black ops 2* ou *Rockstar de GTA 5*, offre au sujet la possibilité de développer une présence dans une réalité virtuelle à travers la simulation

[356] DENOUEL J., GRANJON F. (dir.), *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*, Edition Presse des mines, 2011, p. 24.

informatique, interactive et immersive. Nous rappelons que la présence, selon Singer et Witmer, (1998), est l'expérience subjective d'être dans un endroit ou un environnement, même quand on est physiquement situé dans un autre. La présence dans le jeu vidéo nécessite une attention dirigée, basée dans l'interaction entre la stimulation sensorielle et les facteurs environnementaux qui encouragent la participation et permettent l'immersion. Et à chaque fois que le sujet concentre plus d'attention sur les stimuli de l'environnement virtuel, il devient plus impliqué dans l'expérience de la réalité virtuelle, ce qui lui permet de développer une présence dans cet environnement.

> Sujet 5 : Dans toutes mes teams j'ai le rôle de leader, non pas parce que je suis le meilleur au contraire, je suis un des plus faibles de mes teams au niveau statistique de jeu, mais, vu que je pratique beaucoup les jeux de société et tout ça, j'ai un esprit stratégique assez développé quand même.

Limité dans ses usages numériques sociaux et culturels à des portails du type *Facebook*, à des sites de loisirs et au jeu vidéo en ligne (jeux de guerre, jeux de rôle), le sujet trouve dans ces plateformes un habitat alternatif.

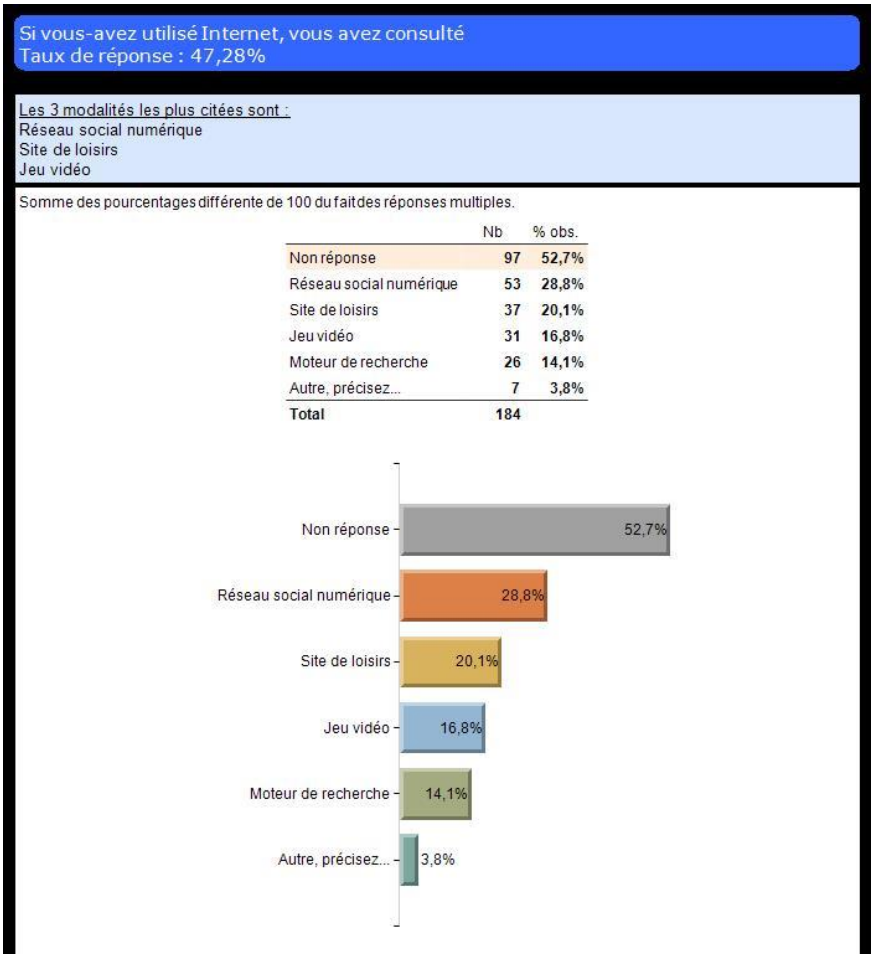


Figure 15 : Les sites les plus consultés par le sujet (Sphinx).

Par ses empreintes et traces numériques produites et laissées dans ces réseaux sous forme d'écriture numérique et téléchargement d'applications, le sujet s'approprie cet espace numérique pour l'habiter en mettant de côté sa souffrance psychique et ses difficultés à l'adaptation sociale. La trace numérique est formée « *à partir d'empreintes numériques laissées volontairement ou non dans l'environnement informatique à l'occasion de processus informatiques* » (Mille, 2013)[357].

Les sujets observés mènent un rythme de vie constant. Ils passent beaucoup de temps à l'intérieur de la résidence d'accueil. Leur cercle relationnel est très restreint et se limite aux résidents, aux maîtres de maison, à leurs familles et à quelques organismes de soutien auxquels ils sont attachés. La limitation des occupations dans le quotidien des sujets, consolide

[357] MILLE A., « De la trace à la connaissance à l'ère du Web », *Intellectica*, 2013, n° 59, p. 8-9.

leur enfermement à l'intérieur de la résidence et entre les résidents et par conséquent réduit leur interaction en coprésence et ses options de nouveaux apprentissages. Dans une logique interactionniste, nous nous sommes impliqués dans notre observation participante en parlant et échangeant avec les participants que nous observions. Selon Howard Becker (1958), l'observateur *« recueille des données en participant à la vie quotidienne du groupe (...). Il regarde les gens qu'il étudie (...). Il entre en conversation avec certains ou tous mes participants (...) et découvre leurs interprétations des évènements qu'il a observés »*[358]. Pour nous les observés ne sont pas seulement des participants mais aussi des informateurs. Nous lisons dans notre journal de terrain l'extrait suivant :

> Lundi 30 septembre 2013. Le chercheur est arrivé à la résidence d'accueil à 17h. Il a croisé le Sujet 6 à la porte de la résidence. Ce dernier venait d'arriver. Il a dit au chercheur que le Sujet 5 veut arrêter de remplir le questionnaire et ne veut plus continuer. Le chercheur lui a demandé pour quelle raison. Le Sujet 6 a dit qu'il y a des gens qui ne font pas beaucoup de choses durant la journée et ne veulent rien noter dans le questionnaire.
>
> Mardi 15 octobre 2013. Le chercheur est arrivé à la résidence d'accueil à 17h. Le Sujet 3 lui a dit qu'ils ne font pas beaucoup d'activités dans leurs journées, et que cela l'ennuie de répéter les mêmes choses dans les questionnaires.

Ainsi, le sujet numérique récupère dans le numérique un espace de changement et d'échappatoire, un environnement d'acquisition de nouvelles pratiques et de réalisation de nouvelles activités et de sociabilité. Dans le numérique, le sujet trouve les compétences nécessaires pour comprendre, analyser et agir sur son environnement. En plus de son nouvel habitat, le numérique représente une source d'information inépuisable qui rapporte des réponses à des demandes et interrogations dans les tâches qui relèvent de sa vie de tous les jours. Comme par exemple se repérer géographiquement en utilisant un service de géolocalisation sur Internet, ou chercher le numéro de téléphone d'un médecin en se connectant à un moteur de recherche :

[358] MURPHY E., DINGWALL R., GREATBATCH D., PARKER S., WATSON P., « Qualitative research methods in health technology assessment: a review of the literature », *Health Technology Assessment*, vol. 2, n° 16, 1998, p. 99.

> Sujet 3 : Alors, Internet c'est plus pour faire des recherches de temps en temps (…) par exemple je cherche un numéro de téléphone d'un médecin généraliste ou un truc comme ça ; je dois me rendre quelque part, je ne sais pas, au Havre mais je n'ai que l'adresse et je ne sais pas où ça situe, bah je vais regarder sur *Google maps*, bon puis comme ça, ça va me permettre d'avoir une idée de là où ça situe et puis voilà je prends mon scooter et j'y vais facilement.

> Sujet 6 : Ben quand j'ai un problème qui se pose, je sais que je peux avoir de solutions quoi euh, grâce à Internet, donc c'est plus optionnel quoi disant.

Enfin en habitant le numérique, le sujet développe un « savoir-faire des liens » et trouve des solutions à la complexification des problématiques auxquelles il est confronté. *« La société d'aujourd'hui demande une plus grande intelligence : les apprenants devront répondre à des questions toujours plus complexes et faire appel à des savoirs toujours plus nouveaux, tout au long de leur vie »*[359].

Dans son escapade de la routine et sa socialisation numérique sur *Facebook* et/ou les jeux vidéo en ligne, nous observons ce qu'Anselm Strauss (1965) décrit comme « *la tendance de l'interaction à sortir des liens sociaux régulés et aller vers de nouveaux modes d'interactions* »[360]. Que ce soit le partage de données, l'écoute de la musique, le jeu ou la construction et la gestion de nouvelles relations sociales, le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique se libère de son statut « handicapé » qu'on lui a imposé institutionnellement et socialement, et s'active librement sur les réseaux.

> Sujet 2 : Quand j'avais été faire des examens à Jacques Monod, on m'a dit que j'avais une maladie psychiatrique. (…) Oui on m'a dit que j'étais handicapé psychique, des trucs comme ça, que je ne pouvais plus travailler (…). Ben j'ai réagi mal.

> Sujet 3 : Internet m'apporte une chose supplémentaire que je n'ai pas dans ma vie réelle, dans la vie réelle je me sens très bien mais si je n'aurais pas l'ordinateur ça ne sera pas pareil,

[359] GUALTIERI J., « Les TICE, qu'est-ce que ça change ? », *site Digital Society Forum*, [en ligne], disponible sur : <http://digital-society-forum.orange.com/fr/les-forums/87-les_tice_qurest-ce_que_ca_change_>, 03 décembre 2013, consulté le 19 février 2014.
[360] STRAUSS A., *La trame de la négociation: Sociologie qualitative et interactionnisme*, Paris, Editions L'Harmattan, 1991, p. 25.

> parce que c'est vraiment quelque chose de, d'un supplément qui est indispensable pour moi en tout cas.

Dans ces usages variés du numérique, le thème de l'emploi semble être absent. Le travail ne constitue pas un champ d'intérêt. Ni la recherche d'emploi en ligne ni la consultation des pages des marques ou des entreprises, ne suscitent l'intérêt du sujet numérique. Malgré sa recherche de l'information sur des sites de loisirs et son usage des moteurs de recherche - principalement *Google* - le sujet ne va pas à la recherche d'offres d'emploi en ligne. Il est très rare pour lui de consulter des sites d'offres d'emploi (*Job boards*), des sites des entreprises, des annonces des salons de recrutement pour des personnes ayant des limitations fonctionnelles, comme par exemple le « Forum Emploi Handicap » organisé par le service handicap de la Ville du Havre à l'Hôtel de Ville le 21 novembre 2013 et dans lequel nous étions présent et avions interviewé et échangé avec des professionnels. Le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique n'est pas intéressé par les sites et plateformes spécialisés sur le handicap qui offrent de l'information sur la réadaptation professionnelle et l'activité sociale.

> Sujet 1 : Je n'ai pas vraiment consulté des sites d'offre d'emploi. Des articles et thèmes sur le travail, non, pas vraiment.

> Sujet 3 : Il n'y a pas trop, je ne connais pas trop les sites spéciaux pour, par exemple la recherche d'emploi pour les personnes qui ont un handicap psychique, et bon il y a, non franchement je ne vois pas il n'y a rien du tout. Les forums, je ne vais pas sur les forums.

Des fois, des sujets ont répondu à notre question sur la recherche d'emploi en ligne par des répliques qui n'ont rien à voir avec la question, voire qui évoquent des idées bizarres.

> Chercheur : Consultez-vous des plateformes en ligne sur le handicap psychique ou des sites d'emploi pour des personnes en situation de handicap?

> Sujet 5 : Non, non, jamais. Dans les sites officiels, enfin de l'état que j'ai regardé c'était, sont là, euh, sont l'exobiologie et la xénobiologie, c'est-à-dire la science de l'apparition de la vie sur les planètes. Donc je me lançais voilà.

> Sujet 4 : Non. Tu sais Hadi, euh, (….) je n'ai pas de souvenir, euh, je me rappelle juste à l'âge de trois ans mes parents se sont séparés, c'est tapé dessus, je vois des flashes des fois, mmm,

ensuite j'étais passé avec la famille à Rouen à la Bénédicte, derrière t'avais le, un, un chantier de Roms, c'est le Bénédicte là, c'est dégueulasse.

En ce qui concerne la sociabilité digitale, nous observons que le web social constitue pour le sujet un habitat où il peut mettre de côté le handicap institutionnalisé dans son statut, et aller à la recherche d'un lien social qui lui manque.

En s'exprimant sur des thèmes actuels qui l'intéressent sur *Facebook* et en communiquant avec des cercles variés d'amis sur le réseau social numérique, le sujet sort de sa solitude et tente de s'intégrer dans le flux d'échanges quotidiens de tiers. Une étude australienne faite en 2011 sur les usages de *Facebook*[361], montre que les personnes seules ont tendance à passer plus de temps sur le réseau social numérique. *« Il se peut que Facebook encourage plus de contact avec les gens en dehors de notre maison, au détriment de nos relations familiales, ou bien il se peut que les gens qui ont des relations familiales malheureuses, en premier lieu, recherchent la compagnie par d'autres moyens, y compris Facebook »*[362]. Sans être jugé par ses cercles d'amis *Facebook* sur le langage écrit qu'il emploie, ses fautes de frappe ou d'orthographe, le sujet sort de sa solitude et de la complexité de ses relations familiales et sociales pour s'évader dans un monde de réseaux où il est « plus simple » pour lui de communiquer.

Sujet 1 : Une communication avec des gens distants, plus simple de la faire sur *Facebook* qu'en coprésence.

Mais le sujet trouve aussi sur *Facebook* un espace public sans restriction ou réglementation. Parfois il applique un comportement malveillant basé sur le fait de provoquer ses interlocuteurs afin de susciter des réactions agressives.

Sujet 1 : Je me sers de *Facebook* aussi pour pousser des coups de gueule, je fais du trolling en plus. Du trolling. Faire le troll. C'est quand on se met dans une conversation et on fait un peu, on se donne un rôle de, comment dire, empêcheur de tourner en rond.

Pourtant *Facebook*, qui occupe la première place des sites sollicités par les sujets que nous observions, ne résume pas Internet ni le Web social. Ce géant du Web qui revendique en 2013

[361] RYAN T., XENOS S., « Who uses Facebook? An investigation into the relationship between the Big Five, shyness, narcissism, loneliness, and Facebook usage », *Computer in human behavior*, vol. 27, n° 5, September 2011, p. 1658-1664.

[362] GUILLAUD H., « Internet nous rend-il seul ? Non !», *site Internetactu.net*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2012/05/02/internet-nous-rend-il-seul-non/>, 02 mai 2012, consulté le 02 mai 2012.

« 1 milliard d'utilisateurs, 240 milliards de photos et plusieurs milliards de liens entre tous ces contenus »[363], ne peut pas se substituer à d'autres modèles sociaux et collectifs qui ramènent l'information en dehors des relations personnalisées et la questionnent. *« C'est toute la différence entre les modèles de Facebook et de Wikipédia : le premier densifie la bulle de l'internaute en l'éloignant du 'bruit impensable, où s'enveloppe l'autre culture' ; le second élargit le socle des connaissances partageables, en exposant tout énoncé au risque de la critique et de la discussion »*[364].

Nous remarquons que des sites collaboratifs comme *Wikipédia* sont rarement consultés par les sujets numériques. Les sites de loisirs, de téléchargement et de partage de vidéo comme *Youtube* et *kickasstorrent*[365] et autres occupent la deuxième place des sites visités par les sujets.

> Sujet 1 : Autre que *Facebook*, *Twitter* bah j'ai fait un compte et puis j'ai rapidement, enfin je n'ai pas trouvé que ça me sert quoi. *Google* oui, pour chercher, moteur de recherche quoi. Si j'utilise pas mal *Wikipédia*, *doctissimo*.

Les individus agissent envers les choses sur la base des significations que les choses ont pour eux. Ces choses sont les humains et les non humains avec qui l'individu interagit dans son environnement. Le sens que le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique donne à l'objet technique et aux services du Web qu'il consulte découle de son interaction sociale. Que ce soit le lien social, le divertissement ou la réalisation d'activités, le sujet trouve dans les plateformes sociales et multimédia numériques et les jeux en ligne, un intérêt qui occupe une place importante dans son activité quotidienne.

En ce qui concerne le jeu vidéo, nous constatons que la réalité virtuelle permet au sujet de déplacer son attention dans l'environnement virtuel et d'avoir une présence. Mais elle l'aide aussi à acquérir de nouvelles croyances et peut être aussi des émotions qui peuvent infléchir

---

[363] BEUTH M-C, « Facebook dévoile son moteur de recherche », *site du journal Le Figaro*, [en ligne], disponible sur : <http://www.lefigaro.fr/hightech/2013/01/15/01007-20130115ARTFIG00726-facebook-devoile-son-moteur-de-recherche.php>, 15 janvier 2013, consulté le 18 janvier 2013.

[364] MERZEAU L., « la médiation identitaire », *revue française des sciences de l'information et de la communication*, n° 1, 2012, [en ligne], disponible sur : <http://rfsic.revues.org/193#ftn1>, consulté le 13 novembre 2012.

[365] Un site qui fournit des fichiers et des liens pour faciliter le partage (en *peer-to-peer*).

ses comportements. Roland Jouvent, psychiatre et Professeur à l'Université Pierre et Marie Curie Paris VI, parle de la thérapie par réalités virtuelle et augmentée.

Dans une expérience au sein du Centre Emotion à l'hôpital Pitié-Salpêtrière à Paris, sur des sujets qui ont peur de tomber, il les a fait marcher assis à l'aide des souris, pour désintégrer la croyance du sujet que la marche est dangereuse. Et pour corriger ce trouble, il a incorporé deux séances de thérapies, la première de 15 minutes avec de la réalité virtuelle, puis la deuxième de 15 minutes avec de la réalité augmentée. Le sujet par le biais du retour visuel fourni par la webcam était dans une période de réintégration, de rééquilibration de ses mouvements réels par rapport à sa mobilité. *« Ce qu'on appelle une fausse croyance comme je risque de tomber dans la salle des lycéennes, je ne peux la modifier que si j'arrête d'incarner la croyance par des attitudes corporelles et si j'intègre une nouvelle croyance dans ma mobilité, ma sensorialité »*[366].

La réalité virtuelle et la réalité augmentée peuvent constituer de nouvelles thérapies pour corriger les troubles du comportement des sujets et améliorer leur communication, ce qui est indispensable pour travailler. Mais l'excès d'interaction avec cette réalité virtuelle cause de l'addiction et peut nuire à la santé de son usager. Elle est un outil où la marge est très étroite

Pour un usage sain des jeux vidéo, il faut d'abord faire attention aux contenus en choisissant un jeu qui est conçu pour la bonne classe d'âge, de plus il faut fixer des limites dans le temps et instaurer un dialogue entre l'organisme et l'usager, entre la marge thérapeutique et l'excès qui risque de générer de l'addiction et de l'enfermement. En ce qui concerne la recherche d'emploi en ligne, nous constatons que cet usage est totalement absent des pratiques des sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques. Ces derniers ne se servent pas des plateformes sociales professionnelles comme *LinkedIn* et *Viadeo* par exemple, ni des *Job boards* pour s'informer sur des postes vacants et/ou des entreprises, ni des réseaux et plateformes spéciaux aux personnes ayant des limitations fonctionnelles qui affichent, entre autres, des offres d'emploi.

[366] BRUNET S. M., JOUVENT R., « FORMATIC Paris 2013 : Thérapie virtuelle et jouets détournés : une réalité pas si virtuelle au service de la relation thérapeutes et patients », *site canal-u.tv*, [en ligne], disponible sur : <http://www.canalu.tv/video/canal_u_medecine/formatic_paris_2013_therapie_virtuelle_et_jouets_detournes_une_realite_pas_si_virtuelle_au_service_de_la_relation_therapeutes_et_patients.11930>, 12 février 2013, consulté le 12 février 2014.

La recherche d'emploi et le recrutement ont connu des évolutions majeures avec l'arrivée des *Job boards* et l'explosion des médias sociaux. Beaucoup d'entreprises diffusent aujourd'hui leurs offres sur des sites d'emploi ou des réseaux sociaux relationnels et professionnels. Le demandeur d'emploi peut facilement atteindre ces offres via une multitude de canaux. « *Les médias sociaux vont également être investis dans une logique Marketing : Corporate Branding ou Marketing RH d'un côté, Personal Branding ou Marketing personnel de l'autre* »[367].

Lievens et al. (2002) développent l'idée que divers progrès technologiques ont envahi le monde du travail et ont bouleversé les procédures de recrutement classiques et les façons de travailler. *« Les changements technologiques, la mondialisation, les tendances sociales et les changements dans l'organisation du travail exigent que les entreprises changent le mode de fonctionnement de leurs procédures de recrutement »*[368].

Si l'on croit que les réseaux sociaux sont moins utilisés en France par les candidats et les recruteurs au détriment des *Job boards* qui sont les outils les plus employés par les deux publics (selon une étude du site *RegionsJob* en 2011), nous pensons que le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique peut en tirer une utilité dans sa recherche d'emploi. *« Qu'il s'agisse des candidats ou des recruteurs, chacun utilise plusieurs outils pour le recrutement. Les sites Internet d'offres d'emploi restent les moyens les plus utilisés, par 98% des candidats et 87% des recruteurs interrogés »*[369]. Ainsi, cet usage manqué par le sujet, peut être instauré et nourri par une formation et une orientation vers les sites d'emploi régionaux et nationaux.

B. Trois modèles en ligne

La question de visibilité est primordiale dans l'interaction sur le numérique. Comment les sujets numériques gèrent la perception de leurs activités par les autres ?

Les sujets 1, 3, 4 et 5 utilisent *Facebook*. Leur production et partage des fragments d'images, de textes, de discours, d'identités, de liens etc., laissent voir trois formats de visibilité en ligne.

---

[367] ANNA J.-Ch., « Du Recrutement Papier-Presse au Recrutement Médias sociaux », *site recrutement mobile et social*, [en ligne], disponible sur : <http://recrutementmediassociaux.com/du-recrutement-papier-presse-au-recrutement-medias-sociaux/>, 2011, consulté le 22 novembre 2012.

[368] LIEVENS F., VAN DAM K., ANDERSON N., « Recent trends and challenges in personnel selection », *Personnel Review*, 2002, vol. 31, n° 5, p. 580.

[369] RAFFESTIN A-L., « Etude sur l'utilisation des réseaux sociaux dans le recrutement et la recherche d'emploi », *Site du blog de modérateur*, [en ligne], 17 mai 2011, disponible sur : <http://www.blogdumoderateur.com/etude-sur-l-utilisation-des-reseaux-sociaux-dans-le-recrutement-et-la-recherche-d-emploi/>, consulté le 12 février 2014.

Notre observation participante numérique de leurs comptes *Facebook* a duré un mois, de 19 septembre au 19 octobre 2013. Nous distinguons trois modèles de visibilité sur la même plateforme sociale numérique :

a. Le premier type est « le Phare » (Cardon, 2008).

> Le sujet rend visible de nombreux traits de son identité, ses goûts et ses productions et il est facilement accessible à tous. En partageant des contenus (photo, musique, vidéo etc.), il crée de grands réseaux relationnels qui favorisent des contacts beaucoup plus nombreux, la rencontre avec des inconnus et la recherche d'une audience. Dans l'univers du « phare », la visibilité fait souvent l'objet d'une quête délibérée et s'objective à travers des indicateurs de réputation, des compteurs d'audience et la recherche d'une connectivité maximale. À travers le partage de contenus, il montre à tous ses centres d'intérêts et ses compétences et crée des collectifs fondés sur les fragments partagés (le cas du sujet 1).

b. Le second est la *lanterna magica* (Cardon, 2008).

> Les sujets prennent la forme d'avatars qu'ils personnalisent en découplant leur identité réelle de celle qu'ils endossent dans le monde digital (le cas du sujet 5).

c. Le troisième modèle est ce que nous nommons « le Passeport » (Sabaayon, 2014).

Ce type de visibilité est occasionnel et caractérise les sujets qui se rendent perceptibles par occasion et épisodiquement devant un cercle relationnel restreint. Ils dévoilent des informations très basiques concernant leur identité civile pour accéder au réseau mais sans y être actifs vraiment. Ils se servent de leurs comptes comme des passeports avec lesquels ils passent à l'univers numérique et se présentent de la même manière qu'ils font dans l'espace métrique. (Les cas des sujets 3 et 4).

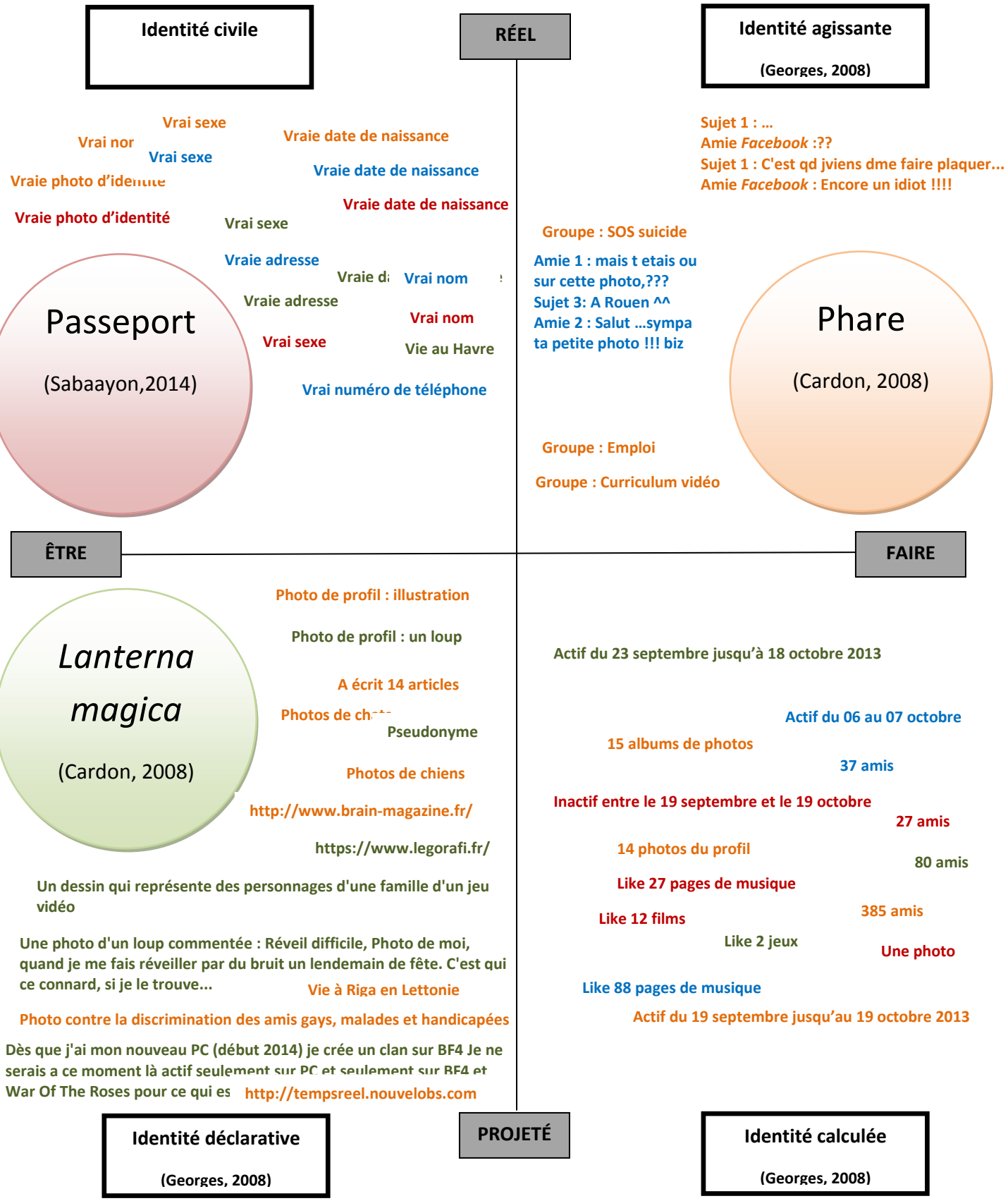


Figure 16 : La gestion de la visibilité en ligne des **Sujet 1** ; **Sujet 3** ; **Sujet 4** et **Sujet 5** (l'exemple de *Facebook*).

Le sujet 1 s'inscrit dans le format du « Phare ». Il rend visible de nombreux traits de son identité et multiplie ses activités en ligne en échangeant avec son cercle d'amis afin de créer un grand réseau relationnel. En partageant des contenus, il crée de grands réseaux relationnels qui favorisent des contacts beaucoup plus nombreux.

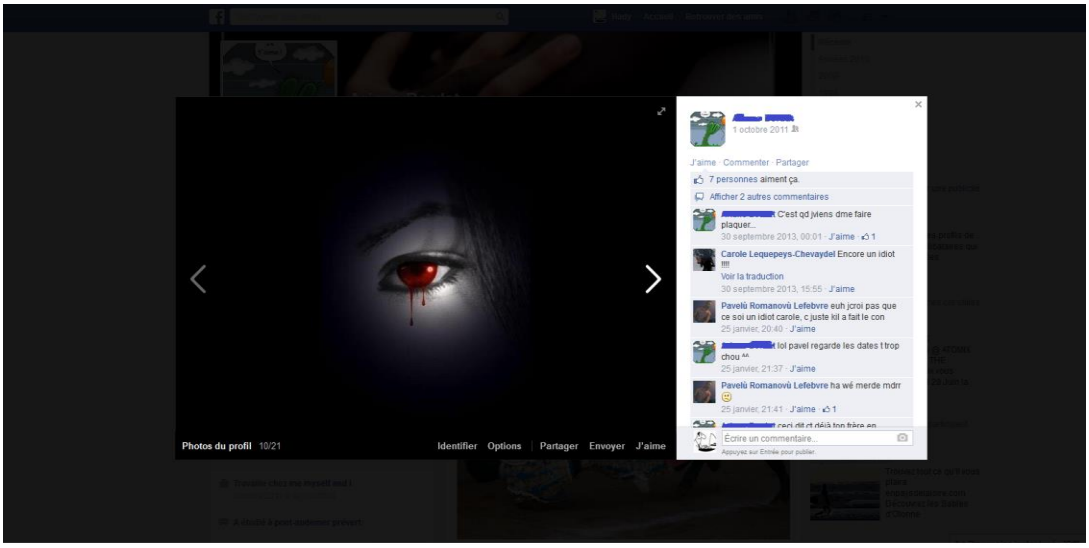
> Sujet 1 : Sur Facebook je gère des connaissances déjà existantes et je fais de nouvelles.

En revanche, il présente un aspect « avatarien » en construisant des faux noms du pays et de la ville où il habite et en utilisant une illustration comme photo de profil.

L'interaction en présence numérique fait voir des stratégies différentes de gestion de la visibilité avec deux tensions : la subjectivation et la simulation de soi (Cardon, 2008). Dans notre observation d'activités des usagers de *Facebook*[370], nous apercevons un processus d'extériorisation de soi chez le sujet 1, à travers une dynamique « expressiviste », dans des pratiques diverses comme la participation aux débats publics, l'exposition de soi dans des récits intimes, la recherche de signaux de distinction, etc. Par exemple il remplace sa photo de profil par d'autres dans des périodes où il semble qu'il a besoin de parler de ses souffrances personnelles :

> Le 29 septembre 2013, le sujet 1 a changé sa photo de profil. La nouvelle photo représente un œil d'une femme dont l'iris est rouge, duquel coulent des gouttes de larmes rouges. Trois personnes « ont « liké » » sa nouvelle photo de profil. Quatre commentaires sur la photo se sont échangés entre le Sujet 1 et une amie de la manière suivante :
>
> Sujet 1 : …
>
> Amie Facebook :??
>
> Sujet 1 : C'est qd jviens dme faire plaquer...
>
> Amie Facebook : Encore un idiot !!!!

[370] Voir annexe 7.



Le 29 septembre 2013, le sujet 1 a changé sa photo de couverture. Il a choisi une photo où on voit un background noir, et en avant un cœur rouge qui s'explose. Une personne a « liké » la photo. Trois personnes l'ont commenté dont le sujet 1. Les commentaires sont les suivants :

Sujet 1 : le bureau des pleurs est ouvert

Amie *Facebook* 1 : Allez, up !!!!

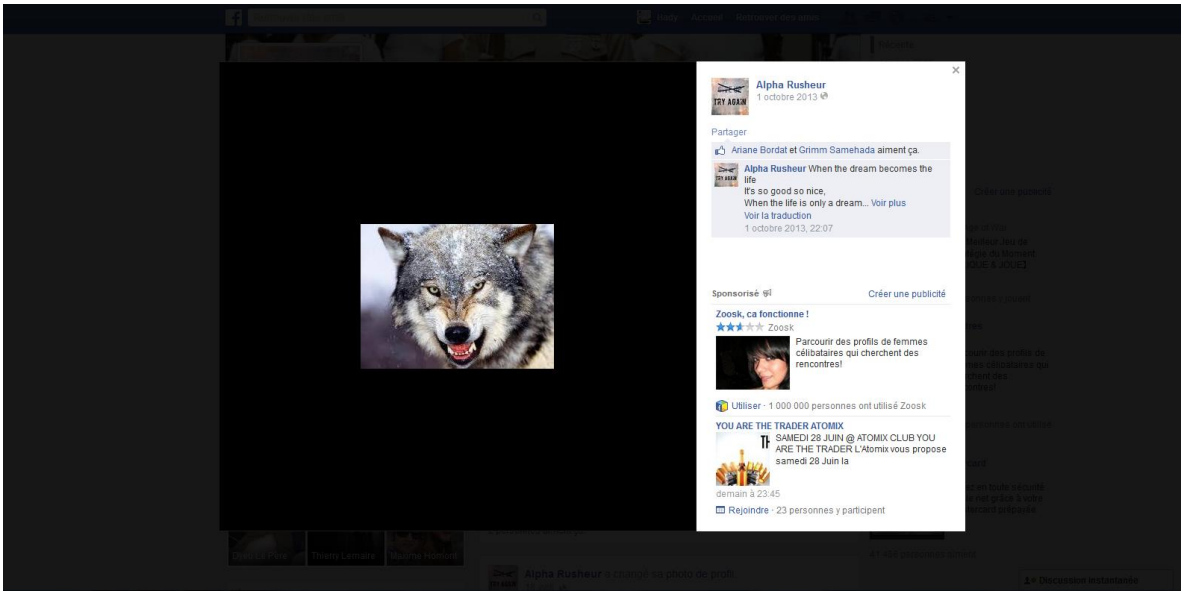
Sujet 1 : Dur dur

Amie *Facebook* 2 : Allez faut bien repartir de l'avant courage



Dans l'espace de forte visibilité, c'est le partage de goûts, de contenus et d'affinités qui répond à l'élargissement du cercle social.

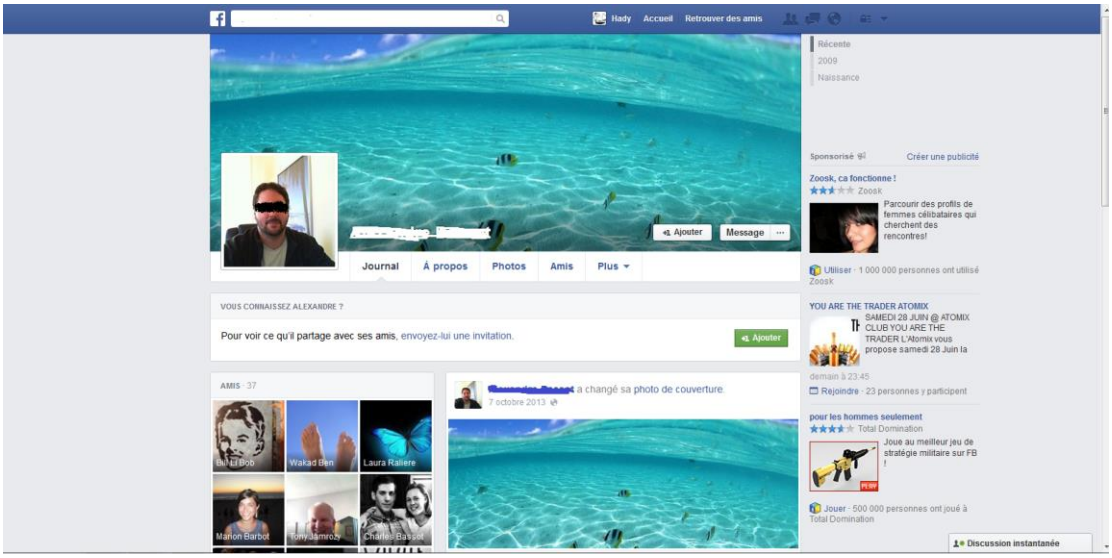
De son côté, le sujet 5 cache son identité par le truchement d'avatar. Intéressé et influencé par la culture des jeux en ligne qu'il pratique sur *CALL OF DUTY BLACK OPS II, GTA 5 de Rockstar Games,* et autres, il tend vers le format *lanterna magica*, avec la photo du loup qu'il adopte comme photo de profil.



Sa photo de couverture qui représente trois autres loups, le pseudonyme qu'il a choisi pour son compte et ses commentaires qui expriment son intérêt au jeu vidéo comme le suivant :

> Un lien de *Youtube* sur « Mortal Kombat », en commentant : « Quel est votre combattant préféré dans le dernier mortal kombat ? Perso j'ai toujours eu une préférence pour sub-zéro puis scorpion (et noob saibot en 3éme ^^) Je sais les connaisseurs me diront que j'adore l'anti-jeux (et ils n'auront pas tord ^^)

Par surcroit, les sujets 3 et 4 montrent un format du « passeport » à travers leur connexion sporadique. Ils se connectent occasionnellement à leurs comptes et leurs activités de production ou de partage de contenu sont très modestes. Ils dévoilent les contenus fondamentaux de leur identité civile, comme leurs vrais noms et leurs photos d'identité.





Le nombre d'amis dans leurs cercles relationnels est réduit (37 amis pour le sujet 3 et 30 amis pour le sujet 4). Leurs échanges se limitent à un cercle relationnel très réduit.

> Sujet 3 : Moi s'il y a une personne sur *Facebook*, c'est pour parler avec elle c'est pour faire des échanges, c'est pour avoir des nouvelles, des trucs comme ça hein.

> Sujet 4 : Sur *Facebook*, je n'ai pas beaucoup d'amis. Onze amis. Mais beaucoup de « j'aime ». J'ai onze amis, mais le principal je n'accepte pas n'importe qui aussi.

C. L'amitié numérique

L'amitié numérique semble être un axe essentiel pour construire la sociabilité auprès des sujets. Rappelons que la construction du lien social est un passage obligatoire vers le milieu professionnel.

« La fonction d'amitié » sur des sites de réseautage social numérique comme *Facebook*, permet aux utilisateurs de produire des communautés. *« Grâce à ces communautés imaginées égocentriques, les utilisateurs sont capables d'exprimer qui ils sont et de se situer culturellement. En retour, cela permet aux individus d'avoir un cadre contextuel à travers lequel ils peuvent bien socialiser avec d'autres participants. 'Friending*[371]*' est profondément affecté par les processus sociaux et les apports technologiques »*[372]. Les types de relations que les personnes définissent avec les autres varient, et les usagers se trouvent face à la contrainte d'afficher publiquement leurs liens avec les autres. Le choix de ses « amis » n'est pas uniquement personnel, car, étant public, il a le potentiel de compliquer des rapports avec des amis, des collègues, la famille, le chef de travail et autres.

Dans ces réseaux, l'amitié numérique est un acte social visible qui nécessite *« l'apprentissage de véritables processus de négociation »*, et qui montre *« l'émergence d'une sociabilité numérique aux caractéristiques propres »*[373]. Il est important de penser cette amitié numérique et de l'évaluer dans son contexte, en identifiant le rôle de la technologie et de la navigation sociale, plutôt que de la considérer tout simplement comme une prolongation des réseaux d'amis dans l'espace métrique.

De plus, nous observons notamment le rôle important du statut de l'image dans la sociabilité numérique. Les profils des usagers contiennent des portraits qu'on peut personnaliser en insérant une photo et en remplissant des cases par des informations personnelles. On estime le nombre de photos uploadées[374] chaque jour sur *Facebook* à 300 millions photos[375]. Les

[371] Ajouter quelqu'un comme « ami » sur un site de réseautage social.
[372] BOYD D., « Friends, Friendsters, and Top 8: Writing community into being on social network sites », *First Monday*, vol. 11, n° 12, December 2006, consulté le 27 Février 2014.
[373] GUILLAUD H., « Disséquer l'amitié en ligne », *site internetactu.net*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2006/12/28/dissequer-lamitie-en-ligne/>, 28 décembre 2006, consulté le 26 février 2014.
[374] Téléchargées.

usagers partagent tous types d'images qu'il s'agisse de photos d'identité, illustrations, photos de voyage, portraits, image associée à un texte etc. « *Ce sont des formes d'articulation de l'intime, constitutives d'un certain échange discursif dans les relations d'amitié »*[376]. Par exemple le sujet 1 possède 47 photos dans ses albums, et a partagé 172 photos entre le 25 septembre 2013 et le 18 octobre 2013 (dans un mois). Le sujet 5 a 81 pages dans ses albums, et a partagé 9 photos dans la même période de notre observation. *« Il y a une concentration des effets de la représentation visuelle, ce qui explique en partie la puissance de l'image dans le monde numérique »*[377].

C'est en rendant visible une partie de son intimité, que le sujet numérique construit sa sociabilité numérique. Les traces numériques qui découlent de ses activités sur les réseaux sociaux et les plateformes de jeux vidéo en ligne, dévoilent des traits de ses aspects personnels, comportementaux et sociaux. C'est dans l'extimité que l'amitié numérique se construit et qu'elle permet en retour de construire une sociabilité. *« Nous avons terriblement besoin d'outils extimes, c'est-à-dire d'outils qui documentent nos actions quotidiennes, nos goûts, nos préférences, nos relations… Pire, nous en avons terriblement envie ! Nous avons le besoin psychique de tisser une continuité dans nos vies, de pouvoir en dessiner une ligne continue. (…) Nous ne pouvons pas ne pas utiliser les outils numériques pour créer et gérer notre identité, pour nous mettre en relation avec d'autres, pour vivre le numérique dans toute sa complexité. Nous avons trop besoin de ces commodités*[378].

D. Le calcul algorithmique des traces numériques

La logique du numérique élabore la visibilité en ligne sous deux formes : ce que l'usager fait et ce que le système calcule et rend percevable. *« Les algorithmes gèrent nos interactions sur*

---

[375] DUFFEZ O., « Chiffres clés sur Facebook 'janvier 2014- bilan annuel 2013) », *site webrankinfo.com*, [en ligne], disponible sur : <http://www.webrankinfo.com/dossiers/facebook/chiffres-cles-facebook>, 31 janvier 2014, consulté le 25 février 2014.

[376] DOUEIHI M., « Sur l'humanisme numérique. Une analyse de Milad Doueihi, université de Laval au Canada », *site le monde.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://e-south.blog.lemonde.fr/2013/06/02/sur-lhumanisme-numerique-une-analyse-de-milad-doueihi-universite-de-laval-au-canada/>, 02 juin 2013, consulté le 20 février 2014.

[377] DOUEIHI M., « Sur l'humanisme numérique. Une analyse de Milad Doueihi, université de Laval au Canada », *site le monde.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://e-south.blog.lemonde.fr/2013/06/02/sur-lhumanisme-numerique-une-analyse-de-milad-doueihi-universite-de-laval-au-canada/>, 02 juin 2013, consulté le 20 février 2014.

[378] GUILLAUD H., « Vie privée : Où sont les régulateurs ? Où sont les régulations ? », *site internetactu.net*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2009/04/06/vie-privee-ou-sont-les-regulateurs-ou-sont-les-regulations/>, 06 avril 2009, consulté le 21 février 2014.

les réseaux sociaux, surlignant les nouvelles d'un ami tout en excluant celles d'un autre. Les algorithmes conçus pour calculer ce qui est 'chaud', 'tendance' ou 'le plus discuté' écrèment les bavardages sans limites »[379]. Les algorithmes jouent un rôle de plus en plus important dans le choix de l'information et sa visibilité. Ils sont un élément crucial de la participation des humains numérique à la vie publique, notamment à la navigation dans les bases de données via des moteurs de recherche. Ces algorithmes aident à trouver l'information, mais ont aussi le pouvoir d'activer et d'affecter la signification de l'information et la façon dont elle est perçue par les utilisateurs. « *Les associations algorithmiques révèlent les attitudes et les pratiques des gens, mais ces gens sont invisibles; tout ce qui est visible est le produit de l'algorithme, sans contexte de comment ou pourquoi le moteur de recherche a transmis cette information »*[380].

Sur *Facebook*, le moteur de recherche *Graph Search*, présente des listes de résultats qui s'appuient sur toutes les données publiques accessibles sur le réseau social numérique. *« Plus précisément, Graph Search recoupe toutes sortes d'actions effectuées sur le site (les éléments, pages, lieux 'aimés', les photos postées 'prises à' tel endroit, les villes 'visitées', etc.), à partir du moment où la visibilité de ces actions a été définie comme publique – parce que l'utilisateur a décidé, consciemment, que son action pouvait être visible par d'autres personnes que ses 'amis' Facebook, ou parce qu'il n'avait pas conscience que cette action pouvait être visible par d'autres au moment de la réaliser »*[381].

Ainsi le *Graph Search* de *Facebook* nous montre des empreintes numériques produites suite à une activité intentionnelle du sujet, et d'autres qui ne s'arrêtent pas au niveau intentionnel, et se produisent involontairement. Comme par exemple le simple fait de se connecter sur *Facebook,* permet au réseau relationnel de l'usager de voir que ce dernier est présent, que son compte est ouvert. Nous rappelons la différence que nous faisons entre empreinte et trace dans le contexte informatique. L'empreinte c'est *« l'inscription de quelque chose dans*

---

[379] GUILLAUD H., « La pertinence des algorithmes », *site internetactu.net*, [en ligne], texte disponible sur : <http://www.internetactu.net/2012/11/29/la-pertinence-des-algorithmes/>, 29 novembre 2012, consulté le 05 décembre 2012.

[380] BOYD D., « Guilt Through Algorithmic Association », site zephoria.org, [en ligne], disponible sur : <http://www.zephoria.org/thoughts/archives/2011/09/12/guilt-through-algorithmic-association.html>, 12 septembre 2011, consulté le 10 novembre 2011.

[381] SZADKOWSKI M., « Facebook commence à déployer à grande échelle Graph Search, son nouvel outil de recherche », *site le monde*, [en ligne], disponible sur : < http://www.lemonde.fr/technologies/article/2013/07/10/facebook-commence-a-deployer-a-grande-echelle-graph-search-son-nouvel-outil-de-recherche_3445351_651865.html>, 10 juillet 2013, consulté le 25 février 2014.

l'environnement au temps du processus », tandis que la trace c'est *« l'observation de cette empreinte dans une temporalité qui ne peut pas lui être antérieure (mais peut être la même) »*[382].

Une fois détectées et observées, ces empreintes numériques intentionnelles et automatiques deviennent des traces numériques. Ces dernières ne peuvent pas être maîtrisées totalement par le sujet. *« Il n'y a aucun moyen de s'assurer de maîtriser totalement ses traces justement au sens où l'on pourrait décider d'en laisser ou de ne pas en laisser ni non plus au sens où l'on déciderait d'effacer par exemple ce qui nous gênerait »*[383].

Les résultats générés par *Graph Search* et d'autres moteurs de recherche peuvent être toutefois bien plus problématiques pour beaucoup de catégories d'utilisateurs, dont les demandeurs d'emploi. La trace numérique calculée par les algorithmes et rendue visible au regard de son traqueur, est offerte dépourvue de son contexte. *« Je pense que l'une des directions à développer est de prendre davantage en compte le contexte dans lequel nous déposons nos traces. C'est ça qui leur donne du sens »*[384].

La procédure de l'intégration de la trace numérique dans une base de données, sa collection, son triage, son nettoyage puis sa formalisation afin que l'algorithme puisse agir sur elle, nécessite dans un premier temps de prêter attention à la collecte et comprendre ce que le collecteur de ces traces entreprend. Ensuite dans un second temps, il faut prendre en considération l'interprétation que va faire le traqueur de la trace et pour quelle finalité il va l'utiliser. La trace numérique recherchée par les chasseurs, calculée par un ensemble d'opérations et dissociée de son contexte, permet d'exploiter les traces isolables pour des finalités diverses.

Facebook comme beaucoup d'autres plateformes et sites de l'industrie publicitaire, s'intéressent au profilage de leurs usagers pour développer des stratégies de ciblage

[382] MILLE A., « De la trace à la connaissance à l'ère du Web », *Intellectica*, n° 59, 2013, p. 8.
[383] MERZEAU L., « Entretien avec Louise Merzeau : quelle présence numérique ? par Anne FRANCOU », *site savoirs CDI*, (en ligne), disponible sur : <http://www.cndp.fr/savoirscdi/societe-de-linformation/reflexion/entretien-avec-louise-merzeau-quelle-presence-numerique.html>, octobre 2011, consulté le 13 novembre 2011.
[384] MERZEAU L., « Entretien avec Louise Merzeau : quelle présence numérique ? par Anne FRANCOU », *site savoirs CDI*, (en ligne), disponible sur : <http://www.cndp.fr/savoirscdi/societe-de-linformation/reflexion/entretien-avec-louise-merzeau-quelle-presence-numerique.html>, octobre 2011, consulté le 13 novembre 2011.

comportemental. *Facebook* avait étendu son bouton « J'aime » à l'ensemble des sites Internet qui ont accepté de l'implanter. Il a également mis en place des plugins sociaux[385] qui permettent au même site tiers de publier sur ses propres pages les recommandations de type *Like* ou autre ainsi que les amis *Facebook* du visiteur qui ont récemment visité le site. Ces visites successives provoquent le renvoi systématique de la visite à chaque page du réseau visitée. Au bout d'un certain temps, on parvient à dresser un profil de l'internaute qui ne reste plus anonyme, mais qui est associé au profil d'utilisateur *Facebook*.

Il y a de plus en plus de gens qui s'expriment sur le Web. L'humain numérique dévoile des informations sur ses activités et se connecte à des services gratuits en payant l'accès par ses données personnelles.

En révélant des informations sur son identité, sa vie, son lieu, sa profession, ses intérêts, il tisse des liens avec les autres et partage des informations dans un espace de réseaux. Cet espace que Michel Serres nomme espace de « non-droit », fait craindre à ses habitants la perte de leur droit à une vie privée protégée.

Cette crainte semble être bien justifiée avec la multiplication des métadonnées sur le Web, et les questions des finalités et intérêts de leurs usages par les entreprises qui les détiennent. Les données sont devenues une matière première dans l'économie du XXIe siècle, que l'on considère comme « l'économie du commentaire » (Merzeau, 2011)[386] ou « l'économie de la connaissance » (Kaplan, 2009)[387] qui s'appuie sur la personnalisation, la réactivité, l'association de services autour de l'individu, la mobilité et la continuité. *« La taille de l'univers numérique est estimée à 2,7 Zettabytes de données et il devrait atteindre 35 Zettabytes en 2020. C'est un univers en croissance exponentiel, pour l'essentiel entièrement*

[385] Les plugins sociaux sont des applications liées aux plateformes sociales numériques qui peuvent être placées sur un site tiers par un simple copier-coller de code fourni par la plateforme sociale.

[386] FRANCOU A., « Entretien avec Louise Merzeau : quelle présence numérique ? », *site savoirs CDI*, (en ligne), disponible sur : <http://www.cndp.fr/savoirscdi/societe-de-linformation/reflexion/entretien-avec-louise-merzeau-quelle-presence-numerique.html>, octobre 2011, consulté le 13 novembre 2011.

[387] KAPLAN D., « Le nouveau paysage des données personnelles: quelles conséquences sur les droits des individus », *site internetactu.net*, [en ligne] disponible sur : <http://www.internetactu.net/2009/04/03/le-nouveau-paysage-des-donnees-personnelles-quelles-consequences-sur-les-droits-des-individus/>, 03 avril 2009, consulté le 17 janvier 2012.

géré par des entreprises »[388]. Le Big Data formé dans cet univers numérique présente deux défis : celui de la collecte des données et l'extraction du sens de ces données comme le fait le profilage. Qu'il s'agisse des données produites consciemment par les usagers ou de celles produites et calculées par les machines dont l'usager n'a même pas connaissance. Ces données sont obtenues par la gratuité. « *L'utilisateur accepte d'utiliser un service en échange de ses données et s'engage avec les conditions générales d'utilisations présentes et futures du service, même si le plus souvent il ne les lit pas* »[389].

La présence numérique de l'individu semble être très fragile et conditionnée par la technique. Que se passe-t-il par exemple avec les photos qu'un usager de *Facebook* supprime de son compte ? Le réseau social qui compte aujourd'hui plus d'un milliard d'utilisateurs dans le monde, disait que ces photos seraient supprimées. *« Jusqu'à présent, il suffisait en effet de connaître l'URL d'une photo supprimée par son propriétaire sur Facebook pour continuer à y accéder. Preuve que les photos n'étaient pas réellement supprimées des serveurs »*[390].

Pourtant la question de la vie privée sur le Web cache un paradoxe, entre d'une part le besoin crucial chez l'internaute d'utiliser ce que Hubert GUILLAUD appelle « les outils extimes » sur Internet, qui documentent les actions, les goûts, les préférences les relations, et d'autre part le besoin de se protéger et développer sa présence, construire ses réseaux et maîtriser dans la mesure du possible ce que l'on publie.

E. Conclusion

La question de la visibilité en ligne est en dehors de l'interaction au sens d'échange de signification sur la base d'une possibilité d'identification à l'autre (Mead, 1963), mais elle concerne plutôt l'activité de l'usager et le calcul de la machine. L'interaction entre un humain et une machine informatique ou celle des êtres humains au travers d'une machine informatique connectée est un échange proprement dialogique (Schmidt, 1996) qui nécessite « une

[388] GUILLAUD H., « Big Data : le grand déséquilibre ? », *site internetactu.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2012/10/04/big-data-le-grand-desequilibre/>, 04 octobre 2012, consulté le 22 janvier 2013.
[389] GUILLAUD H., « Big Data : le grand déséquilibre ? », *site internetactu.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2012/10/04/big-data-le-grand-desequilibre/>, 04 octobre 2012, consulté le 22 janvier 2013.
[390] TECHNO SCIENCES, « Sous surveillance, Facebook effacera réellement vos photos supprimées », *site techno-science.net*, disponible sur : <http://www.techno-science.net/?onglet=news&news=10719>, 20 août 2012, consulté le 27 août 2012.

intelligibilité mutuelle ou une compréhension partagée » (Suchman, 1987). Dans l'environnement numérique, l'esthétique de l'identité est un attribut stratégique qui offre à l'humain numérique des outils et des possibilités de rendre visible des traits de son identité et d'en cacher d'autres. *« Le design de l'identité dans les espaces numériques présente en effet un caractère beaucoup plus stratégique que la 'gestion de la face' ou le 'management des impressions' dont nous faisons montre dans les interactions en face-à-face »*[391].

Les sujets habitent l'environnement numérique sans leur souffrance psychique. Par les traces numériques, ils cherchent à construire une sociabilité qui leur manque. Ils laissent leur maladie psychique en dehors de leurs interactions, et développent des stratégies de construction de leurs identités numériques en dissipant le handicap. Et quand ils veulent aborder des sujets liés à leur maladie ou à l'incapacité et la limitation fonctionnelle, ils le font en privé et non pas en public.

En répondant à notre question concernant le fait de parler du « handicap psychique » sur *Facebook*, le sujet 1 a dit :

> Ça peut arriver de l'évoquer dans les espaces de sociabilité sur Internet. Plutôt dans des conversations, avec n'importe qui, quand j'ai besoin d'aborder, j'aborde le sujet c'est tout. Avec des personnes touchées par la maladie aussi. Quand je rencontre quelqu'un qui a de problèmes et qui parle de handicap psy, et qu'on est concernés tous les deux j'aime bien garder contact pour le (silence), pour partager l'expérience qu'on a.

Certains sont conscients des risques auxquels ils peuvent se confronter et modifient les paramètres de confidentialité de leurs comptes :

> Sujet 1 : La question de la vie privée ? Je ne m'inquiète pas. Ça, ça marche aux Etats Unis, et puis dans les grandes boites en France, mais euh, mais de toute façon il faut accepter le contact pour qu'ils foutent dedans. Si j'ai changé dans mes paramètres de confidentialité, ils sont au maximum confidentiels. Je suis consciente de cette question, mais elle ne me concerne pas trop.

[391] CARDON D., « Le design de la visibilité, Un essai de cartographie du web 2.0 », *Réseaux*, vol. 6, n° 152, 2008, p. 98.

> Sujet 3 : La question de la vie privée sur Internet, je prends ça en compte mais ça ne me fait pas plus peur que ça, sur Internet je ne dévoile pas tout. Donc pour moi ce n'est pas une menace, ce n'est pas quelque chose qui m'inquiète plus que ça. Oui sur mon *Facebook* j'ai changé des paramètres de confidentialité, parce que je trouve que le compte *Facebook*, y en a qu'ils l'utilisent seulement pour regarder qu'est-ce que font les autres et si et ça, moi je n'aime pas ça.

Le développement ou le rétablissement du lien social peut jouer comme un facteur de motivation pour l'inclusion ou l'adaptation sociale et professionnelle du sujet, et favorise son autonomie et son indépendance.

La procédure de construction du lien social à l'aide de la technologie s'inscrit dans l'interaction entre les facteurs environnementaux et personnels » (Classification québécoise : Processus de production du handicap, 1998). Les facteurs environnementaux constitués des « facteurs sociaux » et « facteurs physiques » dont fait partie la technologie, sont en interaction et affectent les habitudes de vie du sujet.

L'usage orienté des technologies de l'information et de la communication vers la construction de la sociabilité au détriment de l'isolement, peut affecter « la dimension sociale du facteur environnemental » selon le modèle de développement humain et processus de production du handicap (MDH-PPH 2) (Fougeyrollas, 2010)[392]. Il peut jouer le rôle d'un facilitateur et favorise la réalisation des habitudes de vie quand il entre en interaction avec les facteurs personnels.

Une sociabilité numérique est indispensable au sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique quand il apprend à donner à produire et à s'approprier ses traces numériques un sens commun, en élaborant et/ou en participant à des projets collectifs collaboratifs sur des plateformes sociales numériques diverses (des réseaux sociaux numériques comme *Twitter*, Google+ ; des plateformes spécialisées pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles comme Handiplanet échanges, Réseau Galaxie, Mission handicap, le réseau national du secteur protégé et adapté [GESAT], le GIE Norm'Handi ; des réseaux internationaux comme le réseau international sur le Processus de production du handicap [RIPPH], l'Association

[392] RIPPH, « Le MDH-PPH », *site du réseau international sur le processus de production du handicap*, [en ligne], disponible sur : < http://www.ripph.qc.ca/mdh-pph/mdh-pph >, consulté le 03 février 2014.

Mondiale pour la Réhabilitation Psychosociale de Personnes Handicapées [AMRP ou WARP en anglais], etc.). Ces projets et espaces de recherche, de partage d'information et d'expérience, et d'accompagnement à l'adaptation socioprofessionnelle, peuvent lui offrir d'une part l'ouverture sociale qu'il cherche, et de l'autre rendent l'exploitation de ses traces numériques, sociétale. *« Sur les bénéfices que l'utilisateur peut tirer de ses propres traces, tout reste à inventer, mais ce ne sera possible qu'à la condition de passer à des formes collaboratives ou collectives d'appropriation, pour que leur exploitation ne soit pas seulement commerciale ou personnelle, mais sociale »*[393].

En développant sa présence, le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique peut maîtriser dans la mesure du possible ce qu'il publie, construire ses réseaux et s'engager dans la recherche en ligne d'informations sur les postes vacants et les entreprises. Il peut travailler sa visibilité pour mettre en lumière ses compétences et son savoir-faire, ce qui peut capter l'attention des recruteurs intéressés par les identités numériques des candidats.

De plus, ce type d'usage social constructif du numérique peut développer auprès du sujet numérique de nouvelles capacités relationnelles, qui sont, si on se réfère à l'approche du courant de la réhabilitation psychosociale, *« de l'ordre de la compétence sociale, qui s'avèrent un paramètre clé de l'employabilité »* (Pachoud, 2009)[394].

Et cela permet aussi au sujet d'utiliser ses stratégies dans l'élaboration de sa sociabilité numérique, ses tactiques d'échange, de négociation, de discussion, de gestion de la visibilité et l'invisibilité pour réussir son entretien de recrutement.

À l'heure où les robots et les algorithmes subtilisent le pouvoir des humains, leur travail, leur connaissance, dessinent les espaces de leur visibilité et définissent même les critères de cette visibilité, il est absolument urgent de chercher les moyens de ne pas être exclu des changements présents et à venir dans les domaines social et professionnel. Que ce soit pour gérer la visibilité en ligne, pour construire la sociabilité numérique et même pour exercer des

[393] MERZEAU L., « L'intelligences des traces », *Intellectica*, n° 59, 2013, p. 119.
[394] PACHOUD B., « La problématique de l'insertion professionnelle des personnes présentant un handicap psychique : les différentes dimensions à prendre en compte », *Revue française des affaires sociales*, n° 1-2, 2009, p. 266.

métiers et/ou s'adapter à de nouvelles formes de travail, *« nous avons besoin de nous engager directement avec les machines »*,[395] souligne l'architecte Fabio Gramazio[396].

II.5.3 Représentations sociales des sujets

L'univers dans lequel les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques se trouvent est formé principalement des résidents avec qui ils partagent la résidence d'accueil, leurs familles et des organismes d'accompagnement. Les représentations sociales qu'ils portent correspondent à des actes de pensées partagés principalement par ces trois environnements. « *Les représentations sociales sont abordées à la fois comme le produit et le processus d'une activité d'appropriation de la réalité extérieure à la pensée et d'élaboration psychologique et sociale de cette réalité* » (Jodelet, 1989).

Dans le cadre de la deuxième phase de notre enquête, nous avons interviewé les huit sujets à la résidence d'accueil entre 19 octobre et 19 novembre 2013[397].

L'analyse des sphères discursives des entretiens des sujets (la figure 4) à l'aide d'*ALCESTE*[398] fait voir cinq classes : trois qui se rapprochent (Classe 2, Classe 4 et Classe 5) et deux autres qui s'écartent (Classe 1 et Classe 3). La Classe 1 regroupe un vocabulaire sur l'informatique et le numérique. Dans la Classe 2 figure le thème du parcours éducationnel, alors que la Classe 3 représente la maladie psychique, la Classe 4 représente le facteur temporel et enfin dans la Classe 5 figure le thème du travail.

[395] GUILLAUD H., « Comment travaillerons-nous ? », *site internetactu.net*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2014/02/18/comment-travaillerons-nous/>, 18 février 2014, consulté le 26 février 2014.
[396] Fabio Gramazio enseigne l'architecture et la fabrication numérique à l'École polytechnique fédérale de Zurich et au *Future Cities Laboratories* de Singapour.
[397] Voir annexe 3.
[398] Voir annexe 4.

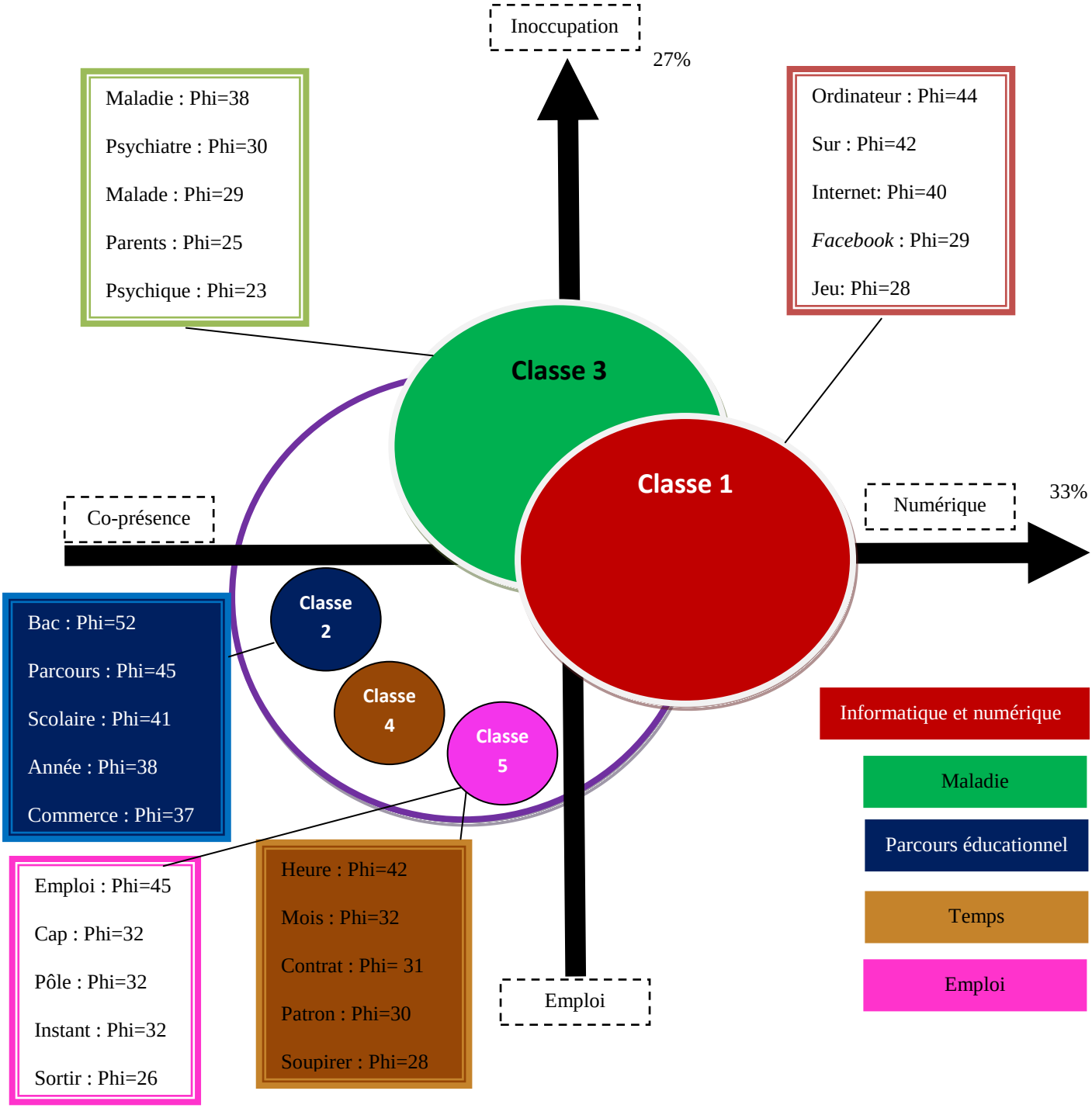


Figure 17 : Les représentations sociales des sujets telles qu'elles figurent dans leurs sphères discursives.

La Phi est la force de lien qui relie le terme à la classe.
Les valeurs de Phi positives correspondent à une forte présence.

A. Jeu vidéo et recherche du lien social

Dans la classe 1, nous détectons deux catégories : la première représente l'outil informatique et la seconde la pratique sociale sur le Web. La première comporte des verbes comme « utiliser », « servir », « permettre », « regarder », « acheter », « importer », « imprimer », « connaître », « créer », « aimer », « bloquer », « parler », « permettre », etc. La forte présence d'un marqueur d'une relation qui est le mot « sur », se justifie par le rapport qu'il crée entre le sujet et la machine informatique (ex : « Bien que je sois beaucoup sur mon ordinateur ») et entre le sujet et le numérique (ex : « je vais sur des sites Internet genre *Youtube* »). Nous observons aussi des noms comme « Internet », « Facebook », « Google », « Youtube », « ordinateur », « jeu », « site », « recherche », « bureau », « besoin », « contact », « rencontre », « gens », « groupe », « compte », « page », etc. Deux types d'usage sont détectés : le premier est celui de l'outil informatique pour jouer à des jeux, pour écrire et des fois pour imprimer des pages en papier. Le second concerne la navigation dans le numérique pour des motifs divers : acheter en ligne, s'informer, télécharger et regarder des vidéos clips, créer des relations, jouer aux jeux en ligne, échanger etc. Les sites auxquels les sujets se connectent le plus sont le réseau social numérique *Facebook*, des plateformes de partage de vidéos comme *Youtube*, des sites d'achat et autres, et enfin des jeux en ligne.

Les représentations qu'ils partagent sur le numérique correspondent à l'épreuve que chacun a expérimentée. Les sujets qui ont plus de connaissances informatiques et de contact avec la machine, sont les plus actifs sur le numérique (sujet 1, 3 et 5). D'autres sont plus attachés à un usage informatique sur l'ordinateur dont ils se servent pour rédiger des textes, jouer à des jeux, imprimer des pages et écouter de la musique (sujets 2, 4 et 6). Les sujets qui n'ont pas de connaissances ni de pratiques informatiques se trouvent bloqués devant la technologie de l'information et de la communication. Pour ces derniers le numérique est un monde inconnu (sujets 7 et 8).

Pour les sujets, l'ordinateur (qui symbolise l'informatique) et Internet (qui présente le numérique), même s'ils sont pour certains deux choses différentes, se trouvent en concordance, d'où leur cohabitation dans une même sphère discursive. Ils ne sont pas utilisés pour la recherche d'emploi mais plutôt pour des activités d'échange social et de loisirs et des fois pour la recherche d'information. L'éloignement entre les deux sphères : celle de

l’informatique et du numérique et celle de la maladie, peut être renvoyé à la séparation que le sujet dessine entre, d’une part sa maladie psychique et le poids imposé par le statut du handicap, et de l’autre sa connexion aux outils informatiques et à l’Internet. La maladie psychique et ses conséquences restent fort présentes dans le quotidien des sujets. Le numérique ne la supprime pas. Pour les sujets, il n’est pas le remède ni le moyen pour la dépasser. Il n’est non plus appréhendé comme une source d’information sur la maladie psychique, ses symptômes et ses traitements.

La sphère de l’informatique et du numérique se distancie des autres catégories. Elle ne s’isole pas totalement, mais interfère avec les quatre autres. La classification ascendante de la classe 1 (Figure 18) nous montre trois sous-catégories. La première sous-catégorie fait voir un usage de l'ordinateur et de l'Internet pour des finalités basiques et ludiques, comme l'impression des documents sur l'ordinateur du bureau de la résidence d'accueil, l’accès aux jeux vidéo et l’utilisation de l’Internet pour regarder des « choses ».

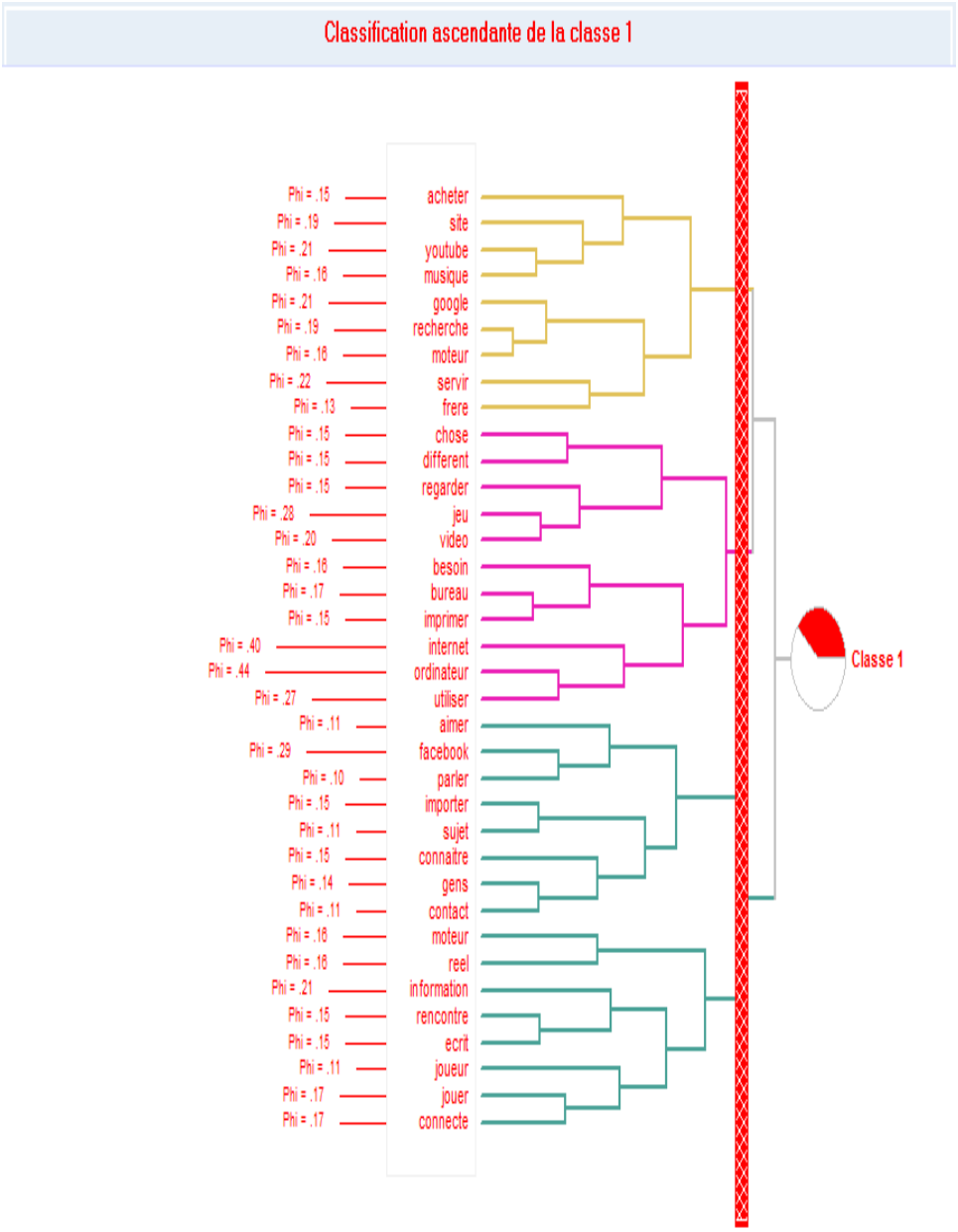


Figure 18 : La classification ascendante de la classe 1 à l'aide d'*ALCESTE*
(représentations sociales des sujets)

La deuxième sous-catégorie fait voir un autre type d'usage de l'Internet lié à la recherche de l'information via un moteur de recherche ou des sites, une consultation pour des opérations commerciales et une activité d'écoute de la musique. Et la troisième représente la dimension sociale de l'usage de l'Internet. L'utilisation est consacrée pour « parler, connaître, écrire, jouer, aimer », faire des rencontres, se servir de *Facebook*, etc.

En ce qui concerne les jeux vidéo en ligne, nous remarquons que l'échange dialogique (Schmidt, 1996) entre l'usager et l'outil technique a permis au premier de construire des connaissances sur le fonctionnement de l'objet technique et de lui attribuer une nouvelle fonction qui n'est pas celle qui était conçue par le concepteur. Nous observons dans l'usage des jeux en ligne par certains sujets, la recherche d'un lien social qui leur manque et l'opportunité que l'interaction avec des joueurs anglophones offre par rapport à l'apprentissage de la langue anglaise. En jouant avec des membres connectés en ligne partout dans le monde, le sujet 3 cherche par exemple à tisser des liens sociaux et tente de construire des relations :

> Sujet 3 : C'est en fait des milliers, de centaines de milliers de personnes dans le monde qui se connectent au jeu, donc par exemple on n'arrête de jouer avec des japonais, des chinois, des allemands, on a tous un langage commun l'anglais, donc on communique en anglais. (…) Ça me permet d'être assez à l'aise en anglais, mais qu'à l'écrit.

> Sujet 3 : Oui ah oui, j'ai une amie qui failli venir ce week-end en plus, sauf qu'elle désistait, mais ce n'est pas grave. (…) Et oui donc, ça fait des relations. En fait souvent, on fait ce qu'on appelle des IRL, en fait c'est des rencontres de *gamers* qui jouent ensemble mais qui ne se connaissent pas dans la vie réelle, et donc on appelle ça des IRL, parce qu'on se rend compte de qui est qui, qui est derrière ce personnage, et c'est un peu ça.

Dans ce cas, l'usager donne à l'outil un nouveau rôle. Dans son raisonnement, il respecte le mode d'emploi de l'outil et le détourne en même temps. Dans sa logique d'usage (Perriault, 2008), l'usager construit son projet : il fait le choix de l'instrument et de sa fonctionnalité. Selon Jacques Perriault le détournement, *« consiste à conserver un instrument tout en changeant le projet et éventuellement la fonction»*[399].

Dans son usage du jeu vidéo en ligne, l'usager développe deux types d'attention : l'attention profonde et l'hyper attention (Hayles, 2007)[400]. Selon Katherine Hayles, la première est le fait de se concentrer sur un seul objet pendant une longue période, ignorer les stimuli extérieurs pendant cet engagement, préférer un flux d'information unique et avoir une grande capacité à

[399] PERRIAULT J., *La logique de l'usage : Essai sur les machines à communiquer*, Paris, L'Harmattan, 2008, 258 pages.
[400] HAYLES N. K., «Hyper and Deep Attention: The Generational Divide in Cognitive Modes », *Profession*, n° 1, 2007, p. 187.

supporter les douleurs et les difficultés pour un long temps de concentration. La seconde est le fait de passer la concentration rapidement entre les différentes tâches, préférer des flux d'information multiples, chercher un haut niveau de stimulation et avoir une faible tolérance à l'ennui. Dans leurs pratiques informatiques et numériques, les sujets partagent ces deux types d'attention. Certains sont sur leur jeu vidéo avec une attention profonde, enfermés dans leur sphère avec une concentration sur les stratégies du jeu et ses stimuli ; d'autres sont sur le jeu en ligne et en même temps connectés à d'autres outils comme *Skype*, la télé en ligne ou des sites de partages de vidéos clips.

> Sujet 6 : Au début *Skype* oui, au début oui. Oui pour les jeux vidéo, on se branchait puis on pouvait parler à plusieurs quoi. Je l'ai utilisé pour deux ans peut être, plus oui.
>
> Sujet 5 : Qu'est-ce que ça (le jeu vidéo en ligne) m'apporte hein, c'est, je ne sais pas, ça me permet de ne pas trop réfléchir, ou alors de réfléchir qu'à des trucs *in game* quoi, dans le jeu, mais ne pas avoir de préoccupations de quelque sorte parce qu'il n'y a pas d'enjeux derrière.
>
> Sujet 3 : En fait j'ai deux écrans sur mon Pc, en fait c'est bien, ça permet d'avoir plusieurs applications en cours, comme par exemple regarder une vidéo sur *Youtube* et de pouvoir jouer un jeu vidéo en même temps, non c'est assez bien comme système de deux écrans.

Nous estimons que l'usage du numérique peut aider le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique à surmonter les difficultés dans ses aptitudes reliées au comportement et aux activités intellectuelles. Une étude en 2008[401] réalisée sur des personnes entre deux âges et âgées, a prouvé qu'Internet peut stimuler les fonctions cérébrales. L'étude faite à l'Université de Californie, montre que l'utilisation des moteurs de recherche sur Internet peut stimuler les mécanismes d'activation neuronale et potentiellement améliorer les fonctions cérébrales chez l'adulte. *« Les résultats de l'étude sont encourageants et montrent que les technologies informatisées pourraient avoir des effets physiologiques et présenter de potentiels bénéfices pour les personnes entre deux âges et les personnes âgées»*, écrit Gary Small, principal auteur de l'étude et professeur de neuroscience et de comportement humain à l'Université de Californie (UCLA).

[401] THE HUFFINGTON POST, « Voici comment internet peut reconditionner votre cerveau », *site huffingtonpost.fr*, [en ligne], 03 novembre 2013, disponible sur : < http://www.huffingtonpost.fr/2013/11/03/voici-comment-internet-peut-reconditionner-votre-cerveau_n_4181002.html >, consulté le 4 novembre 2013.

Au surplus, la plasticité du cerveau de l'humain est un trait biologique inhérent, or les êtres humains sont nés avec leur système nerveux prêt à être reconfiguré en réponse à l'environnement.

Mark Bear, Barry Connors et Michael Paradiso (1996) [402] décrivent un processus connu sous le nom de synaptogenèse, selon lequel un nouveau-né subit un processus d'élagage par lequel les connexions neuronales qui sont utilisés dans son cerveau se renforcent et accroissent, tandis que celles qui ne sont pas se décomposent et disparaissent.

L'avantage de ce processus c'est qu'il confère une souplesse remarquable, donnant aux êtres humains le pouvoir de s'adapter à des environnements très différents. Hayles (2007) souligne que la plasticité se poursuit tout au long de l'enfance et l'adolescence avec un degré continuant même à l'âge adulte. *« Dans les sociétés contemporaines développées, cette plasticité implique que les connexions synaptiques du cerveau sont co-évoluées avec un environnement dans lequel la consommation des médias est un facteur dominant »*[403].

« L'attention exécutive » est la capacité de régler les distractions et ne tenir compte que des informations pertinentes, en d'autres termes elle est *« la capacité de développer une profonde attention »*[404]. Les usages du numérique qui peuvent produire chez le sujet une « attention exécutive », peuvent créer des changements significatifs dans son cerveau. Une étude menée par Michael Posner et ses collègues à l'Université de Cornell aux Etas Unis en 2005 a montré que la structure du cerveau change à la suite de la pratique de jeux informatiques à certains âges[405]. *« Les chercheurs ont découvert que les cerveaux des enfants de six ans ont montré des changements significatifs après que ces derniers ont joué aux jeux informatiques, par rapport à un groupe qui a tout simplement regardé les vidéos* »[406]. De plus, cette étude indique que la

[402] BEAR F. M., CONNORS W. B., PARADISO A. M., *Neuroscience: Exploring the Brain*, Hagerstown, Lippincott Williams and Wilkins, 2006, p. 175.
[403] HAYLES N. Katherine, «Hyper and Deep Attention: The Generational Divide in Cognitive Modes », *Profession*, n° 1, 2007, p. 192.
[404] HAYLES N. Katherine, «Hyper and Deep Attention: The Generational Divide in Cognitive Modes », *Profession*, n° 1, 2007, p. 193.
[405] RUEDA M. Rosario, ROTHBART K. Mary, MCCANDLISS D. Bruce, SACCOMANNO Lisa, POSNER I. Michael, « Training, maturation, and genetic influences on the development of executive attention », *Proceedings of the National Academy of Sciences*, vol. 102, n° 41, Octobre 2005, p. 14931-14936.
[406] HAYLES N. K., «Hyper and Deep Attention: The Generational Divide in Cognitive Modes », *Profession*, n° 1, 2007, p. 193.

simulation des médias peut contribuer à une combinaison synergique de l'hyper attention et de la profonde attention, quand elle est bien structurée.

Le « Manuel diagnostic et statistique des troubles mentaux » (4ème édition)[407] liste des comportements comme des symptômes de trouble du déficit de l'attention/hyperactivité (TDAH). Dans cette liste nous trouvons quelques troubles dont souffre la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique, comme par exemple la difficulté à garder l'attention et la concentration en faisant certaines tâches, ou le fait éviter des tâches qui demandent une grande quantité d'effort mental et d'organisation.

Selon Les Linet, Psychiatre au Centre médical Beth Israël spécialisé dans le trouble du déficit de l'attention et le trouble du déficit de l'attention/hyperactivité à New York, ces comportements doivent être compris, *« non pas comme une mauvaise conduite mais comme la recherche de plus de stimulation que les rendements des tâches assignées »*[408]. Le jeu vidéo répond à cette question par la présence digitale que le sujet établit. L'épreuve de la présence est basée dans l'attention aux continuités, la connectivité et la cohérence du flux de stimulus (Singer, Witmer, 1998). En concentrant plus d'attention sur les stimuli de l'environnement digital, l'usager du jeu vidéo devient plus impliqués dans l'expérience de l'environnement digital, ce qui mène à un accroissement de présence dans cet environnement. Dans ces conditions, le jeu vidéo constitue un moyen d'évolution de l'attention du sujet quand il atteint l'engagement et l'immersion dans les tâches qu'il exécute.

Les représentations que les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques ont développé sur l'outil informatique et le numérique renvoient à leurs propres expériences et modèles de pensée intériorisés. Les représentations sociales, *« en tant que phénomènes cognitifs, ils engagent l'appartenance sociale des individus avec les implications affectives et normatives, avec les intériorisations d'expériences, de pratiques, de modèles de conduites et*

[407] Le Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux (*Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* ; DSM), est publié par l'Association Américaine de Psychiatrie (APA). Il est considéré comme un manuel de référence classifiant et catégorisant des critères diagnostiques et des recherches statistiques de troubles mentaux spécifiques.

[408] HAYLES N. K., «Hyper and Deep Attention: The Generational Divide in Cognitive Modes », *Profession,* n° 1, 2007, p. 190.

de pensée, socialement inculqués ou transmis par la communication sociale, qui y sont liées »[409].

> Sujet 5 : L'informatique c'est une information basée sur un système binaire quoi. Donc tous ce qui touche à l'ordinateur, et, voilà. (…) Internet, le *world wide web* c'est, (…) ça relie tous les systèmes informatiques entre eux par le biais de proc, après je ne le donne pas plus que ça quoi.

> Sujet 8 : Des trucs, des machins qui brillent tout ça, ce n'est pas, pouf, je n'aime pas. Je ne suis jamais allé sur internet, jamais. Je ne me suis jamais servi d'un ordinateur. Bah je ne sais pas, je n'aime pas, c'est un truc, je n'aime pas.

Les pratiques exercées par les sujets dans les environnements informatiques et numériques ne dépassent pas la construction du lien social, l'achat en ligne et le jeu. D'autres pratiques semblent absentes, dont celle de la recherche de l'information sur l'emploi. Ces applications sont liées et construisent la « présence numérique » (Merzeau, 2010) de chacun des sujets.

B. Maladie psychique plutôt que handicap

En ce qui concerne la souffrance psychique, nous observons la forte utilisation par les sujets du terme « maladie » à la place du terme « handicap ». La maladie constitue une sphère discursive indépendante. Elle n'est ni associée à la recherche d'emploi ni au modèle du travail, ni à l'usage de l'outil informatique. L'analyse de contenu à l'aide *ALCESTE* nous montre dans la Classe 3 une forte présence des mots comme « maladie », « psychiatre », « malade », « parent », « psychique ». Les verbes les plus présents sont « sentir », « rester », « rentrer », « demander », « dire » et « troubler ». Nous voyons la relation que dévoile le discours des sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques, entre la maladie psychique, l'environnement familial, et la dépendance qui en résulte. À cause de sa maladie, le sujet se trouve sous la dépendance de sa famille, de son psychiatre et des organismes d'accompagnement. Il s'enferme dans une bulle où les autres réfléchissent à sa place pour prendre les décisions concernant son traitement, son logement, son argent et bien évidement son rapport avec le travail. La maladie psychique handicape le sujet. Ce dernier souffre d'un

[409] JODELET D., « Représentations sociales : un domaine en expansion », dans Denise JODELET (dir.), *Les représentations sociales*, Paris, Presses Universitaires de France, 1989, p. 37.

« déficit relationnel, des difficultés de concentration, une grande variabilité dans la possibilité d'utilisation des capacités alors que la personne garde des facultés intellectuelles normales » (UNAFAM)[410]. La sphère discursive de la maladie psychique qui constitue une zone qui se distancie des autres, ne s'impose pas comme une difficulté ou un barrage dans la relation avec la recherche d'emploi ou le travail des sujets.

Dans la classification ascendante hiérarchique à l'aide d'*ALCESTE* (Figure 19), nous observons dans la classe relative à la maladie, la dominance des termes comme « maladie » et « psychique ». Le terme « handicap » est presque absent du discours des sujets, surtout quand ils parlent d'eux-mêmes et de leurs vies. Ils utilisent plutôt le terme « maladie » pour désigner leurs situations. En employant ce terme-ci, les sujets tentent de se débarrasser d'un statut que la société et ses institutions leur ont donné.

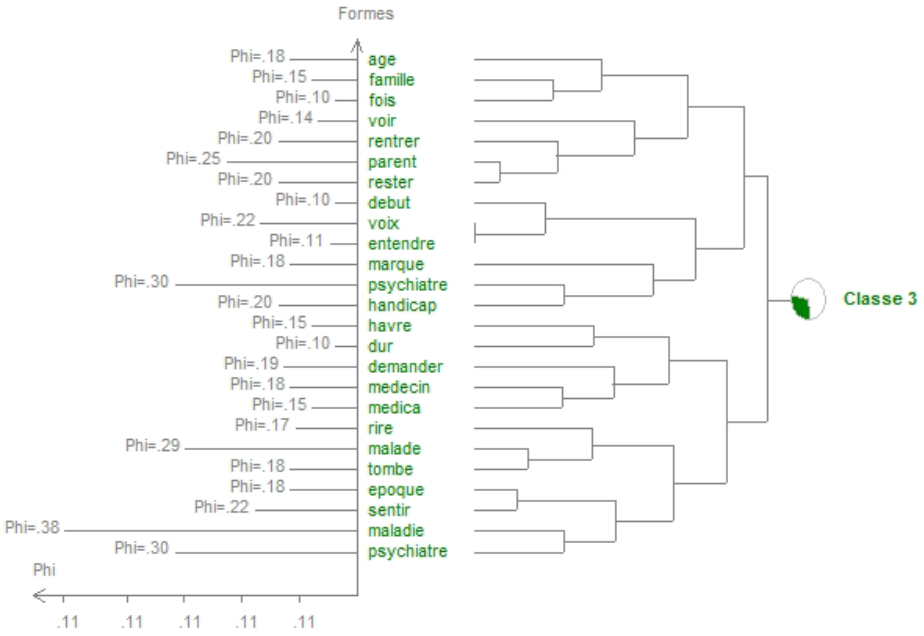


Figure 19 : Classification Ascendante Hiérarchique- *ALCESTE*

En parlant de leur maladie psychique, les sujets soulignent indirectement l'importance des facteurs environnementaux avec lesquels ils étaient en relation et qui ont contribué dans le processus de la production de leur maladie. Nous comprenons la santé comme la définit Pierre

[410] UNAFAM, « Spécificité du handicap psychique », *site de l'UNAFAM*, [en ligne], disponible sur : <http://www.unafam.org/Specificite-de-l-handicap.html>, consulté le 30 mars 2012.

Minaire (1992) : *« la capacité de la personne à fonctionner de façon optimale dans son environnement, ou encore à s'adapter à son environnement ou à son milieu de vie »*[411]. Ainsi, cette définition de la santé suppose de prendre en compte d'une part les facteurs sociaux et physiques du contexte de vie qui influencent la santé, et de l'autre, le point de vue subjectif du sujet dans l'appréciation de son bien-être. Chaque personne se développe dans un contexte culturel et écologique particulier. Les capacités fonctionnelles, l'identité personnelle et les habitudes quotidiennes font également partie de l'individualité des êtres. Quand les sujets s'expriment sur leurs maladies, chacun l'aborde d'un angle en s'appuyant sur des interactions qu'il a eu dans des environnements variés.

En parlant de sa maladie, le sujet 5 par exemple évoque son rapport avec le cannabis qu'il avait et continue à avoir.

> Sujet 5 : En adolescence je n'ai pas fait en sorte que ça s'arrange, au contraire, de mes euh, de mes 14 ans à mes 22 ans, je fumais, euh, 20 à 30 joints par jour tout seul. Donc ça représente, un gramme de cannabis. (…) Pour te donner un exemple, euh, avant de me coucher j'en roulais deux j'en fumais un, je dormais et puis je me réveillais, genre je craquais ce que j'ai roulé la veille quoi, donc c'était du matin au soir. Puis là-dessus j'ai fait un effort, mais ça a un usage seulement festif, euh, je ne fume jamais sans mes potes, une fois par mois, dans les soirées quoi. Les cigarettes, je fume 50 grammes par semaine à peu près.

Pour sa part, le sujet 6 souligne une relation entre la toxicomanie et sa maladie.

> Sujet 6 : Je me sentais bien, euh, ben, jusqu'à ce que je tombe malade quoi, mais c'est assez ma maladie. J'ai décompensé d'un coup. Oui. Ç'a été brusque. Il y a des psychiatres qui pourraient dire que la maladie euh, la toxicomanie cache la maladie, mais euh, moi je ne me sentais pas malade à cette époque-là. Et, euh, c'est surtout quand je suis arrivé au Havre que je me suis senti malade. Ben, ben, j'ai lâché prise quoi comme disait le psychiatre et du coup j'ai décompensé. Voilà. Et c'est lié au fait que, euh, à la toxicomanie.

Dans ces deux cas, la consommation et la dépendance physique à une substance toxique stimulante pendant de longues périodes, peut entrainer une maladie qui affecte le système

[411] FOUGEYROLLAS P., *La Funambule, le Fil et la Toile. Transformations Réciproques du Sens du handicap*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2010, p. 19.

organique et les aptitudes du sujet, et par conséquence produit un obstacle entravant la réalisation de ses habitudes de vie. Selon le PPH (Processus de Production du Handicap), le niveau de réalisation des habitudes de vie d'une personne est déterminé par le résultat de l'interaction entre les facteurs personnels et les facteurs environnementaux présents dans le milieu de vie du sujet à un moment donné dans le temps.

Cependant, les sujets parlent de leur maladie psychique plutôt que de leur handicap. Comme si la maladie renvoyait à un rôle qu'ils établissent dans l'interaction sociale, tandis que le handicap fait référence à un statut, qui désigne, selon William Josiah Goode, une position sociale solidement institutionnalisée. Le mot « rôle » indique une relation sociale moins institutionnalisée, voire il est induit au fur et à mesure de l'avancée de l'interaction sur la base d'une interprétation mutuelle des comportements. Selon Goffman le « rôle » est le modèle d'action pré-établi que le sujet développe durant une représentation et qu'il peut présenter en des occasions différentes. Les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques emploient les termes « malade » et « maladie psychique » quand ils définissent leurs situations sociales pour eux-mêmes et pour les autres.

> Sujet 5 : Moi je ne parlerais pas du handicap psychique, je parlerai plutôt de maladie psychique parce que quand on est sous traitement, euh, ça ne serait pas plus que ça. Je veux dire ce n'est pas marqué sur mon visage que, euh, je n'ai pas l'air plus bête qu'un autre, euh, je n'ai plus de gènes qu'un autre ou quoi. Après oui, j'ai un peu du mal à monter dans le bus quand il est blindé, euh, je, voilà, mais, ce n'est pas, le degré d'une maladie, fait que je ne considère pas comme un handicap à propos en parler quoi, ben non plus le truc qui me coupe les jambes. (Sur les papiers) c'est marqué que je suis handicapé entre 50% et 70%.

En répondant à notre question concernant l'emploi du terme « handicap » le sujet 1 et le sujet 2 disent :

> Sujet 1 : Non. Je suis malade. Mes petites cousines sont au courant. La petite, euh, la dernière je ne sais pas mais elle en est en tout cas, il y a plusieurs fois que je suis malade parce que euh, comme je dormais beaucoup elle me posait de questions, et comme elle voulait venir me réveillait tout le temps oui, je lui ai dit que j'étais malade quoi. Des fois elle me posait des questions.

> Sujet 2 : Quand j'avais été faire des examens on m'avait dit que j'ai une maladie psychique, euh, psychiatrique, oui. (…) Oui on m'a dit que j'étais handicapé psychique, des trucs comme ça, que je ne pouvais plus travailler, des trucs comme ça. Ben j'ai réagi mal.

Le handicap au sens avancé par le réseau international sur le processus de production du handicap (RIPPH) est définit comme *« une variation du développement humain, c'est-à-dire une différence dans le niveau de réalisation de ses habitudes de vie ou de l'exercice de ses droits humains »*[412]. Selon le RIPPH, le handicap ne se révèle pas nécessairement comme une réalité permanente et statique pour l'ensemble des personnes. Tout dépend du milieu dans lequel le sujet évolue ou de ses facteurs personnels, elles pourront voir la qualité de leur participation sociale s'améliorer ou se dégrader dans l'espace et dans le temps.

Les lois de 30 juin 1975, du 10 juillet 1987 et du 11 février 2005 ont institutionnalisé le statut du « handicap ». La dernière loi fixe la définition du « travailleur handicapé » comme suit : *« Toute personne dont les possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite de l'altération d'une ou de plusieurs fonctions physique, sensorielle, mentale ou psychique* ». La qualité du « travailleur handicapé » est reconnue par la CDAPH. Cette reconnaissance donne à son porteur accès à des droits spécifiques. Mais en même temps, elle lui colle une étiquette stigmatisante qui entrave son adaptation sociale et son intégration sociale et professionnelle dont souffrent les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques. Le passage de l'état malade à un état autonome où la personne sera porteuse d'un projet de vie, est orienté obligatoirement par le statut d'handicapé. « *Passer de l'état de malade à celui d'handicapé n'est pas un progrès, c'est un aveu d'impuissance et de renoncement devant la maladie* », écrivent Marie-Noëlle Besancon et Bernard Jolivet[413]. Le statut « handicapé » devient indispensable à la personne pour avoir accès à des droits propres aux personnes dites « handicapées » ou en situation de handicap.

[412] RIPPH, « Les facteurs environnementaux », *site du réseau international sur le processus de production du handicap*, [en ligne], disponible sur : <http://www.ripph.qc.ca/mdh-pph/developpement-humain-handicap>, consulté le 21 janvier 2014.
[413] BESANCON M-N., JOLIVET B., *Arrêtons de marcher sur la tête, pour une psychiatrie citoyenne*, Ivry-sur-Seine, Edition de l'Atelier, 2009, p. 56.

C. Emploi déterminé par le temps, l'éducation et les expériences

L'analyse de contenu des entretiens des huit sujets nous montrent trois sphères discursives en relation : les classes 2, 4 et 5. Nous observons que la classe 2 concerne le parcours éducationnel, la classe 4 se rapporte au temps et la classe 5 correspond à l'emploi.

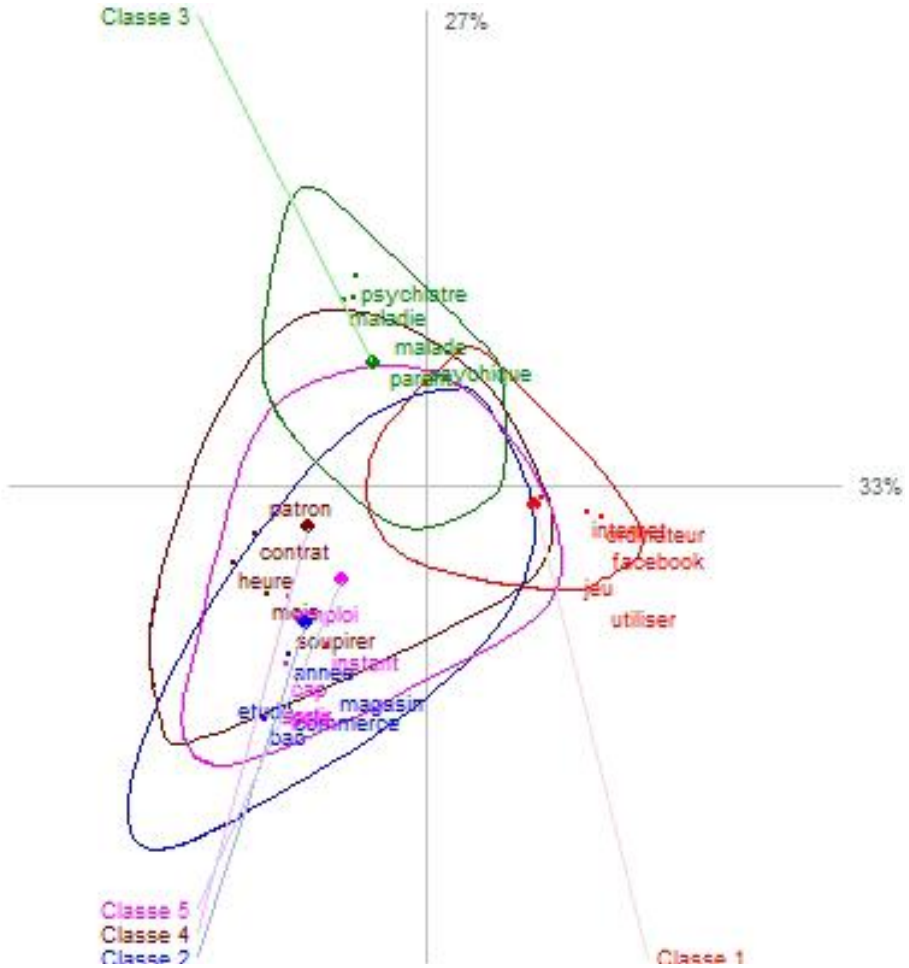


Figure 20 : Analyse factorielle des correspondances en coordonnées à l'aide d'*ALCESTE*.

Dans la classe 2 nous observons une forte présence des mots qui correspondent au parcours éducationnel comme « bac », « parcours », « scolaire », « année », « commerce », « professionnel », « étude », « collège », etc. En outre nous remarquons l'existence des verbes comme « vouloir », « réussir », « taper », « spécialiser ».

D'autre part, la classe 4 qui touche au temps, nous montre une forte présence des mots comme « heure », « mois », « journée », « mi-temps », (voir la figure 21). Mais elle présente aussi des mots liés au travail comme « contrat », « patron », « CDI », « travail », d'où le rapprochement

entre les deux sphères (celle du temps et celle du travail) et la forte relation existante entre elles.

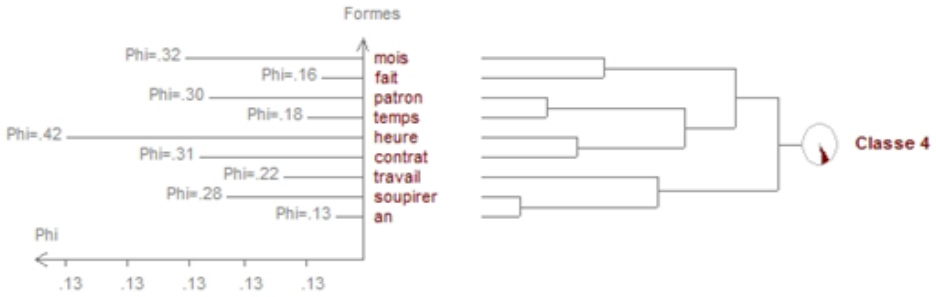


Figure 21 : Classification Ascendante Hiérarchique- *ALCESTE*.

Enfin la classe 5 rapporte à l'emploi et dévoile une présence manifeste des mots comme « emploi », « cap », « pole », « mission », « formation », « travail », et des verbes comme « sortir », « occuper », « proposer » et « payer ». Par contre nous observons dans les sphères de l'emploi, du temps et du parcours, une absence signifiante du mot « ordinateur » et « internet » de tout ce qui peut être de l'ordre de l'informatique et du numérique.

Les facteurs de temps et du parcours éducationnel semblent être en forte liaison avec le travail. Ces facteurs jouent un rôle essentiel dans la possibilité de réaliser une tâche professionnelle. Un travail à temps plein peut affecter négativement les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques qui sont particulièrement sensibles au stress lié aux heures de travail et aux responsabilités professionnelles.

Sujet 3 :

Bon alors j'ai commencé à travailler avec Mr. *X*, qui était très sympa au début, et l'entreprise a grandi et j'étais son seul employé, oui, oui, c'est un peu dur, enfin au début c'était, c'était bien, mais après quand l'entreprise a grandi, il a commencé à avoir du stress et à me le repasser. Et comme moi, ma pathologie c'est un peu le stress, l'anxiété, c'était un peu compliqué. Donc c'est pour ça que j'ai dû mettre fin à mon contrat.

> Bah c'est ça qu'il faut que j'arrive à gérer quoi. Parce que pour l'instant je n'arrive que faire un mi-temps, enfin à l'époque je n'arrivais qu'à faire un mi-temps, dans mon ancien travail en entreprise, et donc il faut que je réessaye de faire un mi-temps sur plusieurs mois, et voilà.

La question du temps semble occuper une place très importante, que ce soit dans la démarche de recherche d'emploi ou celle de la gestion de tâches professionnelles dans un milieu de travail ordinaire ou protégé. Certains traitements fatiguent beaucoup les sujets. Le temps partiel dans un emploi peut être un moyen de maintenir une personne ayant une limitation fonctionnelle psychique dans son poste lorsque les troubles sont envahissants.

Les domaines du parcours éducationnel et du temps semblent constituer un obstacle sur le chemin vers l'inclusion ou l'adaptation professionnelle des sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques. Le premier domaine concerne plus précisément le temps nécessaire pour rechercher un emploi ; le nombre d'heures de travail et la nature de l'emploi (en milieu ordinaire ou protégé) ; le type de contrat (à temps plein ou à mi-temps) ; et bien évidement la relation entre les horaires de travail et le stress. Ce dernier est considéré comme l'ennemi numéro un de la santé et la production de l'acteur.

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques peuvent avoir besoin de plus de temps pour se déplacer entre leur domicile et leur poste de travail. Certaines sont plus à l'aise avec une répartition des horaires davantage concentrée sur certains jours de la semaine. L'organisation du travail peut être envisagée sous forme de mission ou de projets permettant au sujet salarié de gérer son travail avec plus de souplesse. C'est le cas des sujets 3 et 6 qui ont expérimenté des missions de travail organisées par l'organisme qui gère la résidence d'accueil. Suite à ces expériences, les sujets ont exprimé une grande satisfaction et un contentement de la productivité de leur travail.

> Sujet 3 : on a refait un appartement dans un immeuble. Je me sentais beaucoup plus en forme, beaucoup plus à l'aise, vu que en fait on peut (…) y aller comme on voulait quoi, on avait des horaires préfixées, donc du coup on pouvait arriver à neuf heures ou neuf heures et demi ça ne causait pas de problème, en fait on est deux résidents à travailler dans le chantier. Et du coup, on peut arriver un tout petit peu en retard, mais on reste un peu plus le soir, mais voilà quoi enfin. La personne qui nous encadre fait attention au stress aussi, elle sait que bon voilà, c'est vrai que nous on est des personnes un peu plus sujets à stresser ou à avoir des

problèmes à cause du stress du travail. C'est important d'avoir une personne comme ça qui répond un peu à, pas à nos problèmes mais qui fait en sorte que ça soit bien quoi, voilà.

Sujet 6 : Le fait de travailler c'était positif. Travailler dans un foyer, faire la peinture. Je me sentais moins dépressif. C'est tout. Un peu motivé oui. J'ai parlé de ça à mon frère. Il m'a dit que c'était bien.

En ce qui concerne le domaine du parcours éducationnel, les sujets font le lien entre le niveau d'études, les compétences académiques et l'emploi. Dans un monde de plus en plus compétitif et un marché du travail de plus en plus segmenté et concurrentiel, cet élément semble aussi constituer un deuxième obstacle pour les sujets, surtout que la plupart d'entre eux ne sont pas diplômés et n'ont pas atteint un niveau d'études supérieures.

Les sujets 3, 4, 6, 7 et 8 partagent une image positive de l'emploi suite à de bonnes expériences exercées dans le passé et des missions à mi-temps dans lesquelles certains sont engagés en ce moment. Ils associent la pratique professionnelle à leur bonne santé.

Sujet 3 : Une expérience positive bah c'était mes derniers travaux quoi, donc on a refait (…) un appartement dans un immeuble (…), on a beaucoup bossé quoi. (…) Bah en fait moi quand je travaille comme ça, je, ça me redonne un rythme en fait, que j'ai moins quand je ne travaille pas. Et donc en particulier cette expérience, ça m'apporte oui un rythme dans la vie, je me dis bah tiens c'est cool j'espère qu'on en aura d'autres comme ça, des chantiers, parce que ça m'intéresse et ça me donne de l'espoir aussi.

Sujet 7 : j'ai fait partout du ménage dans les apparts et dans les bureaux (…). Cette expérience était très difficile. C'est les horaires qui n'allaient pas, j'étais trop fatiguée. (…) C'était très fatigant. Oui, à l'époque, ma maladie existait quand même. Je me sentais bien. En travaillant, je n'y pensais pas.

Sujet 8 : J'ai travaillé 12 ans en tuilerie, bah j'ai travaillé en tôlerie, en sellerie, un peu partout, (…).Pour une dizaine d'années. J'ai travaillé huit ans dans le bâtiment aussi, échafaudeur, oui. Bah ça allait, c'a été, je me sentais bien, ça allait, oui.

Tandis que les sujets 1, 2 et 5 partagent une image négative sur l'emploi, influencée par les expériences qu'ils ont eues en pratiquant différents métiers.

> Sujet 1 : Le travail c'est important mais c'est euh, des mauvaises expériences. Ce qui se fait que je n'ai pas envie de chercher de travail. Si ça serait bien passé, j'aurais envie de chercher hein.
>
> Sujet 2 : Je faisais des stages en mécanique, en peinture, en menuiserie, en maçonnerie (…). Je suis resté quand même un bout de temps dans les entreprises. Je suis resté quelques années et quelques mois chez eux. Oui quelques années. Pendant cette période je me sentais bien, j'étais bien (…) parce que j'avais un patron qui étais un peu, qui étais un peu sévère, dans les entreprises ils étaient, ils nous donnaient des ordres et tout. Le temps il était sévère. Les collègues, ils étaient sympas. Le patron était plus dur. C'était un stage à plein temps.

Cette représentation de l'emploi, en tant que phénomène cognitif (Jodelet, 1989) qui engage chez ces individus l'appartenance sociale avec les intériorisations d'expériences, de pratiques, de modèles de conduites et de pensée, laisse voir une dimension expérientielle (Pachoud, 2009) qui se manifeste clairement dans le discours des huit sujets. Cette dimension, surtout chez le groupe qui partage une image positive de l'emploi, peut jouer un rôle essentiel dans le processus de la réadaptation socioprofessionnelle des sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques. Du point de vue du courant de la réhabilitation psychosociale, cette dimension est considérée comme un facteur primordial. Le courant accorde une importance particulière aux ressources de la personne et de son environnement pour dépasser les conséquences de la maladie psychique et surmonter le handicap.

Cependant les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques n'abordent pas le sujet du numérique comme un moyen d'aide à la recherche d'emploi et/ou au travail. Il est plutôt vu comme un outil de sociabilité et de loisirs.

Dans leur dépendance des institutions et des organismes d'accompagnement, ces sujets comptent toujours sur les structures vers lesquelles ils sont orientés pour se renseigner et chercher un emploi. Dans cette attitude, nous observons une démarche passive de la recherche d'emploi qui est accompagnée par des difficultés imposées d'une part par la maladie psychique, mais plus précisément par le regard de la société et les conditions et changement dans le monde de travail.

De surcroît, l'absence de lien entre la recherche d'emploi et le numérique semble être justifiée chez quelques sujets par le fait qu'ils ne considèrent pas le travail comme une priorité tant qu'ils vivent avec la maladie. Ils pensent qu'il faut guérir avant d'accéder au milieu professionnel. Répondant à notre question sur la consultation des sites d'emploi en ligne pour la recherche de travail, un sujet a répondu :

> Sujet 6 : Non non. Je pense que comme ma maladie est assez récente, donc pour moi j'estime que c'est l'étape un peu euh, secondaire quoi, qui vient après la guérison quoi.

> Sujet 5 : Déjà je veux, je voudrai, euh, comment dire, euh, je voudrai faire mes études quoi (…). Euh, si non au sujet du travail après les études, euh, tout dépend du contrat qu'on propose quoi.

La question de passer un recrutement ne se pose pas comme un problème auprès des sujets. Ils pensent que la procédure d'adaptation est déjà déterminée institutionnellement et inscrite dans la loi. Aucun d'eux n'a tenté de chercher un emploi en dehors de cette formalité. D'ailleurs, si les candidatures spontanées constituent le canal le plus emprunté pour trouver un emploi en France[414], ce n'est pas le cas pour le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique. Sa démarche semble être toujours limitée à des procédures administratives définies par la loi et par les politiques des organismes d'accompagnement. Que ce soit dans le milieu professionnel protégé ou ordinaire, nous observons une dépendance du demandeur d'emploi à l'égard de sa famille, des établissements médico-sociaux, d'orientation et de l'adaptation professionnelle.

D. Conclusion

Le numérique donne au sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique des possibilités de travailler son identité et réajuster son image de soi. Son identité dans le monde réel, qui prend souvent un caractère stigmatisant et se prolonge dans le temps et les cercles relationnels, peut être redéfinie et ré-élaborée dans le numérique pour que la personne reprenne confiance en elle-même. *« Pour retrouver confiance, il est nécessaire de se voir autrement et pour cela d'être vu autrement »*[415]. Il peut trouver à sa disposition des outils pour cultiver son identité numérique, mais aussi pour construire une présence qui lui permette d'habiter le numérique, et

[414] RIEUCAU G., « Etre employé-e dans la grande distribution : candidater en personne ou en ligne ? », *Connaissance de l'emploi*, n° 104, mai 2013, p. 3.
[415] PICARD J-L., « Réhabilitation et Insertion professionnelle. Accompagner vers l'emploi... l'expérience bas-rhinoise du SIMOT », *site reseau-galaxie.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.reseau-galaxie.fr/documentation/revue-pluriels-561.pdf>, mai-juin 2012, consulté le 21 octobre 2013.

de construire des aptitudes à vivre en société et sortir de son isolement. Comme l'a dit clairement Patrick Kanner, Président de l'UNCCAS (L'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale), *« l'enjeu est de lutter contre l'isolement social et le repli sur soi de ces personnes mais aussi de soutenir leurs familles et leurs proches et enfin de réunir les conditions d'un environnement favorable à leur autonomie* »[416].

Cette sociabilité numérique qui modifie l'espace, l'intime, le confidentiel, donne au sujet la possibilité de développer son capital social, mais aussi d'habiter le numérique avec des pratiques socioculturelles très variées. Cette sociabilité émerge avec ce que Milad Doueihi nomme « la culture du visage ». *« Aujourd'hui, avec la sociabilité, avec le rôle de l'image, de la personnalisation des plateformes qui exploitent la présence de l'image dans toute sa mesure, on est en train de surmonter certaines difficultés présentées par l'index »*[417].

En s'appropriant des outils et des environnements informatiques, le sujet peut détenir des dispositifs qui lui permettent de tisser de nouvelles relations avec l'information et avec autrui. La puissance de la sociabilité numérique est qu'elle permet d'avoir accès à tout. *« L'un des grands pouvoirs de cette dimension, c'est l'accessibilité. Aujourd'hui, un imaginaire s'est mis en place, qu'il soit justifié ou non peu importe, parce qu'il s'est imposé de cette façon. Cet imaginaire est que l'on a le droit d'accéder à tout »*[418].

Les empreintes numériques produites volontairement ou non suite aux activités du sujet numérique pour des raisons très variables, deviennent un moyen d'adaptation à cette mutation induite par le numérique qui touche les dimensions socioculturelles de la vie des sujets mais aussi l'univers professionnel. Savoir développer sa présence numérique devient une condition principale pour habiter le numérique avec le moins de risques possibles. Ce savoir-faire demande de maîtriser ce qu'on publie, de créer des réseaux, de contrôler son « image de marque », mais il exige également l'instauration et la participation à des projets collectifs et

[416] UNAFAM, « L'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap psychique », *site de l'UNAFAM*, [en ligne], disponible sur : < http://www.unafam.org/L-accueil-et-l-accompagnement-des.html>, 2008, consulté le 03 mai 2012.
[417] ENTREPRISE NUMÉRIQUE, « Pourquoi le numérique est-il une culture ? », *site entreprises-et-cultures-numeriques.org*, [en ligne], disponible sur : <http://www.entreprises-et-cultures-numeriques.org/pourquoi-le-numerique-est-il-une-culture/>, 05 octobre 2011, consulté le 15 octobre 2013.
[418] ENTREPRISE NUMÉRIQUE, « La sociabilité numérique, histoire et influence », *site entreprises-et-cultures-numeriques.org*, [en ligne], disponible sur : < http://www.entreprises-et-cultures-numeriques.org/la-sociabilite-numerique-histoire-et-influence/>, 06 octobre 2011, consulté le 15 octobre 2013.

collaboratifs sur le Web où des internautes partagent des données et des connaissances sans discrimination.

Des tels projets peuvent être la création des plateformes d'échange entre entreprises et demandeurs d'emploi ayant des limitations fonctionnelles psychiques, l'élaboration des sites web pour les résidences d'accueil spécialisées où les habitants, leurs familles et leurs amis peuvent témoigner de leurs expériences sociales et professionnelles, le développement des réseaux d'aide et de conseil auprès des structures concernées par l'inclusion sociale et professionnelle mais aussi de sensibilisation, d'information et de communication auprès des professionnels et des pouvoirs publics, et autres. Des organisations d'accompagnement travaillant dans le domaine de la santé mentale ont développé des projets collectifs sur le handicap psychique sur le Web, comme « Handiplanet »[419], un réseau international de partage d'expériences sur le handicap mental et psychique entre personnes ayant des incapacités, des familles, des parents, des bénévoles et des praticiens. Ce type de projet joue un rôle indispensable contribuant à une société inclusive.

C'est dans ces pratiques que peuvent se construire des mémoires collectives. C'est en pensant des modèles collaboratifs et communs d'appropriation des traces numériques que les sujets numériques peuvent en tirer bénéfices. De cette manière-là, l'exploitation des traces ne devient plus simplement commerciale, marchande ou personnelle, mais change et devient sociale. Dans ce contexte contributif participatif, le sujet acquiert un savoir-lire et écrire numérique, que nous observons dans les stratégies de construction de la sociabilité numérique par exemple, qui devient indispensable pour occuper « l'urbanisme numérique » (Doueihi, 2011).

Les technologies ont externalisé les fonctions cognitives de l'humain. Grâce au numérique, on accède en quelques clics à l'information qui arrive en flux continu, traduisant « l'intellectualisation de la vie sociale » (Cardon, 2013). *« Du silex taillé à Wikipédia, du livre au mp3, de la liste de courses à Google Scholar, le processus de technicisation de nos sociétés*

[419] Initié par la *Fondation des Amis de l'Atelier*, « Handiplanet » est un projet consacré à l'échange international de connaissance entre organisations, professionnels, familles et personnes autour du handicap mental et psychique. Voir le site sur : http://www.handiplanet-echanges.info/.

déporte constamment les savoirs de nos cerveaux vers les hypomnemata[420] numériques afin de libérer notre esprit pour qu'il conduise des activités cognitives d'un niveau supérieur »[421].

Dans notre étude empirique, nous apercevons que le numérique constitue pour le sujet une ouverture sociale. Changer le regard sur le handicap nécessite de déplacer le regard concernant la question de la vie privée sur Internet de la peur à la gestion de sa présence numérique.

D'autre part, en ce qui concerne l'usage du jeu vidéo, nous rappelons, qu'une fois que le sujet se concentre sur les stimuli dans l'environnement numérique, il s'implique dans l'expérience de cet environnement, ce qui accroit sa présence digitale et fait évoluer son attention.

Dans notre compréhension de l'être humain comme un « Homme-Trace » (Galinon-Mélénec, 2011), un construit de traces et un producteur des traces, nous mettons en lumière la relation qui peut fortement exister entre la simulation des médias numériques et l'attention qui se développe chez l'usager, que ce soit l'attention profonde ou l'hyper attention.

En ce qui concerne la situation de souffrance psychique, changer le regard sur le handicap, qui est un construit historique et culturel (Fougeyrollas, 2010)[422], demeure une nécessité pour faciliter l'adaptation sociale et professionnelle des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques. Comme nous l'avons observé, les sujets n'utilisent pas le terme handicap pour parler de leurs difficultés psychiques, certains se méfient même de l'employer devant des tiers. Ainsi nous appelons à supprimer le terme « handicap psychique», institutionnalisé dans le statut de la personne en situation de handicap, et de le remplacer par « limitation fonctionnelle psychique ».

En ce qui concerne l'emploi, nous avons observé dans nos résultats que les sujets ayant expérimentés des expériences positives dans les emplois qu'ils ont occupés, portent une représentation positive du travail. Ainsi, le rapport qu'entretient le sujet avec ses expériences professionnelles et avec le travail est très important pour dépasser les conséquences de sa

[420] Les hypomnémata, au sens général, sont les objets engendrés par l'hypomnesis, c'est-à-dire par l'artificialisation et l'extériorisation technique de la mémoire.
[421] CARDON D., « Apprendre/désapprendre. Sur la ligne de crête des apprentissages numérique », *site Digital Society Forum*, [en ligne], disponible sur : <http://digital-society-forum.orange.com/fr/les-forums/85-apprendredesapprendre._sur_la_ligne_de_crete_des_apprentissages_numeriques>, consulté le 19 février 2014.
[422] FOUGEYROLLAS P., *La Funambule, le Fil et la Toile. Transformations Réciproques du Sens du handicap*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2010, p. 22.

maladie. Il est important de travailler avec lui sur ses forces et sa motivation pour réussir son adaptation professionnelle.

La mutation que le numérique a apportée au monde professionnel, touche le chercheur d'emploi et le travailleur mais aussi l'entreprise qui a accès plus que jamais à l'espace individuel et intime. *« Il faut savoir négocier avec les protocoles et les codes qui sont institués par les pratiques, et non pas exclusivement par les intérêts économiques et commerciaux. Ce qui exige une forme de compétences et demande aussi une certaine pratique quotidienne de ces réseaux sociaux »*[423]. Pendant le processus de sélection, de plus en plus d'entreprises emploient des tests psychologiques qui sont administrés de plus en plus sous forme informatisée, et même des tests multimédias permettant de proposer aux candidats des situations de travail digitales dans lesquelles on tente de les rendre les plus semblables possible aux situations réelles. *« La validité prédictive des tests multimédias commence à être évaluée et elle semble prometteuse (Salgado et Lado, 2000) »* [424].

Le numérique met à la disposition de la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique des outils pour rechercher en ligne un emploi dans le milieu ordinaire ou protégé, mais aussi pour servir d'entrainement à l'entretien de l'embauche. Il faut rappeler que dans cet entretien, le langage non-verbal joue un rôle central et peut affecter le candidat. Mais n'oublions pas que le jugement du recruteur est une réflexion sur l'entretien qui se base sur une extériorisation de ses expériences subjectives, et par conséquent il sera réducteur d'expliquer l'entretien face-à-face dans une approche behavioriste focalisée sur le langage non verbal du candidat. Le comportement de ce dernier donne lieu à des commentaires et un jugement de la part du recruteur. Ce jugement est le résultat d'une orientation de l'attention du recruteur vers certains comportements du candidat. *« La complexité des interactions individu/environnement*

[423] ENTREPRISE NUMÉRIQUE, « La sociabilité numérique, histoire et influence », *site entreprises-et-cultures-numeriques.org*, [en ligne], disponible sur : < http://www.entreprises-et-cultures-numeriques.org/la-sociabilite-numerique-histoire-et-influence/>, 06 octobre 2011, consulté le 15 octobre 2013.

[424] BRUCHON-SCHWEITZER M., LABERON S., « Pratiques d'évaluation des recruteurs : situation, évolutions et déterminants », dans Sonia LABERON (dir.), *Psychologie et recrutement : modèles, pratiques et normativités*, Bruxelles, Édition De Boeck, 2011, p. 99.

intériorisée lors de la croissance de tout individu 'suinte' à travers ses comportements qui sont les signes-traces de la complexité intériorisée »[425].

De plus travailler sa visibilité en ligne sur des plateformes sociales et/ou professionnelles peut favoriser son accès à l'adaptation professionnelle, surtout auprès des entreprises qui apprécient et s'intéressent au savoir-faire informatique et numérique. *« Le regard que les professionnels portent sur les personnes a un effet singulier et très positif. La restauration de l'image de soi est le socle du travail d'insertion »*[426].

En outre, il est important de préparer le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique à l'adaptation professionnelle dans le milieu ordinaire. Le faire engager dans un projet de *clubhouse* avec des emplois de transition est ce que nous suggérons. Ce modèle, selon Nicole De Montricher, peut être résumé en trois traits :

1. Organiser la mixité de la gestion par les membres et les salariés ;
2. offrir en un lieu unique les services d'accompagnement indispensables ;
3. promouvoir l'adaptation professionnelle grâce aux emplois de transition[427].

Selon ce modèle, l'emploi de transition consiste à signer un contrat de partenariat avec une entreprise ou une administration pour faire travailler le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique. C'est un emploi peu qualifié, mais véritable et rémunéré au tarif normal. Il peut être à mi-temps ou à temps complet, pour une durée bien définie. Un cadre salarié du *clubhouse* dispose d'un accès au lieu de travail afin d'accompagner l'entreprise dans son embauche tout en soutenant le membre qui débute. Le *clubhouse* s'occupe des services d'accompagnement.

[425] GALINON-MELENEC B., MONSEIGNE A., « La sémiotique des 'signes-traces' appliquée au recrutement : le cas de la recherche du 'bon candidat' via les traces numériques », *Communication & Organisation*, n° 39, 2011, p. 114.
[426] PICARD J-L, « Réhabilitation et Insertion professionnelle. Accompagner vers l'emploi... l'expérience bas-rhinoise du SIMOT », *site reseau-galaxie.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.reseau-galaxie.fr/documentation/revue-pluriels-561.pdf>, mai-juin 2012, consulté le 21 octobre 2013.
[427] DE MONTRICHER N., « L'émergence d'une nouvelle forme d'entraide : présentation du premier clubhouse français », *site reseau-galaxie.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.reseau-galaxie.fr/documentation/revue-pluriels-561.pdf>, mai-juin 2012, consulté le 21 octobre 2013.

De plus, à l'intérieur du *clubhouse*, l'activité quotidienne s'appelle « journée de travail » et elle s'organise comme celle des entreprises. Elle dure huit heures du lundi au vendredi, les membres ne reçoivent pas de rémunération pour leur activité et le travail bénéficie exclusivement au *clubhouse* lui-même.

Suite à nos observations, nous pensons que c'est dans cette approche non médicalisée que les sujets peuvent progresser et s'adapter à l'environnement social et professionnel, en développant leurs réseaux sociaux, leurs connaissances de savoir-faire faisant évoluer leur communication. Occuper le sujet par des tâches professionnelles pour le motiver et lui donner envie de participer à un travail collectif. Dans cette perspective, le *clubhouse* constitue un pont crucial pour le passage du sujet de l'enfermement à l'ouverture, de l'état de personne « handicapée » à l'état du porteur d'un projet de vie.

II.5.4 REPRESENTATIONS SOCIALES DES ORGANISMES D'ACCOMPAGNEMENT

Nous avons effectué des entretiens semi-directifs avec neuf représentants des établissements d'accompagnement médico-social, au logement et à l'orientation, par le travail et à l'adaptation professionnelle des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques au Havre[428]. Cet ensemble des services de soutien et d'accompagnement constitue une partie importante du cercle relationnel auquel est attaché le groupe de personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques que nous avons observé. L'analyse des sphères discursives des interviewés à l'aide du logiciel *ALCESTE*[429] (Figure 9), fait voir trois classes qui s'écartent les unes des autres.

La Classe 1 regroupe un vocabulaire sur le handicap (avec des termes comme « handicap », « mental », « psychique », « établissement », etc.). Dans la Classe 2 figure le thème de l'informatique et du numérique (avec des termes comme « communication », « information », « informatique », « utiliser », etc.). Et enfin, la Classe 3 représente le champ d'action (avec des verbes comme « faire », « dire », « arriver », etc.).

[428] Voir annexe 5.
[429] Voir annexe 6.

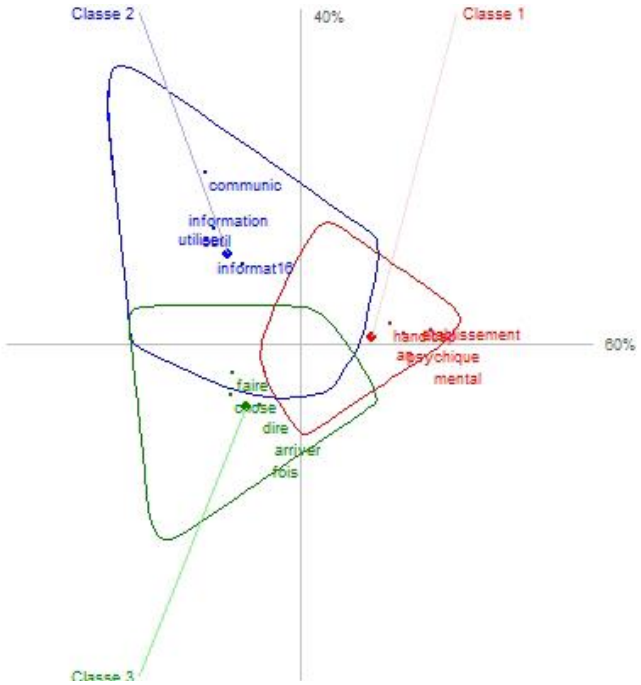


Figure 22 : analyse factorielle des correspondances en coordonnées- à l'aide d'*ALCESTE*.

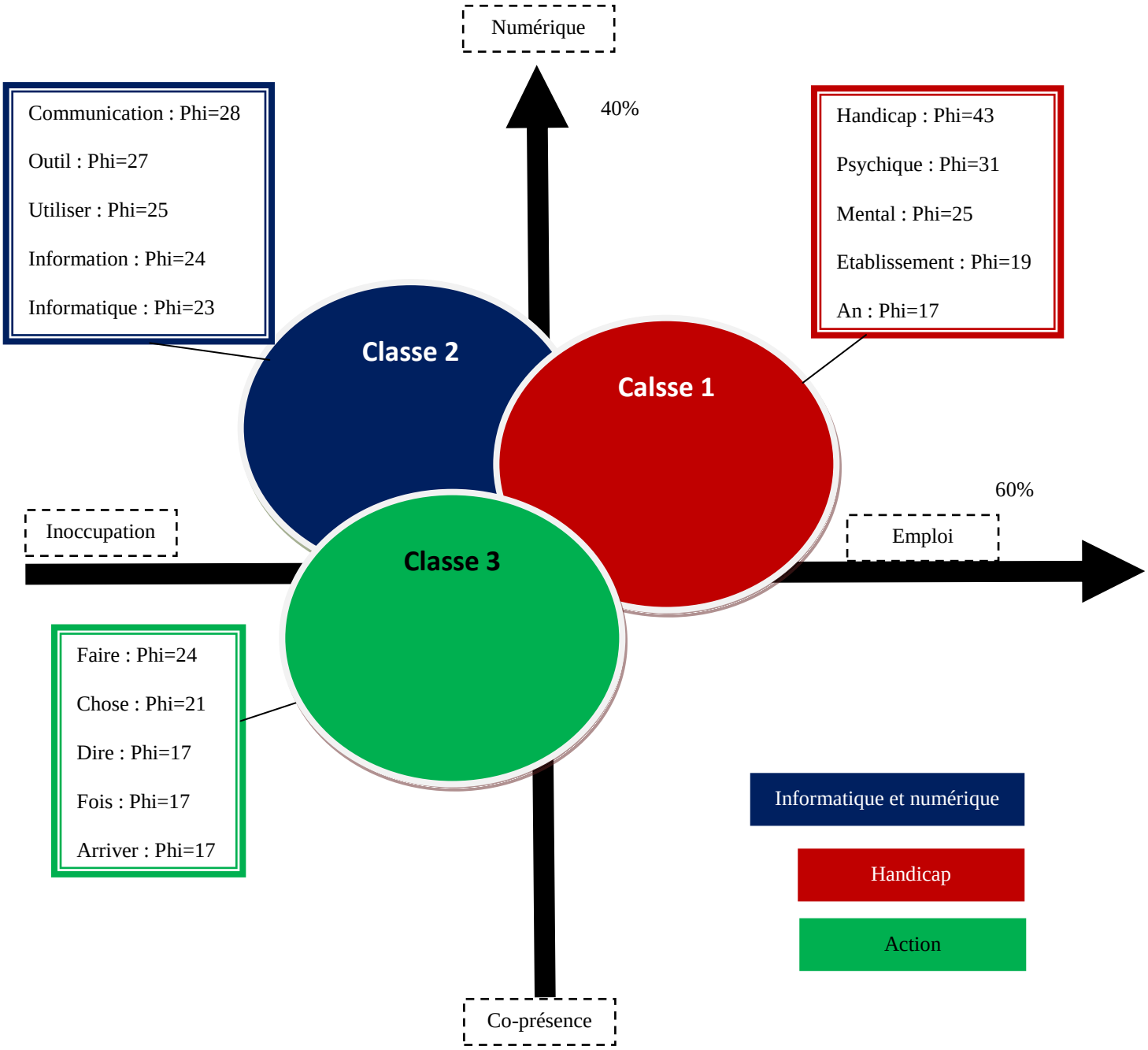


Figure 23 : Les représentations sociales des organismes telles qu'elles figurent dans leurs sphères discursives.

A. Le numérique : une « boîte noire » ?

La Classe 2 est celle de l'informatique et du numérique. Elle rassemble des unités textuelles telles que « communication », « outil », « utiliser », « information », « informatique », etc. Elle contient aussi des verbes comme « utiliser », « permettre », « embaucher »,

« communiquer », « intéresser », etc. Elle montre une forte présence d'un vocabulaire concernant le numérique. Mais cette classe est marquée par une absence significative des formes concernant la limitation fonctionnelle psychique. Dans le vocabulaire significativement absent, nous détectons des formes comme « handicap », « psychique », « mental », « arriver », « temps », « personne », « maladie », etc.

Quand les représentants des établissements de soutien aux personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques abordent le numérique, ils ne l'initient ni avec la recherche d'emploi ni avec le travail que peuvent effectuer les sujets. Le numérique reste dans leur discours à l'écart, dissocié de tout ce qui est lié à l'adaptation professionnelle des sujets. Pour eux le numérique est une sorte de « boîte noire » dans laquelle l'usager peut faire tout mais où il est aussi fort exposé au danger. Ils se demandent comment le numérique peut servir à l'intégration sociale et l'intégration professionnelle des sujets avec des limitations fonctionnelles psychiques.

L'informatique comme un outil

Qu'est-ce que l'informatique ? Le dictionnaire le définit comme « science du traitement de l'information ; ensemble des techniques de la collecte, du tri, de la mise en mémoire, du stockage, de la transmission et de l'utilisation des informations traitées automatiquement à l'aide de programme (logiciels) mis en œuvre sur ordinateur ». L'informatique répond à quatre fonctions : *« calculer, automatiser, traiter l'information et penser* »[430].

L'objet technique, pris dans une perspective sociologique fonctionnaliste des *Uses and Gratifications*[431], est construit à travers la pratique de l'usager, et cette dernière se répercute dans le cadre interprétatif de l'usager qui se construit des significations d'usage à travers les multiples conduites d'appropriation de l'univers technique. Les objets techniques deviennent une composante principale de la société, leur présence et leur usage ont des répercussions sur la perception et la démarche d'appropriation de l'usager. La séparation entre social et technique, relations sociales et monde des objets devient absurde. « *C'est la société toute*

[430] GINIES J., *Les métiers de l'informatique et de l'internet*, Paris, Studyrama, 2010, p. 15.
[431] Courant fonctionnaliste américain, proche de l'Ecole de Columbia, qui a proposé dans les décennies 1960 et 1970 de déplacer l'étude des effets des médias sur les gens vers l'étude des usages : ce que font les gens avec les médias.

entière qui se construit avec des objets car ce sont eux (objets) qui assurent principalement la durabilité du lien social et permettent de construire du collectif »[432].

Dans les sphères discursives des représentants des organismes d'accompagnement, l'ordinateur apparaît comme « un outil moderne », « très important », « un outil de communication important », « un très bon outil pour eux aussi» (le mot « eux » renvoie ici aux sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques).

> Organisme 2 : Un ordinateur c'est un outil (…) très important maintenant, quand on n'avait pas au passé c'est vrai (…) un outil de communication important, très important même.
>
> Organisme 5 : Pour moi l'informatique c'est un outil de travail. Moi les deux personnes auxquelles je pense ont fait des études pour être programmeurs pour travailler dans l'informatique. Donc ils se servent de l'outil informatique, mais eux en tant que professionnels.
>
> Organisme 6 : L'atelier informatique est un projet que *X* a, notre collègue oui, parce que lui, il le maîtrise pas trop mal, et c'était souvent leur demande, parce que je pense que c'est tellement aujourd'hui devenu de l'actualité, c'est vraiment devenu un outil à la portée du tout le monde, et donc eux aussi disent moi aussi j'aimerai.
>
> Organisme 9 : Je ne sais pas si l'informatique est efficace. Simplement c'est un outil de monde actuel, et peut être que je vois au niveau des ateliers, certains sauront peut-être même à travailler sur un poste, pour gérer une partie des commandes ou des stocks de l'atelier quoi

Nous observons dans ces énoncés la désignation donnée à l'informatique comme étant un support et un outil dont se sert le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique pour jouer aux jeux sur ordinateur, aux jeux vidéo, pour construire des bases de données dans des ateliers ou dans un ESAT, mais aussi pour naviguer sur Internet, envoyer des mails, consulter son compte sur *Facebook,* etc. Mais pour la majorité des accompagnateurs, cet usage est toujours confronté à des difficultés dont souffre le sujet, et notamment sa fatigabilité, sa difficulté de concentration ou le stress que l'utilisation de la machine peut produire et même l'addiction. Ainsi, la conception de l'informatique reste limitée à des objets pour des usages classiques,

[432] DENOUEL J., GRANJON F. (dir.), *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*, Paris, Édition Presse des mines, 2011, p. 25.

principalement le mail, les bases de données informatiques et le jeu vidéo. Il existe sur le Web et les réseaux sociaux numériques des applications et plateformes dont le sujet peut tirer des bénéfices pour devenir un individu entrepreneur de sa propre vie. *« Proactivité, risquophilie, responsabilisation, management de son existence, etc., tels sont les 'savoir-être' censés imprégner l'usager des TIC »*[433].

L'informatique comme facilitateur

D'un autre côté, l'informatique devient un « remède » de la situation du handicap quand il est perçu comme un environnement de l'activité. L'introduction de l'informatique dans des pratiques professionnelles données à des personnes autistes par exemple, affecte positivement la dimension physique des facteurs environnementaux avec lesquels les sujets sont en interaction, et favorisent la réalisation de leur travail.

C'est quand les sujets autistes utilisent l'outil informatique qu'ils surmontent la situation de handicap, selon l'organisme 4.

> Organisme 4 : Beaucoup de mes étudiants sont en sciences d'informatique, et donc utilisent l'outil informatique, ils ne sont pas absolument en situation de handicap. Ils sont développeurs, ils sont webmasters.

Dans ce cas, l'informatique comme support et environnement devient facilitateur de l'adaptation professionnelle des sujets autistes.

> Organisme 4 : Donc ils travaillent avec leur machine, ils sont même très doués pour cela, à tel point qu'il y a des entreprises à l'étranger qui ont repéré ça, il y a dans une vingtaine de pays des entreprises qui ont compris ça, et donc qui ont décidé de n'employer que des autistes de haut niveau parce que ce sont les meilleurs sur des tâches de test de logiciel.

Cela veut dire que l'usage que le sujet autiste fait de la technologie informatique, conçue comme une des dimensions physiques des facteurs environnementaux- selon la MDH-PPH2 – peut jouer un rôle de facilitateur et peut favoriser la réalisation des habitudes de vie du sujet. C'est ainsi en aménageant les facteurs environnementaux avec lesquels est en interaction le

[433] GRANJON F., *Reconnaissance et usages d'Internet : Une sociologie critique des pratiques de l'informatique connectée*, Paris, Presses de l'École des mines, 2012, p. 44.

sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique, qu'il est possible de supprimer la situation qui le handicape.

Le numérique : outil ou environnement ?

Quand certains représentants des établissements de soutien aux personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques parlent d'Internet, ils le décrivent comme un outil, un « bon outil » mais qui est en même temps « dangereux ».

> Organisme 2 : Internet c'est très bien, c'est un très bon outil, toujours pour la communication. Ça peut être très bien, ça peut être dangereux aussi, pour eux, parce que ce sont des personnes très fragiles, qui sont toujours, même stabilisés, ils sont toujours à la merci d'une rechute de décompensation.

> Organisme 4 : Internet c'est un outil génial. Absolument génial. Ça fait une douzaine d'années que je travaille avec des personnes autistes, et évidement il y a douze ans en France, on utilisait Internet mais pas aussi facilement et ça ne touchait pas autant de personnes.

> Organisme 7 : C'est un excellent outil, c'est un formidable outil, c'est hors de question de critiquer en quoi que ce soit, critiquer au sens péjoratif hein, l'existence d'Internet, non non c'est comme pour nous tous, c'est un très très très bon outil, à la condition que ça reste un outil, et que ça reste à notre service, et qu'on ne soit pas dépendant de l'informatique hein et d'Internet.

Pour d'autres, Internet permet l'ouverture, mais ils se méfient quand même de quelques conséquences de son usage surtout la production d'une addiction :

> Organisme 3 : Moi je crois que c'est bien. Parce que ça permet une ouverture quand même sur ce qui se passe autour de soi (…) cependant ça serait problématique je pense. Si quelqu'un monopolisait trop un PC pour, il faut se méfier… il faut réglementer l'utilisation ; pas devenir accro.

> Organisme 6 : Internet ça peut être cruel pour les personnes qui sont un peu fragiles, les *chats*, les choses comme ça…

> Organisme 7 : Ça peut être un isolement, ça peut être une ouverture. Ça peut être un isolement si on ne sort pas, ça peut être une ouverture si c'est un moyen supplémentaire d'accès à d'autres possibilités.

Quelques-uns se méfient du numérique décrivant la communication numérique comme « non-humaine »

> Organisme 8 : Oui de toute manière, parfois les gens échangent par mail de toute façon c'est, ce n'est pas possible d'échanger, enfin ce n'est pas possible, ce n'est pas humain. Et puis on aura plus d'information en voyant la personne.

> Organisme 8 : ce n'est pas humain. On a besoin de ce contact. En fait quand ils nous envoient un mail c'est pour nous demander une question, et puis on leur fixe systématiquement un rendez-vous. Par internet non, ce n'est pas enfin, moi je ne pense pas comme ça, on est dans l'humain nous, on n'est pas dans la technique.

Le numérique est compris aussi comme un moyen de rétablir la confiance en soi du sujet et valoriser ses compétences et ses capacités de faire.

> Organisme 4 : en réalité je pense que l'outil informatique, au-delà du fait qu'il permet d'entretenir un lien social via le courrier, via aussi les réseaux sociaux, *Facebook*, en fait il permet de redonner une forme de ce qu'on appelle le *self employement*, les capacités qu'on a, on se sent capable de faire les choses, permet de donner des outils supplémentaires dans une communication réelle.

En ce qui concerne l'usage de *Facebook*, certains le perçoivent comme moyen de construction de relations sociales, d'autres alertent sur l'addiction qu'il peut générer.

> Organisme 3 : C'est vrai quand on est accro à *Facebook* c'est perturbant pour la personne et pour le groupe aussi, pour les autres utilisateurs. Là je crois qu'il faut être vigilant, mais bon je pense qu'il y a des techniques aussi pour euh… des méthodes pour euh…gérer cette utilisation.

Dans leurs actions et expériences, les accompagnateurs ne montrent pas de bonnes pratiques sur le Web. Ni les réseaux sociaux numériques ni d'autres plateformes ne sont exploités pour

des finalités professionnelles. Le numérique semble encore être méconnu auprès des services d'accompagnement des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques au Havre.

Nous considérons la relation directe que les organismes d'accompagnement ont avec les personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques comme un échange de signes et symboles permettant l'accès cognitif au sens de l'action et des évènements. Cet accès tant subjectif qu'objectif, procède d'une interprétation, et cette dernière découle des processus dynamiques d'interaction interindividuelle (Mead, 1963). Dans ce cas-là, l'interaction est directe et régulière puisqu'elle concerne un accueil et un accompagnement à court ou long terme. Elle s'entrelace entre les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques et les différents organismes qui les suivent et les aident à se loger, à se former, à s'adapter professionnellement, à adapter le travail et qui leur offrent un service médico-social. Ainsi les représentations sociales que le personnel de ces organismes porte sur les sujets, peuvent être comprises comme une sorte d'opérateur qui permet de cristalliser les actions réciproques entre les deux publics et de former l'unité supérieure qu'est l'institution (établissements et services de santé et d'insertion).

Le numérique, résumé à l'outil informatique ou au dispositif-support, limite le bénéfice potentiel de l'usager. Il doit être pensé comme un environnement à s'approprier pour que le sujet puisse reconquérir son estime de soi, trouver des sociabilités réaliser et/ou participer à des projets collectifs portés par des groupes, des communautés, des associations, ou des entreprises. Le numérique n'est pas seulement un support, un média, mais un environnement. Et sa dimension environnementale exige le développement des compétences créatives et réflexives et l'acquisition d'une nouvelle culture qui est la culture numérique. *« Il me semble que le numérique est également un humanisme dans le sens où il modifie nos rapports avec les textes, les supports institutionnels édifiés au XIXe siècle (disciplines universitaires, droit d'auteur, propriété intellectuelle...) et le politique dans sa dimension démocratique (aspects collaboratifs, participatifs...) »*[434], souligne Milad Doueihi.

[434] DOUEIHI M., « Sur l'humanisme numérique. Une analyse de Milad Doueihi, université de Laval au Canada », *site e-south.blog.lemonde.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://e-south.blog.lemonde.fr/2013/06/02/sur-lhumanisme-numerique-une-analyse-de-milad-doueihi-universite-de-laval-au-canada/>, 02 juin 2013, consulté le 17 juin 2013.

Les sujets numériques inventent des formes inédites de partage du savoir, de mobilisation collective et de critique sociale. Le Web *« ne redistribue pas la valeur aux producteurs de contenus traditionnels, mais à de nouveaux acteurs capables d'organiser les flux du trafic des internautes »*[435].

À l'exception de quelques-uns, les accompagnateurs ne voient pas un lien entre le numérique et l'insertion professionnelle d'une part et le dépassement de la situation du handicap d'autre part. La connaissance et la maîtrise modestes qu'ils partagent sur le numérique ne leur permettent pas de penser à ce dernier comme une voie pour l'intégration des sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques dans le milieu de travail. La Figure 9 nous montre les trois classes représentant les sphères discursives des accompagnateurs, s'écartant chacune dans un sens. La séparation entre les trois classes renvoie à l'absence de relation entre le numérique, le handicap et l'emploi.

B. Le handicap psychique plutôt que la maladie

Dans la Classe 1 que nous avons associée au handicap, nous observons une forte présence des mots comme « handicap » (Phi=43), « psychique » (Phi=31), « mental » (Phi=25), « établissement » (Phi=19), « an » (Phi=17). Nous remarquons aussi une forte présence des verbes comme « entendre » (Phi=16), « troubler » (Phi=16), « créer » (Phi=14), « stabiliser » (Phi=14). Mais la présence la plus forte demeure pour les mots et les adjectifs et adverbes comme « handicap », « mental », et « psychique », plutôt que pour les verbes.

Ainsi, nous détectons dans cette classe, une absence signifiante d'un vocabulaire de la réalisation et du numérique. Dans les absences significatives, nous repérons des verbes comme « faire » (Phi=27), « aller » (Phi=21), « utiliser » (Phi=16), et des mots comme « Internet » (Phi=23), « ordinateur » (Phi=17), « outil » (Phi=16). La classification ascendante hiérarchique de la classe 1 à l'aide d'*ALCESTE* (Figure 24) montre que le mot « handicap » domine les autres formes de la même classe.

Au contraire des sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques, les représentants des organismes d'accompagnement dans les domaines médicosocial, de l'habitation, de la formation, de l'orientation, de l'insertion professionnelle et du travail adapté, utilisent dans

[435] CARDON D., *La démocratie Internet : Promesses et limites*, Paris, Seuil, 2010, p. 8.

leur discours le terme « handicap » plutôt que celui de la « maladie » pour désigner l'état des sujets.

> Organisme 4 : En réalité l'autisme produit un handicap social, il y a un déficit de la communication, il y a une anomalie qualitative de l'interaction sociale (…). Nous ce qu'on voit c'est la situation de handicap en fait, ce n'est pas peu importe le handicap, c'est que qu'est-ce qui pose problème en réalité.

> Organisme 5 : Pour moi le handicap psychique c'est une, qui dit handicap ça veut dire qu'on, quelque chose qui empêche la personne de pouvoir exercer, moi je le prends du point de vue professionnel puisqu'on est dans l'insertion professionnel, qui l'empêche d'exercer un métier, sauf que c'est psychique.

> Organisme 2 : Nous nous l'acceptons, le terme handicap, par contre ce sont les patients, les personnes qui ont du mal à …, par ce que pour eux ils ne sont pas handicapés. Les personnes confrontées à des maladies ne sont pas pour eux portés du handicap, ça doit les diminuer certainement, elles sont complètement rabaissées au niveau de…

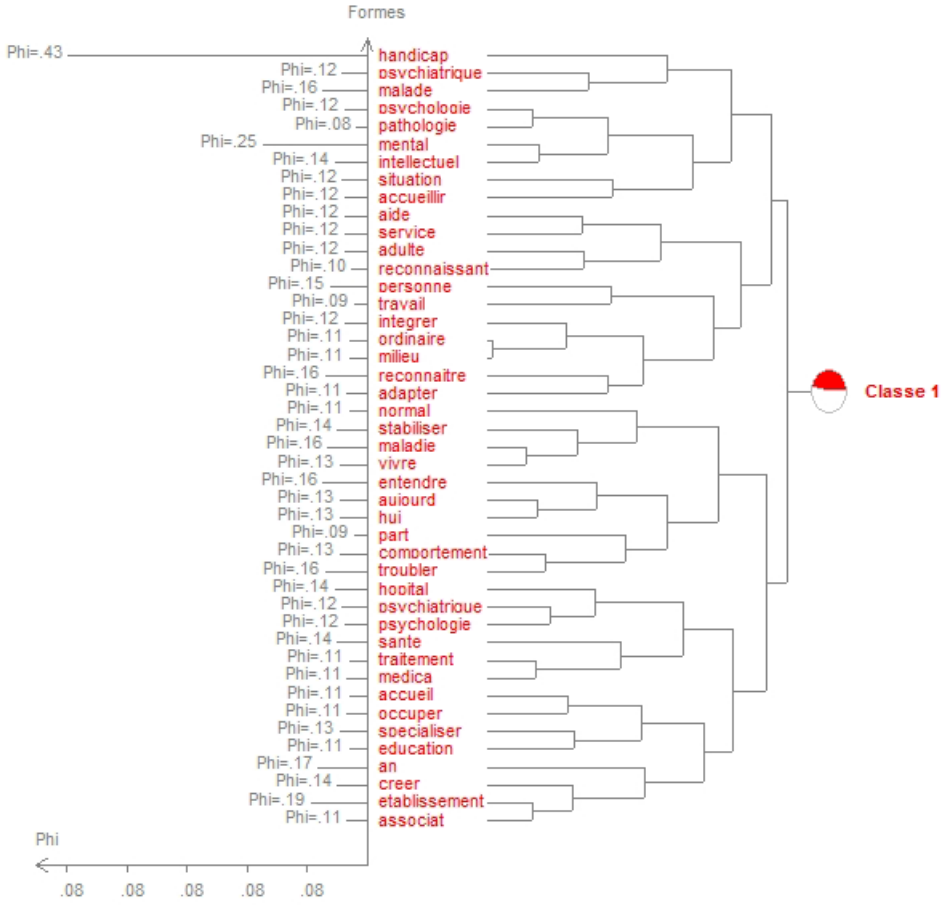


Figure 24 : Classification ascendante hiérarchique de la classe 1 à l'aide d'*ALCESTE.*

L'emploi du terme « handicap » est souvent affilié aux difficultés imposées par la maladie psychique sur l'adaptation sociale et la réalisation des habitudes de vie (Fougeyrollas, 2010) des sujets.

> Organisme 2 : La maladie psychique handicape la personne parce qu'elle (…) handicape sa vie, il vit dans des hallucinations, au milieu d'hallucination de troubles; dans un monde irréel un petit peu, puis voilà il n'a pas un comportement comme ; il ne peut pas assurer sa vie comme nous nous l'assurons nous (…) il ne peut pas étudier, on ne peut plus étudier, on arrête les études, travailler c'est très difficile justement.

Handicap : explications variées

Malgré les efforts apportés par la loi de février 2005, *« il n'existe pas de définition scientifique du handicap psychique qui soit unanimement reconnue et admise »*[436]. Répondant à notre question sur leur définition du handicap psychique, les acteurs des organismes de soutien donnent des interprétations variées.

> Organisme 1 : La notion du handicap psychique est récente, le statut du handicapé psychique est reconnu dans la loi de 2002, grâce à la mobilisation des familles et des usagers eux-mêmes.
>
> Organisme 2 : Alors ça signifie que la personne confrontée à son handicap est malade. Elle est reconnue malade maintenant mais on parle plutôt de maladie, des maladies mentales : parce qu'il y a plusieurs. Il y a la schizophrénie, les troubles bipolaires.
>
> Organisme 3 : Par handicap psychique j'entends l'anorexie, euh, il y a la boulimie, y a la… la peur des autres (…) moi j'explique que, des fois ils ont des petits grains de folie c'est tout.
>
> Organisme 4 : Il s'agit d'un handicap, voilà, un trouble neurologique de développement, vraisemblablement d'origine génétique, je dis vraisemblablement parce que en effet, on a pu identifier des marqueurs génétiques communs, maintenant cette piste génétique n'est pas définie.
>
> Organisme 5 : Pour moi le handicap psychique c'est une, qui dit handicap ça veut dire qu'on, quelque chose qui empêche la personne de pouvoir exercer, moi je le prends du point de vue professionnel puisqu'on est dans l'insertion professionnelle qui l'empêche d'exercer un métier, sauf que c'est psychique.
>
> Organisme 6 : Chaque personne qui est orientée chez notre SAMSAH, a forcément une pathologie psychiatrique, plus ou moins grave, plus ou moins stabilisée, mais a forcément une pathologie psychiatrique (…). Ce qui différencie le handicap psychique pour nous du handicap mental, même si ça en fait partie également, mais le handicap mental comme nous on

[436] LE ROY-HATALA C. (dir.), « Handicap psychique et emploi », *site handicap.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.handicap.fr/contenu/id2483_pdith92_handicap_psychique_et_emploi.pdf>, 2008, consulté le 30 mars 2012, p. 8.

l'entend, c'est la déficience intellectuelle, ce qui n'est pas le cas des usagers de notre SAMSAH.

Organisme 7 : Alors les maladies psychiques comme je vous disais tout à l'heure ce n'est pas moi, voilà ce qu'on disait, ça peut être la dépression, ça peut être ; j'ai une petite jeune la dernière qui a peur du monde en fait, elle ne peut pas aller sur un lieu public parce qu'elle a affreusement peur du public (…). Après le handicap, c'est quand ça devient vraiment, c'est un frein dans son avancée, et donc du coup-là on fait plus appel à des professionnels de santé que ben nous, voilà on n'est pas vraiment habilité pour les gros handicaps psychiques.

Organisme 8 : C'est ben tout ce qui est atteinte de pathologie psychiatrique et psychologique, ah c'est tout ce qui va être dans les troubles de comportement, l'anxiété, la schizophrénie, la paranoïa, enfin tout ce qui est psy hein, tout ce qui relève du psy hein, la relation avec les autres, c'est difficile.

Organisme 9 : La maladie psychique on est vraiment dans la maladie. Alors c'est la schizophrénie, les grandes névroses, les personnes qui sont dans les confusions mentales perpétuelles.

Le terme « handicap psychique » semble avoir beaucoup de définitions qui englobent tant de situations pathologiques psychiques. Il est défini par Sarfaty et Zribi (2008) comme *« un dysfonctionnement de la personnalité caractérisé par des perturbations graves, chroniques ou durables du comportement et de l'adaptation sociale »*[437]. Les organismes ne sentent pas le besoin de se référer à une définition scientifique du handicap psychique. C'est le travail de la CDAPH qui est compétente pour apprécier le taux d'incapacité de la personne ayant une limitation fonctionnelle, ses besoins de compensation et sa capacité de travail, et qui reconnaît sa qualité de « travailleur handicapé ». Suite à l'évaluation d'une équipe pluridisciplinaire au sein de la MDPH, la CDAPH prend les décisions relatives à l'ensemble des droits de la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique, dont fait partie les décisions concernant les aides et les prestations à cette personne.

[437] SARFATY J., ZRIBI G., *Handicapés mentaux et psychiques : Vers de nouveaux droits*, Rennes, Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique, 2008, p. 9.

Quand la maladie psychique entrave la réalisation des habitudes de vie du sujet, on parle du handicap. Selon le PPH (Processus de Production du Handicap) une situation de handicap correspond au non réalisation ou la réalisation partielle des habitudes de vie, c'est à dire des activités courantes ou du rôle social valorisé par la personne ou son contexte socioculturel et qui assurent sa survie et son épanouissement.

Quand les représentants des organismes d'accompagnement parlent du handicap psychique, ils prennent en compte la complexité que la maladie psychique impose au sujet dans ses activités courantes, et ses conséquences qui gênent sa participation sociale. *« Les handicaps psychiques sont donc des handicaps réels, dans la mesure où ils illustrent un lien durablement perturbé entre la personne et son environnement social et réclament des aides sociales, médicales et psychologiques de longues durées »*[438].

> Organisme 4 : Tous de ceux qu'on s'occupe sont reconnus adultes handicapés, donc de toute façon on est obligé de leur retrouver une activité pour que peu importe, il faut que ça soit adapté, c'est difficile de les laisser dans un milieu ordinaire, parce que je pense qu'il sera très vite en difficulté.

La personne ayant une limitation fonctionnelle psychique est stigmatisée au regard de l'autre du moment où elle est reconnue « handicapée ». Elle est stigmatisée pour toutes ses actions et ses relations. La société dans son ensemble va la voir comme fortement déficiente et donc l'identifier comme sujet en « incapacité de faire ». Le stigmate est un indice qui permet d'identifier une personne comme étant suffisamment différente de l'ordinaire pour qu'il soit nécessaire d'adopter avec elle un comportement spécifique.

Selon Goffman, le mot stigmate sert à désigner *« un attribut qui jette un discrédit profond, mais il faut bien voir qu'en réalité c'est en termes de relations et non d'attributs qu'il convient de parler »*[439]. Le handicap masque tout le reste de la personnalité du sujet.

L'invisibilité de la limitation fonctionnelle psychique semble causer des problèmes pour certains accompagnateurs :

---

[438] SARFATY J., ZRIBI G., *Handicapés mentaux et psychiques : Vers de nouveaux droits*, Rennes, Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique, 2008, p. 11.
[439] GOFFMAN E., *Stigmate*, Paris, Les Éditions de minuit, 1975, p. 13.

> Organisme 3 : Il y a eu des formations en interne, pour moi-même et d'autres collègues, justement pour pouvoir appréhender ce public, parce que c'est un public avec lequel on a beaucoup de difficultés dans l'accompagnement, non pas par le handicap physique mais beaucoup pour le handicap psychique, parce que parfois on ne le voit pas.

> Organisme 7 : Le handicap psychique, parfois on ne le voit pas. C'est très très difficile à déceler, et on le décèle en fait au fur et à mesure de l'accompagnement quand on s'aperçoit qu'il y a beaucoup de difficultés.

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques, comme les autres, ont développé des stratégies de communication et de construction des relations interpersonnelles. Pour certains accompagnateurs, les sujets tentent à travers les stratégies cultivées et déployées de cacher leur handicap et de s'intégrer dans la vie commune sans être remarqués. Mais ils essayent aussi d'éviter et de fuir l'étiquette stigmatisante de la personne « handicapée » dans le regard des autres.

> Organisme 7 : Ces jeunes ont développé des stratégies extrêmement fines d'évitement, et par tous les moyens possibles et imaginables ils font en sorte de paraître dans la norme, pour s'effondrer dans la masse, et bénéficier de tout ce qui est dans le droit commun parce que comme ce sont des gens intelligents, ils savent bien que malgré tout, tout ce qui est border line n'est pas très très bien accepté par la société, crée des inquiétudes, et surtout lorsqu'ils ont un handicap psychique ils savent très bien que ça fait plus peur que le jeune qui va être en fauteuil roulante.

Handicap : statut et rôle

Quand les accompagnateurs parlent du sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique, ils le désignent par plusieurs termes : « personne souffrante psychique » ; « handicapé psychique » ; « personne malade psychique » ; « personne en situation de handicap » ; « personne souffrant de handicap psychique » ; « usager en situation de handicap psychique » ; « jeune avec un handicap psychique » ; « personne porteuse du handicap » et « malade psychique ».

Le choix des termes avec lesquels on désigne une personne avec un handicap est très important, parce qu'il exprime une compréhension et un respect à l'état de la personne ou une stigmatisation. Le terme « handicap » catégorise des humains et leur assigne une place déterminée pour leur avenir. Le processus de stigmatisation *« modifie le traitement dont »* les individus « *sont victimes ou bénéficiaires, et la manière dont ils sont perçus par les autres et par eux-mêmes »*[440].

> Organisme 1 : Moi je préfère la notion « personne souffrante psychique », en situation de souffrance psychique, parce que ça ouvre plus, pour moi elle a plus d'oxygène, c'est moins stigmatisant que « handicapé psychique ».

Certains organismes soulignent le mal et l'embarras dont souffre le sujet du fait d'être reconnu comme « handicapé » :

> Organisme 2 : C'est très dur à porter, très dur pour la personne, c'est très difficile de porter une étiquète de handicapé et se promener dans la rue avec une étiquète collée au fond.

Le handicap est associé à la situation dans laquelle se trouve le sujet dans ses activités courantes :

> Organisme 4 : On ne se pose pas la question qu'est-ce qu'on entend par handicap psychique, voilà, on voit en fait en raison du fait je pense, du fait que l'on parte de la définition de production de situation du handicap. Nous ce qu'on voit c'est la situation de handicap en fait, ce n'est pas peu importe le handicap, c'est que qu'est-ce qui pose problème en réalité.

Le terme handicap qui domine dans le discours des usagers des organismes d'accompagnement, trouve son sens dans les « compétences interactionnelles » de ces interlocuteurs (Cicourel, 1979). Cette notion désigne *« un concept plus large permettant de préciser les relations entre les processus cognitifs, l'apparition des contextes et les vocabulaires de narration »*[441]. C'est en considérant les conséquences de la maladie psychique sur le sujet et sur ses rôles sociaux, que les acteurs d'accompagnement utilisent le mot « handicap ». Nous pouvons penser l'usage de ce terme comme résultant de l'interaction entre

[440] SCELLES R., *Liens fraternels et handicap : De l'enfance à l'âge adulte, souffrances et ressources*, Toulouse, Erès, 2010, p. 24-25.
[441] CICOUREL A.V., *La sociologie cognitive*, Paris, Presses Universitaires de France, 1979, p. 7-8.

les accompagnateurs et les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques, notamment comme une construction d'une compréhension de la situation dans laquelle se trouve le sujet. Cette compréhension prend en compte les différents contextes issus des expériences d'accompagnement et de collaboration avec ces sujets, et renvoie aussi à la considération des obstacles et empêchements que la maladie psychique crée et impose sur la santé du sujet et sur sa participation à la vie sociale et professionnelle. De plus le fort usage du terme « handicap » dans les discours des organismes laisse voir une attribution des significations aux statuts institutionnalisés de la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique. Les acteurs de ces organismes ont intériorisé dans leur vocabulaire de narration des termes qui font référence au diagnostic médical, aux textes des lois sur le handicap et la limitation fonctionnelle psychique et enfin aux manuels de suivi et d'accompagnement des associations.

La reconnaissance du handicap psychique a trouvé une validation législative avec la loi du 11 février 2005, « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ». Le terme « handicap » et ses dérivés, utilisés dans le discours des organismes désignent cet aspect institutionnalisé attribué à la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique. Dans le code de l'action sociale et des familles, l'article L.114 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 définie le handicap comme suit : *« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »*[442].

De surcroît, c'est l'institution qui élabore et autorise le passage de la personne de l'état « valide » à un état « en situation de handicap ». Crée par la loi n° 2005-102 du 11 février, la CDAPH, est désignée compétente pour apprécier le taux d'incapacité de la personne ayant une limitation fonctionnelle et pour prendre les décisions relatives à l'ensemble des droits de cette personne. C'est dans cette commission que le statut de l' « handicapé » est créé et attribué à la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique. À la différence du « rôle » qui indique une relation sociale moins institutionnalisée, le mot « statut » désigne une position sociale

[442] L'article L. 114 dans le chapitre IV du titre Ier du livre Ier du code de l'action sociale et des familles.

solidement institutionnalisée, selon William Josiah Goode. Cette institutionnalisation du statut handicap, met le sujet en conflit avec ses rôles sociaux, et appelle beaucoup d'efforts pour convaincre les autres de sa capacité à accomplir son rôle d'acteur social. Selon Goffman le « rôle » est le modèle d'action pré-établi que le sujet développe durant une représentation et qu'il peut présenter en des occasions différentes. Avec l'étiquette de « handicapé psychique », le sujet perd sa maitrise de la production de l'impression et de l'image qu'il peut diffuser auprès des autres en leur demandant implicitement de le prendre au sérieux. *« Donner à un enfant l'étiquette de 'délinquant' (….), ou cataloguer un adulte comme 'alcoolique' ou 'schizophrène', signifie qu'on participe à la création d'un problème de façon telle que tout changement est rendu difficile »*[443].

Nous nous demandons si le passage de l'état de malade à celui d' « handicapé » ne représente pas un poids stigmatisant pour la personne concernée. Ne freine-t-il pas son adaptation sociale et son parcours à l'inclusion professionnelle ? Peut-on considérer ce passage comme un progrès ou n'est-il qu'une déclaration d'impuissance devant la maladie et ses conséquences sur la réalisation des habitudes de vie du sujet ? Est-il moins discriminant d'être handicapé que malade ? Nous ne le pensons pas. *« Ce système est très pervers car il oblige les gens à rentrer dans des boîtes, à recevoir des étiquettes stigmatisantes, pour justifier d'aides et obtenir ce dont ils ont besoin, ce à quoi ils ont droit en tant que citoyen, qu'être humain »*[444].

Le stigmate

L'image négative corrélée à la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique constitue un problème qui touche à son intégration sociale. Ses défaites sont souvent associées à son handicap. « *Les échecs, les difficultés de la personne stigmatisée sont assez spontanément attribués à son handicap* »[445]. Stigmatiser le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique, c'est réduire son identité à une seule caractéristique qui est la pathologie psychique.

[443] HALEY J., *Nouvelles stratégies en thérapie familiale,* Paris, Editions Jean-Pierre Delarge, 1979, p. 27.
[444] BESANCON M-N., JOLIVET B., *Arrêtons de marcher sur la tête, pour une psychiatrie citoyenne*, Ivry-sur-Seine, Édition de l'Atelier, 2009, p. 56.
[445] SCELLES R., *Liens fraternels et handicap : De l'enfance à l'âge adulte, souffrances et ressources*, Toulouse, Erès, 2010, p. 26.

> Organisme 1 : La formation qu'on dispense là aux bailleurs sociaux, elle se veut justement de déstigmatiser un tout petit peu l'image que le public, la société a sur les malades mentaux, hein, et psychiques, qui sont souvent regardés comme des personnes dangereuses etc. bon hein, ce n'est pas fort plein que les médias relèvent ça aussi dès qu'un problème ou un malade est en jeu, on en fait toute une histoire alors que bon il y a des meurtres tous les jours en France.

> Organisme 4 : Aujourd'hui quand on entend le mot autisme, on part en courant, c'est un peu ça mais, mais c'est vrai, il y a encore une représentation très flou de l'autisme, souvent on l'assimile à des troubles de comportements des gens violents etc., d'une manière ou d'autre négative oui, exactement, pas employable, et pas forcément compétent, pas compétent parce que avec beaucoup de troubles de comportement.

Cette image négative est aussi nourrie par le discours médiatique et par des représentations partagées dans la société.

> Organisme 8 : Le handicap psychique ça fait toujours peur. En plus quand on parle d'un schizophrène c'est toujours pour dire, enfin je parle dans les médias hein, où il passe à l'acte alors qu'en fin de compte il passe rarement à l'acte. Enfin, ça arrive hein, ça arrive. Je veux dire, quand on en parle, c'est toujours pour stigmatiser, pour dire, voilà ça fait peur, alors nous on rencontre régulièrement des schizophrènes notamment, on est toutes là et, mais je veux dire ils n'arrivent pas avec un couteau et puis euh. Voilà on a une image vraiment du handicap psy qui est souvent la violence, ils sont dangereux euh.

> Organisme 3 : Il y a des maladies que, on parle à la télévision, on dit que c'est de tueurs, mais arrivés là ce n'est pas pour ça qu'ils sont des tueurs, ils sont malades, ça c'est certain, y en a dedans (….) ces gens-là ne sont pas tous de tueurs hein. Il y en a qui restent à l'hôpital, et… mais c'est une maladie qui est aujourd'hui, se stabilise très bien.

Le handicap va affecter la vision que le sujet porte sur ses capacités. Les environnements proches peuvent être fortement pathogènes ou stériles en termes de construction identitaire pour le sujet porteur d'un stigmate. Le facteur environnemental peut jouer le rôle de facilitateur majeur ou celui d'un obstacle majeur pour la réalisation des habitudes de vie du sujet. Pour certains accompagnateurs, ce handicap disparaît quand on place son porteur dans

un environnement favori à la réalisation de ses habitudes de vie. Un accompagnateur explique comment la situation du handicap disparaît quand on explique et prépare le sujet à l'exécution des activités demandées, il donne l'exemple d'occupation de poste en stage :

> Organisme 4 : Ce qui est intéressant, c'est que les stages là, par exemple, se déroulent toujours de la même façon. C'est que toujours à mi-chemin, l'employeur lève le pied, et il oublie le handicap. Parce qu'on a tellement préparé en amant le travail, tellement préparé ils ont fait exactement tout ce qu'il fallait faire, qu'en fait, la situation du handicap disparaît. Et du coup il n'y a plus de situation de handicap. Donc il n'y a plus de handicap.

Les représentations que ces organismes partagent sur la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique résultent d'une compréhension approfondie de l'état de santé de ces personnes et des difficultés auxquelles ils sont confrontés dans leurs activités courantes. Celles-ci se traduisent par une restriction de leur participation à la vie sociale et professionnelle. Selon Jodelet (1989), la représentation sociale est le fruit d'une construction, d'une élaboration complexe, permettant à l'individu de s'approprier la réalité extérieur de façon originale.

Les accompagnateurs défendent une image positive de la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique et de ses capacités à la participation sociale et l'exercice des droits humains. Mais les représentations qui partagent sur les sujets, les décrivent entre autres, comme « instables », avec des « difficultés de compréhension », « un manque de concentration », qui « vivent dans une bulle », et « ont des petits grains de folie », avec un « déficit communicationnel », avec « quelque chose qui l'empêche d'exercer un métier », c'est quand le handicap constitue « un frein dans leur avancée », qui ont « un comportement particulier ».

> Organisme 1 : (…) mais les troubles de comportement de ces personnes souffrantes psychiques leur vulnérabilisaient, leur manque de concentration, la pathologie qui peut jaillir dans n'importe quel moment, a fait que, bon, progressivement ils n'ont pas pu s'adapter au poste de travail.

> Organisme 2 : (…) ils ont des psychoses, donc ils vivent avec des…des…des choses… comme je vous ai dit dans une bulle, ils ont un monde à côté de nous, un monde à part, un monde

irréel, parce qu'ils entendent des voix, on leur parle dans leur tête, on leur parle on leur raconte des histoires, ils se prennent pour …telle personne, (…) ils ont complètement des hallucinations et choses comme ça.

Organisme 3 : -(…) moi j'explique que, des fois ils ont des petits grains de folie c'est tout. Euh, que ce n'est pas parce que, oui, ce n'est pas parce qu'on a un petit grain de folie qu'on n'est pas comme tout le monde quoi.

Organisme 4 : Si je parle de la personne, si je parle du trouble, du déficit, on va se centrer en effet sur les difficultés proprement neurologiques etc. En réalité l'autisme produit un handicap social, il y a un déficit de la communication, il y a une anomalie qualitative de l'interaction sociale.

Organisme 5 : Qui dit handicap ça veut dire (…) quelque chose qui empêche la personne de pouvoir exercer, (…) qui l'empêche d'exercer un métier, sauf que c'est psychique.

Organisme 6 : C'est une personne qui a quand même certaines difficultés de compréhension, une lenteur à prendre en compte aussi au niveau de travail. Puis beaucoup d'angoisse, beaucoup de stress, c'est quelqu'un qui peut très très vite être dépassé par quelque chose, il suffit qu'une cadence soit un peu plus vite, parce qu'il faut qu'elle siffle le rythme, c'est quelqu'un qui peut très vite être angoissé et tout lâcher, elle ne gérerait pas ce stress.

Organisme 7 : Alors les maladies psychiques comme je vous disiez tout à l'heure (…) ça peut être la dépression (…). Après le handicap, c'est quand ça devient vraiment, c'est un frein dans son avancé.

Organisme 8 : Ça fait peur. Tout d'abord on ne sait pas les aborder, ils ont des comportements plus particuliers.

Organisme 9 : Ce sont des personnes qui sont très instables, et qui peuvent de part de leur instabilité déstabilisé le groupe, parce qu'ils sont très fort là-dessus pour déstabiliser un groupe, hein, et quand ils n'ont pas déstabilisé l'éducateur avant.

Ces représentations sociales commandent la communication et affectent la relation que ces organismes maintiennent avec les sujets et la société. « *On reconnaît généralement que les représentations sociales, en tant que systèmes d'interprétations régissant notre relation au*

monde et aux autres, orientent et organisent les conduites et les communications sociales »[446]. Les accompagnateurs savent très bien les complications et les embarras imposés par la maladie psychique sur le sujet, et comprennent comment les tiers, l'entreprise, l'institution, enfin la société avec ses composantes, vont gérer la relation avec ce public souffrant psychiquement. Leurs représentations résultent d'une interaction quotidienne avec les sujets. Les significations qu'ils ont apparaissent au cours d'interactions concrètes avec les différents partenaires, et dépendent de leurs actions et interprétations. Selon Blumer (1986) *« le sens des choses est dérivé de, ou découle, de l'interaction sociale que l'on a avec ses semblables »*[447].

Handicap et travail : une relation mutuelle

Cependant, la classification ascendante hiérarchique sur le corpus à l'aide d'*ALCESTE* laisse voir dans la classe 1 une forte présence du terme « travail » (Figure 25).

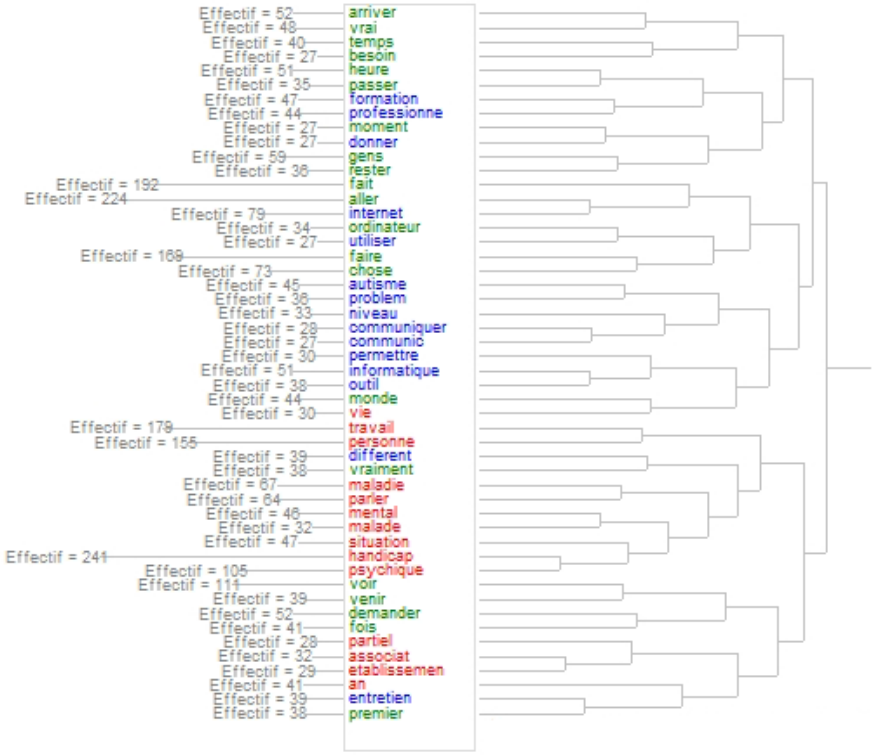


Figure 25 : Classification ascendante hiérarchique sur le corpus à l'aide d'*ALCESTE*.

Cette classification est obtenue à partir de 50 formes analysées.

[446] JODELET D., « Représentations sociales : un domaine en expansion », dans Denise JODELET (dir.), *Les représentations sociales*, Paris, Presses Universitaires de France, 1989, p. 36.
[447] BLUMER H., *Symbolic Interactionism: Perspective and Method*, University of California Press, 1986, p. 2.

Le nombre total d'unités textuelles classées contenant le mot « travail » dans la classe 1 est de 113 Dans l'analyse de données textuelles, le mot « handicap » représente une forme réduite de plusieurs formes d'origine associées : « handicap », « handicapante », « handicapantes », « handicapé ». De même le mot « travail » désigne une forme réduite de plusieurs autres formes d'origine associées : « travail », « travaillais », « travaillé », « travaillent », « travailler » et « travailleur ».

Cette corrélation entre les deux termes « handicap » et « travail » peut être comprise comme une relation mutuelle, voire même associative entre le handicap et le travail. C'est le handicap qui affecte la relation du sujet au travail dans des dimensions diverses dès la recherche d'emploi jusqu'à la situation de travail, le temps dont il dispose et la nature de la tâche. Et réciproquement, c'est le travail qui peut essentiellement produire une autonomie, qui manque et qui est cherchée par le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique, pouvant par conséquent faciliter et accélérer sa réadaptation et sa participation sociale. Par participation sociale, nous nous référons à la définition donnée par le RIPPH, comme « *réalisation des habitudes de vie, c'est-à-dire les activités courantes et les rôles sociaux d'une personne. Une habitude de vie est valorisée par la personne ou son contexte socioculturel selon l'âge, le sexe, l'identité socioculturelle, etc. Elle assure la survie et l'épanouissement d'une personne dans sa société tout au long de son existence* »[448].

Quand on lui attribue le statut de « handicapé », le sujet perd son autonomie et entre dans une « sphère d'influence des autres ». Anselm Strauss explique que le moment d'imposition d'un statut traduit la perte d'autonomie d'un acteur dont l'existence est régie par les autres. Le sujet entre dans la sphère d'influence des autres. Ce n'est plus lui qui définit la situation.

Enfin l'inclusion du terme « travail » dans la Classe 1 qui représente la catégorie grammaticale sur le handicap, et les liaisons qui figurent avec d'autres termes à faible effectif comme « vie », « maladie », « situation », « an », « établissement » et « association » (Figure 24), décrivent une partie de l'environnement dans lequel le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique est en interaction. Nous comprenons l'environnement dans un sens large, non pas incluant seulement les caractéristiques physiques telles que l'architecture ou les conditions

[448] RIPPH, « Qu'est-ce que la participation sociale? », *site du réseau international sur le processus de production du handicap*, [en ligne], disponible sur :<http://www.ripph.qc.ca/>, consulté le 21 janvier 2014.

climatiques, mais aussi les dimensions sociales, politiques, économiques, institutionnelles et culturelles (Law et al., 1996)[449]. C'est dans une approche holistique que nous comprenons la production du handicap, en mettant l'accent sur l'interaction des êtres humains, avec leurs environnements. *« Une vision systémique de l'être humain perçoit celui-ci en développement ou adaptation continue et réciproque avec son environnement »* (Bronfenbrenner, 1977, 1990 ; Fougeyrollas et Beauregard, 2001 ; Ravaud et Fougeyrollas, 2005)[450].

C. Une société de pleine activité plutôt que de plein-emploi

Les organismes d'accompagnement portent en eux une représentation de l'insertion professionnelle de la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique comme étant alourdie par les difficultés et les obstacles. Des difficultés qui se distinguent dans la personnalité du sujet, dans son environnement social et familial, à l'ESAT ainsi que dans le milieu de travail. Cette complexité, qui caractérise la participation sociale du sujet et sa démarche d'insertion professionnelle, reflète une compréhension approfondie chez les accompagnateurs qui résulte de leur interaction régulière avec les sujets.

La classe 3 représente un champ lexical de « l'action » mais pas de « l'emploi ». Le mot « emploi » est totalement absent dans cette classe. Le mot « travail » existe dans la liste des absences significatives mais un peu loin avec un Phi=10. Dans cette classe 3, nous observons une forte présence des verbes comme « faire », « dire », « arriver », « aimer ». De plus, nous apercevons une présence marquante des mots comme « chose », « fois », « site », « compte ».

Dans la même classe nous trouvons un vocabulaire significativement absent qui rassemble les mots et verbes suivants : « handicap », « psychique », « situation », « permettre », « établissement », « communication », etc. Evoquant l'action dans leur discours, les accompagnateurs rejettent tout lien avec la situation de souffrance psychique. Pour eux, s'activer est opposé à être handicapé. De plus, une différence se remarque entre le fait d'être

[449] LAW M., COOPER B., STRONG S., STEWART D., RIGBY P., LETTS L., « The Person-Environment-Occupation Model : A transactive approach to occupational performance », *Canadian Journal of Occupational Therapy*, n° 63, Avril 1996, p. 13.

[450] FOUGEYROLLAS P., « Construire le sens de la participation sociale », dans Viviane GUERDAN, Geneviève PETITPIERRE, Jean-Paul MOULIN Marie-Claire HAELEWYCK (dir.), *Participation et responsabilités sociales. Un nouveau paradigme pour l'inclusion des personnes avec une déficience intellectuelle*, Bern, Peter Lang, 2009, p. 118.

capable de réaliser une action et le fait de travailler, d'où la forte présence du verbe « faire » à la place du verbe « travailler » dans la classe.

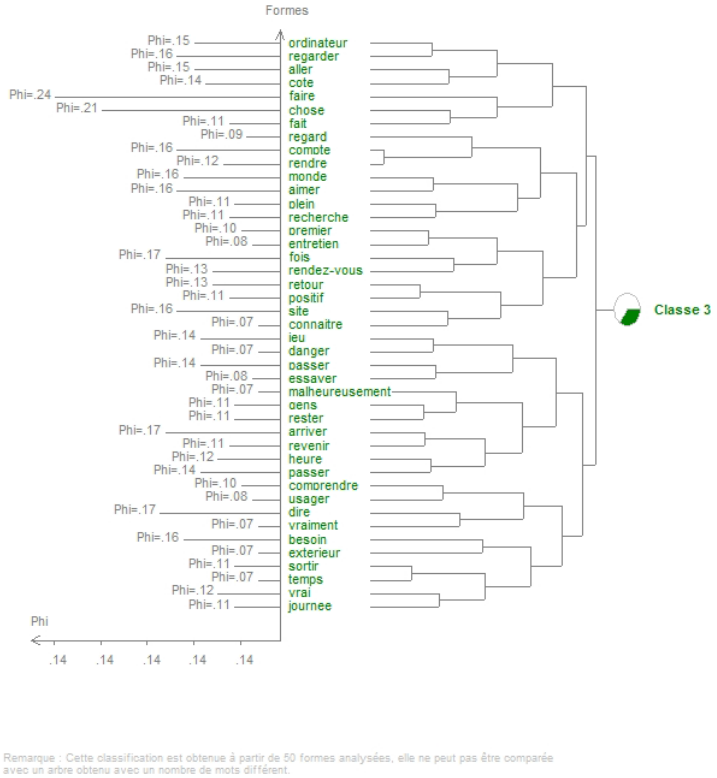


Figure 26 : Classification Ascendante Hiérarchique à l'aide d'*ALCESTE*.

En réagissant à la question de l'adaptation professionnelle des sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques, les accompagnateurs expriment des difficultés qui reflètent la complexité de l'employabilité de ces personnes. Notons, que selon une étude publié par « Dares Analyses » en 2013[451], seules 35 % des personnes de 15 à 64 ans reconnues « handicapées » en France sont en emploi, contre 64 % pour l'ensemble de la population en 2011. Selon certains accompagnateurs que nous avons interviewés, cette complication trouve sa place dans les aptitudes de la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique.

> Organisme 1 : La maladie psychique handicape la personne, ça veut dire handicape sa vie, il vit dans des hallucinations, dans un monde irréel un petit peu, il ne peut pas assurer sa vie

[451] DARES ANALYSES, « L'accès à l'emploi des personnes handicapées en 2011 », *site du ministère du travail, de l'emploi et du dialogue social*, [en ligne], disponible sur : <http://travail-emploi.gouv.fr/etudes-recherches-statistiques-de,76/etudes-et-recherches,77/publications-dares,98/dares-analyses-dares-indicateurs,102/2013-066-l-acces-a-l-emploi-des,17018.html>, 17 octobre 2013, consulté le 10 avril 2014.

comme nous nous l'assurons nous, il ne peut pas étudier, on ne peut plus étudier, on arrête les études, travailler c'est très difficile justement.

Organisme 2 : Il faut faire comprendre aux usagers que nous avons besoin de travailler beaucoup de choses avec eux en amont avant de pouvoir parler de l'insertion professionnelle. Parce qu'on a des personnes qui nous disent tout de suite, ah là moi j'aimerais travailler là-dedans, oui c'est une bonne idée, c'est un beau projet etc., mais il faut leur faire comprendre que ça sera du long terme, et qu'avant il faut apprendre à avoir un rythme de vie normal, de dormir la nuit, d'avoir des activités le jour, de manger à l'heure, enfin voilà c'est beaucoup beaucoup de travail en amont pour nous avant d'arriver à l'insertion.

Organisme 3 : Si le jeune n'est pas soutenu, n'est pas compris (...) donc c'est hyper difficile pour l'accompagnement professionnel. (...) En fait ils ont un polyhandicap. Il n'y a pas que le handicap psychique, et déjà assez lourd à porter, après celui-là peut être traité par des médicaments, peut être traité par le domaine médical, mais ils ont d'autres handicaps qui viennent s'ajouter à celui-là.

Organisme 4 : Il manque des maillons les chantiers d'insertion, ils ont été créés pour palier entre les personnes qui étaient très éloignées de l'emploi, et pour pouvoir servir de tremplin entre eux, des gens qui avaient des freins sociaux, des freins psychologiques, des freins, avant de les intégrer c'était pour eux une étape pour intégrer le milieu professionnel d'accord ? Ça n'existe plus. Maintenant les chantiers d'insertion prennent des gens qui sont prêts à l'emploi. On me la clairement dit hein.

Organisme 5 : Pour nous l'accueil des malades psychiques c'est un autre métier. On peut s'adapter, mais à condition qu'on nous donne des outils. Alors les outils c'est la formation du personnel, les outils c'est d'avoir psychologue, psychiatre sur place à temps partiel, ce n'est pas la peine d'avoir quelqu'un à temps plein mais au moins en quelques heures par semaine. Alors par exemple dans notre établissement, le personnel n'est pas formé, il est formé pour le handicap mental et intellectuel et ils ont une formation de moniteur d'atelier ou d'éducateur technique spécialisé, ben c'est ma formation de base, et on n'a pas de temps partiel de psychologue et de psychiatre.

Le personnel d'accompagnement prend en compte les facteurs du temps et l'effort nécessaires pour trouver un travail aux personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques.

Certains soulignent le manque de liens entre le milieu professionnel et celui où vit la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique.

Les accompagnateurs comprennent l'importance du travail dans la vie des sujets. Ils disent que les sujets sont capables de « faire des choses » :

> Organisme 1 : Oui je pense qu'ils sont, pour beaucoup d'entre eux, ils sont capables de faire des choses (…) Ce sont des personnes qui ont déjà de grosses difficultés cognitives, hein, donc qui sont très irritables, qui sont fatigables, qui sont extrêmement vulnérables, et qui ne peuvent pas, à mon avis, travailler à cent pour cent comme vous et moi.

Ils expriment une croyance profonde en la capacité des sujets à travailler. Répondant avec stupéfaction à notre question sur la capacité des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques à travailler, une accompagnatrice à l'insertion professionnelle a répondu :

> Je ne ferais pas ce métier-là autrement. Tout simplement. Je suis désolé de vous répondre comme ça. Mais je ne ferais pas ce métier là si je ne croyais pas. La preuve c'est que j'en ai certains qui sont en poste et voilà, puis tout dépend des maladies, tout dépend des personnes, c'est comme n'importe quelle autre personne.

Mais en même temps ils reconnaissent les difficultés personnelles des sujets et celles imposées par l'environnement professionnel auquel ces derniers se heurtent :

> Organisme 2 : (….) Maintenant c'est le rendement rendement rendement, c'est partout pareil, et un handicapé psychique ne va pas donner un rendement comme les autres. Automatiquement, il travaille beaucoup moins vite, au bout d'un certain temps il va arrêter parce qu'il ne peut plus, concentration extrême automatiquement, fatigue mentale et puis voilà.

Simulation d'entretien, sensibilisation du personnel et accompagnement

Néanmoins l'organisme 4, qui s'occupe de l'accompagnement à l'insertion professionnelle des étudiants ayant des limitations fonctionnelles psychiques, trouve dans le domaine de l'informatique un secteur d'embauche important pour les personnes autistes.

> Organisme 4 : Les entreprises qui recrutent uniquement des personnes asperger, elles ont un seul créneau, c'est l'informatique. Pourquoi, parce qu'il y a en effet une préférence des personnes autistes pour ce qu'on appelle les systèmes fermés.

L'informatique, et précisément le développement des logiciels ou applications, semble être un domaine ambitieux pour les personnes autistes. L'accompagnateur de l'organisme 4 détaille son explication et donne des exemples :

> Organisme 4 : Je donne un exemple très simple mais beaucoup de mes étudiants sont en sciences d'informatique, et donc utilisent l'outil informatique, ils ne sont pas absolument en situation de handicap. Ils sont développeurs, ils sont webmasters. Donc ils travaillent avec leur machine, ils sont même très doués pour cela, à tel point qu'il y a des entreprises à l'étranger qui ont repéré ça, il y a dans une vingtaine de pays des entreprises qui ont compris ça, et donc qui ont décidé de n'employer que des autistes de haut niveau parce que ce sont les meilleurs sur des tâches de test de logiciel. Voilà, on a maintenant une cinquantaine d'entreprises dans le monde, et donc moi je suis allé rencontrer deux entreprises en Belgique et en Suisse, « Asperger et informatique » et « Pass vers », l'une a six employés et l'autre a une vingtaine. C'est des structures on va dire un peu différentes, pas la peine d'entrer en détails, mais quoi qu'il en soit, qu'est-ce qu'elles font, et bien elles font du test de logiciel, par exemple une banque qui développe une application pour ses utilisateurs, pour consulter son compte, elle a un logiciel, et on a besoin de tester sa fiabilité, donc on entre dans le programme voilà, et on lit de millions et de millions de lignes de commandes, et on voit si ça bugue. Et le but c'est d'essayer de faire buguer[452], bon, donc un test de logiciel. Et ce sont les meilleurs qui pourraient effectuer cela. Et dans cet environnement-là, il n'y a pas en réalité du handicap, il n'y a pas de situation de handicap, parce qu'ils sont très à l'aise avec la machine.

Les compétences en informatique seront un atout précieux pour décrocher un poste dans un monde qui se convertit de plus en plus vers le numérique. Mais si le marché informatique ne cherche que des diplômés en sciences dures, alors que faire avec les étudiants ayant des limitations fonctionnelles psychiques en sciences humaines et sociales ? L'organisme ne baisse pas les bras. Il a développé plusieurs stratégies pour faciliter l'adaptation

[452] Ne pas fonctionner normalement.

professionnelle de ces personnes. La première est d'entraîner et préparer les candidats à la situation de recrutement en créant des simulations d'entretiens.

> Organisme 4 : On fait des simulations d'entretien, où je fais l'employeur. Alors en majorité ils se prêtent au jeu, même certains peuvent trouver ça amusant parce que c'est un jeu, et c'est ça qui est intéressant parce que ça reste un jeu à ce moment-là, donc, on ne se met pas en danger.

Dans l'entretien de recrutement le contenu du discours qui s'échange entre le recruteur et le candidat n'est pas le point essentiel qui induit le recrutement, les communicants en coprésence sont soumies à des signaux dégagés par leurs corps. Le comportement du candidat donne lieu à un commentaire et un jugement de la part du recruteur. *« Le comportement d'une personne apparaît comme le 'signe-trace' : de la représentation –au sens large- que l'individu a de lui-même, de son environnement, des interactions qu'il a eues, qu'il a et qu'il pense avoir dans le futur avec son environnement ; du 'capital permanent' des représentations conscientes et inconscientes qu'il a de lui, de la situation et de l'ensemble des paramètres qui entrent en jeu dans la situation »*[453]. Ainsi, l'accompagnateur prend en considération l'importance du langage comportemental dans l'entretien de face-à-face, et explique à ses candidats ce qu'est un entretien d'embauche et quelle conduite il convient d'adopter face au recruteur.

> Organisme 4 : Je prends rendez-vous avec eux et je leur explique qu'est-ce que c'est un entretien, comme ça se déroule, à quoi ça sert, et quelle attitude il faut avoir.

Le problème majeur auquel fait face cet organisme, c'est que les personnes autistes qu'il accompagne souffrent d'une anomalie qualitative de la communication.

> Organisme 4 : Toutes les expressions faciales par exemple sont indescriptibles. Tous les gestes, la posture, l'attitude, tout ça est invisible pour eux, invisible, ça ne les intéresse pas, et ils ne voient pas du tout l'intérêt, parce qu'en réalité ils ont une compréhension, ils s'attachent uniquement au contenu et ils ont une compréhension très littérale du discours de l'autre.

[453] GALINON-MELENEC B., MONSEIGNE A., « La sémiotique des 'signes-traces' appliquée au recrutement : le cas de la recherche du 'bon candidat' via les traces numériques », *Communication & Organisation*, n° 39, 2011, p. 114.

La communication des sujets autistes est caractérisée par ce que Bateson nomme « l'absence du cadre métacommunicatif ». « *La perte de la capacité d'établir des cadres métacommunicatifs va de pair avec la perte de la capacité d'élaborer des messages plus primitifs, ou plus primaires. De sorte que la métaphore est traitée directement, comme un message de type primaire »*[454].

Selon Paul Watzlawick (1972), toute communication présente deux aspects : le contenu et la relation. Le contenu sera transmis sur le mode digital alors que la relation sera principalement de nature analogique. Dans le cas cité antérieurement, la communication des sujets autistes reste au niveau de la relation digitale. La communication digitale définit le contenu de la relation. Ils n'arrivent pas à comprendre la communication non-verbale.

> Organisme 4 : Toutes les expressions symboliques ou au sens figuré sont compliquées à comprendre. Si vous dites que toute la journée vous avez jonglé avec votre emploi du temps, ils vont vraisemblablement comprendre que vous avez pris votre agenda d'emploi du temps et vous avez jonglé avec, voilà.

Ce problème pousse l'accompagnateur à appliquer une deuxième stratégie, celle de contacter les entreprises qui cherchent à recruter des jeunes diplômés ayant des limitations fonctionnelles psychiques, pour leur expliquer l'état du candidat et ses difficultés.

> Organisme 4 : Ce qui se passe, à chaque rencontre lors de ce forum, c'est que je rencontre les entreprises et je leur dis voilà, vous allez rencontrer tel candidat, qui a telle difficulté, sachez qu'il ne va pas s'apercevoir chez vous vos attitudes, votre agacement aussi, il ne va pas percevoir tout ça. Par ailleurs il ne va pas forcément percevoir les attentes implicites derrières vos questions, notamment si ce sont des questions très ouvertes.

Il réalise aussi un travail de sensibilisation auprès du personnel de l'entreprise dans laquelle le sujet avec une limitation fonctionnelle psychique va faire un stage ou va travailler.

> Organisme 4 : On fait des sensibilisations, des formations, auprès du personnel. (…) C'est lors de cette formation que je déconstruis les images préfabriquées et qu'on essaye de reconstruire une image positive, qu'on apporte aussi (…) les moyens pour bien communiquer

[454] BATESON G., *Vers une écologie de l'esprit*, Paris, Éditions du Seuil, 1977, p. 221.

> pour entretenir de bonnes relations avec l'employé, pour qu'il soit toujours en situation de réussite, pour qu'il se sente à l'aise, pour qu'il ait tous les outils pour communiquer avec les autres c'est ça, pour pouvoir découper les tâches, planifier son travail etc.

La troisième stratégie repose sur l'accompagnement du sujet lors de l'entretien avec le recruteur dans le but d'adapter la situation de l'entretien en faveur du sujet.

> Organisme 4 : J'accompagne les candidats lors de l'entretien (…) c'est une des solutions, de pouvoir être une interface de communication entre l'employeur et le candidat. Vraiment d'interfacer, de manière à pouvoir reformuler des questions, de pouvoir rassurer la personne, peut être aussi lui rappeler de la manière de se tenir etc.

Une fois que le sujet est sélectionné pour un stage ou un emploi, il est indispensable de l'accompagner tout au long de la période de son travail.

> Organisme 4 : (…) un suivi assez régulier durant toute la durée du stage.

Dans l'entreprise, l'accompagnateur préfère présenter au sujet les consignes de l'employeur de façon écrite et non pas de façon orale, et lui donne des explications bien claires sur les tâches demandées, pour que le dernier accomplisse son travail.

> Organisme 4 : Une des recommandations c'est d'essayer de tout écrire plutôt que de donner des consignes orales. Que les tâches soient planifiées. Qu'un employé ou qu'un stagiaire sache exactement ce qui doit faire une fois qu'il a fini une tâche. Que l'employé fasse en sorte de demander ce qu'il doit faire s'il avait terminé et s'il n'avait rien d'autre à faire, des choses comme ça.

ESAT : manque d'outils et approche médicale « bloquante »

Un autre milieu de professions auquel est orienté le sujet à limitation fonctionnelle psychique, est l'établissement et le service d'aide par le travail, connu sous le nom d'ESAT. L'article L 344-2 du Code de l'action sociale et des familles définit l'ESAT comme suit : *« Les établissements et services d'aide par le travail accueillent des personnes handicapées dont la commission prévue à l'article L 146-9 a constaté que les capacités de travail ne leur*

permettent, momentanément ou durablement, à temps plein ou à temps partiel, ni de travailler dans une entreprise ordinaire ou dans une entreprise adaptée ou pour le compte d'un centre de distribution de travail à domicile, ni d'exercer une activité professionnelle indépendante »[455]. La CDAPH étudie le dossier du sujet et juge si ce dernier est apte ou inapte à travailler dans le milieu ordinaire et conséquemment l'oriente vers un ESAT ou vers une entreprise adaptée. Le sujet doit avoir la reconnaissance de « travailleur handicapé » pour pouvoir y accéder.

La majorité des ESAT et entreprises adaptées de Haute-Normandie sont aujourd'hui regroupés dans un réseau de travail protégé, le « GIE Norm'Handi ». Créé en 2010, ce réseau regroupe trente-quatre établissements de la région. Ces derniers proposent des activités professionnelles dans de domaines multiples : espaces verts, propreté, cycle et automobile, travail du bois, travaux du bâtiment, blanchisserie, restauration et hôtellerie et location de salle, production de produits régionaux, imprimerie, gestion électronique et postale des données, conditionnement et logistique, démantèlement et recyclage, production cosmétique, plasturgie, produits d'entretien, métallerie et ferronnerie et chaudronnerie, objets de décoration, entreprise de travail temporaire d'insertion et finalement en communication.

Le GIE accueille au sein de ses établissements plus de 1400 « travailleurs handicapés », majoritairement des personnes ayant des limitations fonctionnelles mentales. Le sujet de la limitation fonctionnelle psychique pose du problème. Pour l'organisme 9 qui accompagne des personnes avec des limitations fonctionnelles psychiques dans un ESAT, il y a deux points essentiels qui concernent le travail de ces employés dans ces établissements :

1. Les ESAT ont des difficultés à accueillir des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques, et souffrent d'un manque d'outils ;

2. la maladie psychique rend son porteur instable et ce dernier peut déstabiliser l'équipe de travail.

Pour lui, ce qui caractérise les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques c'est l'instabilité de leur état psychique et leur irrégularité à travailler.

[455] Code de l'action sociale et des familles - Article L 344-2.

> Organisme 9 : Ce sont des personnes qui sont très instables, et qui peuvent de par de leur instabilité déstabiliser le groupe, parce qu'ils sont très forts là-dessus pour déstabiliser un groupe, hein, et quand ils n'ont pas déstabilisé l'éducateur avant. Et voilà, donc on ne peut pas passer notre temps à protéger les personnes qui sont plus faibles qui ont un handicap mental et qui ont un handicap intellectuel parce qu'ils n'ont pas tout compris, alors que le malade psychique lui il sait très bien ce qu'il fait au niveau de sa manipulation.

Rappelons que l'ESAT n'est pas une entreprise mais une structure qui offre aux « travailleurs handicapés » des activités professionnelles et un soutien médico-social et éducatif. Il doit permettre de mettre en place des actions de maintien des acquis scolaires et professionnels et d'accès à l'autonomie. Mais est-ce que l'ESAT réussit à encadrer le « travailleur handicapé » et l'aide à passer par la suite au milieu ordinaire du travail ?

> Organisme 9 : Ça devrait être notre mission première. Nous ici on a un certain nombre de personnes qui pourrait travailler au milieu ordinaire. Depuis donc quatorze ans que je gère l'établissement, je n'ai eu qu'une personne actuellement qui est toujours en CDI d'ailleurs dans une boulangerie au Havre (…), et là on a une piste pour une deuxième personne. Mais comment voulez-vous l'intégrer dans le milieu ordinaire quand vous êtes sur un bassin où on a le plus haut taux de chômage du département ?

Un autre problème évoqué par l'accompagnateur de l'organisme 9 concerne les obstacles imposés par « l'approche médicale » devant l'adaptation professionnelle des sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques.

> Organisme 9 : Par rapport aux malades psychiques oui. Mais ce n'est pas l'ARS qui bloque, c'est à chaque fois on se heurte au mur du secteur psychiatrique. Oui c'est l'approche médicale qui bloque, c'est très difficile de travailler avec eux.

L'accompagnateur, responsable d'un établissement d'aide par le travail, reproche au secteur psychiatrique de ne pas faciliter la démarche d'adaptation des sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques dans les ESAT en compliquant les tentatives de collaboration avec les ESAT.

> Organisme 9 : Il faut aussi que le secteur psychiatrique soit favorable à ce type de démarche. Moi j'ai essayé de mettre en place un protocole avec *hôpital X*, ça n'a pas marché parce que

> ce qu'attendait l'*hôpital X*, enfin l'équipe avec qui je travaillais, eux tout ce qu'ils voulaient c'est que je signe un contrat comme quoi je leur réservais cinq places ici point barre. Et c'est tout et sans retour. Puisque les interventions, si il y avait intervention, ça doit se faire chez eux. Alors j'ai dit niet. Ce n'est pas comme ça que je voyais le partenariat.

Les « travailleurs handicapés » dans l'ESAT sont suivis par des médecins psychiatres à l'extérieur de l'établissement. Mais la communication entre l'établissement et l'hôpital psychiatrique est discontinue, bruitée et souffre d'un dysfonctionnement.

> Organisme 9 : Par contre on n'a pas de contact direct avec ces médecins psychiatres, qui ne communiquent pas avec l'établissement, je dirai même qu'ils ne veulent pas communiquer avec l'établissement. Parce que nous n'avons pas de médecins ici, on ne communique que de médecin à médecin. On ne communique que de médecin à médecin. Quand je lui dis oui je suis le directeur vous êtes le médecin, non ben excusez-moi. Donc vous la voyez, c'est quand même ridicule, comme je vous disais toute à l'heure, des blocs comme ça qui restent figés avec des mentalités qui datent à l'ancienne, c'est aberrant.

Un médecin responsable d'un secteur dans un hôpital psychiatrique au Havre que nous avons rencontré en novembre 2013 dans le cadre de notre observation, a souligné plusieurs difficultés auxquelles se confrontent les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques le long de leur trajet d'adaptation sociale. Selon lui, pour que le sujet puisse quitter l'hôpital, ses troubles psychiques doivent être stabilisés, ce qui n'est pas une chose simple. D'après lui, le traitement essentiel auquel on se réfère pour réaliser cette stabilisation, est toujours le traitement par médicaments.

Quant aux résidences d'accueil au Havre qui peuvent recevoir les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques, les aider à reconstruire leur autonomie et les encadrer dans leur réadaptation sociale et professionnelle, il est très rare d'en trouver. Cette absence pose un vrai problème pour le parcours de la réadaptation des sujets dans les milieux social et professionnel.

Nous lisons dans notre journal de terrain l'échange qui a eu lieu avec le médecin psychiatre[456] :

[456] Voir annexe 7.

Jeudi 28 novembre 2013 à 16h30

Rencontre avec un médecin psychiatre de l'hôpital *Z* au Havre. Une discussion a eu lieu avec lui sur le sujet de notre recherche. Il nous a souligné les difficultés auxquelles font face les malades psychiques pour réussir à avoir une stabilisation dans leurs états et sortir de l'hôpital psychiatrique. Les traitements par des médicaments sont la thérapie principale pour arriver à cette stabilisation. Une fois le malade stabilisé, il peut quitter l'hôpital, et aller vivre dans la société. Il y a un autre problème selon le médecin, c'est la faible présence des résidences d'accueil spécialisées pour accueillir ces personnes stabilisées et pour les aider dans leur insertion et adaptation sociale. En ce qui concerne l'usage de l'informatique et du numérique, il a dit que c'est une nouvelle piste intéressante à expérimenter, mais qui nécessite une maitrise des usages et des formations. À propos de l'insertion professionnelle, il a affirmé que la procédure n'est pas facile, et qu'elle exige une gestion du stress et une bonne communication, ce qui est à travailler avec la personne elle-même.

En signalant l'importance de travailler avec le sujet sur sa communication et sa gestion du stress pour réussir son adaptation professionnelle, le médecin se positionne dans une approche focalisée sur la personne à limitation fonctionnelle psychique, et il oublie ou il néglige les facteurs environnementaux qui jouent un rôle capital dans la production du handicap. Au contraire, dans notre compréhension de la production du handicap, nous prenons en considération le rôle des facteurs environnementaux dans ce processus.

Le développement humain, dans une perspective anthropologique qui comprend l'être humain comme un « Homme-trace » (Galinon-Mélénec, 2011), peut être influencé par deux types de facteurs : les facteurs individuels ou intrinsèques et les facteurs environnementaux ou extrinsèques. D'après le MDH-PPH, ce sont les interactions entre ces deux types de facteurs qui détermineront la qualité de la participation sociale des personnes.

Le cheminement individuel du sujet vers la réalisation d'un projet de vie qui lui-même le définit doit être accompagné par une transformation collective qui lève les obstacles systémiques pour favoriser sa participation sociale et son accès aux droits garantis à chacun des citoyens. *« Donc c'est aussi de comprendre la responsabilité sociétale de lever des*

obstacles, et que travailler aux droits à l'égalité et au lever des obstacles systémiques est aussi une responsabilité qui a du sens socialement et également économiquement »[457].

Dans sa critique de l'institution psychiatrique, l'organisme 9 met le doigt sur un affrontement entre deux modèles du handicap qui s'opposent : le modèle individuel ou médical et le modèle social. Le premier conçoit le handicap comme conséquence d'un déficit ou d'une incapacité de l'individu, qui doit par conséquent s'adapter, tandis que le second définie le handicap comme la conséquence des obstacles posés par la société aux personnes présentant une déficience. Comprendre le handicap dans une dimension anthropologique mais aussi systémique, signifie saisir le processus de production du handicap comme une variation de possibilités en relation avec la norme biologique, fonctionnelle et sociale. *« La vision mécaniste, qui prévalait au début du XXème siècle, est rejetée ainsi que les explications de cause à effet linéaires des phénomènes. Il est maintenant question d'approche holistique et d'interaction systémique entre les éléments; on est dans l'ère du complexe*[458].

Selon cette conception holistique, toute la société est concernée par le handicap. Elle doit à la fois identifier et éliminer les difficultés individuelles et les barrières sociales et psychologiques auxquelles se confronte le sujet, et réduire les inégalités dans les droits et donner accès à une pleine citoyenneté. La vision globaliste du handicap bouge les lignes et redistribue le pouvoir entre les organismes concernés par le handicap. *« Seul le médecin posséderait l'expertise des connaissances qui l'habilitent à poser un diagnostic et à prescrire un traitement. Une orientation holistique exposerait le médecin à l'incertitude et ne ferait plus de lui l'expert dominant, le patron. Il aurait besoin d'avoir recours à d'autres savoirs hors de sa corporation, incluant celui de la personne qui le consulte à titre de client et, de ce fait, devrait s'inscrire dans une approche multidisciplinaire à orientation plus égalitaire »*[459].

Enfin, selon l'optique envisagée, individuelle ou sociale, nous nous trouvons dans une situation de polarisation, de rupture dans la définition du problème, dans l'attribution des responsabilités et dans les solutions à mettre en œuvre pour réduire ou éliminer le handicap.

---

[457] FOUGEYROLLAS P., « L'approche inclusive, c'est bouger les lignes », *site communiversity*, [en ligne], disponible sur : <http://imap.communiversity.com/schools/universite_laval/videos.html?school_id=3725&video_id=1492490>, 04 mai 2011, consulté le 27 mars 2014.

[458] FOUGEYROLLAS P., *La Funambule, le Fil et la Toile. Transformations Réciproques du Sens du handicap*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2010, p. 21.

[459] FOUGEYROLLAS P., *La Funambule, le Fil et la Toile. Transformations Réciproques du Sens du handicap*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2010, p. 19.

Emploi ou prestations sociales ?

Et quand le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique trouve une opportunité de travail, fait-il un choix entre l'emploi et son/ses allocation(s) ? Quel est le rapport entre l'emploi et les prestations dont bénéficie le sujet ?

Selon la loi, le travailleur handicapé qui passe au milieu ordinaire de travail peut cumuler l'AAH avec sa rémunération sous certaines conditions.

En effet, il existe en premier lieu un droit à cumuler intégralement l'AAH avec des revenus d'activité professionnelle pendant une durée maximum de six mois[460] (sur une période de douze mois) à compter de la reprise de l'activité professionnelle, et ce, quel que soit le montant de ces revenus d'activité (autrement dit, les revenus d'activité professionnelle ne sont pas pris en compte pendant cette période pour le calcul du droit à l'AAH). Au-delà de ce cumul intégral, il existe en outre un dispositif de cumul partiel consistant à prendre en compte les revenus tirés du travail en milieu ordinaire, mais partiellement. Concrètement, ces revenus sont pris en compte après l'application d'un abattement de 80 % sur les revenus jusqu'à 30 % du SMIC brut mensuel (soit environ 430 euros bruts), puis de 40 % au-delà de ce montant et sans qu'il n'y ait de limite dans le temps. L'attribution de l'AAH est en effet soumise à conditions de ressources. Ces dernières ne doivent pas dépasser un plafond annuel fixé à 8 543 € pour une personne seule (soit 711,90 € par mois) et 17 086 € pour une personne vivant en couple (soit 1423,83 € par mois).

Par contre, l'allocataire qui intègre un ESAT verra son allocation suspendue. Pour déterminer ses nouveaux droits à l'AAH, les revenus d'activité pris en compte dépendent du temps de présence dans l'ESAT[461].

Ainsi choisir entre préserver l'AAH ou la perdre partiellement ou totalement devient une préoccupation cruciale pour le sujet. D'une part il y a l'allocation complète sans engagement, sans effort ni temps demandés dans une activité professionnelle quelconque, et de l'autre le contrat professionnel et ses engagements dans un monde de travail de plus en plus exigeant avec un mode de calcul de l'AAH sur la base d'une déclaration trimestrielle des ressources ou

[460] Article D821-9 du Code de la sécurité sociale.
[461] Article D821-10 du Code de la sécurité sociale.

même sans l'allocation. C'est la situation à laquelle s'est confronté le sujet 7 par exemple. Nous lisons dans notre journal de terrain la conversation suivante :

> Mercredi 02 octobre 2013 à 17h : À son tour, le sujet 7 a dit : *« j'étais à Pôle emploi ce matin et on a fait le bilan. On m'a dit que si je veux être dans un milieu de travail, je dois arrêter l'AAH. On m'a dit que je ne peux pas. Je vais réfléchir »*. Le thème évoqué par le sujet 7 a déclenché un débat avec la participation de plusieurs résidents. Certains lui ont dit qu'il peut travailler et toucher l'AAH en même temps, en se référant à des personnes qu'ils ont connues qui ont fait ça. Tandis que d'autres lui ont dit qu'il doit choisir entre l'AAH et le travail. Le maître de maison est intervenu demandant au sujet 7 de discuter cette idée et de s'informer auprès d'une dame chargée du dossier de l'insertion professionnelle dans l'association qui gère la résidence.

Pour l'accompagnateur de l'organisme 9, cela pose un problème parce qu'il démotive les sujets à rechercher un emploi. Comme si le système était fait pour que ces personnes restent à l'ESAT ou chez elles en touchant l'AAH.

> Organisme 9 : Le système est pervers (…). Quand vous avez quelqu'un qui travaille comme ça en pointillé, soit arrêt maladie ou soit agence injustifiée, or quand il ne travaille pas il a une perte d'argent, hein, c'est tout à fait normal, mais le calcul de l'AAH se fait sur une année, quand il va déclarer son AAH ici, comme il y a eu des trous, donc il a gagné moins, ben l'année suivante l'AAH elle est augmentée. Ils le savent hein. C'est pervers. Donc ça n'oblige pas, ça ne force pas les personnes, ça ne motive pas plutôt les personnes à aller chercher du travail à l'extérieur, ou à travailler à l'extérieur.

Rester chez soi ou à l'ESAT peut intéresser beaucoup des sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques au lieu d'aller se risquer dehors.

> Organisme 9 : À l'ESAT il n'y a pas de contrat. Par rapport au milieu ordinaire, où ils peuvent être virés à n'importe quel moment, ici ils peuvent rester jusqu'à 55 ans 60 ans. (…) Le système il est fait que, tout est fait en fin de compte pour qu'ils restent ici, ou qu'elles restent chez elles puis elles perçoivent l'AAH. Il y a des personnes qui ont leurs appartements, ils ont l'APL, ils ne payent pas de redevance télé, ils ne payent pas d'impôts, parfois ils arrivent bien à obtenir une femme de ménage payée par le département, un SAVS qui est en place et qui

> les suit dans la vie quotidienne, dans leur démarches administratives, une tutelle qui veillera concernant leur finances.

Le handicap questionne le travail

En convoquant dans leur discours « l'action » plutôt que le « travail », les accompagnateurs évoquent une question très importante, qui est celle du regard sur le travail et la place de ce dernier dans la société. Questionner le travail et ses modalités, signifie également interroger les modèles d'inclusion et d'adaptation des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques et leur place dans le système de travail existant. *« Le travail ne peut être une fin en soi, et, pour servir de moteur à une meilleure intégration sociale, il doit jouer certaines fonctions (…) : permettre un accès à une autonomie financière et à la consommation, donner un statut social, structurer l'emploi du temps de la vie quotidienne, autoriser un accès au temps libre »*[462].

La question des représentations des professionnels sur le handicap et le travail des personnes ayant des limitations fonctionnelles demeure considérable pour pouvoir réussir la démarche à l'inclusion professionnelle. Une étude[463] sur les stéréotypes concernant les personnes ayant des limitations fonctionnelles en 2011 montre que la représentation sociale du handicap est significativement négative. L'étude réalisée par « IMS-Entreprendre pour la Cité », un réseau qui regroupe 230 entreprises en France, a questionné 442 managers dans quatre entreprises françaises, et révèle que les managers ont du mal à envisager le handicap dans l'entreprise.

Dans une observation en présence numérique que nous avons menée en novembre 2013 auprès de certaines entreprises qui participaient à un salon de recrutement virtuel en 3D[464], nous avons demandé à des recruteurs ce qu'ils pensent de l'embauche de personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques, et leurs réponses se sont divisées entre d'une part la neutralité, et d'autre part la reconnaissance des difficultés. Nous présentons ici les réponses que nous avions notées dans notre carnet de terrain :

---

[462] BONNET C., ARVEILLER J-P., « Les enjeux de l'emploi pour les personnes handicapées psychiques », *Information Psychiatrique*, vol. 84, n° 9, novembre 2008, p. 836.

[463] IMS, « Les stéréotypes sur les personnes handicapées: comprendre et agir dans l'entreprise », *site IMS-Entreprendre pour la Cité*, [en ligne], disponible sur : <http://www.calameo.com/read/001130837b5c408ed2c91>, avril 2011, consulté le 03 avril 2014, p. 7.

[464] Voir annexe 7.

Un salon de recrutement virtuel en 3D pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles a été réalisé par une entreprise en France les 07 et 08 novembre 2013. Plusieurs entreprises ont participé à ce salon en occupant des stands virtuels sur lesquels ils recevaient les avatars des candidats visiteurs et répondaient à leurs questions. Notre observation participante s'est effectuée par une création d'un profil sur le site du salon, ce qui nous a permis d'entrer en échange avec des recruteurs via un avatar que nous avons produit.

Les réponses que les recruteurs ont donné à notre question « Que pensez-vous de recrutement des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques ?», sont les suivantes :

- R 1 : Je n'ai aucun jugement à porter.
- R 2 : Le souci que les collaborateurs ont rencontré c'est de gérer leur stress avec les objectifs commerciaux.
- R 3 : J'imagine facilement que ce doit être difficile.
- R 4 : Tout dépend de vos compétences dans un premier temps. Ce qui prime ce sont les compétences et les qualités humaines.
- R 5 : Tout dépend le niveau de handicap, car il y a certainement des postes qui peuvent être adaptés.
- R 6: Rien n'est insurmontable.
- R 7 : J'imagine que ça ne doit pas être simple.

Faire évoluer les représentations du corps social sur le travail veut dire penser à une société de pleine activité plutôt que de plein-emploi. Dans ce contexte-ci, les accompagnateurs questionnent indirectement le modèle de travail existant. L'emploi pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques est une forme de guérison, mais la question qui demeure est de savoir comment réussir leur insertion professionnelle.

La notion d'action qui se présente fortement dans le discours des accompagnateurs renvoie à différentes initiatives et modalités effectuées et proposées pour occuper la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique. L'organisme 1, gestionnaire de la résidence d'accueil, a proposé à certains sujets des emplois occasionnels à temps partiel dans la cuisine et la peinture. Ceux qui en ont bénéficié disaient que la tâche professionnelle leur ont apporté « un rythme dans la vie », et qu'ils se sont sentis « utiles ». L'organisme 1 porte une ambition de

créer une entreprise intermédiaire pour embaucher les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques :

> Oui j'ai un projet de chantier d'insertion ou d'entreprise intermédiaire ou de choses comme ça (…) pour leur proposer quelques heures de travail dans le biais de chèque associatif.

Le modèle du *clubhouse* n'est pas encore appliqué, mais il peut être réalisé dans le cadre de la résidence d'accueil existante. Rappelons que le *clubhouse* est *« un lieu créé pour et avec des personnes fragilisées par les effets de troubles psychiques dans le but de faciliter leur socialisation et leur réinsertion professionnelle* »[465].

L'action plutôt que l'emploi, c'est ce que nous tirons des discours des accompagnateurs. Et si pour trouver une place et une utilité sociale aux personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques, on ne leur cherche pas des postes à temps plein mais plutôt des activités à caractère professionnel et à temps partiel ? De cette façon les sujets ne restent plus en dépendance ou perte d'autonomie, et pourraient réaliser leurs habitudes de vie et exercer leurs droits au même titre que les autres. Pour ça, il faut déconnecter la notion d'insertion de celle de l'emploi. C'est aussi le sens de la démarche actuelle dite de réhabilitation psychosociale, qui se propose de diversifier les projets, les types d'aide et les partenaires autour du sujet afin que son projet de vie soit construit sur-mesure et, en fonction des capacités et des désirs exprimés, qu'il puisse intégrer, ou non, un projet professionnel.

Le travail, et spécialement l'opportunité d'aspirer et de se réaliser dans une activité professionnelle rémunérée, est un besoin et une force d'intégration pour tout être humain. Il s'agit d'envisager un travail intégré dans la réalité sociale, pas forcément un emploi du temps plein, mais des emplois souples, diversifiés tout en restant compatibles avec les besoins des employeurs. Pour le réaliser, il est important de considérer, d'une part l'ensemble d'actions de soins au sens large à l'intention de la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique, et d'autre part les facteurs environnementaux du système dans lequel la personne s'insère, c'est-à-dire les dimensions sociales et physiques qui déterminent l'organisation et le contexte d'une société.

[465] DE MONTRICHER N., « L'émergence d'une nouvelle forme d'entraide : présentation du premier clubhouse français », *site reseau-galaxie.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.reseau-galaxie.fr/documentation/revue-pluriels-561.pdf>, mai-juin 2012, consulté le 21 octobre 2013.

La participation sociale du sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique passe, entre autres, par l'emploi. *« L'im-por-tance d'avoir un emploi ne doit pas être sous-estimée : il procure un revenu, valorise l'individu, contribue à l'auto-nomie, assure des contacts sociaux, et permet de mieux structurer sa vie quotidienne »*[466].

Relativement à l'adaptation professionnelle des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques, la réhabilitation psychosociale insiste dans ses fondements sur les principes suivants[467] : la priorité est donnée au développement et à l'optimisation des capacités de l'individu, l'apprentissage d'habiletés élémentaires, l'autodétermination, la valeur du travail comme vecteur d'intégration mais aussi comme lieu de réalisation de soi, la réintégration sociale dans le milieu ordinaire, l'exigence d'intervention précoce et la spécificité du mode de soutien à la réhabilitation.

Faire disparaître la situation du handicap

La volonté de faciliter la réalisation des habitudes de vie du sujet et réussir son inclusion ou adaptation professionnelle demande de faire disparaître la situation du handicap, en supprimant les obstacles environnementaux et en développant ses facteurs personnels. Nous nous rappelons que selon le PPH, le niveau de réalisation des habitudes de vie d'une personne est déterminé par le résultat de l'interaction entre les facteurs personnels et les facteurs environnementaux présents dans son milieu de vie à un moment donné dans le temps. En ce qui concerne l'activité professionnelle du sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique, et comme l'explique bien Bernard Pachoud, il importe de tenir compte non seulement des facteurs directement liés au sujet mais également des facteurs liés à la situation de travail : caractéristiques des tâches à accomplir, modes de coordination du collectif de travail attendus de l'entreprise, modes de soutien envisageables, etc. « *Le handicap étant toujours relatif à une*

[466] CASTELEIN P., « Le 'non emploi' des personnes ayant des incapacités... résultat de l'interaction entre un individu et son environnement », *Développement humain, handicap et changement social*, vol. 17, n° 1, 31 aout 2008, disponible sur : <http://www.ripph.qc.ca/revue/revue-les-actes-du-colloque-annuel-du-ripph-2008-l/non-emploi-personnes-ayant-incapacites-resu>, consulté le 17 avril 2014.

[467] PACHOUD B., « La problématique de l'insertion professionnelle des personnes présentant un handicap psychique: les différentes dimensions à prendre en compte », *Revue française des affaires sociales*, n° 1-2, 2009, p. 271-272.

situation, en l'occurrence aux exigences des tâches à accomplir et à l'environnement de travail »[468].

Les situations de participation sociale ou de handicap vont évoluer en fonction des changements que l'on va observer dans les facteurs personnels et les facteurs environnementaux. Un des accompagnateurs raconte comment le fait de mettre le sujet autiste en relation avec l'environnement informatique et la bonne préparation de son activité professionnelle avec l'aide de l'employeur, amène à effacer la situation du handicap dans laquelle se trouvait la personne.

> Organisme 4 : Quand on met en place, que ce soit un stage ou ce soit un emploi, il y a toujours une formation du personnel qui va travailler avec la personne en question. Puis lors d'un stage, un suivi assez régulier durant toute la durée du stage, si c'est un stage de quatre mois, ça sera durant quatre mois. Ce qui est intéressant, c'est que les stages là, par exemple, se déroulent toujours de la même façon. C'est que toujours à mi-chemin, l'employeur lève le pied, et il oublie le handicap. Parce qu'on a tellement préparé en amant le travail, tellement préparé ils ont fait exactement tout ce qu'il fallait faire, qu'en fait, la situation du handicap disparaît.

D'après le modèle de développement humain et processus de production du handicap (MDH-PPH 2), celui-ci dépend de l'environnement dans lequel la personne vit et mène ses activités. Ainsi la disparition de la situation du handicap nécessite un aménagement et une adaptation de l'environnement aux besoins de la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique. L'environnement du travail est absolument concerné par cet engagement. Les entreprises ont une responsabilité à accueillir et inclure les personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques au sein de leurs équipes. En faisant cela, elles peuvent jouer un rôle considérable au sein de la société en réduisant ou en faisant disparaître auprès des sujets les situations de handicap pour faciliter leur participation sociale.

[468] PACHOUD B., « La problématique de l'insertion professionnelle des personnes présentant un handicap psychique: les différentes dimensions à prendre en compte », *Revue française des affaires sociales*, n° 1-2, 2009, p. 259.

D. Le numérique pour une e-inclusion sociale et professionnelle

Dans ces circonstances, nous revenons à notre question sur la place du numérique au sein de cette problématique, et sur le rapport qu'il peut entretenir avec l'inclusion et la disparition de la situation du handicap ? À notre sens, le numérique n'est pas qu'un enjeu technique et économique mais un facteur principal de l'élaboration d'un projet de société.

L'approche inclusive comprend le sujet avec une limitation fonctionnelle psychique et toute personne ayant des incapacités, comme une partie adhérente et consubstantielle à la société, et non pas un intrus. C'est une personne ayant une fonctionnalité différente, mais inséparable de sa collectivité. Dans ce cadre, dès la conception d'un projet, les besoins du plus grand nombre de personnes doivent être pris en considération. Nous pouvons donc concevoir et organiser l'environnement pour que les conditions d'intégration soient déjà présentes et adaptés à tous.

Le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique trouve dans le numérique une place et des moyens qui facilitent sa communication en lui permettant de se dégager de sa situation de handicap. L'e-inclusion désigne *« la capacité à fonctionner comme un citoyen actif et autonome dans toutes les dimensions d'une société de la connaissance condition d'émergence d'un nouveau 'vivre ensemble' »*[469].

Favoriser l'e-inclusion du sujet et de ses accompagnateurs devient une promesse pour avantager la réalisation de ses habitudes de vie, dans les univers de sociabilité et du travail.

Il s'agit de lutter dans un premier temps contre l'analphabétisme informatique et la fracture numérique pour amener massivement tous les individus dont les personnes en situation d'incapacités au « numérique ». Transformer et changer l'environnement veut dire concrètement, penser à installer des équipements informatiques connectés à l'Internet dans les résidences d'accueil, les centres d'activités et tout organisme qui accueille, soutient, oriente et accompagne le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique.

Nous avons noté dans notre carnet de terrain le manque d'équipements informatiques dans la résidence d'accueil où nous avons effectué notre enquête, et qu'un bureau où on dépose « le

[469] CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE, « Rapport sur l'inclusion dans une société numérique », *site cnnumerique.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.cnnumerique.fr/inclusion/>, octobre 2013, consulté le 20 août 2014.

coffre à monnaie » de la maison constitue en même temps une salle informatique avec un seul ordinateur.

> Mercredi 11 septembre 2013, 16h30-19h :
> Le chercheur a demandé s'il existe une salle informatique dans la résidence, le directeur a répondu qu'il existe un bureau avec un seul ordinateur.
>
> Jeudi 19 septembre 2013 à 16h :
>
> La salle informatique se compose d'un bureau avec un ordinateur connecté à l'Internet via un câble, une imprimante et un scanner, un grand meuble en bois qui constitue la caisse de la résidence et en plus une table ronde et quelques chaises. La clé de la salle reste avec les maîtres de la maison. La maîtresse de la maison a dit que les résidents viennent très rarement dans cette salle. Ce sont plutôt les maîtres de maison qui la fréquentent de plus, pour consulter les mails le matin et le soir, pour retirer de la monnaie de la caisse, et parfois pour résoudre des problèmes entre des résidents.
> Elle a expliqué que les résidents qui veulent accéder à la salle informatique doivent parler aux maîtres de maison pour que les derniers les accompagnent. Elle a ajouté que le maître ou la maîtresse de maison entre avec le résident à la salle, pour s'assurer qu'il ne va pas toucher à la caisse et *« être vigilants aux sites auxquels il peut aller »*.

La condition nécessaire à l'inclusion sociale n'est pas seulement l'accès ou l'utilisation des dispositifs et équipements numériques mais aussi et surtout l'acquisition d'une culture numérique.

Les questions de sensibilisation, de formation et d'accompagnement aux usages sont importantes pour l'inclusion du sujet dans l'environnement numérique. Changer le regard sur le handicap doit s'accompagner d'un changement de regard sur le numérique et la communication numérique. Rappelons que plusieurs accompagnateurs ont exprimé leur méfiance de la communication que font sur Internet les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques, et ont exprimé leur préférence de la communication en coprésence dans leur rapport avec les sujets :

> Organisme 2 : Internet c'est très bien internet, c'est un très bon outil, toujours pour la communication. Ça peut être très bien, ça peut être dangereux aussi, pour eux.

Organisme 5 : Moi j'ai un monsieur (en situation de souffrance psychique) qui adore me faire des romances sur Internet, donc il m'écrit tout ce qu'il fait tout ce qu'il écrit, il a besoin de passer par ça. Et donc je le laisse faire, voilà. Moi je préfère le concret, j'aime les choses concrètes, mais voilà, l'ordinateur.

Organisme 6 : On fonctionne nous par téléphone. Parce que c'est vrai, on peut avoir une discussion par téléphone, on ne peut pas avoir par texto ou par mail parce qu'ils défaussent.

Organisme 7 : C'est hors de question de critiquer en quoi que ce soit, critiquer au sens péjoratif, l'existence d'Internet. (…) c'est un très très très bon outil, à la condition que ça reste un outil, et que ça reste à notre service, et qu'on ne soit pas indépendant de l'informatique hein et d'Internet. (…) Il ne faut pas qu'il devienne une addiction supplémentaire. Il ne faut pas qu'il devienne un nouveau handicap.

Organisme 8 : Parfois les gens échangent par mail de toute façon c'est, ce n'est pas possible d'échanger, enfin ce n'est pas possible, ce n'est pas humain. Et puis on aura plus d'information en voyant la personne. Par internet non, ce n'est pas enfin, moi je ne pense pas comme ça, on est dans l'humain nous, on n'est pas dans la technique.

Organisme 9 : C'est du face à face. C'est essentiel. Ça fait partie, c'est le cœur de notre mission, le relationnel. Non internet, toutes ces communications sont un outil pour faciliter un petit peu les échanges puis aller assez rapidement, mais l'essentiel reste.

Les technologies numériques évoluent constamment et appellent un effort d'apprentissage pléonastique et cyclique.

L'e-inclusion met le sujet numérique en situation d'apprentissage collectif et permanent, et non pas seulement individuel et isolé. Elle ouvre devant lui les possibilités de se forger une e-réputation compatible avec les critères d'embauche, mais de cultiver aussi une présence en ligne où *« les traces ne renvoient plus à une identité, mais à une aptitude à en gérer la communication »*[470].

[470] MERZEAU L., « L'expérience transmédiatique, ou comment vivre ensemble dans le monde », *Journée « Handicap psychique et insertion : Compensation et remédiations adaptées, une approche interdisciplinaire et pluri acteurs »*, Université du Havre, mars 2014.

E. Conclusion

Les technologies de l'information et de la communication sont en train de transformer radicalement les modèles de base de la communication et de l'échange de connaissances au sein des sociétés, en automatisant les processus constitutifs de la pensée et de la résolution de problèmes. Il est évident qu'on ne peut pas penser le numérique sans l'objet informatique. « *Internet a deux rôles possibles qui se superposent souvent. L'un est celui d'un outil technique à utiliser, l'autre celui d'un révélateur d'aspirations et de pratiques sociétales* »[471].

Mais comme le souligne Milad Doueihi (2013), nous vivons aujourd'hui un passage de l'informatique au numérique, qui constitue un dépassement de la technicité informatique vers les pratiques et usages culturels inscrits dans le numérique. Dans ce contexte, il est fondamental de ne pas limiter le numérique à l'outil, au support, mais de le penser comme médiation, comme environnement. Nous observons dans le discours et les pratiques des organismes de soutien et d'accompagnement des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques, un faible usage du numérique à l'intérieur de leurs structures et avec les sujets, mais aussi une méfiance vis-à-vis numérique générateur de craintes quant aux questions de vie privée, des données personnelles et des addictions. Ils expliquent leurs peurs en raison de la fragilité des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques, leur vulnérabilité, et la possibilité d'être facilement influencé par des relations malhonnêtes ou dépendantes des terminaux informatiques ou numériques. Changer le regard de la société dans toutes ses composantes sur les personnes ayant des limitations fonctionnelles et sur la situation de souffrance psychique handicapante, est ce que ces organismes s'efforcent de faire depuis des années. Le changement du regard envers la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique est essentiel pour éliminer toute discrimination à son égard dans tous les domaines, mais aussi pour réussir son inclusion sociale et professionnelle. Cette lutte pour changer le regard sur la souffrance psychique, doit être complétée par une évolution de la conception du numérique.

Ce dernier constitue pour le sujet un environnement auxiliaire et facilitateur pour la réalisation de ses habitudes de vie. Il lui permet de retravailler son image, de développer et mobiliser ses

[471] PERRIAULT J., « Jeunes générations, réseaux et culture numérique », dans Thierry GAUDIN, Elie FAROULT (dir.), *L'empreinte de la technique : ethnotechnologie prospective,* Paris, L'Harmattan, 2010, p. 220.

ressources pour dépasser les conséquences de la maladie psychique. La sortie de l'isolement et la reconstruction de l'autonomie peuvent trouver leur place dans le numérique, à travers l' « e-inclusion » (Merzeau, 2014), plus précisément le « e-changement » ou la « e-transformation », dans le sens de transformer l'environnement du sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique par l'inclusion du numérique. *« Quand on va parler d'inclusion, on n'inclue pas quelqu'un, on va plutôt parler d'une transformation, un changement, et c'est là que la révolution d'une société inclusive, une transformation de notre environnement »*[472].

Réaliser l'accommodement des personnes ayant des limitations fonctionnelles, et notamment psychiques, dans la société passe par deux approches :

- La première est inclusive ;
- la seconde est adaptative.

Selon l'approche inclusive, l'Etat et la société se dotent de moyens afin d'assurer l'exercice des droits de ces personnes et l'élimination de toute discrimination. L'inclusion vise à former dès le départ la collectivité afin que tous les individus puissent y participer et avoir un libre accès à toutes ses activités en fonction des besoins de chacun.

En ce qui concerne l'approche adaptative, elle est notamment nécessaire lors de l'insertion d'une personne dans un environnement existant qui n'a pas été conçu dès le départ pour répondre adéquatement à ses besoins. L'adaptation est donc une « réaction à », un rectificatif apporté au cas par cas parce qu'on n'avait pas prévu que des personnes ayant des besoins différents puissent avoir recours à certains biens et services.

Par le droit à un accommodement raisonnable, on peut exiger des adaptations pour favoriser l'accès au milieu professionnel. L'accommodement raisonnable *« réfère à l'idée de devoir adapter une mesure ou une pratique aux besoins particuliers d'une personne et découle du principe jurisprudentiel suivant lequel il faut parfois traiter une personne différemment pour le faire équitablement, c'est-à-dire sans discrimination. La portée de cette adaptation doit*

[472] FOUGEYROLLAS P., « L'approche inclusive, c'est bouger les lignes », *site communiversity*, [en ligne], disponible sur : <http://imap.communiversity.com/schools/universite_laval/videos.html?school_id=3725&video_id=1492490>, 04 mai 2011, consulté le 27 mars 2014.

toutefois être raisonnable dans la mesure où elle n'entraîne pas de contrainte excessive en termes de coût ou d'adaptabilité »[473].

L'approche inclusive, comme nous le comprenons, nécessite une éducation inclusive et une inclusion professionnelle, qui permettent toutes les deux aux élèves et demandeurs d'emploi ayant des limitations fonctionnelles psychiques, d'évoluer, se développer et agir dans des environnements adaptés aux situations, qui tiennent compte des besoins particuliers de tous et chacun.

Nous insistons sur le fait que le handicap n'est pas une caractéristique de la personne. Ce n'est pas simplement la personne qui a la responsabilité de son handicap, mais c'est une situation de handicap, qui fait appel à la relation de la personne présentant des différences fonctionnelles avec un environnement qui lui crée plus ou moins des obstacles à sa participation sociale. Cela implique d'inclure la qualité d'accès de l'environnement comme faisant partie du handicap, soit en le créant et l'amplifiant, soit en le réduisant. Le handicap est par nature situationnel, et tous les responsables de la collectivité peuvent agir pour rendre plus accessible leurs services. Cela demande un changement de mentalité, un changement de regard et d'attitude.

Les discours des accompagnateurs proposent un argumentaire qui prône l'action plutôt que l'emploi. En conséquence, deux pistes seront privilégiées : la création d'activités professionnelles dans des milieux accueillant les sujets (l'exemple du *clubhouse*) ; et les jobs de transition au sein des entreprises. Réaliser l'inclusion sociale et professionnelle des personnes ayant des limites fonctionnelles, que ce soient physiques ou psychiques, est une responsabilité de toute la société dont les entreprises. Les différents acteurs sont responsables d'adopter une stratégie d'inclusion de ces personnes plutôt que toujours renvoyer leurs responsabilités et leurs devoirs aux organismes de soutien et d'accompagnement. *« L'approche inclusive nécessite d'être attentif à ne pas recréer des iniquités inter sectionnelles : sans discrimination signifie aussi sans privilèges; exercer ses droits signifie*

[473] BELANGER M., BERGER P., OFFICE Des Personnes Handicapées Du Québec, « Les approches adaptatives et inclusives visant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées : précisions de l'Office des personnes handicapées du Québec sur le concept d'intégration sociale et les approches inclusives », *site de la Bibliothèque et archives nationales du Québec*, [en ligne], disponible sur : <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/46312>, mars 2006, consulté le 04 avril 2014.

aussi assumer ses responsabilités citoyennes »[474]. Il s'agit alors de réserver des emplois transitoires pour les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques à temps partiel au sein des entreprises du milieu ordinaire.

Ainsi, occuper ces sujets par des activités professionnelles devient une urgence. Et dans ce contexte, le numérique, pensé comme environnement, présente un grand intérêt pour le sujet, parce qu'il peut contribuer à restaurer son estime de soi, et aide à des reconstructions personnelles et au développement de projets de production collectifs. Le numérique favorise la suppression des obstacles existants et peut favoriser l'accessibilité de ces personnes dans tous les domaines, en leur permettant de circuler, s'informer et échanger librement. De plus, le numérique offre des possibilités illimitées de créer des expériences cohésives autour des projets sur des plateformes multiples.

C'est en tout cas, ce que nous avons proposé aux sujets dans le cadre de notre enquête, et ce que nous abordons dans le cinquième chapitre qui suit.

II.5.5 ATELIER DE REALISATIONS INFORMATIQUES ET NUMERIQUES

Dans le cadre de la troisième et quatrième phase de notre enquête, nous avons monté avec le groupe de personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques un atelier de réalisation informatique et numérique. L'objectif était, d'une part, de préciser des tâches à effectuer, et d'observer comment chacun d'eux s'approprie les terminaux numériques pour concrétiser cette activité. Et d'autre part, le projet visait à interviewer de nouveau les sujets pour comprendre la procédure que chacun a mené pour gérer cette activité et quelles étaient les avantages et/ou les difficultés auquel il s'est vu confronté. L'intention derrière la fonction de cet atelier était d'observer, le rapport entre les usages de l'informatique et du numérique, les représentations sociales et les comportements des sujets. Notons que les sujets 1, 3, 4, 5 et 6 possèdent des terminaux personnels connectés à l'Internet. Le sujet 2 dispose d'un ordinateur *desktop* non connecté à l'Internet et les sujets 7 et 8 ne maîtrisent pas l'usage de l'ordinateur.

[474] FOUGEYROLLAS P., « L'approche inclusive, c'est bouger les lignes », *site communiversity*, [en ligne], disponible sur : <http://imap.communiversity.com/schools/universite_laval/videos.html?school_id=3725&video_id=1492490>, 04 mai 2011, consulté le 27 mars 2014.

Rappelons aussi que la résidence d'accueil est dotée d'un seul ordinateur connecté à l'Internet, auquel sont attachés un scanner et une imprimante.

A. Négociations et préparations

Des négociations ont eu lieu avec les sujets concernant la troisième phase de l'enquête. Certains d'entre eux avaient déjà des difficultés à remplir le questionnaire tous les jours dans la première phase ; alors comment pourrions-nous faire pour les entrainer dans une étape qui nécessite du temps et des efforts pour produire des élaborations numériques ? Avec l'appui des maîtres de maison et du directeur de l'association qui gère la résidence d'accueil, nous sommes parvenus à surmonter les hésitations de certains et les difficultés exprimées par d'autres. Et finalement, suite à des discussions avec les sujets le 17 octobre 2013, nous sommes parvenus à préciser avec eux trois types de réalisations à faire pendant un mois :

1. Un curriculum vitae ;
2. un récit sur la dernière expérience de recherche d'emploi ;
3. la sélection d'une offre d'emploi intéressante sur Internet et la description des moyens utilisés pour la trouver.

Nous avons décrit dans notre carnet de terrain les négociations qui ont eu lieu avec les sujets pour élaborer cet atelier. Remercier les sujets pour leur participation et les encourager à continuer les phases de l'enquête était une chose fondamentale à faire et à maintenir tout au long de l'enquête. Or, beaucoup d'entre eux nous ont fait entendre qu'ils hésitaient à poursuivre leur coopération pour des raisons diverses.

Nous avons noté dans notre carnet de terrain :

> Jeudi 17 octobre 2013
>
> Introduction à la seconde et la troisième phase de l'enquête :
>
> Le chercheur est arrivé à la résidence d'accueil à 14h pour une réunion avec les sujets pour, d'une part discuter la démarche à faire dans la seconde phase de l'enquête et fixer des rendez-vous pour les entretiens, et de l'autre parler de la troisième phase.
>
> Le sujet 6 a exprimé au chercheur son inquiétude du travail informatique dans le cadre de la troisième étape. Il a dit qu'il pense se retirer de l'étude, et qu'il pense que cette troisième

phase est facultative. Il a ajouté qu'il va assister à la réunion sur le thème avant de prendre une décision finale.

Le chercheur a réuni tous les participants de son enquête dans la salle d'activités à la résidence d'accueil pour parler des phases suivantes de son enquête.

Il a remercié les sujets pour leur volonté et leur patience, et a annoncé que dans quelques jours la seconde étape va commencer. Il a affirmé qu'il s'intéresse à la communication en générale et plus spécifiquement à la communication numérique des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques et à leur inclusion sociale et professionnelle.

Il nous a fallu expliquer et clarifier les objectifs des prochaines phases et les attentes que nous envisagions. En pensant le numérique comme un environnement de partage et de collaboration, nous avons proposé aux sujets de penser les réalisations informatiques dans un angle coopératif qui peut mener à la mise en place d'un bien commun, comme par exemple un site web pour la résidence d'accueil.

Jeudi 17 octobre 2013

Le chercheur a parlé de l'objectif de la seconde étape de son étude, et dit qu'il va proposer des thèmes liés au thème de l'emploi, et chaque sujet va produire une réalisation informatique dans laquelle il expose son point de vue, sa compréhension ou son interprétation du thème.

Il a dit aux participants que l'objectif de ce travail peut être pensé dans une approche individuelle ou collective. Il a ajouté que le rassemblement de l'ensemble des productions à la fin de la troisième phase, peut permettre la création d'une plateforme propre à la résidence d'accueil, dans laquelle on publie ces productions. Il a souligné que la plateforme peut être mise en ligne si les sujets et l'association gérante s'en mettent d'accord. Il a insisté sur le fait que les productions appartiendront à celui ou celle qui vont les faire, mais qu'elles peuvent appartenir, si les participants décideraient, à un projet collectif qui pourrait s'adresser à des entreprises et aux recruteurs.

Nous leur avons proposé des thèmes à reproduire sur l'ordinateur ou des terminaux numériques, et nous les avons précisés suite à la conversation avec les sujets. L'échange avec les sujets sur l'atelier informatique a pris en compte leurs avis, remarques et interrogations.

Le chercheur a lu les thèmes qu'il propose aborder : *curriculum vitae* ; savoir-faire ; recherche d'emploi ; handicap psychique ; discrimination et travail. Le sujet 4 a proposé d'ajouter le thème « chômage ».

Le chercheur leur a dit que chacun va penser à réaliser une production dans laquelle il exprime comment il comprend le thème ou quel intérêt il y porte.

Il a donné aux participants quelques exemples des productions qu'ils pourraient faire en utilisant l'ordinateur, comme la rédaction d'un petit paragraphe ou d'un texte, la sélection d'une vidéo ou d'une photo avec ou sans commentaires, un dessin, la réalisation d'une vidéo, etc. Le chercheur a demandé aux participants s'ils s'inquiètent de ce type de travail. Leurs réactions étaient les suivantes :

- Les sujets 1, 2, 6, 7 et 8 ont exprimé leur inquiétude. Le sujet 1 a exprimé sa gêne de deux thèmes proposés : le handicap psychique et la discrimination.
- Le sujet 8 a dit qu'il n'a jamais utilisé un ordinateur.
- Les sujets 7 et 2 ont dit qu'ils trouvent la réalisation des productions informatiques une tâche assez compliquée. Le chercheur leur a demandé de ne pas compliquer l'affaire. Il leur a dit de faire ce qu'ils savent faire, ce qu'ils peuvent faire et ce qu'ils ont à dire. De plus il leur a dit qu'ils peuvent s'entraider, s'ils veulent réaliser un projet collectif.
- Le sujet 1 a affirmé qu'il préférait avoir un atelier avec des horaires bien précis pour faire ce travail et qu'il s'inquiétait par rapport à la réalisation de cette tâche. Le chercheur lui a dit qu'il va penser à une forme d'organisation de temps de son passage à la résidence pour que les participants puissent réaliser leurs travaux.

Concernant ceux qui ne disposent pas d'ordinateur et/ou qui ne maîtrisent pas l'usage de l'informatique, nous leur avons proposé de voir avec les maîtres de maison la possibilité de trouver une solution.

Jeudi 17 octobre 2013

Le chercheur a dit aux sujets qui n'ont pas d'ordinateurs de consulter les maîtres de maison pour avoir accès au seul ordinateur qui se trouve dans la résidence. Il a ajouté que le délai pour la réalisation de chaque production est de 10 jours.

Le chercheur a proposé de commencer par le thème « curriculum vitae ». Certains participants ont exprimé leur préférence de commencer par la recherche d'emploi. Le chercheur leur a dit qu'ils vont aborder ce thème tout au long de la troisième phase de l'étude, et que le CV est une introduction pour que chaque participant se présente. Les participants étaient tous d'accord.

Après cette réunion et le lancement de la troisième phase de l'enquête, nous avons laissé aux sujets le temps de faire les réalisations, et nous passions rarement à la résidence d'accueil pour les suivre.

Nous voulions tester l'effet de notre absence sur leur engagement dans l'activité que nous avions proposée ; et voir si certains allaient s'approprier l'ordinateur du bureau ou demander l'aide des maîtres de maison ou des collègues pour exécuter les tâches.

B. Réalisations rendues

Les réalisations rendues par les sujets étaient peu nombreuses. Avant la fin de cette phase, nous avons voulu écouter ce que les sujets pouvaient raconter à propos de l'atelier. Nous lisons dans notre carnet de terrain la note suivante :

Lundi 09 décembre 2013

Le chercheur est arrivé à la résidence d'accueil à 15h pour une réunion avec les membres du groupe pour discuter la troisième phase de l'enquête. Les sujets 6 et 7 avaient exprimé leurs excuses de ne pouvoir assister à la réunion. Le sujet 8 s'est absenté. Ceux qui étaient présents étaient les sujets 1, 2, 3 et 4. Le chercheur leur a demandé de lui parler des difficultés auxquels ils se sont confrontés en faisant les réalisations sur l'ordinateur. Leurs réactions étaient les suivantes :

- Le sujet 1 : « Je n'étais pas motivé pour les faire ».
- Le sujet 2 : « Je n'ai pas d'idées pour faire le deuxième exercice (raconter la dernière recherche d'emploi) ».
- Le sujet 3 : « ça fait un temps que vous ne veniez pas et nous avons pensé que c'est terminé ».
- Le sujet 4 : « Ce que vous avez demandé n'était pas facile ».
- Le sujet 5 : « Je ne me sentais pas bien le dernier mois ».

Le chercheur les a remerciés de leur participation à l'étude. Il leur a proposé de réaliser le troisième exercice : la recherche d'une offre d'emploi sur Internet, et la description du processus de recherche, dans la mesure où cet exercice peut être bénéfique pour chacun. Le chercheur a fixé avec les participants le 19 décembre comme la date butoir pour réaliser cette tâche, et a demandé au groupe et aux deux maîtres de maison d'informer les participants absents.

A la fin de cette troisième phase, nous avons récolté les réalisations suivantes[475] :

1. En ce qui concerne le *curriculum vitae* : Quatre réalisations faites par les sujets 2, 3, 4 et 6 ;

2. en ce qui concerne le récit sur la dernière expérience de recherche d'emploi : une réalisation faite par le sujet 6 ;

3. en ce qui concerne l'offre d'emploi sur Internet ; une réalisation faite par le sujet 6.

C. Un méta modèle d'aide à la décision

Les résultats de la troisième phase nous ont surpris. Nous nous attendions à des réalisations accomplies surtout par les sujets numériques, qui ont plus une pratique développée et qui sont en rapport quotidien avec la machine connectée. Le sujet 6, appartenant à la catégorie des usagers des jeux sur l'ordinateur ou sur console et des sites de loisirs sur Internet, était le seul à effectuer les trois réalisations et à les envoyer à temps. La quatrième phase qui est la dernière dans l'enquête consistait à interviewer de nouveau les sujets sur leur participation à l'atelier informatique[476]. Nous avons jugé nécessaire de penser la réalisation informatique des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques sous l'angle de la prise de décision, plutôt que de la limiter à une connaissance ou une pratique robotique. Réaliser une tâche, c'est réaliser une action, une opération, une fonction, une occupation suite à une décision. Et la décision émerge de plusieurs domaines de connaissances. Or, comprendre le fonctionnement de la pensée, le mode d'élaboration des décisions doit tenir compte *« de la personnalité, du*

[475] Voir annexe 7.
[476] Voir annexe 8.

comportement, des émotions, des décideurs confrontés à des situations particulières toujours uniques et pour lesquelles il n'existe pas de solution immédiate »[477].

Ainsi, nous nous sommes référés au métamodèle d'aide à la décision « EPICE », développé par Joël Colloc et Louis Léry en 2008, pour orienter nos entretiens avec les sujets sur les réalisations informatiques, et penser l'action dans ses multiples dimensions. Le métamodèle d'aide à la décision « EPICE », comporte cinq couches : Emotions, Personnalité, Interactions, Connaissances et Expériences. La conception de ce métamodèle rejoint l'approche systémique sur la production du handicap, en prenant en compte l'interaction entre les facteurs individuels et environnementaux. *« Le cerveau est comme une plante qui pousse dans un environnement : Notre savoir est lié à notre culture et à notre environnement »* et *« notre personne ne peut être pleinement et se développer qu'en interrelation avec les autres d'où l'importance de la 'fleur relationnelle' »*[478].

La couche émotionnelle E dans « EPICE » représente les états émotionnels des acteurs du système, modifiés par la survenue d'événements agréables ou désagréables. La couche de personnalité P décrit la structure psychologique et comportementale d'un sujet. Tandis que la couche d'interaction I décrit les relations et interactions qu'un sujet entretient avec d'autres acteurs du système, et enfin la couche de connaissances C qui définit les sources de connaissances auxquelles le sujet a accès du fait de ses rôles et de ses compétences.

Colloc et Léry introduisent dans leur vision systémique, la notion de la « fleur relationnelle » qui exprime les interactions entre les acteurs impliqués dans la décision. Ces acteurs n'appartiennent pas seulement à l'univers médical, mais touchent d'autres environnements aussi dont les milieux familial, social et professionnel.

Dans le cas du sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique, la place des acteurs dans sa fleur relationnelle et les dimensions émotionnelle, comportementale, interactionnelle, cognitive et expérientielle influencent son élaboration et son exécution des décisions dans des

[477] COLLOC J., LERY L., « Un métamodèle d'aide à la décision en éthique médicale », *Santé Décision Management*, vol. 11, n° 1-2, 2008, p. 256.
[478] COLLOC J., LERY L., « Un métamodèle d'aide à la décision en éthique médicale », *Santé Décision Management*, vol. 11, n° 1-2, 2008, p. 265-266.

situations difficiles. Pour Léry et Colloc, la « fleur relationnelle » définit l'entourage du sujet, que ce soit son entourage familier ou professionnel et aussi l'institution soignante toute entière.

La « fleur relationnelle » permet, en plaçant le sujet au centre, *« de dessiner le réseau relationnel intime et personnel, la place, la fonction, le rôle de chaque intervenant mais aussi la hiérarchie des rapports que le patient entretient »*[479].

D. Facteurs influençant les réalisations des sujets

Le traitement des entretiens semi-directifs que nous avons opérés avec les sujets dans le cadre de la quatrième et dernière phase de l'enquête à l'aide d'*ALCESTE*[480], montre quatre classes : deux associées (classes 3 et4) et deux autres séparées (classes 1 et 2).

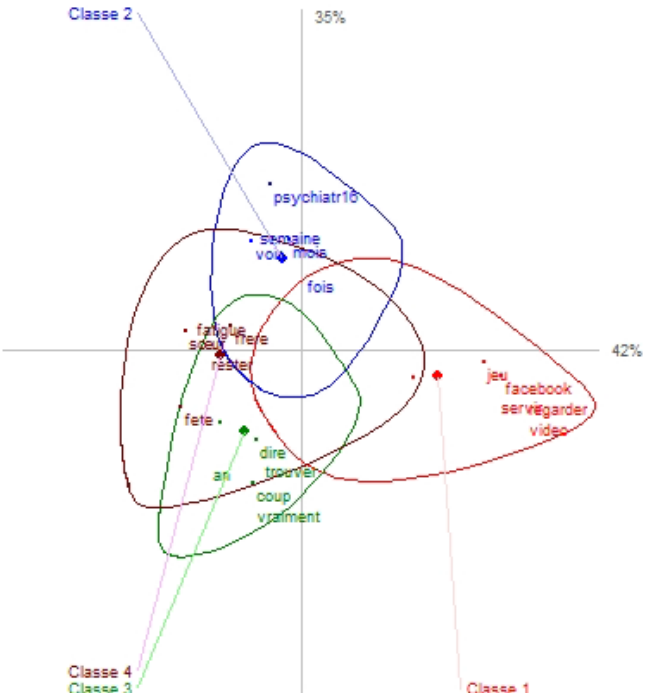


Figure 27 : analyse factorielle des correspondances en coordonnées- à l'aide d'*ALCESTE*.

[479] LERY L., COLLOC J., « Prise de décision dans l'éthique au quotidien : comment décider dans le soin? », *Santé Décision Management*, vol. 11, n° 1-2, Paris, 2008, p. 252.
[480] Voir annexe 9.

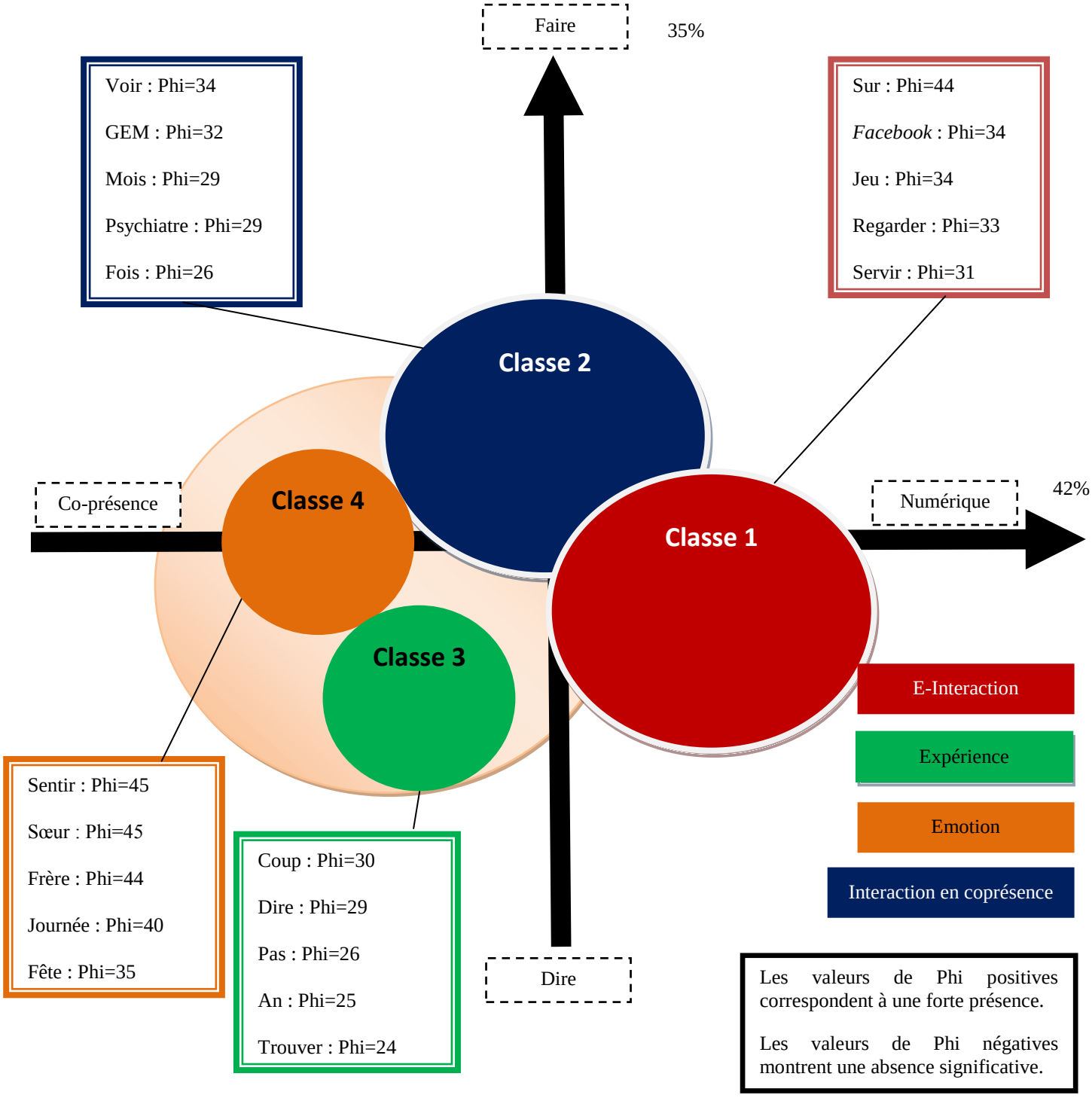


Figure 28 : Les représentations des facteurs agissant sur les décisions des sujets.
Entretiens traités à l'aide d'*ALCESTE*.

La classe 1 représente un champ lexical de l'interaction numérique. Deux mots ont une présence significative dans cette classe, et sont : « Facebook » et« jeu ». Deux verbes sont

aussi fortement présents et sont : « regarder », « servir ». L'absence marquante dans la classe renvoie au verbe « voir » (Phi négative=-22) et au mot « travail » (Phi négative=-19). Selon le dictionnaire *LAROUSSE* le verbe « voir » signifie : « percevoir quelqu'un, quelque chose par les yeux, les organes de la vue ; examiner quelque chose, visiter un lieu », tandis que le verbe « regarder » est défini comme suit : « porter le regard vers, sur quelque chose, quelqu'un ; être spectateur de quelque chose ; considérer de telle ou telle manière quelqu'un ou quelque chose ». Cette distinction entre les deux verbes dévoile une nuance très importante qui est celle de la distinction entre deux faits : le premier est le fait de concevoir et de saisir quelque chose ou quelqu'un et le second est le fait d'examiner quelque chose ou quelqu'un. Ainsi, nous avons attribué à cette classe le nom : « E-interaction ». La classe 2 concerne l'interaction en coprésence. Elle regroupe un vocabulaire sur l'emploi de temps des sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques : « voir », « GEM », « mois », « psychiatre », « fois », etc. Dans cette classe le verbe voir a la plus forte présence (Phi=34). D'autres verbes ont une présence révélatrice aussi comme « aller », « venir » et « décider » (voir la figure suivante).

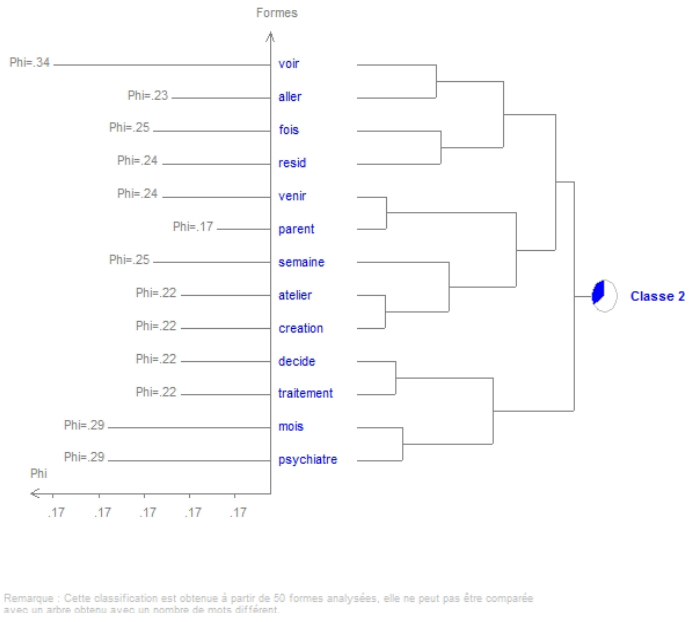


Figure 29 : Classification Ascendante Hiérarchique – *ALCESTE.*

En ce qui concerne la classe 3, elle regroupe un vocabulaire varié comprenant les verbes « dire » (Phi=29) et « trouver » (Phi=24), mais aussi des formes multiples relatives au temps comme « an » (Phi=25) et « âge » (Phi=23). Nous l'avons attribué au nom « expérience » en

soulignant notamment la dominance de l'oralité dans l'interaction en coprésence physique (la forte présence du verbe dire).

À propos de la classe 4, nous l'avons nommé « émotion ». Elle contient une présence claire du verbe « sentir » (Phi=45). On détecte des mots appartenant au lien familial, comme « sœur » et « frère » avec une présence remarquable dans la classe (la Phi du premier =45 ; la Phi du second =44). De plus, on trouve des mots comme « journée » (Phi=40), « fête » (Phi=35), « content » (Phi=32), « fatigue » (Phi=32). Une absence significative dans cette classe renvoie au verbe aller (Phi=-17).

Suite à l'analyse des entretiens avec les huit sujets, nous pouvons souligner l'existence de quatre facteurs qui les ont affectés dans les réalisations informatiques demandées :

- L'interaction en face-à-face ;
- l'interaction numérique ;
- l'expérience ;
- l'émotion.

Pourquoi ces facteurs avaient-ils un impact sur la décision des sujets et comment les ont-ils touchés ?

En ce qui concerne l'interaction en coprésence et son rapport avec les réalisations, les sujets 2, 3 et 4 interrogent notre présence physique à la résidence d'accueil qui était rare durant cette quatrième phase. Répondant à notre question sur les causes qui les ont empêchées de faire les deux dernières réalisations demandées, les sujets ont dit :

> Sujet 2 : Oui j'étais occupé. Par une activité. Votre absence de la résidence aussi. On se disait on ne voit plus Hadi, on s'inquiétait quand même.

> Sujet 3 : En fait comme on avait des, des, comment le dire, comme vous étiez moins là, et donc du coup ç'a baissé notre motivation je pense ; ma motivation en tout cas. Je pensais que bon je ne sais pas, je ne me rendais pas compte de ce que vous faisiez, et voilà quoi, c'est pour ça que j'ai, j'ai ; ce n'est pas que je ne voulais pas le faire hein, mais c'est vraiment que, je ne sais pas. Voilà, le projet était de les faire avec vous, enfin, et puis bon vous étiez moins là.

> Sujet 4 : J'avais un peu le, j'avais un peu envie de laisser tomber parce que j'ai passé une pause, parce que ça marchait plus, on s'est dit Hadi voilà, on le voit plus, il ne vient plus, alors moi j'ai relancé la machine, je disais dans le couloir avant de partir, quand ça remarchait, *« Hadi tiens on le voit plus »*. Emilie l'a entendu, elle a dit vous le contacter peut-être, et puis c'est comme ça quoi, on relance déjà les personnes les plus importantes pour pouvoir ensuite faire un bon travail.

Ainsi nous pouvons constater que pour ces trois sujets, l'accompagnement en présence physique était primordial pour pouvoir accomplir les réalisations informatiques dans le cadre de l'atelier. Même si les sujets 3 et 4 sont considérés comme des sujets numériques, d'après leurs usages multiples du numérique, ce facteur seul ne suffisait pas pour qu'ils effectuent les productions demandées.

En ce qui concerne l'interaction numérique, certains parlent des difficultés qui ont eues avec les pratiques informatiques :

> Sujet 2 : Comment j'ai fait pour écrire mon CV ? J'ai réfléchis après je l'ai noté. Oui sur papier. Ensuite je l'ai tapé sur l'ordinateur, oui seul. (...) pour écrire j'ai des difficultés, (...). Oui, parce que d'habitude je ne sais pas taper à l'ordinateur.

Par contre, la dimension expérientielle a constitué un motif pour les sujets 3 et 6. Le premier a rendu une réalisation, le second a fait les trois. En effet, les deux avaient pratiqué des travaux de peinture à temps partiel pendant la période de la quatrième phase de notre enquête. Ces activités ont laissé des effets positifs chez les deux sujets.

Pour les deux sujets, l'expérience de travail était pour eux avantageuse et bénéfique :

> Sujet 3 : Bah ça me rapporte la fierté quoi, enfin faire quelque chose de bien, et puis la paix aussi qui fait plaisir aussi, mais enfin moi ça me fait plus plaisir parce que je peux, je n'ai pas comment dire, je peux raccrocher quelque chose, je n'ai pas mon AAH tous les mois qui tombe, enfin je n'ai pas que ça.

> Sujet 6 : Le fait de travailler c'était positif. Travailler dans un foyer, faire la peinture. Je me sentais moins dépressif. C'est tout. Un peu motivé oui. J'ai parlé de ça à mon frère. Il m'a dit que c'était bien. On a parlé aux résidents. C'était bien.

Le courant de la réhabilitation psychosociale souligne l'importance de considérer certains facteurs qui jouent un rôle capital dans la réinsertion, ou ce que nous préférons nommer l'adaptation professionnelle. Bernard Pachoud cite des facteurs liés au rapport qu'entretient le sujet au travail, des facteurs motivationnels, des enjeux de reconnaissance sociale et des capacités relationnelles. Pour lui, les facteurs motivationnels incluent *« le 'sentiment d'efficacité personnelle' à trouver un emploi, à s'y adapter, à surmonter ses difficultés psychiques »*[481].

Nous soulignons la considération de la dimension motivationnelle dans le processus de l'inclusion ou de l'adaptation professionnelle. Il existe un rapport fort entre la dimension expérientielle issue d'une activité professionnelle et la réadaptation psychosociale du sujet et son inclusion professionnelle.

De leur côté, les sujets 7 et 8 qui ne savent pas utiliser l'ordinateur, n'ont pas eu le courage de demander l'aide à leurs collègues ou à d'autres personnes pour réaliser les productions. L'exercice était difficile pour eux, et solliciter des collègues ou des maîtres de maison ou les membres du GEM, où ils passent de temps en temps pendant la semaine, semblait assez complexe pour eux.

De son côté, le sujet 3 évoque les fêtes de la fin d'année comme facteur qui l'a empêché à poursuivre les réalisations :

> Sujet 3 : Le CV je l'avais fait, les deux dernières je ne les ai pas fait, c'était les fêtes et la fin de l'année. Je n'ai franchement pas pensé, je n'ai pas fait attention, et c'est passé.

En ce qui concerne l'état émotionnel, le sujet 1 explique comment il a manqué de courage pour faire les réalisations :

> Sujet 1 : Eh ben moi j'étais assez assidue pour les questionnaires, par contre en fin des questionnaires j'avais décrochée et euh et puis, je n'ai jamais eu trop du courage de mettre la main dans mon CV, c'était juste en curiosité en fait, et puis j'ai balancé euh tout, abandonné le projet quoi. Ça était mieux de prévenir je pense.

[481] PACHOUD B., « La problématique de l'insertion professionnelle des personnes présentant un handicap psychique : les différentes dimensions à prendre en compte », *Revue française des affaires sociales*, n° 1-2, 2009, p. 266.

Affecté par des expériences émotionnelles difficiles, le sujet 5 parle du « rapport au moral » :

> Sujet 5 : bah si c'est de difficulté par rapport au moral quoi, c'est que j'avais pas une période spécialement gaie, il y a eu quelques couacs qui sont arrivées, ce n'est vis-à-vis du travail lui-même, mais c'est vraiment au niveau personnel, ce n'était pas la bonne période et … Je suis passé sous curatelle déjà en novembre, et puis je suis sous curatelle, elle gère totale il n'y a que de merde, donc ça se pensait ma tête quoi, ça fait la troisième fois que nous sommes obligés de payer la facture Free parce que le curatelle n'arrive pas, voilà, euh, il y avait eu les fêtes aussi, qui ont fait que j'étais pas mal occupé, euh, il y a eu le décès de ma grande tante qui est morte d'un cancer, ça faisait des années qu'elle était chez nous (…).

Le sujet 5 évoque aussi le décès de sa tante qui l'a affecté durant la période consacré pour les réalisations informatiques :

> Sujet 5 : Le décès de ma tante entre noël et puis le jour de l'an (…). Ça fait bien deux ans que je ne l'avais pas vu. Mais, euh, enfin sur le coup ça ne m'a rien fait quand on me l'apprit, et puis c'est quatre cinq jours plus tard que je pleurais le soir. On avait des souvenirs, j'ai des souvenirs où j'allais chez eux (…) il y a forcément les souvenirs qui remontent et ce n'est pas toujours agréable.

Le sujet 8 parle des problèmes qu'il a eu avec sa petite amie qui l'a abandonné à cause de son ivresse, toujours dans la période des réalisations demandées :

> Sujet 8 : Bah, j'avais picolé en fait. Et Puis y a *Y* qui est partie, elle est partie pour deux semaines. Je me sentais mal. Bah, euh, je ne sais pas mais, mon beau-frère de ma sœur qui m'a fait un geste qui ne m'a pas plu quoi, voilà c'est pour ça que j'ai préféré de picoler, voilà, je me suis relâché là-dessus en fait. J'étais malheureux à cause du départ de *Y*. Je suis resté seul. Bah oui tout seul.

De sa part, le sujet 3 souligne deux expériences négatives qui l'ont touché dans la même période : le décès de sa grand-mère et l'augmentation de la dose de médicament dans son traitement :

> Sujet 3 : Une expérience négative bah (…) il y en a pas mal hein, mais le plus dur c'était le décès de ma grand-mère. Et ça, comme tout le monde, c'est difficile hein, mais bon bah, alors

> là, c'est des choses de la vie et puis on essaye de se relativiser, mais bon ce n'est pas marrant quoi. (…) Une autre expérience négative (…) on a un peu augmenté mon traitement, parce que ça n'allait pas super bien, et oui c'était en fin de l'année dernière, donc la hausse du traitement oui parce que le moral n'est pas là.

Le modèle biomédical revient fortement dans cette révélation. Le sujet 3 évoque indirectement un vrai problème auquel sont confrontés les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques, qui est celui du traitement pharmaceutique. Cette approche médicale selon laquelle on gère la souffrance psychique est réductionniste parce qu'elle ne prend pas en considération le rôle des facteurs environnementaux dans le processus du handicap. De plus elle s'oppose radicalement à l'approche systémique qui comprend le handicap comme un processus résultant de l'interaction entre les facteurs individuels et environnementaux d'un individu. Le MDH-PPH estime que ce sont les interactions entre ces deux types de facteurs qui déterminent la qualité de la participation sociale des personnes.

Fougeyrollas et le RIPPH nous rappellent que, dépendant du milieu dans lequel la personne évolue ou de ses facteurs personnels, celle-ci peut voir la qualité de sa participation sociale s'améliorer ou se dégrader dans l'espace et le temps.

Ainsi, nous constatons que les facteurs qui ont affecté la décision du sujet dans la quatrième phase sont liés à ses états émotionnel, expérientiel et à ses interactions. Dans son cercle relationnel, le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique agit à l'égard d'autrui en fonction de ses interactions dans le cadre de sa fleur relationnelle. Le sujet donne des significations à son monde en fonction des jeux d'interactions. Nous sommes dans la pensée de Mead pour qui l'univers des significations émerge d'un processus de coopération et d'adaptation mutuelle au sein du groupe social. *« Les significations apparaissent au cours d'interactions concrètes avec les différents partenaires, elles dépendent de leurs actions et interprétations, elles sont définies par un contexte situationnel particulier »*[482]. Nous présentons dans les tableaux suivants, dans un ordre décroissant, les environnements avec lesquels chacun des sujets interagissent le plus souvent :

[482] DE QUEIROZ J.M., ZIOLKOWSKI Marek, *L'interactionnisme symbolique*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 1997, p. 31.



Figure 30 : Les environnements dominants avec lesquels chaque sujet est en interaction, d'après nos questionnaires et entretiens semi-directifs.

E. « Faire » c'est interagir en coprésence

L'analyse de la quatrième phase montre aussi deux étapes dans la prise de décision des sujets : le « dire » et le « faire ». Les facteurs émotionnels et expérientiels se situent dans l'interaction en face à face. De sa part, l'interaction avec le numérique occupe une position entre le « dire » et le *digital*. Enfin, l'interaction en coprésence n'arrive pas à un point de « réalisation concrète », elle résume un emploi de temps et des activités dans le quotidien des sujets et reste figée à l'état d'un projet.

Ainsi l'état émotionnel et la dimension expérientielle s'accompagnent dans l'affirmation de la prise de décision. L'interaction en coprésence est réservée pour agir concrètement et faire, tandis que l'interaction dans et/ou avec l'environnement numérique est située entre le « dire » et le « faire », et par conséquent n'est pas encore assimilée ou adoptée comme une méthode d'exécution ou de réalisation d'un travail ou d'une activité professionnelle.

Nous remarquons la forte présence de la relation en face-à-face dans le quotidien des sujets mais surtout dans leurs relations avec les autres. Ils n'associent pas l'interaction numérique à leurs interactions en coprésence. Pour eux, ce sont deux types d'interactions différentes, même si chez quelques-uns la communication numérique complète la communication en coprésence.

La classe 2 représente ce que les sujets envisagent de faire mais aussi ce qu'ils font et principalement dans leurs rapports avec le monde extérieur à la résidence d'accueil. La présence physique semble être un élément essentiel de motivation pour l'accompagnement du sujet tout au long de son activité.

F. Communication orale

Dans leurs interactions en coprésence, les sujets vivent à l'intérieur d'un univers avec des frontières fermées. Que ce soit la résidence d'accueil où ils passent beaucoup de temps ; les établissements de soutien comme le SAMSAH, le GEM, la Mission locale ou autres ; ou encore l'hôpital psychiatrique qu'ils visitent une fois tous les un à deux mois, les sujets vivent des expériences faites souvent de conversations et d'échanges oraux. Entre eux, avec les maîtres de maison, avec les associations, les familles, dans le supermarché, etc., les sujets se réfèrent rarement à des échanges écrits pour gérer leurs besoins du quotidien. L'interaction en face-à-face est caractérisée par une communication phonique. Leur communication est particulièrement verbale et non verbale avant d'être médiatisée. Quand les sujets sont en situation de coprésence physique, ils s'engagent, selon Goffman, *« qu'ils le veulent ou non, dans une certaine forme de communication (…). Même si un individu peut s'arrêter de parler, il ne peut s'empêcher de communiquer par le langage du corps »*[483].

Les sujets vivent et construisent leurs expériences essentiellement à travers la communication orale en présence physique. Dans la communication interpersonnelle en coprésence, un

[483] WINKIN Y., *Anthropologie de la communication*, Paris, Éditions du Seuil, 2001, p. 118.

échange de signaux est véhiculé via deux langages : verbal et non verbal. Selon les chercheurs de l'école Palo alto, tout message est à la fois un rapport sur des évènements antérieurs et un ordre qui peut modifier l'action de l'interlocuteur. *« Toute communication – même les signes qui frayent la communication dans un contexte interpersonnel- affecte le comportement »*[484].

La communication influence le comportement des inter-actants. Selon Mead, les paroles et les gestes d'un individu sont perçus par les autres comme des symboles qui portent des significations auxquelles ils s'ajustent dans leurs réponses.

Ce sont les sujets numériques qui pratiquent un autre type d'échange, qui est celui de l'écriture numérique. Une communication médiatisée par les outils numériques divers, audiovisuels et écrits.

La classe 3 relative à l'expérience reflète des situations de conversation orale expérimentées par les sujets notamment dans leurs interactions directes à l'intérieur de la résidence d'accueil ou avec le cercle familial.

Pour William James, l'évolution sociale résulte de l'interaction de deux facteurs : l'individu et le milieu social. Le progrès social est donc le produit de l'interaction de *« l'individu, dont les apports particuliers dérivent du jeu de forces physiologiques et infra sociales, mais qui conserve entre ses mains toute sa puissance d'initiative et de création ; et d'autre part, le milieu social avec son pouvoir d'adopter ou de rejeter l'individu avec ses dons tout à la fois »*[485]. Ainsi pour que les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques puissent réussir leur adaptation sociale, il est nécessaire pour eux d'interagir avec des milieux sociaux nouveaux qui favorisent l'ancrage de leurs habitudes de vie.

G. Le numérique inexploitable pour le travail

Les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques situent l'interaction numérique dans une sphère ludique et sociale. Pour eux, le numérique ne sert qu'à chercher de l'information, jouer, écouter de la musique et communiquer. Ils ne s'en servent ni pour la recherche d'offres d'emploi, ni pour effectuer une activité professionnelle. Leur recherche d'emploi est encore

[484] WATZLAWICK P., BEAVIN J.H, JACKSON D.D, *Une logique de la communication*, Paris, Éditions du Seuil, 1972, p. 16.
[485] LE BRETON D., *L'interactionnisme symbolique*, Paris, Presses Universitaires de France, 2004, p. 11-12.

prise en charge par les associations et les organismes de soutien à l'adaptation socioprofessionnelle, (les emplois à temps partiels que certains font sont des métiers qui demandent un effort physique comme par exemple la peinture).

Pour les sujets, travailler ou fonctionner de façon active est une démarche qui d'une part, dépend des organismes d'orientation et d'accompagnement à l'adaptation professionnelle, et de l'autre trouve sa place en dehors du numérique. À la recherche de travail, les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques se déplacent entre le SAMSAH, la Mission locale, Pôle emploi et Cap emploi. Le numérique semble être non exploité pour une finalité professionnelle. En se servant des outils comme le jeu vidéo et *Facebook*, le numérique devient un milieu de détente et de loisirs.

> Sujet 2 : Si j'ai un ordinateur perso, pour faire des jeux : solitaire, tous les jeux de cartes et écouter de la musique. (.....) . J'utilise normalement sur l'ordinateur *Youtube.*
>
> Sujet 3 : Sur Internet la principale chose que je fais est le jeu vidéo en ligne, donc je joue massivement comment dire, en multi joueurs quoi en ligne quoi. (..) Je regarde la télé aussi sur mon Pc, le matin, le soir (....) J'utilise un peu *Facebook*, j'utilise quoi encore, *Skype* oui, pour communiquer avec des amis en France, aux Etats Unis, partout.
>
> Sujet 4 : En fait je suis sur *Youtube*. *Youtube* c'est la plateforme la meilleure pour moi en fait, des fois je vais à *Dailymotion*, c'est un peu payant, mais ça me sert beaucoup, parce que je sors des phrases inédites, j'ai mon casque, on ne m'entend pas, j'ai mon *Word*, j'écris, oup la vidéo (…) ça donne des trucs inédits recherchés quoi.
>
> Sujet 5 : Oui oui sur *Battle field 4* en ce moment, c'est ce que je joue le plus sur mon ordi. *Facebook*, *Youtube* beaucoup, énormément, des clips de musique, donc *Youtube* et *kickasstorrent* c'est pour télécharger des torrents, piratage oui, bah ils appellent ça piratage, nous on appelle ça partage. Non mais oui il y a de bons trucs dessus, en plus ce site il est « safe » il n'y a pas de virus ni rien.

H. Conclusion

Situé dans une fleur relationnelle qui comprend principalement la résidence d'accueil, la famille, le GEM, le SAMSAH, l'hôpital du jour, le psychiatre et le psychologue, le sujet ayant

une limitation fonctionnelle psychique réalise ses activités de jour dans des interactions en coprésence et dans un cercle plutôt limité. Un accompagnement sur place semble être nécessaire pour pouvoir suivre de près le sujet dans ses activités et tout au long de la tâche demandée. Associant l'usage du numérique à des fins ludiques et à la recherche du lien social, le sujet ne conçoit pas dans sa situation actuelle le numérique comme facilitateur de l'exécution d'une activité professionnelle. Que ce soit la communication numérique via le mail, les réseaux sociaux numériques, les conversations par *chat* et/ou audiovisuelles, nombreux sont les outils numériques avec lesquels le sujet peut gérer ses relations avec le personnel des établissements d'accompagnement et de soutien à son inclusion et adaptation sociale et professionnelle, ou réaliser des travaux à l'aide de l'informatique. Mais les compétences informatiques et la maîtrise et la bonne gestion de son habitat numérique ne suffisent pas pour que le sujet parvienne à dépasser son incapacité et générer ses habitudes de vie. Fragilisé par ses troubles psychiques, le sujet est d'avantage sensible aux expériences négatives qui peuvent affecter son état émotionnel, agir sur ses facteurs personnels, notamment ses aptitudes. Nous avons observé comment les expériences négatives auxquelles le sujet est confronté, ont intensifié son incapacité et l'ont empêché de réaliser son activité.

Ainsi, les dimensions interactionnelle, expérientielle et émotionnelle doivent être prises en compte quand on pense à la réalisation des habitudes de vie et la participation sociale du sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique. Nous soulignons l'importance des facteurs environnementaux dans la production du processus de handicap, et nous accentuons la nécessité de recourir à des approches complémentaires, pour appréhender des dimensions inaperçues ou négligées par l'approche médicale.

CONCLUSION GÉNÉRALE

MODÈLES THÉORIQUES EN SIC CONFRONTÉS À LA REALITÉ DU TERRAIN

Nous estimons indispensable d'aborder la problématique du handicap dans une approche systémique faisant rupture avec le modèle biomédical et le discours centré sur la gestion des pathologies, des déficiences et des incapacités et non sur les possibilités de réalisation des projets de vie citoyenne des personnes fonctionnellement différentes.

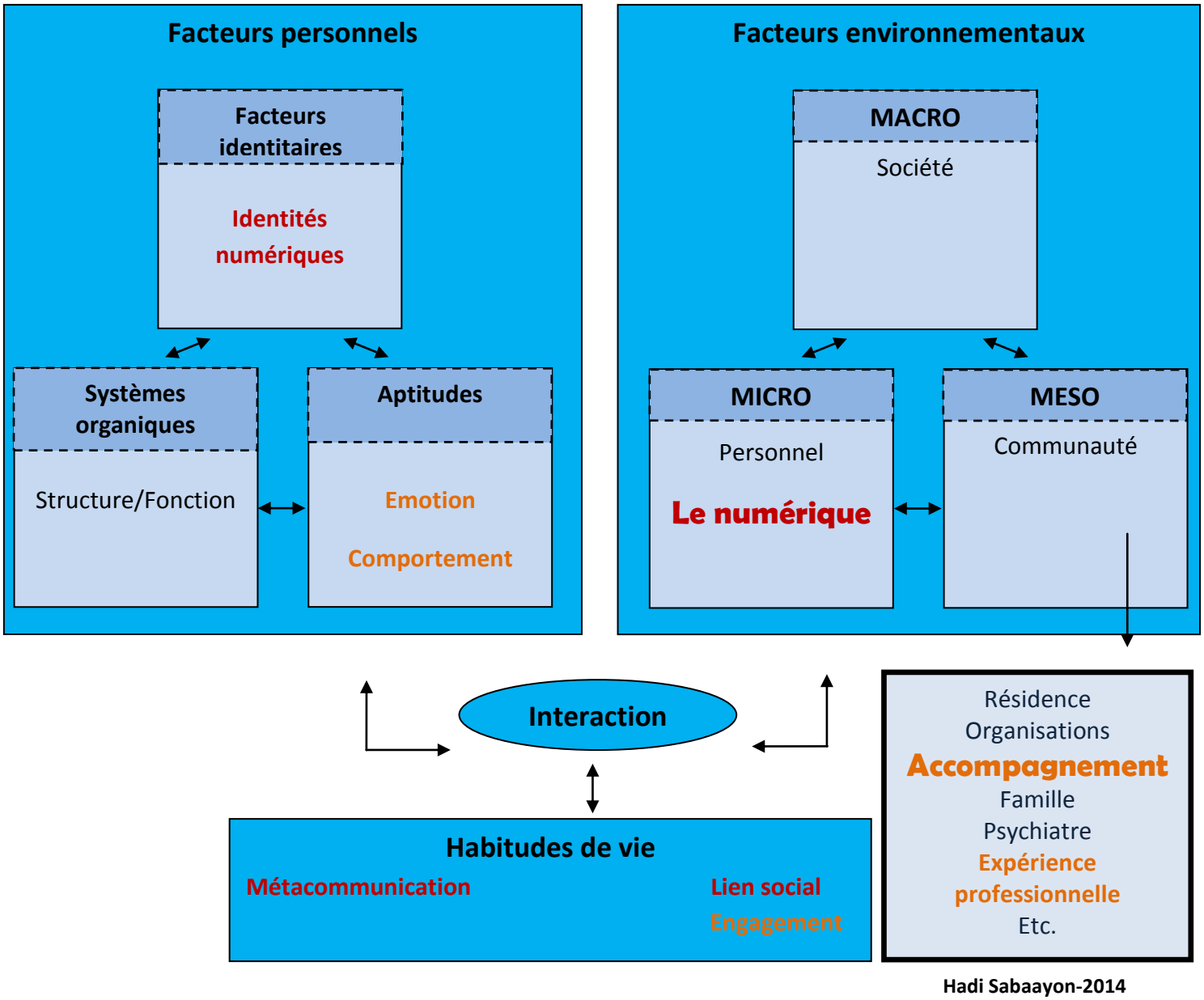
Dans notre recherche, nous avons abordé la problématique du numérique et du recrutement des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques à travers une approche informationnelle et communicationnelle, en étudiant comment ces personnes et leurs accompagnateurs produisent l'information et comment ils l'échangent. Les Sciences de l'Information et de la Communication (SIC), qui interrogent entre autres le versant technologique de la communication et les contextes sociaux et historiques qui font émerger les significations des échanges, nous ont été une source d'inspiration de ses théories et modèles. Nous sommes partis dans notre thèse, qui s'adresse en premier aux organisations d'accompagnement de cette population, du principe que des modèles développés en SIC peuvent être efficaces et avantageux pour les accompagnateurs afin de penser, analyser, transformer et améliorer les situations qu'ils gèrent.

Un des objectifs de cette recherche était d'étudier la place du numérique dans le quotidien des personnes ayant des incapacités psychiques et dans le quotidien de leurs accompagnateurs, et comment peut-il aider cette communauté à réaliser leurs activités courantes de façon autonome et réussir leur participation sociale et contribution citoyenne. Et c'est dans ce contexte que nous nous sommes appuyés sur des théories et des méthodes en SIC, en Psychologie Sociale et en Sociologie pour répondre à des problématiques diverses qui se sont coalisées et se sont massées sur le chemin de notre recherche. Beaucoup de nos résultats ne certifient pas les discours généraux sur l'accès facile à l'Internet et l'usage quotidien de ses services, sur le changement majeur que le numérique a induit dans la vie sociale et professionnelle des populations, sur la présence numérique, ses stratégies et ses savoirs. Certains résultats confirment des représentations sur le détournement d'usage, la création des liens sociaux dans le numérique, la métacommunication via le numérique et l'importance de la communication en coprésence dans la vie des personnes ayant des incapacités.

Peu utilisé par les personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques que nous avons observées, le numérique joue un rôle principal dans la construction du lien social du sujet numérique, mais il n'est exploité ni dans la recherche d'emploi ni dans la réalisation d'une activité professionnelle. Les résultats de nos enquêtes confirment une partie de notre première hypothèse concernant la contribution du numérique dans la sociabilité des sujets. À travers des plateformes de sociabilité numérique et des jeux vidéo en ligne, le sujet cherche à tisser un lien social pour compenser son isolement et sa solitude quotidiens. Mais en même temps, plusieurs sujets expriment leur peur de se dévoiler et exposer leurs vies privées dans le numérique, ce qui affirme une partie de notre deuxième hypothèse. Cette crainte de rendre public le statut de « handicap » et de divulguer les déficiences de la personne, se renforce par la méfiance et l'inquiétude du numérique fortement présentes dans le discours de beaucoup des accompagnateurs. Cette incertitude envers l'habitat numérique renvoie aussi à une fragilité particulière qui caractérise la personnalité du sujet à limitation fonctionnelle psychique, et le pousse à s'attacher à un accompagnement plus sûr en coprésence. Sa vulnérabilité le rend facilement touché et affecté par des facteurs divers issus de ses interactions, de ses expériences ou de ses émotions.

En outre, le manque d'une compréhension systémique du processus de production du handicap auprès des organisations d'accompagnement et l'insuffisance dans les connaissances sur le handicap psychique, laissent une grande partie d'entre eux attachée au modèle biomédical du handicap. Il faut signaler ici que cet entendement du handicap renvoie à une conceptualisation plus générale existante au niveau national, approuvée par la loi du 11 février 2005 et traduite dans des pratiques des organisations et des travailleurs sociaux actifs dans le domaine du handicap. En 2001, la Classification internationale du fonctionnement du handicap et de la santé (CIF) a affirmé nettement que le handicap se traduit à un moment donné comme le résultat de l'interaction des facteurs individuels et environnementaux. La loi du 11 février 2005 sur le handicap en France n'a pas pris en considération l'importance des facteurs environnementaux dans la production du handicap, par contre elle a pointé du doigt les facteurs individuels dans ce processus. Ce postulat est affirmé aussi par Zribi et Sarfaty (2008) dans leurs travaux sur le handicap psychique : « (…) la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées n'a pas tenu compte de cette avancée conceptuelle, en mettant quasi exclusivement en avant la

dimension individuelle »[486]. Dans le schéma suivant, nous présentons la mesure des effets principaux du numérique et de l'accompagnement en coprésence sur les sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques, tirés des résultats de nos observations et enquêtes ethnographiques.



Ainsi, l'introduction du numérique dans les pratiques de production de l'information et de la communication du sujet (micro environnement) a ajouté un nouvel élément aux facteurs identitaires qui est celui des identités numériques. En créant et utilisant ces identités et en

[486] SARFATY J., ZRIBI G., *Handicapés mentaux et psychiques : Vers de nouveaux droits*, Rennes, Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique, 2008, p. 8.

gérant leur visibilité, le sujet s'est engagé dans la recherche d'une sociabilité numérique mais aussi dans la construction du lien social dans le monde physique. De plus, la communication numérique lui a permis de surmonter un obstacle principal qui est celui du dysfonctionnement de sa personnalité et lui a aidé à métacommuniquer. Par conséquent, le numérique a joué le rôle de facilitateur en favorisant la réalisation de certaines habitudes de vie du sujet.

En outre, l'accomplissement d'un accompagnement adaptatif (meso environnement) qui a permis au sujet de réaliser une activité professionnelle temporaire, a affecté ses aptitudes et notamment ses dimensions émotionnelle et comportementale l'encourageant ainsi à s'engager dans le projet de réalisations informatiques que nous avons proposé dans la quatrième phase de notre enquête de terrain. Les mesures expérientielle et émotionnelle sont à prendre en compte dans n'importe quel projet qui vise à accompagner le sujet à limitation fonctionnelle psychique dans ces démarches d'inclusion ou d'adaptation sociale et professionnelle.

Par ailleurs, d'après notre observation et les analyses des interviews effectuées avec les sujets à limitation fonctionnelle psychique et les accompagnateurs, nous notons une forte présence et une forte absence des notions suivantes :

Sujets	Interaction en coprésence					
Interaction numérique		Cercle relationnel limité	Participation sociale	Maladie	Accompagnement	Emploi
	Sociabilité					
	Divertissement					
	Peur					
	Emploi					
	Compétences numériques					
	Accompagnement					

Accompagnateurs	Interaction en coprésence				
Interaction numérique		Cercle relationnel limité	Participation sociale	Handicap	Activité
	Peur				
	Méconnaissance				
	Compétences numériques				
	Accompagnement				

Présent **Absent**

Les cases en vertical réfèrent à l'interaction numérique.
Les cases en horizontal réfèrent à l'interaction en coprésence.

DES INTERROGATIONS FONDAMENTALES SUR L'USAGE DU NUMÉRIQUE

Concevoir le handicap dans une perspective anthropologique signifie rendre impossible une relation de cause à effet linéaire entre la déficience ou l'incapacité et la qualité de la participation sociale de la personne. Le modèle systémique du processus de production du handicap reconnaît les facteurs environnementaux comme composante intégrée à ce processus. Le numérique, loin d'être une portion magique qui rapporte des solutions complètes aux problèmes visant les personnes ayant des incapacités, peut constituer un environnement inclusif pour ces personnes, les aidant à développer des compétences numériques individuelles et collectives demandant un accompagnement et un encadrement spécifiques. Les compétences numériques s'imposent aujourd'hui comme des nécessités dans le domaine de travail. Dans une enquête réalisée par *Eurofound* en 2010[487], 26.8% des Français affirment que leur travail implique l'usage d'Internet ou du courrier électronique. Nos observations montrent bien que la sociabilité numérique, exercée par certains sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques, n'est pas une pratique très commune auprès de cette population, et n'est pas trop appréciée par les organisations d'accompagnement. Contrairement aux discours généraux sur l'accès à Internet, la sociabilité en ligne et la présence numérique, beaucoup des sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques n'ont pas accès au réseau des réseaux, ne constituent pas des sujets numériques, et conséquemment ont besoin d'être accompagné et orienté pour pouvoir réussir pleinement leur participation sociale via le numérique.

Le numérique comme un environnement - comme un monde pour vivre ensemble, de biens communs, de pratiques sociales et culturelles, et comme une construction continuelle d'un projet de société - peut constituer un environnement inclusif habitable par le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique.

Habiter le numérique nécessite en premier lieu une connaissance informatique et un apprentissage continuel pour y accéder. Nous avons remarqué dans notre recherche que certains sujets observés ne savaient pas utiliser un ordinateur et par suite naviguer sur Internet, d'où l'importance de se familiariser avec le langage informatique.

[487] EUROFOUND, « Enquête européenne sur les conditions de travail – les résultats cartographiés », *site de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail*, (en ligne), 2012, disponible sur : <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/results_fr.htm>, consulté le 13 mars 2013.

Dans cet espace, le sujet a facilement accès à l'information et au lien social. Comme nous l'avons vu, le numérique lui offre une accessibilité à l'information, lui permettant de circuler et naviguer dans les espaces de publications. Et comme le souligne Mucchielli, dans la société post-industrielle, l'information *« représente, plus que jamais, le savoir et le pouvoir nécessaire à l'action (l'action qui n'est donc plus fondée sur les traditions, les règles et les tours de main artisanaux) »*[488]. La création de profils sur des sites de réseautages sociaux, les productions diverses partagées et commentées, la participation aux débats, les conversations privés et publics le tirent de son isolement et favorisent sa participation sociale.

Le socle d'Internet, c'est l'égalité de tous *a priori*. Quel que soit l'usager, quels que soient les sujets, quelle que soit la plateforme numérique, le principe d'Internet est de ne jamais préjuger des qualités, des compétences des individus. Chacun peut publier, partager, participer, que ce soit un chauffeur de bus ou un chef d'entreprise, un étudiant ou retraité, une personne à limitation fonctionnelle ou non. La participation est ouverte à tous. Dominique Cardon explicite cette idée en soulignant que « *l'essence de la Toile, c'est la construction par les internautes eux-mêmes de projets, 'bottom up', comme on dit en anglais, c'est-à-dire sans recours à quelque autorité que ce soit, privée ou publique »*[489].

Ainsi, il est important de ne pas transférer la catégorisation et la discrimination des personnes ayant des limitations fonctionnelles sur la Toile. L'apparition de communautés et de caste dans le « village électronique mondial » (Mucchielli, 2001), risque de nuire au projet de vivre ensemble.

Ce que le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique a manqué de faire dans le numérique, c'était la recherche de l'information sur l'emploi. Il pouvait bénéficier du numérique pour détourner les longues démarches auprès de Pôle emploi et Cap emploi. Les facilités que le numérique propose aux chercheurs d'emploi ont été négligées dans les pratiques du sujet. Il pouvait chercher un travail qui convienne avec ses compétences et capacités, s'informer sur les entreprises et les postes vacantes, établir de contacts

[488] MUCCHIELLI A., *Les Sciences de l'information et de la communication*, Paris, Hachette, 2001, p. 28.
[489] CULTURE MOBILE, « Dominique Cardon, la démocratie internet. Comment et pourquoi la Toile invente un autre type de démocratie », *site cilturemobile.net*, [en ligne], disponible sur : <http://www.culturemobile.net/visions/dominique-cardon-democratie-internet>, juillet 2012, consulté le 15 mai 2014.

professionnels, échanger avec des recruteurs via *online chat* ou par *free video calling*, pour préparer et réussir son entretien. Dans le numérique, il a la possibilité d'en dire beaucoup plus sur lui que dans un CV classique. Son activité en ligne lui permet de mettre en avant ses compétences professionnelles, personnelles (savoir-être) et sa culture du partage (savoir communiquer). Sa présence en ligne lui permet d'être en veille permanente. Il n'est plus un candidat passif et peut être un sujet hyperactif.

Le manque de motivation, la méconnaissance et l'inexpérience dans ce domaine, des facteurs individuels et environnementaux, et parfois l'image négative qu'il a de sa dernière expérience professionnelle, ont affecté ses choix. Le manque d'accompagnement pour une pratique numérique « cernée » et « enveloppée » qui peut orienter le sujet et l'aider dans sa démarche inclusive ou adaptative dans le monde de travail et favoriser sa participation sociale, constitue une déficience qui entraîne une situation de handicap. Le faible usage du numérique par les accompagnateurs n'encourage pas cette population à développer une culture numérique. Aider les sujets ayant des incapacités psychiques à s'éduquer au numérique et à développer des pratiques singulières et collectives, devient un rôle important dont les accompagnateurs doivent prendre en compte. La communication par mail et/ou sur des plateformes sociales numériques avec le public en situation de handicap peut constituer un point de départ dans le chantier d'apprentissage et d'accroissement des compétences.

En ce qui concerne les usages sociaux sur le Web, nous avons remarqué que la sociabilité numérique qu'a cultivée le sujet lui a permis de développer des stratégies, des tactiques d'échange, de négociation, de discussion, de gestion de sa visibilité et de son invisibilité pour réussir sa métacommunication. En communiquant par mail, par *chat* ou en envoyant des messages sur *Facebook*, nous avons observé une métacommunication pratiquée par le sujet. Cette communication sur la communication a pour fonction d'arriver à une définition commune du sens de l'échange, de la relation et du contexte. De plus, des questions concernant la gestion du stress ont trouvé des réponses dans l'environnement numérique où le sujet s'est débarrassé de sa situation de handicap et a construit des liens sociaux plus facilement que dans la relation interpersonnelle en coprésence.

De plus, ces usages sociaux numériques forment un élément qui affecte la dimension sociale du facteur environnemental (MDH-PPH 2, Fougeyrollas, 2010) et permet au sujet d'acquérir

de nouvelles capacités relationnelles, qui sont de l'ordre de la compétence sociale, qui s'avèrent un paramètre clé de l'employabilité (Pachoud, 2009).

En dépit de leur risque à l'addiction, les jeux vidéo en ligne lui ont permis de développer une présence digitale, de tisser des relations sociales, mais aussi de faire évoluer son attention. Il sera important de questionner profondément cet aspect d'usage des jeux vidéo dans de nouvelles recherches, et d'investiguer sur comment s'en servir dans la démarche d'inclusion ou d'adaptation professionnelle.

N'oublions pas que le recrutement est touché par de grandes mutations, et que des entreprises s'intéressent aux salons de recrutement digital ou à l'emploi de *serious games*[490] comme un outil d'aide au recrutement, pour évaluer les capacités d'analyse, de synthèse, d'écoute et d'adaptation d'un candidat.

Rappelons que seule, l'interaction avec le numérique ne suffit pas pour surmonter les difficultés communicationnels et le dysfonctionnement comportemental du sujet. Pour passer à l'adaptation sociale et l'insertion professionnelle, il faut prendre en compte que la décision émerge de différents domaines de connaissance formant un système complexe, d'où l'importance de considérer les dimensions émotionnelle, comportementale, interactionnelle, cognitive et expérientielle du sujet.

UN *CLUBHOUSE* CONNECTÉ POUR UNE ADAPTATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

Nous pensons qu'il est possible de convertir la résidence d'accueil, celle où nous avons effectué notre enquête au Havre, en un c*lubhouse* et d'en construire d'autres pour qu'ils soient des stations dans la démarche du sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique, sortant de l'hôpital psychiatrique et progressant vers une adaptation et une participation sociale.

Le modèle de *clubhouse* connecté, permettra de mettre le sujet en relation directe avec des acteurs de la société, mais aussi avec le numérique et le milieu professionnel à travers des « unités de travail » à l'intérieur de la structure gérées par les membres et le staff, et par des

[490] Les « jeux sérieux » utilisent des pratiques proches de celles des jeux vidéo, et permettent aux candidats de découvrir une entreprise, ses métiers en s'immergeant dans un environnement digital. Ils reposent sur la mise en situation des apprenants à travers des scénarios pédagogiques faisant interagir acteurs humains et agents artificiels dans des situations individuelles ou collaboratives.

« emplois de transition ». Mettre en place une communication numérique entre les établissements d'accompagnement et le sujet, peut aider ce dernier à se débarrasser de sa situation de handicap et à métacommuniquer.

De plus, le faire travailler avec des internautes sur des plateformes numériques sur des projets collectifs et collaboratifs, développerait auprès de lui le sentiment d'utilité et d'appartenance à une société où il n'est pas exclu.

Dans le milieu professionnel, la technologie est devenue incontournable. Un rapport publié en 2012 par le « Centre d'Analyse Stratégique et la Direction Générale du Travail » souligne l'importance des TIC pour l'activité quotidienne des salariés et pour l'organisation de l'entreprise. *« Leur rôle apparaît déterminant pour l'activité quotidienne des salariés (y compris ceux qui ne sont pas utilisateurs), pour l'organisation de l'entreprise, pour ses décisions stratégiques et les changements qu'elle connaît »*[491].

En outre, la relation du sujet avec le monde professionnel, peut commencer par des tâches à réaliser à l'intérieur du *clubhouse* et en appliquant le modèle de la « journée de travail », qui s'organise comme celle de l'entreprise. L'emploi de transition résulte d'un contrat de partenariat avec une ou plusieurs entreprises ou institutions publiques. Il peut être à temps plein ou partiel, de trois mois à un an. L'accompagnement sur place reste essentiel, et le sujet peut être accompagné dans son poste par son *clubhouse*, lui assurant les services médicaux et sociaux nécessaires. Le *clubhouse* fonctionne comme une petite entreprise dans laquelle chacun de ses membres exerce une responsabilité, développant des compétences transposables dans le milieu de travail et reconquérissant son estime de soi.

Pour exister en tant qu'acteur autonome et responsable, il est impératif pour la personne ayant des limitations fonctionnelles psychiques de se constituer dans un réseau sociotechnique de compétences et d'intentions, pouvant faciliter son accès dans son environnement aux appuis susceptibles de soutenir ses projets. Pour cela, il est nécessaire de construire une politique d'habilitation basée sur une adaptation et un aménagement de l'environnement plutôt que sur l'incapacité de l'individu.

[491] KLEIN T., RATIER D. (cord.), « Rapport - L'impact des TIC sur les conditions de travail », *site strategie.gouv.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.strategie.gouv.fr/content/rapport-l%E2%80%99impact-des-tic-sur-les-conditions-de-travail>, 29 février 2012, consulté en février 2014.

Pour les personnes ayant des incapacités, la participation au monde de travail est une condition essentielle d'une vie sociale égalitaire. Toutefois, non seulement les employés profitent d'un emploi, mais les entreprises peuvent également y trouver un intérêt. Plusieurs avantages économiques de l'emploi de ces personnes ont été documentés dans de nombreux exemples d'entreprises, et ont été évoqués par l'Organisation Internationale du Travail[492]. Nous en présentons quelques-uns :

- Ces personnes font des salariés efficaces et fiables ;
- elles ont plus de chances de rester dans leur emploi ;
- employer des personnes en situation de handicap améliore le moral du personnel. Or de nombreux employeurs signalent une amélioration du travail en équipe et du moral lorsque des « travailleurs handicapés » sont intégrés au personnel ;
- ces personnes constituent une source inexploitée de compétences et de talents ;
- les consommateurs (les clients) verront probablement d'un œil favorable les entreprises qui emploient des personnes en situation de handicap et pourront même envisager de changer de marques sur cette base ;
- elles représentent un segment de marché ignoré de plusieurs milliards de dollars qui n'inclut pas seulement ces personnes elles-mêmes, mais aussi leurs familles et leurs amis.

LA NOTION DE « LIMITATION FONCTIONNELLE » COMME VECTEUR D'INCLUSION

Le sujet ayant une limitation fonctionnelle psychique ne voit pas son comportement comme un élément qui entrave sa participation à la vie sociale. Et par conséquent, il ne le prend pas en compte dans un projet de recherche d'emploi ou d'adaptation professionnelle.

De plus, en refusant d'accepter le statut d'une personne « handicapée », le sujet se considère dans un état de maladie. Des organismes de soutien et d'accompagnement, comme différentes autres structures et groupes dans la société, utilisent le terme « handicap » et « handicapé » quand ils parlent du sujet ayant des limitations fonctionnelles.

[492] OIT, « Les avantages de l'emploi de personnes handicapées sous l'angle de la rentabilité et du respect des droits de l'homme », *site du réseau mondial sur l'entreprise et le handicap de l'OIT*, [en ligne], texte disponible sur : <http://www.businessanddisability.org/index.php?option=com_content&view=article&id=225:les-avantages-de-l-emploi-de-personnes-handicapees-sous-l-angle-de-la-rentabilite-et-du-respect-des-droits-de-l-homme&catid=76:boxes&lang=fr>, consulté le 19 décembre 2012.

Le handicap demeure un critère de discrimination et d'injustice à l'embauche aux yeux des Français et des Européens. Il est classé en 4ème place dans l'étude « La discrimination dans l'UE »[493], réalisée par *Eurobaromètre* en 2009, après l'apparence vestimentaire physique, l'âge et la couleur de peau.

Pour nous, le handicap n'est pas une caractéristique de l'individu mais une différence dans le niveau de réalisation des habitudes de vie de la personne (interaction entre les facteurs individuels et environnementaux). Ainsi, nous pensons qu'il est important de supprimer la notion de « handicap » des textes et des discours liés aux personnes avec des incapacités, et de la substituer par la notion « limitation fonctionnelle » ou « en situation de handicap ».

Il est indispensable de déconstruire l'image négative associé au handicap et aux personnes en situation de handicap, et de lutter contre leur stigmatisation, d'où l'intérêt de notre proposition. Outre les facteurs environnementaux, c'est la présence ou l'absence d'habiletés (sociales et instrumentales) et non la disparition des symptômes cliniques qui est le facteur déterminant dans le succès de la réhabilitation de la personne atteinte des limitations fonctionnelles psychiques. Apprendre ou réapprendre les habiletés élémentaires pour agir dans un environnement social, vivre de façon indépendante, garder un emploi, etc., vont être les objectifs d'une telle démarche. Par l'adoption d'une terminologie positive sur le handicap, nous mettons l'accent sur la finalité de la pleine participation sociale, l'objectif de l'approche inclusive.

La réalité des incapacités ne peut plus être considérée celle d'une minorité mais interroge l'ensemble de la société et son organisation sociétale, économique et politique. Elle nécessite une compréhension du rôle des facteurs environnementaux dans la production ou la prévention des situations de handicap, de discrimination ou d'exclusion sociale pour des personnes ayant des différences fonctionnelles.

Les personnes avec des limitations fonctionnelles psychiques ont le droit de participer à l'enrichissement de notre société et à se réaliser pleinement dans leurs différentes habitudes de vie ; autant dans leurs activités courantes que dans leurs rôles sociaux.

[493] AMADIEU J-F., *DRH le livre noir*, Paris, Éditions du Seuil, p. 34.

Développer la capacité de ces personnes à fonctionner comme un citoyen actif et autonome dans toutes les dimensions d'une société de la connaissance est primordial pour achever leur inclusion.

Mais pour diminuer et éliminer les situations de handicap, il est inéluctable d'améliorer les conditions de vie de cette population, de faciliter son adaptation au marché du travail, d'aménager ses environnements en l'amenant « au numérique ». À notre sens, l'inclusion sociale passe nécessairement par le numérique. Et comme le souligne Valérie Peugeot[494], vice-présidente du Conseil national du numérique en France, penser l'inclusion dans une société numérique impose l'élaboration des politiques pour tous sans oublier ceux qui sont les plus fragiles et qui doivent demeurer la priorité.

Dans une société où le numérique joue un rôle essentiel, nous invitons les acteurs à changer de regard sur l'e-inclusion et sur l'inclusion sociale et économique. Pour nous l'inclusion numérique ne consiste pas essentiellement à utiliser des outils du numérique, mais elle désigne la capacité à fonctionner comme un citoyen actif et autonome dans la société.

Rappelons que l'e-inclusion signifie aussi, selon Viviane Reding, membre de la Commission européenne et responsable de la Société de l'information et des médias, *« aider les gens à utiliser les technologies de l'information et de la communication pour faire leurs vies plus riches et plus amusantes et les appuyer à participer plus pleinement à la vie en tant que membres de leurs familles, de leurs quartiers, de leurs régions et pays »*[495], enfin à développer leur participation sociale.

Mobiliser le numérique pour faire sortir les personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques de l'exclusion et reconquérir l'estime de soi, doit occuper la priorité des politiques des organisations d'accompagnement de ce public. Il est indispensable pour les travailleurs sociaux concernés par le handicap psychique, d'assister cette population à développer une

[494] CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE, « Rapport sur l'inclusion dans une société numérique », *site cnnumerique.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.cnnumerique.fr/inclusion/>, octobre 2013, consulté le 20 août 2014.

[495] EUROPE ADVISORY GROUP, « E-inclusion: new challenges and policy recommendations », *site de la Fondation internet nouvelle génération (Fing)*, [en ligne], disponible sur : <http://fing.org/?e-Inclusion-Nouveaux-enjeux>, 20 septembre 2005, consulté le 28 août 2014.

compétence numérique individuelle et collective en employant des stratégies d'accompagnement à l'éducation au numérique.

C'est en termes de processus du handicap que nous devons penser pour faire évoluer le langage et les mentalités. Le processus de production du handicap (PPH) distingue entre les facteurs personnels et les facteurs environnementaux qui, en interaction, produisent un résultat au niveau de la participation sociale. Une situation de participation sociale correspond à la pleine réalisation des habitudes de vie. À l'inverse, une situation de handicap correspond à la réduction de la réalisation des habitudes de vie, résultant de cette même interaction.

Ce qui peut faire la différence c'est le recours à un modèle de compréhension qui repense complètement la notion du handicap, encore orientée sur la déficience et la thérapie, alors qu'il s'agirait d'aménager l'environnement pour améliorer la participation sociale de la personne ayant une limitation fonctionnelle psychique.

L'inclusion est un processus continu, s'alimentant constamment de la réflexion et des discussions sur la notion d'inclusion et son application concrète. Elle ne peut pas être séparée du contexte dans lequel elle s'intègre, principalement des relations sociales qui peuvent favoriser ou entraver son développement. En outre, l'approche adaptative est pratiquée dans le but de changer un environnement existant qui n'est pas forcément conditionné au départ pour répondre adéquatement aux besoins de la personne.

Avec le numérique, l'approche inclusive adaptative sera plus efficace. Rappelons que l'inclusion est différente de l'insertion. On n'insère pas quelqu'un dans un milieu qui lui est nouveau et on lui demande de changer pour pouvoir s'intégrer, mais on va parler plutôt d'une transformation et d'un changement de l'environnement et d'une action de tous les acteurs de la société pour faire place à la différence. *« L'approche inclusive ça signifie bouger les lignes, mais pas justes bouger les lignes entre nous, que tous les acteurs de la société se déplace pour pouvoir faire de la place à la différence et à des manières de fonctionner en société qui viennent enrichir notre vie sociale à tous* »[496].

[496] FOUGEYROLLAS P., « L'approche inclusive, c'est bouger les lignes », *site communiversity*, [en ligne], disponible sur : <http://imap.communiversity.com/schools/universite_laval/videos.html?school_id=3725&video_id=1492490>, 04 mai 2011, consulté le 27 mars 2014.

Ainsi, la personne sera incluse dans la collectivité et ne fera plus partie d'un groupe minoritaire extérieur à celle-ci. Nous n'aurons plus de personnes dites « valides » qui s'occupent plus ou moins des personnes dites « handicapées », comme c'est encore trop souvent le cas.

Ces considérations sont essentielles pour l'accompagnateur de la personne ayant des limitations fonctionnelles psychiques qui doit intervenir peu sur l'individu à proprement dit, mais doit par ailleurs travailler à achever des adaptations de l'environnement de la personne.

Il nous semble particulièrement pressant que les organisations gestionnaires de services et les acteurs sociaux intervenant dans le champ des politiques sociales liées au domaine du handicap psychique instaurent des mesures de développement de ressources humaines visant une appropriation par les accompagnateurs des principes de l'approche écologique du handicap ; de modèle systémique individu/environnement ; de la responsabilité sociétale de prévention des situation de handicap et des compétences numériques favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques.

Nous pensons l'inclusion comme une conception préventive et non comme une fin en soi, et son objectif principal est de préserver la place des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychique dans la société et les aider à y faire partie intégrante.

N’oublions jamais que les besoins de ces personnes, aussi spécifiques soient-ils parfois, correspondent aux nôtres et sont tout aussi légitimes et fondamentaux. Ces personnes sont égales à nous et ont droit à une participation sociale complète.

CONTRAINTES, LIMITES, ET PERSPECTIVES

En étudiant de près les interactions et les représentations sociales partagées d’une part par des sujets ayants de limitations fonctionnelles psychiques, et de l’autre par des organisations d’accompagnement, notre étude a pris en compte le flux d’interaction continu entre les deux publics et entre chacun et ses environnements. L’approche systémique à laquelle nous nous référons dans notre positionnement théorique et notre compréhension du processus de production du handicap, n’approuve pas de prendre et d’analyser chaque population à part. À

notre sens, on ne peut pas comprendre un individu dans une situation pris isolement des environnements dans lesquels il s'insère et avec lesquels il interagit.

Soulignons, que nombreuses sont les difficultés auxquelles nous nous sommes confrontés tout au long de notre recherche. Commençons par le facteur de temps : notre contrat doctoral était pour trois ans, ce qui nous a poussés à effectuer la recherche et écrire la thèse en moins de trois ans pour pouvoir la soutenir à temps. De plus, l'insertion de la problématique du handicap et de la limitation fonctionnelle psychique qui s'est ajoutée à celle des traces numériques et du recrutement de notre thèse, a exigé du temps et des efforts pour l'assimiler et l'introduire dans notre travail. Il est vrai aussi que le groupe de personnes que nous avons observé est restreint (huit sujets), et que nous aurions préféré enquêter auprès d'un nombre plus grand de personnes, mais seuls huit sujets sur les vingt qui occupent la résidence d'accueil ont accepté de participer à notre enquête et sont, à majorité, usagers de l'informatique et du numérique. Ces deux derniers critères ont constitué une condition indispensable pour la sélection des membres du groupe observé, en plus de la stabilisation psychique des sujets.

Il nous a fallu faire face à des personnes que leurs situations ont rendues fragiles et avec des statuts psychiques agités et variables. Ainsi, des fois ils s'abstenaient de venir aux rendez-vous ou ils ne remplissaient pas leurs questionnaires en raison de la fatigue, des effets des médicaments, de la maladie, de l'humeur etc. Donc, il nous était nécessaire d'être patient et compréhensif dans la relation avec le groupe pour pouvoir poursuivre notre enquête.

Créer un projet collaboratif sur une plateforme numérique, est une des propositions à laquelle nous tenons et que nous encourageons pour de nouvelles recherches auprès des personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques. Ni les installations informatiques dans la résidence d'accueil, ni le temps nous permirent de le réaliser, mais il sera important d'impliquer les sujets numériques dans un tel projet et observer de près comment ils vont s'approprier collectivement le numérique et l'orientation vers laquelle ils conduiront leur projet.

Nous rappelons que ce ne sont pas les technologies en elles-mêmes qui modifient les modes de faire des savoirs et de savoir-faire de l'individu, mais plutôt la manière dont on les utilise.

C'est dans les usages, les pratiques et la manière dont on les incorpore que les technologies orientent nos pratiques sociales dans telle ou telle direction.

Dans notre thèse nous avons évoqué plusieurs notions que nous n'avons pas pu les explorer et développer, comme celle de l'engagement, de la confiance, de la dimension expérientielle ou motivationnelle et la socialisation cognitive. Dorénavant il nous semble important de détailler et d'élargir les définitions de ces notions et leur emploi dans le contexte du handicap en général mais aussi concernant le handicap psychique plus spécifiquement.

Dans *Handicap psychique et recrutement, Tome 1*[497], et suite aux résultats de notre première observation de terrain dans l'Estuaire de la Seine en 2011, nous avons formulé l'hypothèse que les jeux vidéo peuvent aider les personnes ayant des limitations fonctionnelles psychiques à se reconstruire et à se socialiser. Dans cette vision, nous avions pensé aux effets des pratiques de ces jeux sur le développement des schèmes cognitifs de ces personnes, leur permettant de structurer leurs actions, et conséquemment dépasser le dysfonctionnement de la personnalité dont elles souffrent. Ni le temps ni les ressources desquelles nous disposions ne nous ont permis de vérifier cette hypothèse tout au long de notre travail de recherche. Nous avons développé d'autres hypothèses en nous basant sur des pratiques sociales et culturelles dans le Web social. Ainsi, l'hypothèse des jeux vidéo reste à vérifier dans des travaux de recherche à venir, notamment les *serious games*, outils de formation interne dans l'entreprise et d'évolution professionnelle des cadres. Ces jeux vidéo sont de plus en plus utilisés dans des entreprises répondant à des besoins différents comme la formation à des techniques de vente, de négociation et d'entretien, et la sensibilisation à la gestion des équipes.

La « socialisation cognitive » se réfère à « *l'influence des instruments culturels sur l'acquisition et la mise en œuvre d'aptitudes au traitement et à la communication de l'information* »[498]. Quelle est son influence cognitive sur la personne ayant des limitations fonctionnelles psychiques ? Peut-elle faciliter la maîtrise des comportements de la personne en testant ses émotions et ses réactions dans des situations diverses ? Peut-elle activer ses

[497] GALINON-MELENEC B., SABA AYON H., *Handicap psychique et recrutement, Tome 1*, Mont-Saint-Aignan, Éditions Klog, 2012.
[498] GREENFIELD P., « Les jeux vidéo comme instruments de socialisation cognitive », *Réseaux*, vol. 12, n° 67, 1994, p. 3la

systèmes sensoriels et développer de nouvelles capacités cognitives ? Il serait toutefois intéressant d'explorer dans de nouvelles recherches, cette relation entre les jeux vidéo et la remédiation cognitive des personnes ayant des incapacités.

Pour conclure, il faut rappeler que la loi n'autorise pas d'exclure une personne en raison de sa limitation fonctionnelle psychique. Tous les acteurs de la société ont une responsabilité pour lever les obstacles de leur domaine de responsabilité. Pour nous, s'appuyer sur le numérique pour réaliser l'inclusion de cette personne, c'est lutter pour ne pas entraîner une « ghettoïsation » des personnes ayant des limitations fonctionnelles et de leurs proches ; une déresponsabilisation de tous les acteurs ; une tutelle des personnes ayant des limitations fonctionnelles ; une restriction des secteurs d'action (scolaire, professionnel et social) ; une négation du mouvement associatif des personnes ayant des limitations fonctionnelles et leurs proches ; et enfin pour assurer à ces personnes l'exercice des tous les droits, en toute égalité.

BIBLIOGRAPHIE

Discrimination

1. AMADIEU J-F., *DRH le livre noir*, Paris, Éditions du Seuil, 2013.
2. BELANGER M., BERGER P., OFFICE Des Personnes Handicapées Du Québec, « Les approches adaptatives et inclusives visant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées : précisions de l'Office des personnes handicapées du Québec sur le concept d'intégration sociale et les approches inclusives », *site de la Bibliothèque et archives nationales du Québec*, [en ligne], disponible sur : <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/46312>, mars 2006, consulté le 04 avril 2014.
3. COPHAN, « Mémoire de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) présenté à la Commission des affaires sociales sur le projet de loi 56 : loi modifiant la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres propositions législatives », *site du centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine*, [en ligne], disponible sur : <http://catalogue.cdeacf.ca/Record.htm?idlist=1&record=19163156124919813389>, 2004, consulté le 04 avril 2014.
4. BESANCON M-N., JOLIVET B., *Arrêtons de marcher sur la tête, pour une psychiatrie citoyenne*, Ivry-sur-Seine, Édition de l'Atelier, 2009.
5. BOUVIER G., NIEL X., « Les discriminations liées au handicap et à la santé », *site de l'institut national de la statistique et des études économiques*, [en ligne], disponible sur : <http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1308>, juillet 2010, consulté le 19 mai 2014.
6. CAPVISH, « Définition utiles », *site du comité d'action des personnes vivant des situations de handicap*, [en ligne], disponible sur : <http://www.capvish.org/documents/boiteAOutils/pdf_BAO_1_definitionsUtiles.pdf>, consulté le 06 mai 2014.
7. DUPREZ M., « Réhabilitation psychosociale et psychothérapie institutionnelle », *L'information psychiatrique*, vol. 84, n° 10, 2008, p. 907-912.
8. EUROBAROMETRE SPECIAL, « Discrimination dans l'UE en 2009 », *site de europa.eu*, [en ligne], disponible sur : <http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_317_fr.pdf>, novembre 2009, consulté le 19 mai 2014.
9. GOFFMAN E., *Stigmate*, Paris, Éditions de Minuit, 1975.
10. HALEY J., *Nouvelles stratégies en thérapie familiale*, Paris, Éditions Jean-Pierre Delarge, 1979.

11. LEGIFRANCE, « Article 225-1 du code penal », *site Legifrance.gouv.fr*, disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006070719&idArticle=LEGIARTI000006417828>, consulté le 26 août 2014.
12. LOUBAT J-R., « Personnes en situation de handicap : de l'intégration vers l'inclusion ? », *Actes du colloque Mode H 2010 : De l'intégration vers l'inclusion des personnes handicapées*, [en ligne], disponible sur : < http://www.modeh.fr/ActesColloque.pdf>, octobre 2010, consulté le 20 mai 2014, p. 6-21.
13. MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE, « Le recrutement des personnes en situation de handicap », *site education.gouv.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.education.gouv.fr/cid65889/le-recrutement-des-personnes-situation-handicap.html>, 18 novembre 2013, consulté le 06 mai 2014.
14. SCELLES R., *Liens fraternels et handicap : De l'enfance à l'âge adulte, souffrances et ressources*, Toulouse, Erès, 2010.

Handicap

1. AZEMA B., BARREYRE J.Y., CHAPIREAU F., JAEGER M., « Classification internationale des handicaps et santé mentale », *sites du Centre technique national d'études et de recherches sur les handicaps et les inadaptations*, [en ligne], disponible sur : <http://www.ctnerhi.com.fr/pdf/20041203/CIH_Sante_Mentale.pdf>, mai 2001, consulté le 15 février 2013.
2. BELANGER M., BERGER P., OFFICE Des Personnes Handicapées Du Québec, « Les approches adaptatives et inclusives visant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées : précisions de l'Office des personnes handicapées du Québec sur le concept d'intégration sociale et les approches inclusives », *site de la Bibliothèque et archives nationales du Québec*, [en ligne], disponible sur : <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/46312>, mars 2006, consulté le 04 avril 2014.
3. BOUVIER G., « L'enquête Handicap-Santé, présentation générale », *site de l'institut national de la statistique et des études économiques*, [en ligne], disponible sur : <http://www.insee.fr/fr/publications-et-services/docs_doc_travail/F1109.pdf>, octobre 2011, consulté le 06 mai 2014.
4. BOUVIER G., « L'approche du handicap par les limitations fonctionnelles et la restriction globale d'activité chez les adultes de 20 à 59 ans », *site de l'institut national de la statistique et des études économiques*, [en ligne], disponible sur : <http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=0&id=2691>, 2009, consulté le 19 mai 2014, p. 125-142.

5. BOUVIER G., NIEL X., « Les discriminations liées au handicap et à la santé », *site de l'institut national de la statistique et des études économiques*, [en ligne], disponible sur : <http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1308>, juillet 2010, consulté le 19 mai 2014.

6. CAPVISH, « Définition utiles », *site du comité d'action des personnes vivant des situations de handicap*, [en ligne], disponible sur : <http://www.capvish.org/documents/boiteAOutils/pdf_BAO_1_definitionsUtiles.pdf>, consulté le 06 mai 2014.

7. CARLIER M., AYOUN C., *Déficiences intellectuelles et intégration sociale*, Bruxelles, Éditions Mardaga, 2007.

8. CASTELEIN P., « Le 'non emploi' des personnes ayant des incapacités... résultat de l'interaction entre un individu et son environnement », *Développement humain, handicap et changement social*, vol. 17, n° 1, 31 aout 2008, disponible sur : <http://www.ripph.qc.ca/revue/revue-les-actes-du-colloque-annuel-du-ripph-2008-l/non-emploi-personnes-ayant-incapacites-resu>, consulté le 17 avril 2014.

9. CHAPIREAU F., « La classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé », *Gérontologie et société*, vol. 4, n° 99, 2001, p. 37-56.

10. COPHAN, « Mémoire de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) présenté à la Commission des affaires sociales sur le projet de loi 56 : loi modifiant la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres propositions législatives », *site du centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine*, [en ligne], disponible sur : <http://catalogue.cdeacf.ca/Record.htm?idlist=1&record=19163156124919813389>, 2004, consulté le 04 avril 2014.

11. DARES ANALYSES, « L'accès à l'emploi des personnes handicapées en 2011 », *site du ministère du travail, de l'emploi et du dialogue social*, [en ligne], disponible sur : <http://travail-emploi.gouv.fr/etudes-recherches-statistiques-de,76/etudes-et-recherches,77/publications-dares,98/dares-analyses-dares-indicateurs,102/2013-066-l-acces-a-l-emploi-des,17018.html>, 17 octobre 2013, consulté le 10 avril 2014.

12. DORE R., WAGNER S., BRUNET J-P., BELANGER N., « L'intégration scolaire des élèves ayant une incapacité dans les provinces et territoires du Canada », *Actes du colloque du programme pancanadien de recherche en éducation*, Conseil des statistiques canadiennes de l'éducation, 1999, p. 43-46.

13. EUROBAROMETRE SPECIAL, « Discrimination dans l'UE en 2009 », *site de europa.eu*, [en ligne], disponible sur : <http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_317_fr.pdf>, novembre 2009, consulté le 19 mai 2014.

14. EUROFOUND, « Enquête européenne sur les conditions de travail – les résultats cartographiés », *site de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail*, (en ligne), 2012, disponible sur : <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/results_fr.htm>, consulté le 13 mars 2013.

15. FOUGEYROLLAS P., « L'approche inclusive, c'est bouger les lignes », *site communiversity*, [en ligne], disponible sur : <http://imap.communiversity.com/schools/universite_laval/videos.html?school_id=3725&video_id=1492490>, 04 mai 2011, consulté le 27 mars 2014.

16. FOUGEYROLLAS P., « Interview P. Fougeyrollas, rencontres handicap, Université Antilles et Guyane », *site de Youtube*, [en ligne], disponible sur : <http://www.youtube.com/watch?v=kg84Um0MWDw>, 19 mai 2011, consulté le 27 mars 2014.

17. FOUGEYROLLAS P., *La Funambule, le Fil et la Toile. Transformations Réciproques du Sens du handicap*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2010.

18. FOUGEYROLLAS P., « L'évolution conceptuelle internationale dans le champ du handicap : Enjeux socio-politiques et contributions québécoises », *Pistes*, vol. 4, n° 2, novembre 2002.

19. FOUGEYROLLAS P., « Construire le sens de la participation sociale », dans Viviane GUERDAN, Geneviève PETITPIERRE, Jean-Paul MOULIN Marie-Claire HAELEWYCK (dir.), *Participation et responsabilités sociales. Un nouveau paradigme pour l'inclusion des personnes avec une déficience intellectuelle*, Bern, Peter Lang, 2009, p. 115-126.

20. FOUGEYROLLAS P., « Les 20 ans d'évolution d'un modèle de développement humain », *site indcp.qc.ca*, [en ligne], disponible sur : <http://www.indcp.qc.ca/revue/les-20-ans-d-evolution-d-un-modele-developpement-h/conclusion>, consulté en juin 2014.

21. FOUGEYROLLAS P., BEAUREGARD L., « An interactive Person-Environment Social Creation », dans Gary L. ALBRECHT, Katherine D. SEELMAN, Michael BURY, *Handbook of Disability Studies*, Sage Publications, 2001, p. 171-194.

22. FOUGEYROLLAS P., BEAUREGARD L., « An interactive Person-Environment Social Creation », dans Gary L. ALBRECHT, Katherine D. SEELMAN, Michael BURY, *Handbook of Disability Studies*, California, Sage Publications, 2001.

23. FOUGEYROLLAS P., CLOUTIER R., BERGERON H., COTÉ J., SAINT-MICHEL G., « The Quebec Classification: Disability Creation Process », *International network on the disability creation process*, Québec, 1999.

24. GOFFMAN E., *Stigmate*, Paris, Éditions de Minuit, 1975.

25. HALEY J., *Nouvelles stratégies en thérapie familiale*, Paris, Éditions Jean-Pierre Delarge, 1979.

26. IMS, « Les stéréotypes sur les personnes handicapées: comprendre et agir dans l'entreprise », *site IMS-Entreprendre pour la Cité*, [en ligne], disponible sur : <http://www.calameo.com/read/001130837b5c408ed2c91>, avril 2011, consulté le 03 avril 2014.

27. LAROCHE P., « Patrick Fougeyrollas: voir la personne derrière le handicap », *site lapresse.ca*, [en ligne], disponible sur : <http://www.lapresse.ca/le-soleil/actualites/le-laureat/201006/19/01-4291725-patrick-fougeyrollas-voir-la-personne-derriere-le-handicap.php>, 20 juin 2010, consulté le 27 mars 2014.

28. LEGI FRANCE, « Article L323-10 », *site Legifrance.gouv.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006072050&idArticle=LEGIARTI000006648674&dateTexte=20130218>, consulté le 18 février 2013.

29. LEGI FRANCE, « LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », *site Legifrance.gouv.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647&dateTexte=&categorieLien=id>, consulté le 18 février 2013.

30. LERY L., COLLOC J., « Prise de décision dans l'éthique au quotidien : comment décider dans le soin? », *Santé Décision Management*, vol. 11, n° 1-2, Paris, 2008, p. 243-254.

31. LOUBAT J-R., « Personnes en situation de handicap : de l'intégration vers l'inclusion ? », *Actes du colloque Mode H 2010 : De l'intégration vers l'inclusion des personnes handicapées*, [en ligne], disponible sur : < http://www.modeh.fr/ActesColloque.pdf>, octobre 2010, consulté le 20 mai 2014, p. 6-21.

32. MASTER S.L., EISENBERGER N.I, TAYLOR S.E., NALIBOFF B.D., SHIRINYAN D., LIEBERMAN M.D.., « A picture's worth: partner photographs reduce experimentally induced pain », *Psychological Science*, vol. 20, n° 11. novembre 2009, p. 1316-1318.

33. MARCOUX L., « Les limitations fonctionnelles : une porte ouverte (ou fermée) vers la réadaptation et le retour au travail », *Le Médecin du Québec*, vol. 42, n° 7, Juillet 2007, p. 41-47.

34. MINISTERE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ, « La commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées », *site du ministère des affaires sociales et de la santé*, [en ligne], disponible sur : <http://www.social-sante.gouv.fr/informations-pratiques,89/fiches-pratiques,91/handicap-interlocuteurs-et,1898/la-commission-des-droits-et-de-l,12630.html#sommaire_1> 22 septembre 2011, consulté le 22 janvier 2014.

35. MINISTERE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ, « L'allocation aux adultes handicapés », *site social-sante.gouv.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.social-sante.gouv.fr/informations-pratiques,89/fiches-pratiques,91/prestations-du-handicap,1897/l-allocation-aux-adultes,12300.html>,03 septembre 2012, consulté le 18 février 2013.

36. OMS, BANQUE MONDIALE, « Rapport mondial sur le handicap », *site de l'Organisation Mondiale de la Santé*, [en ligne], disponible sur : <http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/fr/index.html>, 2011, consulté en décembre 2012.

37. OMS, « International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) », *site de l'organisation mondiale de la santé*, [en ligne], disponible sur : <http://www.who.int/classifications/icf/en/>, consulté le 18 février 2013.

38. OIT, « Les avantages de l'emploi de personnes handicapées sous l'angle de la rentabilité et du respect des droits de l'homme », *site du réseau mondial sur l'entreprise et le handicap de l'OIT*, [en ligne], texte disponible sur : <http://www.businessanddisability.org/index.php?option=com_content&view=article&id=114%3Athe-business-and-human-rights-case-for-hiring-people-with-disabilities-&catid=51%3Aboxes&lang=fr>, consulté le 19 décembre 2012.

39. RIPPH, « Qu'est-ce que la participation sociale? », *site du réseau international sur le processus de production du handicap*, [en ligne], disponible sur : <http://www.ripph.qc.ca/>, consulté le 21 janvier 2014.

40. RIPPH, « Les facteurs personnels », *site du réseau international sur le processus de production du handicap*, [en ligne], disponible sur : <http://www.ripph.qc.ca/mdh-pph/les-concepts-cles-du-mdh-pph/les-facteurs-personnels#Qu%27est-ce%20qu%27une%20aptitude>, consulté le 21 janvier 2014.

41. RIPPH, « Les facteurs environnementaux », *site du réseau international sur le processus de production du handicap*, [en ligne], disponible sur : <http://www.ripph.qc.ca/mdh-

pph/les-concepts-cles-du-mdh-pph/les-facteurs-environnementaux>, consulté le 21 janvier 2014.

42. RIPPH, « Les habitudes de vie », *site du réseau international sur le processus de production du handicap*, [en ligne], disponible sur : < http://www.ripph.qc.ca/mdh-pph/les-concepts-cles-du-mdh-pph/les-habitudes-vie >, consulté le 03 février 2014.
43. RIPPH, « Classification québécoise : Processus de production du handicap », *site du réseau international sur le processus de production du handicap*, [en ligne], disponible sur : < http://www.ripph.qc.ca/mdh-pph/comment-utiliser-mdh-pph/classification-quebecoise-processus-production-du >, consulté le 03 février 2014.
44. SCELLES R., *Liens fraternels et handicap : De l'enfance à l'âge adulte, souffrances et ressources*, Toulouse, Erès, 2010.
45. SCFP, « Droits des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans le milieu de travail : Comprendre l'obligation d'accommodement », *site de Syndicat canadien de la fonction publique*, [en ligne], disponible sur : <http://scfp.ca/updir/obligaccom.pdf>, septembre 2002, consulté le 05 mai 2014.
46. SERVICE PUBLIC, « Allocation aux adultes handicapés : 790,18 euros à partir de septembre 2013 », *site service-public.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.service-public.fr/actualites/00987.html>, 20 septembre 2013, consulté le 02 avril 2014.
47. SOLERE-QUEVAL S., « Parler juste pour agir mieux : l'intégration des personnes handicapées, de qui et de quoi parlons-nous ? », *Les cahiers de l'actif*, vol. 320-321, n° 322-323, janvier-avril 2003, p. 11-19.
48. VIE PUBLIQUE, « Texte intégral de la loi du 30 juin 1975 », *site vie publique*, [en ligne], disponible sur : <http://www.vie-publique.fr/documents-vp/loi30juin75.pdf>.

Handicap psychique

1. AGENCE ENTREPRISE ET HANDICAP, « Qu'est-ce que le handicap psychique », *site handipole.org*, [en ligne], disponible sur : <http://www.handipole.org/IMG/pdf/qu-est-le-handicap-psychique.pdf>, 2008, consulté le 23 janvier 2013.
2. AMARA F., JOURDAIN-MENNINGER D., MESCLON-RAVAUD M., LECOQ G., « La prise en charge du handicap psychique », *Inspection générale des affaires sociales*, [en ligne], disponible sur : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000570/0000.pdf>, août 2011, consulté le 3 décembre 2012.
3. BARRES M., « Interview croisée Réh0@b/Agapsy », *Pluriels*, n° 94-95, janvier-février 2012, p. 4-12.

4. BESANCON M-N., JOLIVET B., *Arrêtons de marcher sur la tête, pour une psychiatrie citoyenne*, Ivry-sur-Seine, Édition de l'Atelier, 2009.

5. COLLECTIF SANTÉ MENTALE ET TROUBLE PSYCHIQUE, « Faire de la santé mentale et des troubles psychiques la grande cause nationale de 2014 », *site santementale2014.org*, [en ligne], disponible sur : <http://www.santementale2014.org/files/dossier-de-presse-sante-mentale-troubles-psychiques-2014.pdf>, consulté le 04 mars 2014.

6. CORBIERE M., BORDELEAU M., PROVOST G., MERCIER C., « Obstacles à l'insertion socioprofessionnelle de personnes ayant des problèmes graves de santé mentale : données empiriques et repères théoriques », *Santé mentale au Québec*, vol. 27, n° 1, 2002, p. 194-217.

7. DE MONTRICHER N., « L'émergence d'une nouvelle forme d'entraide : présentation du premier clubhouse français », *site reseau-galaxie.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.reseau-galaxie.fr/documentation/revue-pluriels-561.pdf>, mai-juin 2012, consulté le 21 octobre 2013.

8. DUPREZ M., « Réhabilitation psychosociale et psychothérapie institutionnelle », *L'information psychiatrique*, vol. 84, n° 10, 2008, p. 907-912.

9. FOUNTAIN HOUSE, « Employment », *site fountainhouse.org*, [en ligne], disponible sur : <http://www.fountainhouse.org/content/employment>, consulté le 01 avril 2014.

10. GALINON-MELENEC B., SABA AYON H., *Handicap psychique et recrutement, Tome 1*, Mont-Saint-Aignan, Éditions Klog, 2012.

11. LE ROY-HATALA C. (dir.), « Handicap psychique et emploi », *site handicap.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.handicap.fr/contenu/id2483_pdith92_handicap_psychique_et_emploi.pdf>, 2008, consulté le 30 mars 2012.

12. OCED, « Mal-être au travail ? Mythes et réalités sur la santé mentale et l'emploi, résumé et conclusions », *site de l'Organisation de coopération et de développement économiques*, [en ligne], disponible sur : <http://www.oecd.org/fr/emploi/emp/49230890.pdf>, 9 mars 2012, consulté le 13 mars 2013.

13. PACHOUD B., « La problématique de l'insertion professionnelle des personnes présentant un handicap psychique : les différentes dimensions à prendre en compte », *Revue française des affaires sociales*, n° 1-2, 2009, p. 257-277.

14. PICARD J-L., « Réhabilitation et Insertion professionnelle. Accompagner vers l'emploi... l'expérience bas-rhinoise du SIMOT », *site reseau-galaxie.fr*, [en ligne], disponible sur :

<http://www.reseau-galaxie.fr/documentation/revue-pluriels-561.pdf>, mai-juin 2012, consulté le 21 octobre 2013.

15. SARFATY J., ZRIBI G., *Handicapés mentaux et psychiques : Vers de nouveaux droits*, Rennes, Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique, 2008.
16. UNAFAM, « Spécificité du handicap psychique », *site de l'Unafam*, [en ligne], disponible sur : <http://www.unafam.org/Specificite-de-l-handicap.html>, consulté le 30 mars 2012.
17. UNAFAM, « L'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap psychique », *site de l'UNAFAM*, [en ligne], disponible sur : <http://www.unafam.org/L-accueil-et-l-accompagnement-des.html>, 2008, consulté le 30 mars 2012.
18. UNAFAM, « Un autre regard, dossier de presse » *site de l'Unafam*, [en ligne], disponible sur : <http://www.unafam.org/IMG/pdf/dossier_de_presse_Unafam.pdf>, consulté le 30 mars 2012.

Interaction

1. BATESON G., *Vers une écologie de l'esprit*, Paris, Éditions du Seuil, 1977.
2. BEAR F. M., CONNORS W. B., PARADISO A. M., *Neuroscience: Exploring the Brain*, Hagerstown, Lippincott Williams and Wilkins, 2006.
3. BLUMER H., *Symbolic Interactionism: Perspective and Method*, California, University of California Press, 1986.
4. BLUMER H., « Sociological Implications of the Thought of George Herbert Mead », *Amercian Journal of Sociology*, vol. 71, n° 5, mars 1966, p. 534-544.
5. BOYD D., ELLISON N., « Social network sites : Definition, history and scholarship », *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol. 13, n° 1, 2007, p. 210-230.
6. BOURDIEU P., « Le capital social. Notes provisoires », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 31, n° 31, 1980, p. 2-3.
7. BRONFENBRENNER U., *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*, Harvard, Harvard University Press, 1979.
8. BRONFENBRENNER U., « Ecological models of human development », dans Michael Cole, Mary Gauvain, *Readings on the Development of Children*, New York, W.H. Freeman & Company, 1993, p. 37-43.
9. COLLOC J., LERY L., « Un métamodèle d'aide à la décision en éthique médicale », *Santé Décision Management*, vol. 11, n° 1-2, 2008, p. 255-274.
10. CICOUREL A.V., *La sociologie cognitive*, Paris, Presses Universitaires de France, 1979.

11. CICOUREL A.V., *Le raisonnement médical*, Paris, Seuil, 2002.
12. CLERET DE LANGAVAN G., *Bioéthique : méthode et complexité*, Québec, Presse de l'Université du Québec, 2001.
13. COLEMAN J. S., *Foundations of Social Theory*, Harvard, Harvard University Press, 1990.
14. CORCUFF Ph., « Aaron V. Cicourel : de l'ethnométhodologie au problème micro/macro en sciences sociales », *Sociologies*, 2008, [en ligne], disponible sur : <http://sociologies.revues.org/2382>, consulté le 15 avril 2013.
15. CUISINIER F., « Interactions socio-cognitives et comportements expressifs : l'apport des théories cognitives des émotions », dans Benoît SCHNEIDER (dir.), *Émotions interactions et développement*, Paris, L'Harmattan, 2002.
16. CYRULNIK B., *Mémoire de singe et paroles d'homme*, Paris, Hachette, 1983.
17. DEKENS O., *Apprendre à philosopher avec Marx*, Paris, Éditions Ellipses, 2013.
18. DE QUEIROZ J.M., ZIOLKOWSKI M., *L'interactionnisme symbolique*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 1997.
19. DUTERME C., *La communication interne en entreprise, l'approche de Palo Alto et l'analyse des organisations*, Bruxelles, De Boeck, 2002.
20. GAUDIN T., FAROULT E. (dir.), *L'empreinte de la technique : ethnotechnologie prospective*, Paris, L'Harmattan, 2010.
21. GEORGES F., SEILLES A., ARTIGNAN G., ARNAUD B., HASCOET M., RODRIGUEZ N., SALLANTIN J., DRESP-LANGLEY B., « Sémiotique et visualisation de l'identité numérique: une étude comparée de *Facebook* et Myspace », *Actes d'H2PTM'09 (Hypermedias, Hypertexts, Products, Tools and Methods) Rétrospective et Perspective,* Paris, 2009.
22. GOFFMAN E., *Interaction Ritual: Essays in Face-to-Face Behavior*, New Jersey Transaction Publishers, (1967) 2005.
23. GOFFMAN E., *La mise en scène de la vie quotidienne-la présentation de soi*, Paris, Éditions de Minuit, 1973.
24. GOFFMAN E., *Asiles : études sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*, Paris, Éditions de Minuit, 1968.
25. GREENFIELD P., « Les jeux vidéo comme instruments de socialisation cognitive», *Réseaux*, vol. 12, n° 67, 1994, p. 33-56.
26. HAYLES N.K., «Hyper and Deep Attention: The Generational Divide in Cognitive Modes », *Profession*, n° 1, 2007, p. 187-199.

27. HUNT D., ATKIN D., KRISHNAN A., « The influence of computer-mediated communication apprehension on motives for *Facebook* use », *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, vol. 56, n° 2, 2012, p. 187-202.

28. JODELET D., « Représentations sociales : un domaine en expansion », dans Denise JODELET (dir.), *Les représentations sociales*, Paris, Presses Universitaires de France, 1989, p. 31-61.

29. JODELET D., « Représentations sociales : un domaine en expansion », dans JODELET Denise (dir.), *Les représentations sociales*, Paris, Presses Universitaires de France, 1989.

30. JOUET J., « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, 2000, vol. 18, n° 100, p. 487-521.

31. LACOMBE C., *Milieu physique, vie quotidienne et idéaux socioculturels. Structuration du cadre de développement des enfants dans les garderies québécoises*, Thèse en architecture, Université Laval, Québéc, 2006.

32. LAW M., "The environment: a focus for occupational therapy", *Canadian Journal of Occupational Therapy*, vol. 58, n° 4, october 1991, p. 171-180.

33. LAW M., COOPER B., STRONG S., STEWART D., RIGBY P., LETTS L., « The Person-Environment-Occupation Model : A transactive approcach to occupational performance », *Canadian Journal of Occupational Therapy*, n° 63, avril 1996, p. 9-23.

34. LE BRETON D., *L'interactionnisme symbolique*, Paris, Presses Universitaires de France, 2004.

35. LECLERC Ch., *Comprendre et construire les groupes*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, 1999.

36. LE MOIGNE J-L., *Les épistémologies constructivistes*, Paris, Presses Universitaires de France, 1995.

37. MADELRIEUX S., *William James, L'attitude empiriste*, Paris, Presses Universitaires de France, 2008.

38. MARTIN-JUCHAT F., PIERRE J., « *Facebook* et les sites de socialisation : une surveillance librement consentie », dans Béatrice GALINON-MELENEC (dir.), *L'Homme trace, Perspectives anthropologiques des traces contemporaines*, Paris, CNRS Éditions, 2011, p. 105-125.

39. MERCKLE P., *Sociologie des réseaux sociaux*, Paris, La Découverte, 2011.

40. MONTOUSSE M., RENOUARD G., *100 fiches pour comprendre la sociologie*, Paris, Bréal, 2009.

41. MUCCHIELLI A., *Les Sciences de l'information et de la communication*, Paris, Hachette, 2001.

42. MUCCHIELLI A., *Etude des communications : approche systémique dans les organisations*, Paris, Armoand Colin, 2004.

43. MURPHY E., DINGWALL R., GREATBATCH D., PARKER S., WATSON P., « Qualitative research methods in health technology assessment: a review of the literature », *Health Technology Assessment*, vol. 2, n° 16, 1998, p. 1-275.

44. PAGES C., *Apprendre à philosopher avec Hegel*, Paris, Éditions Ellipses, 2010.

45. PARLEBAS P., *Sociométrie, réseaux et communication*, Paris, Presses Universitaires de France, 1992.

46. PERRIAULT J., « Jeunes générations, réseaux et culture numérique », dans Thierry GAUDIN, Elie FAROULT (dir.), *L'empreinte de la technique : ethnotechnologie prospective*, Paris, L'Harmattan, 2010, p. 215-225.

47. PERRIAULT J., *La logique de l'usage : Essai sur les machines à communiquer*, Paris, L'Harmattan, 2008.

48. POUPART J., « Tradition de Chicago et interactionnisme : des méthodes qualitatives à la sociologie de la déviance », *Recherches qualitatives*, vol. 30, n° 1, mai 2011, p. 178-199.

49. ROCKMORE T., « Hegel et le constructivisme épistémologique », *Revue de Métaphysique et de Morale*, n° 53, 2007, p. 103-113.

50. RUEDA M. R., ROTHBART K. M., MCCANDLISS D. B., SACCOMANNO L., POSNER I. M., « Training, maturation, and genetic influences on the development of executive attention », *Proceedings of the National Academy of Sciences*, vol. 102, n° 41, Octobre 2005, p. 14931-14936.

51. SILVERMAN D., *Interpreting qualitative data: methods for analyzing talk text and interaction*, London, Sage, 1993.

52. STEBE J.M., *Risques et enjeux de l'interaction sociale*, Edition TEC&DOC- Lavoisier, 2008.

53. SUCHMAN L. A., *Plans and Situated Actions: The Problem of Human-Machine Communication (Learning in Doing: Social, Cognitive and Computational Perspectives)*, Cambridge, Cambridge University Press, 1987.

54. SZAFRAJZEN B., MORILLON L., « Apports et limites de la méthode dite de la systémique qualitative dans les recherches sur la communication des organisations », dans Sylvie P.

ALEMANNO, Bertrand PARENT (dir.), *Les communications organisationnelles : comprendre, construire, observer*, Paris, L'Harmattan, 2013, p. 79-88.

55. WATZLAWICK P., BEAVIN J.H, JAKSON D. A., *Une logique de la communication*, Paris, Éditions du Seuil, 1972.
56. WINKIN Y., *Anthropologie de la communication*, Paris, Éditions du Seuil, 2001.

Méthodologie

1. AMIEL Ph., *Ethnométhodologie appliquée - Éléments de sociologie praxéologique*, Paris, Les presses du Lema, 2010.
2. BASTIEN S., « Observation participante ou participation observante? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales », *Recherches qualitatives*, vol. 27, n° 1, 2008, p. 127-140.
3. COULON A., *L'École de Chicago*, Paris, Presses Universitaires de France, 1992.
4. GARFINKEL H., *Studies in Ethnomethodology*, Cambridge, Polity Press, 1984.
5. HUYGHE F-B., « Bon sang, qu'est-ce que la médiologie ? », *site www.huyghe.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.huyghe.fr/actu_602.htm>, 03 novembre 2008, consulté le 08 juillet 2013.
6. IMBERT G., « L'entretien semi-directif : à la frontière de la santé publique et de l'anthropologie », *Recherche en soins infirmiers*, n° 102, septembre 2010, p. 23-34.
7. LAZARSFELD P., JAHODA M., ZEISEL H., *Les chômeurs de Marienthal*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1981.
8. MURPHY E., DINGWALL R., GREATBATCH D., PARKER S., WATSON P., « Qualitative research methods in health technology assessment: a review of the literature », *Health Technology Assessment*, vol. 2, n° 16, 1998.
9. NEGURA L., « L'analyse de contenu dans l'étude des représentations sociales », *Sociologies*, n° 1, 2006, disponible sur : <http://sociologies.revues.org/993>, consulté le 22 février 2013.
10. PLANE J.M., « Pour une approche ethnométhodologique de la petite entreprise », *site de l'école de gestion Montréal*, [en ligne], 1996, disponible sur : <http://web.hec.ca/airepme/images/File/1996/ZG%20Plane.pdf>, consulté le 22 janvier 2013.

11. POUPART J., « Tradition de Chicago et interactionnisme : des méthodes qualitatives à la sociologie de la déviance », *revue Recherches Qualitatives*, vol .30 n° 1, 2011, p. 178-199.

12. QUIVY R., CAMPENHOUDT L. V., *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris, Dunod, 1995.

13. STRAUSS A., CORBIN J., *Les fondements de la recherche qualitative*, Fribourg, Academic Press Fribourg, 2004.

14. STRAUSS A., *La trame de la négociation: Sociologie qualitative et interactionnisme*, Paris, Editions L'Harmattan, 1991

Numérique

1. ARNAUD M., MERZEAU L., « Introduction », dans Michel Arnaud, Louise Merzeau (Dir.), « Traçabilité et réseaux », *Hermès*, vol. 1, n° 53, 2009, p. 9-12.

2. BEAUDE B., *Internet : changer l'espace changer la société*, Paris, FYP Éditions, 2012.

3. BEUTH M-C., « Facebook dévoile son moteur de recherche », *site du journal Le Figaro*, [en ligne], disponible sur : <http://www.lefigaro.fr/hightech/2013/01/15/01007-20130115ARTFIG00726-facebook-devoile-son-moteur-de-recherche.php>, 15 janvier 2013, consulté le 18 janvier 2013.

4. BOYD D., « Guilt Through Algorithmic Association », *site zephoria.org*, [en ligne], disponible sur : <http : //www.zephoria.org/thoughts/archives/2011/09/12/guilt-through-algorithmic-association.html>, 12 septembre 2011, consulté le 19 septembre 2011.

5. BOYD D., « Friends, Friendsters, and Top 8: Writing community into being on social network sites », *First Monday*, vol. 11, n° 12, Décembre 2006, consulté le 27 février 2014.

6. BRADWELL P., GALLAGHER N., *We no longer control what others know about us, but don't yet understand the consequences*, London, DEMOS Edition, 2007.

7. BRAY T., « No More Users », *site tbray.org*, [en ligne], disponible sur : <http://www.tbray.org/ongoing/When/201x/2010/10/30/No-More-Users>, 30 octobre 2010, consulté le 05 février 2014.

8. BRUNET S. M., JOUVENT R., « FORMATIC Paris 2013 : Thérapie virtuelle et jouets détournés : une réalité pas si virtuelle au service de la relation thérapeutes et patients », *site canal-u.tv*, [en ligne], disponible sur : <http://www.canal-u.tv/video/canal_u_medecine/formatic_paris_2013_therapie_virtuelle_et_jouets_detourne

s_une_realite_pas_si_virtuelle_au_service_de_la_relation_therapeutes_et_patients.11930 >, 12 février 2013, consulté le 12 février 2014.

9. CARDON D., « Apprendre/désapprendre. Sur la ligne de crête des apprentissages numérique », *site Digital Society Forum*, [en ligne], disponible sur : <http://digital-society-forum.orange.com/fr/les-forums/85-apprendredesapprendre._sur_la_ligne_de_crete_des_apprentissages_numeriques>, consulté le 19 février 2014.
10. CARDON D., « Dans l'esprit du PageRank. Une enquête sur l'algorithme de Google », *Réseaux*, n° 177, 2013, p. 63-95.
11. CARDON D., *La démocratie Internet : Promesses et limites*, Paris, Seuil, 2010.
12. CARDON D., « *L'identité comme stratégie relationnelle* », *Hermès*, n° 53, 2009, p. 61-66.
13. CARDON D., « Le design de la visibilité, Un essai de cartographie du web 2.0 », *Réseaux*, vol. 6, n° 152, 2008, p. 93-137.
14. CHON J., « LEGEND : Web 2.0 Map The Data Layer », *blog web2summit.com*, [en ligne], disponible sur : <http://blog.web2summit.com/2011/09/23/legend-web-2-0-map-the-data-layer/>, 23 septembre 2011, consulté le 11 février 2013.
15. CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE, « Rapport sur l'inclusion dans une société numérique », *site cnnumerique.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.cnnumerique.fr/inclusion/>, octobre 2013, consulté le 20 août 2014.
16. CORDIER A., EGYD-ZSIGMOND E., MILLE A., ZARKA R., « Trace replay with change propagation impact in client/server applications », dans *7e Plateforme AFIA : Association Française pour l'Intelligence Artificielle, Chambéry, 16 au 20 mai 2011*, Presses de l'Université des Antilles et de la Guyane, 2011, p. 607-622.
17. CULTURE MOBILE, « Dominique Cardon, la démocratie internet. Comment et pourquoi la Toile invente un autre type de démocratie », *site cilturemobile.net*, [en ligne], disponible sur : <http://www.culturemobile.net/visions/dominique-cardon-democratie-internet>, juillet 2012, consulté le 15 mai 2014.
18. DENOUEL J., GRANJON F. (dir.), *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*, Paris, Édition Presse des mines, 2011.
19. DE LA PORTE X., « danah boyd : Vivre avec, dans et autour de l'information », *site Internetactu.net*, [en ligne], disponible sur : <http ://www.internetactu.net/2010/10/25/danah-boyd-vivre-avec-dans-et-autour-de-linformation/>, 25 octobre 2010, consulté en septembre 2011.
20. DOUEIHI M., *Qu'est-ce que le numérique*, Paris, Presses Universitaires de France, 2013.

21. DOUEIHI M., « Qu'est-ce que le numérique? », *France culture*, [en ligne], disponible sur : <http://www.franceculture.fr/emission-place-de-la-toile-qu-est-ce-que-le-numerique-2013-11-02>,02 novembre 2013, consulté le 02 mai 2014.

22. DOUEIHI M., *Pour un humanisme numérique*, Paris, Éditions du Seuil, 2011.

23. DOUEIHI M., « Sur l'humanisme numérique. Une analyse de Milad Doueihi, université de Laval au Canada », *site e-south.blog.lemonde.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://e-south.blog.lemonde.fr/2013/06/02/sur-lhumanisme-numerique-une-analyse-de-milad-doueihi-universite-de-laval-au-canada/>, 02 juin 2013, consulté le 17 juin 2013.

24. DUFFEZ O., « Chiffres clés sur Facebook 'janvier 2014- bilan annuel 2013) », *site webrankinfo.com*, [en ligne], disponible sur : <http://www.webrankinfo.com/dossiers/facebook/chiffres-cles-facebook>, le 31 janvier 2014, consulté le 25 février 2014.

25. ENTREPRISE NUMERIQUE, « Pourquoi le numérique est-il une culture ? », *site entreprises-et-cultures-numeriques.org*, [en ligne], disponible sur : <http://www.entreprises-et-cultures-numeriques.org/pourquoi-le-numerique-est-il-une-culture/>, 05 octobre 2011, consulté le 15 octobre 2013.

26. ENTREPRISE NUMÉRIQUE, « La sociabilité numérique, histoire et influence », *site entreprises-et-cultures-numeriques.org*, [en ligne], disponible sur : < http://www.entreprises-et-cultures-numeriques.org/la-sociabilite-numerique-histoire-et-influence/>, 06 octobre 2011, consulté le 15 octobre 2013.

27. EQUIPE FING, « Alain Mille : suivre nos traces », *site de la Fondation Internet Nouvelle Génération*, [en ligne], disponible sur : « http://fing.tumblr.com/post/54385428/alain-mille-suivre-nos-traces », 04 octobre 2008, consulté le 07 juin 2013.

28. ERTZSCHEID O., « Le web implicite », *site affordance.info*, [en ligne], disponible sur : <http://affordance.typepad.com/mon_weblog/2007/06/le-web-implicit.html>, 26 juin 2007, consulté le 10 janvier 2013.

29. ERTZSCHEID O., « L'homme est un document comme les autres : du World Wide Web au World Life Web », *Hermès*, n° 53, 2009, p. 33-40.

30. EUROPE ADVISORY GROUP, « E-inclusion: new challenges and policy recommendations », *site de la Fondation internet nouvelle génération (Fing)*, [en ligne], disponible sur : <http://fing.org/?e-Inclusion-Nouveaux-enjeux>, 20 septembre 2005, consulté le 28 août 2014.

31. France CULTURE, « Milad Doueihi », *site France Culture*, [en ligne], disponible sur : <http://www.franceculture.fr/emission-la-grande-table-2eme-partie-milad-doueihi-2013-10-21>, 21 octobre 2013, consulté le 07 février 2014.

32. FRANCOU A., « Entretien avec Louise Merzeau : quelle présence numérique ? », *site savoirs CDI*, (en ligne), disponible sur : <http://www.cndp.fr/savoirscdi/societe-de-linformation/reflexion/entretien-avec-louise-merzeau-quelle-presence-numerique.html>, octobre 2011, consulté le 13 novembre 2011.

33. GALINON-MELENEC B., ZLITNI S. (dir.), *Traces numériques : De la production à l'interprétation*, Paris, CNRS Éditions, 2013.

34. GALINON-MELENEC B., « Le numérique, entre innovation et risques : Jeux, insertion sociale, diversité humaine, emploi », dans Béatrice GALINON-MELENEC, Sami ZLITNI (dir.), *Traces numériques : de la production à l'interprétation*, Paris, CNRS Éditions, 2013, p. 55-70.

35. GEORGES F., « L'identité numérique dans le Web 2.0 », *Le mensuel de l'Université*, n° 27, [en ligne], disponible sur : <http://fannygeorges.free.fr/doc/georgesf_mensueluniversite.pdf>, juin 2008, consulté en 2010.

36. GRANJON F., *Reconnaissance et usages d'Internet : Une sociologie critique des pratiques de l'informatique connectée*, Paris, Presses de l' École des mines, 2012.

37. GREENFIELD A., *Everyware : La révolution de l'ubimedia*, Limoges, FYP Éditions, 2007.

38. GINIES J., *Les métiers de l'informatique et de l'internet*, Paris, Studyrama, 2010.

39. GUALTIERI J., « Les TICE, qu'est-ce que ça change ? », *site Digital Society Forum*, [en ligne], disponible sur : <http://digital-society-forum.orange.com/fr/les-forums/87-les_tice_qurest-ce_que_ca_change_>, 03 décembre 2013, consulté le 19 février 2014.

40. GUILLAUD H., « Comment travaillerons-nous ? », *site internetactu.net*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2014/02/18/comment-travaillerons-nous/>, 18 février 2014, consulté le 26 février 2014.

41. GUILLAUD H., « Internet nous rend-il seul ? Non !», *site Internetactu.net*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2012/05/02/internet-nous-rend-il-seul-non/>, 02 mai 2012, consulté le 02 mai 2012.

42. GUILLAUD H., « Réseaux sociaux : notre passivité en question », *site Internetact.net*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2013/09/25/reseaux-sociaux-notre-passivite-en-question/>, 25 septembre 2013, consulté le 21 janvier 2014.

43. GUILLAUD H., « Les limites de la fouille sociale de données », *site Internetactu.net*, [en ligne], disponible sur : < http://www.internetactu.net/2011/09/14/les-limites-de-la-fouille-sociale-de-donnees/ >, 14 septembre 2011, consulté le 19 septembre 2011.

44. GUILLAUD H., « La pertinence des algorithmes », *site internetactu.net*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2012/11/29/la-pertinence-des-algorithmes/>, 29 novembre 2012, consulté le 05 décembre 2012.

45. GUILLAUD H., « Big Data : le grand déséquilibre ? », *site internetactu.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2012/10/04/big-data-le-grand-desequilibre/>, 04 octobre 2012, consulté le 22 janvier 2013.

46. GUILLAUD H., « Vie privée : Où sont les régulateurs ? Où sont les régulations ? », *site internetactu.net*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2009/04/06/vie-privee-ou-sont-les-regulateurs-ou-sont-les-regulations/>, 06 avril 2009, consulté le 21 février 2014.

47. GUILLAUD H., « Disséquer l'amitié en ligne », *site internetactu.net*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2006/12/28/dissequer-lamitie-en-ligne/>, 28 décembre 2006, consulté le 26 février 2014.

48. IPPOLITA, *Le côté obscure de Google*, Paris, Éditions Payot&Rivages, 2011.

49. JEAN M., « Internet et les ordinateurs, une réelle source de pollution », *site ma planète bleue.com*, [en ligne], 12 septembre 2010, disponible sur : <http://www.maplanetebleue.com/2010/09/12/internet-et-les-ordinateurs-une-reelle-source-de-pollution/>, consulté le 28 janvier 2013.

50. JEANNERET Y., « Les chimères cartographiques sur l'Internet. Panoplie représentationnelle de la 'traçabilité' sociale », dans Béatrice GALINON-MELENEC, Sami ZLITNI (dir.), *Traces numériques : De la production à l'interprétation*, Paris, CNRS Éditions, 2013, p. 235-255.

51. JDN, « Architecture Web : définition, conseils, retours d'expérience », *site journal du net*, [en ligne], disponible sur : <http://www.journaldunet.com/solutions/systemes-reseaux/architecture-web/>, consulté le 19 avril 2013.

52. KAPLAN D., « Le nouveau paysage des données personnelles : quelles conséquences sur les droits des individus ? », *site Internetactu.net*, [en ligne], disponible sur : <http://www.internetactu.net/2009/04/03/le-nouveau-paysage-des-donnees-personnelles-quelles-consequences-sur-les-droits-des-individus/>, 03 avril 2009, consulté le 17 janvier 2012.

53. LEVY P., « Le médium algorithmique », *site pierrelevy.posterous.com*, [en ligne], disponible sur : <http://pierrelevy.posterous.com/un-nouvel-article-en-francais-la-cle-du-mediu-72610>, 10 février 2013, consulté le 28 février 2013.

54. LICOPPE C., « La présence connectée », dans Christian LICOPPE (dir.), *L'évolution des cultures numériques, de la mutation du lien social à l'organisation du travail*, Limoges, FYP Éditions 2009, p. 29-32.

55. LUND K., MILLE A., « Traces, traces d'interactions, traces d'apprentissages: définitions, modèles informatiques, structurations, traitements et usages », *site du Laboratoire d'Informatique en Image et systèmes d'Information* (LIRIS), [en ligne], disponible sur : <http://liris.cnrs.fr/Documents/Liris-3967.pdf>, 2007, consulté en mai 2012.

56. MERZEAU L., « L'expérience transmédiatique, ou comment vivre ensemble dans le monde », *Journée « Handicap psychique et insertion : Compensation et remédiations adaptées, une approche interdisciplinaire et pluri acteurs »*, Université du Havre, mars 2014.

57. MERZEAU L., « L'intelligence des traces », *site archinfo01.hypotheses.org*, [en ligne], 20 février 2013, disponible sur : <http://f.hypotheses.org/wp-content/blogs.dir/888/files/2013/02/Merzeau_intelligence-des-tracesBAT.pdf>, consulté le 25 février 2013.

58. MERZEAU L., « la médiation identitaire », *revue française des sciences de l'information et de la communication*, n° 1, disponible sur : <http://rfsic.revues.org/193#ftn1>, 2012, consulté le 13 novembre 2012.

59. MERZEAU L., « De la surveillance à la veille », *Cités*, n° 39, 2009, p. 67-80.

60. MERZEAU L., « La présence, plutôt que l'identité », *Documentaliste - Sciences de l'Information*, vol. 47, n° 1, 2010, p. 32-33.

61. MERZEAU L., « Oublier l'oubli : mémoire et traçabilité numérique », *site de l'ADBS*, [en ligne], disponible sur : <http://www.adbs.fr/oublier-l-oubli-memoire-et-tracabilite-numerique-114964.htm>, 28 mars 2012, consulté en avril 2012.

62. MILLE A., « De la trace à la connaissance à l'ère du Web », *Intellectica*, n° 59, 2013, p. 7-28.

63. MILLE A., « Traces numériques et construction de sens », dans Béatrice GALINON-MELENEC, Sami ZLITNI (dir.), *Traces numériques : De la production à l'interprétation,* Paris, CNRS Éditions, 2013, p. 111-125.

64. PISANI F., « Facebook/5: la recette », *site blog.lemonde.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://pisani.blog.lemonde.fr/2007/06/19/facebook5-la-recette/>, 19 juin 2007, consulté le 15 août 2014.

65. RAFFESTIN A.L., « La carte du monde des acteurs du web », *blog du modérateur*, [en ligne], disponible sur : <http://www.blogdumoderateur.com/la-carte-du-monde-des-acteurs-du-web/>, 26 septembre 2011, consulté le 11 février 2013.

66. RECUERO R., *Redes sociais na Internet*, Porto Alegre, Édition Meridional, 2009.

67. PEDAUQUE R. T., SALAUN J-M., *Le document à la lumière du numérique*, Caen, C&F Éditions, 2006.

68. ROSEN C., « The Machine and the Ghost », *site The New Republic*, [en ligne], disponible sur : <http://www.tnr.com/article/books-and-arts/magazine/104874/rosen-verbeek-technology-morality-intelligence?page=0,0#>, 12 juillet 2012, consulté le 22 janvier 2013.

69. ROZA G., *Databases: Organizing Information*, New York, The Rosen Publishing Group, 2011.

70. RYAN T., XENOS S., « Who uses Facebook? An investigation into the relationship between the Big Five, shyness, narcissism, loneliness, and Facebook usage », *Computer in human behavior*, vol. 27, n° 5, September 2011, p. 1658-1664.

71. SCHMIDT C T., « La rencontre homme-machine : pour une approche systémique du dialogisme », *Technologies de l'information et société*, 1996, vol. 8, n° 1, p. 7-25.

72. SCRIPTOL, « Le Web : Acteurs, statistiques, technologies », *site scriptol.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.scriptol.fr/web/>, consulté le 10 février 2013.

73. SOUCHIER E., JEANNERET Y., « L'énonciation éditoriale dans les écrits d'écran », *Communication et langages*, 2005, n° 145, p. 3-15.

74. SERRES M., « Les nouvelles technologies, que nous apportent-elles ? », *site interstices.info*, [en ligne], disponible sur : < http://interstices.info/jcms/c_15918/les-nouvelles-technologies-que-nous-apportent-elles >, 2006, consulté en 2010.

75. SERRES M., « L'innovation et le numérique », *site canal-u.tv*, [en ligne], 29 janvier 2013, disponible sur : <http://www.canal-u.tv/video/universite_paris_1_pantheon_sorbonne/michel_serres_l_innovation_et_le_numerique.11491>, consulté le 16 octobre 2013.

76. SINGER M J., WITMER B.G., « Measuring Presence in Virtual Environments: A Presence Questionnaire », *Presence*, vol. 7, n° 3, 1998, p. 225-240.

77. SOUCHIER E., « L'écrit d'écran, pratiques d'écriture et informatique », *Communication et langages*, vol. 107, n° 107, 1996, p. 105-119.

78. SOUCHIER E., « Mémoires-outils-langages. Vers une 'société du texte' ? », *Communication et langages*, vol. 139, n° 139, 2004, p. 41-52.

79. SOUCHIER E., JEANNERET Y., « L'énonciation éditoriale dans les écrits d'écran », *Communication et langages*, 2005, n° 145, p. 5.

80. SZADKOWSKI M., « Facebook commence à déployer à grande échelle Graph Search, son nouvel outil de recherche », *site le monde*, [en ligne], disponible sur : < http://www.lemonde.fr/technologies/article/2013/07/10/facebook-commence-a-deployer-a-grande-echelle-graph-search-son-nouvel-outil-de-recherche_3445351_651865.html>, 10 juillet 2013, consulté le 25 février 2014.

81. TECHNO SCIENCES, « Sous surveillance, Facebook effacera réellement vos photos supprimées », *site techno-science.net*, disponible sur : <http://www.techno-science.net/?onglet=news&news=10719>, le 20 août 2012, consulté le 27 août 2012.

82. THE HUFFINGTON POST, « Voici comment internet peut reconditionner votre cerveau », *site huffingtonpost.fr*, [en ligne], 03 novembre 2013, disponible sur : < http://www.huffingtonpost.fr/2013/11/03/voici-comment-internet-peut-reconditionner-votre-cerveau_n_4181002.html >, consulté le 4 novembre 2013.

83. ZACKLAD M., « Réseaux et communautés d'imaginaire documédiatisées », dans Roswitha SKARE, Andreas VARHEIM, Windfeld LUND, *A Document (Re)turn*, Frankfurt, Peter Lang Édition, 2007, p. 279-297.

Recrutement

1. AMADIEU J-F., *DRH le livre noir*, Paris, Éditions du Seuil, 2013.

2. ANNA J.-Ch., « Du Recrutement Papier-Presse au Recrutement Médias sociaux », *site recrutement mobile et social*, [en ligne], disponible sur : <http://recrutementmediassociaux.com/du-recrutement-papier-presse-au-recrutement-medias-sociaux/>, 2011, consulté le 22 novembre 2012.

3. BARBER A.E, *Recruiting Employees: Individual and Organizational Perspectives (Foundations for Organizational Science)*, California, SAGE Publications, 1998.

4. BENDER A.F, DEJOUX C., MARBOT E., THEVENET M., SILVA F., *Fonction RH : Politiques, métiers et outils des ressources humaines*, Montreuil, Pearson, 2007.

5. BESSY Ch., MARCHAL E., « La mobilisation d'Internet pour recruter : aux limites de la sélection à distance », *Revue de l'IRES*, n° 52, 2006.

6. BONNET C., ARVEILLER J-P., « Les enjeux de l'emploi pour les personnes handicapées psychiques », *Information Psychiatrique*, vol. 84, n° 9, novembre 2008, p. 835-840.
7. BREAUGH J A., « Employee recruitment: Current knowledge and important areas for future research », *Human Resource Management Review*, vol. 18, n° 3, September 2008, p. 103-118.
8. BREAUGH J A., STARKE M., « Research on employee recruitment: so many studies, so many remaining questions », *Journal of Management*, vol. 26, n° 3, 2000, p. 405-434.
9. BRUCHON-SCHWEITZER M., LABERON S., « Pratiques d'évaluation des recruteurs : situation, évolutions et déterminants », dans Sonia LABERON (dir.), *Psychologie et recrutement : modèles, pratiques et normativités*, Bruxelles, Édition De Boeck, 2011, p. 75-102.
10. CUSHWAY B., *The employer's Handbook 2011-2012: An Essential Guide to Employment Law Personnel Policies and Procedures*, London, Kogan Page, 2011.
11. EVERS A., ANDERSON N., SMIT-VOSKUIJL O., *The Blackwell Handbook of Personnel Selection*, New Jersey, Wiley-Blackwell, 2005.
12. FONDEUR Y., LHERMITTE F., « Réseaux sociaux numériques et marché du travail », *Revue de l'IRES*, n° 52, 2006, p. 101-131.
13. GALINON-MELENEC B., *Penser autrement la communication : Du sens commun vers le sens scientifique. Du sens scientifique vers la pratique*, Paris, L'Harmattan, 2007.
14. GALINON-MELENEC B., MONSEIGNE A., « La sémiotique des 'signes-traces' appliquée au recrutement : le cas de la recherche du 'bon candidat' via les traces numériques », dans Andrea CATELLANI et Martine VERSEL, « Les applications de la sémiotique à la communication des organisations », *Communication & Organisation*, n° 39, 2011, p. 110-123.
15. GALINON-MELENEC B., « Des signes-traces aux S-T. Des S-T à l'Homme-trace, essai de réponse aux inquiétudes d'un XXIème siècle qui s'interroge sur les traces de l'Homme », dans Christian CHEVANDIER (dir.), *PURH*, Université du Havre, 2012.
16. GIRARD A., FALLERY B., « E-recruitment: new practices, new issues. An exploratory study », *3rd International Workshop on Human Resource Information Systems*, Milan, 2009.
17. GRANOVETTER M.S., « The Strength of Weak Ties », *American Journal of Sociology*, vol. 78, n° 6, 1973, p. 1360-1380.
18. KLEIN T., RATIER D. (cord.), « Rapport - L'impact des TIC sur les conditions de travail », *site strategie.gouv.fr*, [en ligne], disponible sur :

<http://www.strategie.gouv.fr/content/rapport-l%E2%80%99impact-des-tic-sur-les-conditions-de-travail>, 29 février 2012, consulté en février 2014.

19. LABERON S. (dir.), *Psychologie et recrutement : modèles, pratiques et normativités*, Bruxelles, Édition De Boeck, 2011.
20. LABERON S., BERNAUD J-L., « Modélisations de la procédure de recrutement dans les recherches actuelles », dans Sonia LABERON (dir.), *Psychologie et recrutement : modèles, pratiques et normativités*, Bruxelles, Édition De Boeck, 2011, p. 21-49.
21. LIEVENS F., VAN DAM K., ANDERSON N., « Recent trends and challenges in personnel selection », *Personnel Review*, 2002, vol. 31, n° 5, p. 580-601.
22. PERRIAULT J., *La logique de l'usage : Essai sur les machines à communiquer*, Paris, L'Harmattan, 2008.
23. PERRIAULT J., « Jeunes générations, réseaux et culture numérique », dans Thierry GAUDIN, Elie FAROULT (dir.), *L'empreinte de la technique : ethnotechnologie prospective,* Paris, L'Harmattan, 2010, p. 215-225
24. RAFFESTIN A-L., « Etude sur l'utilisation des réseaux sociaux dans le recrutement et la recherche d'emploi », *site du blog de modérateur*, [en ligne], disponible sur : <http://www.blogdumoderateur.com/etude-sur-l-utilisation-des-reseaux-sociaux-dans-le-recrutement-et-la-recherche-d-emploi/>, 17 mai 2011, consulté le 12 février 2014.
25. RIEUCAU G., « Etre employé-e dans la grande distribution : candidature en personne ou en ligne ? », *Centre d'Etudes de l'Emploi*, n° 104, mai 2013, p. 1-4.
26. SCHAWBEL D., BRAHIMI F., *Moi 2.0 : Devenez l'entrepreneur de votre vie grâce au Personal Branding*, Paris, LEDUC.S É ditions, 2011.
27. VUONG S., « Evolution du E-recrutement Français », *Thèse professionnelle*, Paris, HEC, 2010.

Trace

1. ACADEMIE FRANCAISE, *Dictionnaire de l'Académie Françoise, cinquième édition* (*TOME PREMIER, A-K*), Paris, Éditeur P. DUPONT, 1832.
2. AMHERDT F.X., *L'herméneutique philosophique de Paul Ricœur et son importance pour l'exégèse biblique : En débat avec la New Yale Theology School*, Paris, Éditions du Cerf, 2004.
3. BOUTAUD J.J, *Sémiotique et communication : Du signe au sens,* Paris, l'Harmattan, 1999.
4. DERRIDA J., *De la grammatologie,* Paris, Éditions de Minuit, 1967.

5. DERRIDA J., *Marges de la philosophie*, Paris, Éditions de Minuit, 1972.
6. DIDEROT D., LE ROND D'ALEMBERT J. (dir.), *Encyclopédie ou Dictionnaire raisonné des sciences, des arts et des métiers, Tome quinzième*, Paris, Éditeur Le Breton, Durand, Briasson, Michel-Antoine David, 1751.
7. GALINON-MELENEC B. (dir.), *L'Homme trace, Perspectives anthropologiques des traces contemporaines*, Paris, CNRS Éditions, 2011.
8. GALINON-MELENEC B., « Fragments théoriques du signe-trace. Propos sur le corps communicant », dans Béatrice GALINON-MELENEC (dir.), *L'Homme trace, Perspectives anthropologiques des traces contemporaines*, Paris, CNRS Éditions, 2011, p. 191-213.
9. GALINON-MELENEC B., « Du diagnostic médical au diagnostic social, le signe-trace au fil des jours », dans Béatrice GALINON-MELENEC (dir.), *L'Homme trace, Perspectives anthropologiques des traces contemporaines*, Paris, CNRS Éditions, 2011, p. 171-191.
10. JEANNERET Y., « Complexité de la notion de trace : de la traque au tracé », dans Béatrice GALINON-MELENEC (dir.), *L'Homme-trace : perspective anthropologiques des traces contemporaines*, Paris, CNRS Éditions, 2011, p. 59-86.
11. KRAMER S., « Qu'est-ce donc qu'une trace, et quelle est sa fonction épistémologique ? État des lieux », *trivium.revues.org*, n° 10, 2012, [en ligne], disponible sur : <http://trivium.revues.org/4171>, consulté le 16 janvier 2013.
12. LITTRE E., *Dictionnaire de la langue française, Tome second, seconde partie*, Paris, Hachette, 1869.
13. MERZEAU L., « Du signe à la trace : l'information sur mesure », *Hermès*, n° 53, 2009, p. 23-29.
14. MILLE A., « De la trace à la connaissance à l'ère du Web », *Intellectica*, n° 59, 2013, p. 7-28.
15. POITEVIN P., *Dictionnaire de la langue française, glossaire raisonnée de la langue écrite et parlée, troisième édition*, Paris, Éditeur Librairie de F. CHAMEROT, 1855.
16. RENAULT J.E., *La loi et la Croix : L'écriture de la Loi dans l'écriture de la Croix*, Éditions KINOR, 2009.
17. SERRES A., « Quelle(s) problématique(s) de la trace », site *d'@rchiveSIC*, [en ligne], disponible sur : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001397/en/>, 2002, consulté en juin 2012.
18. SERRES M., *Le Mal propre : Polluer pour s'approprier ?*, Paris, Éditions le Pommier, 2008.

SIGLES ET ACRONYMES

- AAH : allocation aux adultes handicapés.
- AGEFIPH : association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées.
- AFPA : association nationale pour la formation professionnelle des adultes.
- APAJH : association pour adultes et jeunes handicapés.
- APF : l'association des paralysés de France.
- APL : aide personnalisée au logement.
- ARS : agence régionale de santé.
- CDAPH : commission départementale des droits et de l'autonomie des personnes handicapées.
- CIDIH : la classification internationale des déficiences, incapacités, handicaps.
- CIF : la classification internationale du fonctionnement du handicap et de la santé.
- CIH-2 : la classification internationale du fonctionnement du handicap et de la santé.
- COTOREP : commission technique d'orientation et de reclassement professionnel.
- CQCIDIH : comité québécois de la CIDIH.
- CRP : centre de reclassement et de rééducation professionnel.
- EA : entreprise adaptée.
- ESAT : établissements et services d'aide par le travail.
- GEM : groupe d'Entraide Mutuelle.
- GIE : un réseau qui regroupe des ESAT et des EA en Haute Normandie.

- IME : institut médico-éducatif.
- MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées.
- OMS : organisation internationale de la santé.
- PEEP : association de parents d'élèves de l'enseignement public.
- PPH : processus de production du handicap.
- RAE : reconnaissance des acquis de l’expérience.
- RIPPH : réseau international du processus de production du handicap.
- RQTH : reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé.
- UNAFAM : union nationale des amis et des familles des malades psychiques.
- UNAPEI : union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis.

PRÉCISIONS TERMINOLOGIQUES

- **La discrimination** est toute distinction opérée entre les personnes physiques et morales à raison de *« leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, de leur patronyme, de leur lieu de résidence, de leur état de santé, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation ou identité sexuelle, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée »*[499].

- **La différence** qui est apportée par les déficiences et les limitations de capacités fonctionnelles n'est qu'une variation plus ou moins significative selon notre projet de vie, et constitue une partie seulement de l'ensemble des caractéristiques et influences qui contribuent à forger notre identité subjective et socio-culturelle (Fougeyrollas, 2006)[500].

- **Le handicap** est une variation du développement humain, c'est à dire une différence dans le niveau de réalisation des habitudes de vie de la personne ou de l'exercice de ses droits humains. Le niveau de réalisation des habitudes de vie d'une personne sera déterminé par le résultat de l'interaction entre les facteurs personnels et les facteurs environnementaux présents dans son milieu de vie à un moment donné dans le temps. Les situations de participation sociale ou de handicap évolueront en fonction des changements observés dans les facteurs personnels et les facteurs environnementaux (RIPPH, Fougeyrollas, 2010)[501].

[499] Article 225-1 du Code pénal.

[500] FOUGEYROLLAS P., « Les 20 ans d'évolution d'un modèle de développement humain », *site indcp.qc.ca*, [en ligne], disponible sur : <http://www.indcp.qc.ca/revue/les-20-ans-d-evolution-d-un-modele-developpement-h/conclusion>, consulté en juin 2014.

[501] FOUGEYROLLAS P., *La Funambule, le Fil et la Toile. Transformations Réciproques du Sens du handicap*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2010.

- **Une limitation fonctionnelle** correspond à *« toute réduction ou à toute restriction de la capacité physique ou psychique d'accomplir certaines activités ou le fait d'en subir certains effets »*[502]. Une limitation est donc une limite ou un manque d'habiletés dans l'exécution de certains mouvements, de certains gestes ou de certaines activités.

- **Les facteurs personnels** correspondent à des caractéristiques intrinsèques appartenant à la personne, tels que l'âge, le sexe, l'identité socioculturelle, les systèmes organiques, les aptitudes, etc. Ils se composent de trois éléments : facteurs identitaires, systèmes organiques et aptitudes (Fougeyrollas, 2010).

- **Les facteurs environnementaux** se caractérisent comme des dimensions sociales ou physiques qui déterminent l'organisation et le contexte d'une société. Nous ajoutons la dimension numérique à ces facteurs. Ils se composent de trois éléments : environnement sociétal (Macro), environnement communautaire (Méso) et environnement personnel (Micro) (Fougeyrollas, 2010).

- **Une habitude de vie** s'explique comme une activité courante ou un rôle social valorisé par la personne ou son contexte socioculturel selon ses caractéristiques (âge, sexe, identité socioculturelle, etc.). La performance de réalisation en situations de vie sociale assure la survie et l'épanouissement d'une personne dans sa société tout au long de son existence. La qualité d'une réalisation La qualité de réalisation d'une habitude de vie se mesure sur une échelle allant de la situation de pleine participation sociale à la situation de handicap total (Fougeyrollas, 2010).

- **La participation sociale** correspond à la réalisation des habitudes de vie, c'est-à-dire les activités courantes et les rôles sociaux d'une personne (RIPPH, 2010).

[502] MARCOUX L., « Les limitations fonctionnelles : une porte ouverte (ou fermée) vers la réadaptation et le retour au travail », *Le Médecin du Québec*, vol. 42, n° 7, Juillet 2007, p. 41.

- **Le handicap psychique** présente « *un dysfonctionnement de la personnalité caractérisé par des perturbations graves, chroniques ou durables du comportement et de l'adaptation sociale* » (Zribi, Sarfaty, 2003)[503].

- **L'inclusion** vise à former dès le départ la collectivité afin que tous les individus puissent y participer et avoir un libre accès à toutes ses activités (COPHAN, 2004)[504].

- **L'adaptation** est un correctif apporté au cas par cas parce qu'on n'avait pas prévu que des personnes ayant des besoins différents puissent avoir recours à certains biens et services. Dans ce type d'approche, on intervient en « réaction à » (Office des personnes handicapées du Québec, 2006).

- **L'interaction** est un échange de significations sur la base d'une possibilité d'identification à l'autre (Mead, 1963).

- **La communication** inclut l'ensemble des actions et mécanismes par lesquels les sujets s'infléchissent mutuellement (Bateson, Ruesch, 1951).

- **L'ethnométhodologie** désigne l'étude des propriétés rationnelles des expressions indicielles et d'autres actions pratiques et concrètes en tant que réalisations en cours des pratiques astucieuses organisées de la vie quotidienne (Garfinkel, 1984)[505].

- **L'empreinte** est l'inscription de quelque chose dans un environnement au temps d'un processus (Mille, 2013)[506].

- **La trace** est constituée à partir d'empreintes laissées volontairement ou non dans un environnement à l'occasion d'un processus. Elle est l'observation de ces empreintes

[503] LE ROY-HATALA C. (dir.), « Handicap psychique et emploi », *site handicap.fr*, [en ligne], disponible sur : <http://www.handicap.fr/contenu/id2483_pdith92_handicap_psychique_et_emploi.pdf>, 2008, consulté le 30 mars 2012, p. 8.

[504] COPHAN, « Mémoire de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) présenté à la Commission des affaires sociales sur le projet de loi 56 : loi modifiant la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres propositions législatives », *site du centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine*, [en ligne], disponible sur : <http://catalogue.cdeacf.ca/Record.htm?idlist=1&record=19163156124919813389>, 2004, consulté le 04 avril 2014.

[505] GARFINKEL H., *Studies in Ethnomethodology*, Cambridge, Polity Press, 1984, p. 11.

[506] MILLE A., « De la trace à la connaissance à l'ère du Web », *Intellectica*, n° 59, 2013, p. 8.

dans une temporalité qui ne peut pas leur être antérieure (mais peut être la même) (Mille, 2013)[507].

- **La trace numérique** est constituée à partir d'empreintes numériques laissées volontairement (ou non) dans l'environnement informatique à l'occasion de processus informatiques (Mille, 2013)[508].

- **Le numérique** est *« un écosystème dynamique animé par une normativité algorithmique et habité par des identités polyphoniques capables de produire des comportements contestataires »* (Doueihi, 2013)[509].

- **Le recrutement** comprend « *les pratiques et les activités menées par l'organisation dans le but principal d'identifier et d'attirer des employés potentiels »*[510] *(*Barber, 1998).

[507] MILLE A., « De la trace à la connaissance à l'ère du Web », *Intellectica*, n° 59, 2013, p. 8.

[508] MILLE A., « Traces numériques et construction de sens », dans Béatrice GALINON-MELENEC, Sami ZLITNI (dir.), *Traces numériques : De la production à l'interprétation,* Paris, CNRS Éditions, 2013, p. 113.

[509] DOUEIHI M., « Qu'est-ce que le numérique? », *France culture*, [en ligne], disponible sur : <http://www.franceculture.fr/emission-place-de-la-toile-qu-est-ce-que-le-numerique-2013-11-02>,02 novembre 2013, consulté le 02 mai 2014.

[510] BARBER A.E., *Recruiting Employees: Individual and Organizational Perspectives (Foundations for Organizational Science)*, California, SAGE Publications, 1998, p. 5.

PRÉCISIONS THÉORIQUES

L'INTERACTION EN FACE À FACE : UNE INFLUENCE RÉCIPROQUE

Erving Goffman définit l'interaction de face-à-face comme « *l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres* »[511]. Pour lui, l'acteur communicant en interaction avec ses interlocuteurs, donne sa représentation et organise son « spectacle » devant ses observateurs. Goffman Il explique la représentation comme « *la totalité de l'activité d'une personne donnée, dans une occasion donnée, pour influencer d'une certaine façon un des autres participants* »[512]. Dans les deux définitions le terme « influence » apparaît comme s'il était central. Or dans l'interaction face à face, les interactants cherchent à infléchir les uns les autres en jouant un « rôle » (Goffman, 1973) dans lequel ils donnent leurs représentations et organisent leur spectacle.

Pour avoir une interaction, il faut avoir une influence réciproque. L'acteur demande à ses interlocuteurs de croire au « rôle » qu'il joue et au personnage qu'ils voient et de prendre au sérieux l'impression qu'il produit. L'interaction - selon les termes de Jean Maisonneuve, « *a lieu lorsqu'une unité d'action produite par un sujet A agi comme stimulus d'une unité réponse observée chez un autre sujet B et vice versa* »[513]. L'interaction considère la communication comme un processus circulaire où chaque message appelle une réaction.

Jean-Marc Stébé distingue l'interaction et l'influence. Même si les deux termes apparaissent comme synonymes, il existe une différence entre ces deux notions. « *Si nous pouvons parler d'influence entre deux individus quand les comportements, les cognitions ou les affects de l'un sont modifiés en raison de la présence ou de l'action de l'autre, elle ne nécessite pas la*

[511] GOFFMAN E., *La mise en scène de la vie quotidienne-la présentation de soi*, Paris, Éditions de Minuit, 1973, p. 23.
[512] GOFFMAN E., *La mise en scène de la vie quotidienne-la présentation de soi*, Paris, Éditions de Minuit, 1973, p. 23.
[513] CUISINIER F., « Interactions socio-cognitives et comportements expressifs : l'apport des théories cognitives des émotions », dans Benoît SCHNEIDER (dir.), *Emotions interactions et développement*, Paris, L'Harmattan, 2002, p. 83.

réciprocité; ce n'est que lorsque l'influence est réciproque que nous nous trouvons dans une situation d'interaction (Montmollin, 1977) »[514].

Dans chacun de ces contacts sociaux, la personne a tendance à agir sur ce que Goffman appelle « une ligne », qui est un modèle d'actes verbaux et non verbaux par lesquels il exprime son point de vue de la situation et son évaluation des participants, et en particulier lui-même.

Selon Goffman, le terme « face » peut être défini comme « *la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement pour elle-même, par la ligne que les autres assument qu'il a pris lors d'un contact particulier* »[515].

Il s'agit de l'identité que chaque personne doit revendiquer dans une situation donnée, de manière à se comporter conformément aux attentes des gens, qui sont des attentes normatives sociales, exprimant le comportement normalement attendu dans une situation donnée.

LES MOTEURS DE RECHERCHE : UNE VISIBILITÉ CONNECTÉE

Le Web n'est pas un immense panier dans lequel sont placés des milliards de documents. Il existe une hiérarchisation de l'information sur le Web qui s'est imposée par la mise en place d'algorithmes des moteurs de recherche qui donnent plus de visibilité aux pages qui sont les plus citées, les plus liées, les plus commentées.

Les moteurs de recherche sont pour un grand nombre d'internautes, le point de départ pour n'importe quelle activité sur le Web. Ils sont des outils indispensables pour la recherche d'information sur le Web, et se présentent comme des sites qui appartiennent au *World Wide Web* et offrent des services d'indexation et de recherche d'informations sur Internet.

Un moteur de recherche fonctionne sur le principe des mots clés. Un moteur regroupe un ensemble de pages Web classées dans sa « collection » de pages en fonction, entre autres, de critères utilisant ces mêmes mots clés. Un mot clé est un terme utilisé par l'internaute pour chercher une information et par le moteur de recherche pour indexer les pages Web. Lorsque l'internaute lance la recherche (requête) sur une expression clé qu'il saisit dans la barre de recherche du moteur, un logiciel spécialisé, appelé *spider* ou *crawler* va fouiller dans sa base

[514] STEBE J.M., *Risques et enjeux de l'interaction sociale*, Édition TEC&DOC- Lavoisier, 2008. p. xi.
[515] GOFFMAN E., *Interaction Ritual: Essays in Face-to-Face Behavior*, New Jersey Transaction Publishers, (1967) 2005, p. 5.

de données qui contient les pages indexées, et va sélectionner les pages Web qui contiennent l'expression clé recherchée.

Le grand et fort usage du géant de l'Internet *Google* dans le monde, a donné naissance au verbe « googliser » qui veut dire lancer une recherche sur le moteur de recherche *Google*. Ainsi, la « googlisation » des noms d'individus, des entreprises ou des marques est devenue une pratique fréquente.

Google peut être aujourd'hui le plus connu entre les moteurs de recherche, mais d'autres existaient et certains continuent à être utilisés comme *Yahoo, Bing, Xoodex, Baidu* et autres. Les premiers moteurs de recherche n'étaient évidemment pas consultables sur le Web ; ils étaient de purs et simples programmes que l'utilisateur devait installer et configurer sur sa propre machine.

Le premier moteur de recherche installé sur le Web était *WebCrawler* en 1994. Il était un produit expérimental financé par l'Université de Washington, qui est devenu ensuite opérationnel. *« Les innovations introduites par ce moteur de recherche étaient extraordinaires (…) il était doté d'un outil permettant de cataloguer les pages automatiquement, le spider »*[516].

D'autres moteurs de recherche existaient dans les années 90, comme *Lycos* (1994), *Excite* (1995) et *Alta Vista* (1995). L'histoire de *Google* commence par la rencontre de deux étudiants à Standford en 1996, Larry Page et Serguei Brin, qui travaillent ensemble sur un moteur de recherche qu'ils nommeront par la suite *Google*, d'après le terme mathématique « Googol ». Ce dernier désigne en fait 10100, un nombre commençant par 1 suivi de 100 zéros. L'innovation principale introduite par *Google* à l'époque était de renverser le processus d'indexation des pages. Le moteur de recherche n'énumère plus les sites en fonction de la « proximité » par rapport à la demande effectuée, mais montre les résultats exactement dans l'ordre « correct », c'est à dire répondant aux attentes de l'utilisateur. Les premiers moteurs de recherche fonctionnaient à partir de mots clés et mesuraient la densité de la présence du terme recherché sur les différentes pages du web (Cardon, 2013)[517]. Pour améliorer la visibilité de

[516] IPPOLITA, *Le côté obscure de Google*, Paris, Éditions Payot&Rivages, 2011, p. 21.
[517] CARDON D., « Dans l'esprit du PageRank. Une enquête sur l'algorithme de Google », *Réseaux*, n° 177, 2013, p. 65-66.

leur site, les administrateurs de sites pouvaient tromper les algorithmes lexicaux et copiaient de multiples fois les termes les plus recherchés en blanc sur fond blanc.

L'algorithme inventé par Larry Page pour calculer l'importance d'une page Web, connu comme *PageRank*, se fonde sur les statistiques du début du XIXème siècle, et « *en particulier sur les formules mathématiques développées par Andrej Andreevic Markov pour calculer à l'intérieur d'un réseau, l'importance d'un nœud par rapport aux autres*[518] ».

Avec cette logique, la valeur d'un résultat ne prend pas en compte le contenu de la page, mais repose sur l'évaluation des relations d'une page à une autre. « *Google ne s'intéresse qu'à l'économie relationnelle exprimée en termes de liens, et à rien d'autre : 'le spider ne s'intéresse pas aux contenus d'une page'* [519]».

Evaluer les relations d'une page à une autre veut dire donner de l'importance aux informations présentes sur les sites, non pas en étant une propriété interne qui doit être recherchée à l'intérieur du document par une analyse de son contenu lexical, mais comme une propriété externe façonnée par les relations que les sites se font les uns envers les autres.

Pour le *PageRank*, les internautes qui publient sont égaux mais les pages sur le Web ne le sont pas. Certaines sont moins importantes que d'autres. Il fait de cette séparation entre la personne et la page une manière de préserver le principe d'autorité lorsque le droit de publier est ouvert à tous (Cardon, 2013). Le *PageRank* tient le lien hypertexte comme un moyen d'évaluer l'autorité d'une page du Web. *« Le lien hypertexte part d'un élément du texte citeur pour pointer l'URL d'une page citée dans son ensemble. Il attribue ainsi sa force à la page et propose ainsi une solution réaliste, et terriblement efficace, pour classer les documents. »*[520].

Les moteurs de recherche assument la gestion de quatre éléments : La recherche de données sur la Toile (*spider*), la mémorisation des informations dans des archives appropriées (bases de données), l'application d'un algorithme correct mettant en ordre les données en fonction des

[518] IPPOLITA, *Le côté obscure de Google*, Paris, Éditions Payot&Rivages, 2011, p .26.
[519] IPPOLITA, *Le côté obscure de Google*, Paris, Éditions Payot&Rivages, 2011. p. 30.
[520] CARDON D., « Dans l'esprit du PageRank. Une enquête sur l'algorithme de Google », *Réseaux*, n° 177, 2013, p. 75.

recherches (interrogation), et le développement d'une interface capable de satisfaire l'utilisateur[521].

Sur le plan technique, les mécanismes automatiques des moteurs de recherche actualisent de vastes bases de données sur les ressources d'Internet, comme les pages Web, les forums, les images, les vidéos, etc. Ces ressources sous forme de fichiers, sont regroupées de manière automatique par un logiciel robot. Une fois regroupés, les fichiers sont indexés selon leur titre, leur contenu, leur place (URL), leur format et leur dimension. Ainsi à partir de cette indexation, il est possible, à l'aide d'une interface graphique associée au moteur, de lancer des requêtes à partir de critères pour repérer un contenu précis dans un site ou page Web. Les moteurs renvoient des listes commentées de liens qui ne correspondent pas seulement à la requête mais aussi aux choix et parcours précédent du l'usager.

La puissance de *Google*, comme des autres géants de la recherche en réseau repose sur :

1. « Un *spider*, c'est à dire un logiciel ayant pour fonction de prélever les contenus des réseaux.

2. Un disque dur d'énorme capacité pour mémoriser les données sur des supports fiables et redondants, afin éviter toute perte accidentelle.

3. Un système rapide pour trouver (et mettre en ordre) les résultats d'une interrogation en fonction de la valeur 'ranking ' des pages.

4. Une interface utilisateur Web pour répondre aux demandes concernant ces informations »[522].

Sur *Google*, plusieurs critères participent à la personnalisation des résultats : la localisation de l'utilisateur, l'interface utilisée, la connexion ou non de l'internaute à son compte *Google* lors de sa recherche et les personnalisations apportées par l'internaute.

Les moteurs de recherche, comme beaucoup de service de Web, ont dépassé le modèle de la simple vérification de l'occurrence du mot-clé saisi dans les pages retournées, et fonctionnent

[521] IPPOLITA, *Le côté obscure de Google*, Paris, Éditions Payot&Rivages, 2011, p. 126.
[522] IPPOLITA, *Le côté obscure de Google*, Paris, Éditions Payot&Rivages, 2011, p. 126-127.

selon un nouveau modèle qui est celui de l'adéquation des résultats de recherche au profil de l'usager.

En analysant des milliers de comportements sur sa SERP[523] et sur un site précis, en les comparant à des moyennes, puis en analysant les écarts ou relations avec d'autres sites positionnés sur les mêmes requêtes, *Google* possède un volume de données considérable pour affiner ses résultats. Il sait avec qui un usager échange, ce qu'il « aime » et quels sont ses sites préférés.

C'est le modèle d'une économie de l'accès ou de l'attention (Ertzscheid, 2007) qui n'œuvre plus selon l'aspect « donne-moi ce que je tape » mais plutôt « donne-moi ce que je veux ». C'est un passage alors « *d'une toute puissance du lien hypertexte, point nécessairement nodal de développement du réseau et des services et outils associés, à une toute puissance du 'parcours', de la navigation 'qui fait sens', de la navigation 'orientée' au double sens du terme* »[524].

Pour *Google* le monde est un gigantesque index dans lequel les ressources numériques correspondront parfaitement à la définition de la réalité. Mais l'algorithme parfait n'existe pas. Il est impossible de repérer parfaitement des informations en réseau. De plus rien n'est neutre dans le domaine technologique, et comment faire si le moteur de recherche se prenait à manipuler les résultats à d'autres fins que celle d'obtenir le « meilleur résultat » d'une recherche ? A qui appartiennent les données indexées sur lesquelles on effectue des recherches ? Et si dès aujourd'hui on accède à une somme de données impressionnante en tapant simplement le nom d'une personne sur *Google*, dans un futur proche ou seront très nettement améliorées la quantité et la qualité des informations, et surtout la possibilité d'effectuer des recherches réunies sur des données hétérogènes, le contrôle sur les individus ne pourrait-il pas devenir infiniment plus étouffant et totalitaire ?

Alessandro Acquisti s'inquiète de ce qui se passe quand les données commettent des erreurs. Pour lui le problème ne repose pas tant sur la violation de la vie privée que sur l'inexactitude

[523] *Search engine results page* ou page de résultats d'un moteur de recherche.
[524] ERTZSCHEID O., « Le web implicite », *site affordance.info*, [en ligne], disponible sur : <http://affordance.typepad.com/mon_weblog/2007/06/le-web-implicit.html>, 26 juin 2007, consulté le 10 janvier 2013.

des données extraites des techniques d'extraction. « *Le risque est de voir demain l'information en ligne préjuger de qui nous sommes et se tromper. L'internet pourrait devenir non plus l'endroit où nul ne sait que vous êtes un chien, mais 'un endroit où tout le monde connaît votre nom*' »[525].

De sa part, Danah Boyd met l'accent sur un autre risque qui pourrait être produit par les moteurs de recherche. Elle évoque des cas où les gens sont algorithmiquement associés à des pratiques, organisations et concepts qui peuvent leur causer des problèmes, même si il n'y a rien sur le Web qui les associe à ces termes. « *Les associations algorithmiques font révéler les attitudes et les pratiques de personnes; mais ces gens sont invisibles, et tout ce qui est visible est le produit de l'algorithme, sans aucun contexte de comment ou pourquoi le moteur de recherche a véhiculée cette information. Ce qui devient visible est le point de données de l'association algorithmique. Mais ce qui est interprété est le 'fait' impliqué par ce point de données, et cela donne une impression de culpabilité. Le dégât provient de la création de l'association algorithmique* »[526].

Sur le réseau d'Internet, on distingue deux méthodes de profilage : explicite et implicite. Le profilage explicite nécessite une démarche d'enregistrement appropriée, qui implique de la part de l'utilisateur l'envoi de données personnelles par formulaire.

Les informations envoyées, archivées dans les bases de données sont analysées par une série de paramètres qui servent à segmenter en groupes les utilisateurs enregistrés. Par contre le profilage implicite est réalisé par le traçage d'utilisateurs au cours de leurs visites sur un site, par le biais de leur adresse IP[527] ou par celui de *cookies*[528].

Ces méthodes de profilage montrent une partie de la traçabilité sur Internet que l'internaute subit. « *Grâce à la combinaison de cookies et de filtres ajoutés sur les algorithmes, il est*

[525] GUILLAUD H., « Les limites de la fouille sociale de données », *site Internetactu.net*, [en ligne], disponible sur : < http://www.internetactu.net/2011/09/14/les-limites-de-la-fouille-sociale-de-donnees/ >, 14 septembre 2011, consulté le 19 septembre 2011.
[526] BOYD D., « Guilt Through Algorithmic Association », *site zephoria.org*, [en ligne], disponible sur : <http : //www.zephoria.org/thoughts/archives/2011/09/12/guilt-through-algorithmic-association.html>, 12 septembre 2011, consulté le 19 septembre 2011.
[527] L'adresse Internet *(Internet Protocol*) permet d'identifier de manière unique l'ordinateur sur le réseau. Cette adresse IP peut être attribuée de différentes manières selon l'abonnement Internet.
[528] Les *cookies* sont des petits dossiers de texte utilisés par les sites Web pour emmagasiner quelques informations dans l'ordinateur de l'utilisateur.

possible d'avoir la trace de la navigation d'une personne et de cumuler des informations sur son 'empreinte' »[529].

Demain probablement, les moteurs de recherche sauront sans même avoir besoin d'une requête initiale ce que l'usager cherche selon l'heure de la journée, son lieu de connexion, le *device* qu'il utilise et l'environnement dans lequel il se trouve. « *Au final pourtant, le parcours 'aura fait sens' (avec plus ou moins de succès), et l'activité mentale couplant recherche et navigation n'aura plus eu besoin d'être littéralement 'déclarative', permettant ainsi de parler d'un web implicite* »[530]

SURVEILLER ET VEILLER DANS LE NUMÉRIQUE

La traçabilité sur le Web incite des logiques de surveillance et suscite une peur de voir les données être récupérées et contrôlées par des tiers. Dans le processus de recrutement, cette traçabilité numérique peut poser des problèmes aux candidats et aux entreprises quand elle rend visible des traces qui peuvent nuire aux acteurs. Mais au sens large de l'usage d'Internet, cette peur n'est-elle pas une figure du « paradoxe de la vie privée » ? De cette contradiction entre, d'une part, l'inquiétude générale ressentie par les individus vis-à-vis de la protection de leur vie privée sur Internet, et d'autre part, leurs pratiques quotidiennes en ligne de dévoilement volontaire et de besoin de communiquer ?

Pour Peter Bradwell et Niamh Gallagher[531], ce paradoxe n'est qu'un « *décalage entre les préoccupations des gens sur le sujet de la vie privée et de Big Brother d'une part, et d'autre part leur volonté de faire partie d'un monde dans lequel la surveillance est d'une certaine manière fondamentale* »[532]. Autre que la surveillance institutionnelle de l'État et des entreprises, Dominique Cardon parle d'une « surveillance interpersonnelle » qui prend une importance avec les pratiques du Web 2.0. Pour lui l'exposition de soi sur le Web 2.0 est un risque que l'on prend d'abord devant la famille et le cercle proche, mais cette mise en visibilité est aussi une opportunité. «*Si les usagers expriment une crainte générique et prospective à*

[529] IPPOLITA, *Le côté obscure de Google*, Paris, Éditions Payot&Rivages, 2011, p. 161.
[530] ERTZSCHEID O., « Le web implicite », *site affordance.info*, [en ligne], disponible sur : <http://affordance.typepad.com/mon_weblog/2007/06/le-web-implicit.html>, 26 juin 2007, consulté le 10 janvier 2013.
[531] Chercheurs au *Think Tank* « Demos » en Angleterre.
[532] BRADWELL P., GALLAGHER N., *We no longer control what others know about us, but don't yet understand the consequences*, London, DEMOS Édition, 2007, p. 17.

l'égard de la 'surveillance institutionnelle', sur laquelle ils n'ont pas d'autre prise que d'espérer une régulation juridique efficace, ils sont en revanche impliqués pratiquement dans la gestion de leur visibilité face à la 'surveillance interpersonnelle' »[533].

Mais les moyens de surveillance ne se démocratisent-ils pas ? Des nouvelles formes de sociabilité fondées sur la logique de veille semblent émerger sur le Web. Désormais chacun peut chercher des informations sur l'autre en cherchant son nom sur un moteur de recherche ou en utilisant des moteurs d'identité comme *123people*[534], *Yatedo*[535], *Youseemii*[536], *Trackur*[537], et autres. La multiplication de ces outils auxquels peuvent accéder facilement et gratuitement différents publics, change le rapport entre pouvoir/individu et le déplace vers une relation horizontale interindividuelle. Ainsi la valeur de l'information sur le réseau des réseaux (Internet), est mesurée par sa visibilité.

Il semble vain d'arrêter la tendance à la surveillance et à l'exposition de soi sur Internet. Protéger les données personnelles est certes la fonction de la loi, mais c'est aussi un travail personnel qui consiste à savoir gérer la présence en ligne d'une part, et d'autre part une révision des normes. L'ensemble des normes et protocoles utilisés sur Internet sont définis par des documents appelés « *request for comment* » (RFC)[538]. Selon Merzeau, les normes actuelles du Web servent à rendre possible le contournement technique des règles légales de protection. « *C'est à ce niveau que doivent être repensés les protocoles de saisie, d'accès, d'échange, de mise à jour et de rectification des données* »[539].

[533] CARDON D., « *L'identité comme stratégie relationnelle* », *Hermès*, n° 53, 2009, p. 61-62.
[534] <http://www.123people.fr/>
[535] < http://www.yatedo.fr/ >
[536] <http://www.youseemii.fr/>
[537] <http://www.trackur.com/>
[538] Les RFC sont une série numérotée de documents officiels décrivant les aspects techniques d'Internet, ou de différent matériel informatique.
[539] MERZEAU L., « De la surveillance à la veille », *Cités*, n° 39, 2009, p. 79.

RÉSUMÉ

En 2011, 9.7 millions de personnes souffrent d'une limitation fonctionnelle en France (Dares analyse, 2013). Celles ayant une limitation fonctionnelle psychique, sont atteintes d'un dysfonctionnement de la personnalité caractérisé par des perturbations de l'adaptation sociale (Sarfaty, Zribi, 2008). Souvent exclues, ségréguées et discriminées, elles trouvent difficilement leur place dans l'espace social « ordinaire ». Le numérique, qui constitue aujourd'hui pour le plus grand nombre un environnement culturel et social, « une culture » (Doueihi, 2013), met à leur disposition divers moyens pour s'évader mais aussi pour construire des réseaux et partager des savoirs. Peut-il leur être un apport dans leur démarche d'intégration sociale et d'adaptation professionnelle ? Considérant que le handicap résulte de processus d'interactions entre les facteurs individuels et environnementaux de la personne (Fougeyrollas, 2010), nous avons étudié ethnométhodologiquement l'activité de jour et la communication d'un groupe de huit sujets ayant des limitations fonctionnelles psychiques dans une résidence d'accueil spécialisée au Havre. De plus, nous avons interrogé les acteurs de neuf organisations d'accompagnement de ce public, pour comprendre leurs représentations sociales sur le handicap psychique, l'employabilité de ces personnes et leurs pratiques du numérique.

Nos résultats montrent que certains sujets se servent du numérique pour participer aux débats publics, produire, publier et partager de l'information, acheter, jouer et échanger. L'objectif derrière ces activités numériques est le tissage du lien social, qui s'avère un paramètre clé de l'employabilité. Pour la majorité le numérique facilite leur communication et leur participation sociale, mais il n'est pas exploité dans la recherche d'emploi ou dans une activité professionnelle. Mais certaines souffrent d'une analphabétisation informatique et deviennent victimes de marginalisation sociale, culturelle et économique, appelant des actions spécifiques en faveur d'elles. Nous concluons à l'intérêt de la mise en place d'un *clubhouse* connecté, où les sujets peuvent adhérer à des projets numériques collectifs et collaboratifs mais aussi à des emplois de transitions (ET) en coopération avec des entreprises. Ainsi, inciter le sujet à avoir des pratiques numériques associatives participatives, l'accompagner en coprésence et adapter son environnement, sont trois initiations capitales pour réussir son inclusion sociale et professionnelle.

Mots clé : #handicap ; #handicap psychique ; #limitation fonctionnelle psychique ; #interaction ; #discrimination ; #numérique ; #trace numérique ; #inclusion ; #recrutement; #comportement ; #représentation.

ABSTRACT

In 2011, 9.7 million persons in France suffered from a functional limitation (Dares analysis, 2013). Those with psychiatric functional limitations, suffer from a personality dysfunction characterized by disturbances in social adaptation (Sarfaty, Zribi, 2008). Often excluded, segregated and discriminated, they lose their place in their community and in labor market. The digital world, as environment but also as cultural and social practices (Doueihi, 2013), provides them with various means and channels to escape, but equally to build networks and share knowledge. But can it contribute in their process of social integration and professional adaptation? Understanding disability as a result of process interactions between individual and environmental factors of the person (Fougeyrollas, 2010), we studied ethnomethodologically the daily activity and the communication behaviors of a group of eight persons with psychiatric functional limitations in a specialized foster home in Le Havre, in France. In addition, we nine supportive organizations to understand the social representations they share about psychiatric disability, employability and the digital. Our results showed that some individuals use digital to participate in public debates, produce, publish and share information, buy, play and communicate. The objective behind these digital activities is the creation of the social link, which is obviously a key parameter of employability. Thus, digital facilitates their communication and social participation, but is not used in the search for jobs or in a professional occupation. Others, suffer from computer illiteracy, and become victims of social, cultural and economic marginalization, calling for specific actions in favor of them. We propose a clubhouse connected, where members can join collective and collaborative digital projects, but also transitional employment (TE) in cooperation with companies. Thus encouraging the person to have participatory associative digital practices, accompanying him/her in co-presence and adapting his/her environment, are three capital initiations for a successful social and professional inclusion.

Keywords: #disability; #psychiatric disability; #psychiatric functional limitation; #interaction; #discrimination; #digital; #digital trace; #inclusion; #recruitment; #behavior; #representation.

RESUMO

Em 2011, 9.7 milhões de pessoas sofriam de uma limitacão funcional na França (Dares análise, 2013). Aquelas com limitações funcionais psíquicas sofrem de uma disfunção de personalidade caracterizado por distúrbios de adaptação social (Sarfaty, Zribi, 2008). Frequentemente excluídas, segregadas e discriminadas, elas perdem o seu lugar na coletividade e no mercado de trabalho. O digital, como um ambiente, mas também as práticas culturais e sociais (Doueihi, 2013), fornece-lhes vários meios para escapar, bem como para construir redes e compartilhar conhecimento. Cabe perguntar se isso pode ser um contributo em seu processo de integração social e adaptação profissional. Entendendo a incapacidade como resultado dos processos das interações entre os fatores individuais e ambientais da pessoa (Fougeyrollas, 2010), estudamos etnometodologicamente a atividade diária e a comunicação de um grupo de oito pessoas com limitações funcionais psíquicas em uma residência especializada em Le Havre. Entrevistamos essas pessoas e, além disso, nove organizações de apoio a elas, para entender as representações sociais que compartilham sobre a incapacidade psíquica, a empregabilidade e o digital. Nossos resultados mostram que algumas pessoas usam o digital para participar em debates públicos, produzir, publicar e compartilhar a informação, para comprar e jogar. O objetivo por trás dessas atividades digitais é de forjar um laço social, que se revela um componente chave da empregabilidade. O digital, assim, facilita sua comunicação e participação social, mas ele não é usado na procura de emprego ou em ocupação profissional. Outras pessoas sofrem de uma analfabetização informática e se tornam vítimas de marginalização social, cultural e econômica, exigindo ações específicas em favor delas. Propomos um *clubhouse* conectado, onde os membros possam aderir aos projetos digitais coletivos e colaborativos, mas também aos empregos de transição (ET), em cooperação com empresas. Assim, incitar o sujeito a ter práticas digitais participativas e associativas, acompanhá-lo presencialmente e adaptar o seu ambiente, são três iniciações capitais para sua inclusão social e profissional bem-sucedida.

Palavras-chave : #incapacidade; #incapacidade psíquica; #limitação funcional psíquica; #interação; #discriminação; #digital; #rastro digital; #inclusão; #recrutamento; #comportamento; ; #representação.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS **5**

SOMMAIRE **7**

LIMINAIRE **13**

FRAGMENTS HYBRIDES, INCAPACITÉ ET EMPLOI 15

LA TRACE : UNE PRODUCTION VOLONTAIRE ET INVOLONTAIRE **16**

LA RECHERCHE D'EMPLOI : UNE RECHERCHE DES TRACES **19**

L'ALTÉRATION PSYCHIQUE : UNE SITUATION DE HANDICAP **20**

PRÉ–ENQUÊTES : CHERCHEURS D'EMPLOI AYANT DES LIMITATIONS FONCTIONNELLES PSYCHIQUES, FAMILLES ET RECRUTEURS 24

PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE **24**

PRÉPARATION DES PRÉ-ENQUÊTES ET CONTACT AVEC DES ACTEURS **25**

OBJECTIFS DES PRÉ-ENQUÊTES **27**

RÉSULTATS DE L'EXPLORATION **28**

I. PREMIÈRE PARTIE **31**

L'INDIVIDU : ACTEUR INTERAGISSANT AVEC LES ÉLÉMENTS ENVIRONNEMENTAUX **31**

Introduction : l'individu est toujours social 33

I.1 L'INTERACTION : PROCESSU DYNAMIQUE D'INTERPRÉTATION ET DE CONSTRUCTION DE SENS 36

I.1.1 Le pragmatisme : le rôle de l'expérience dans la connaissance **36**

I.1.2 L'interactionnisme symbolique : la signification émerge de l'interaction avec autrui **38**

A. Université de Chicago 38

B. La tradition de Chicago 41

L'interaction comme ordre social 42

Le « dialecte corporel » 44

Le « rôle » et le « statut » 46

I.1.3 Les représentations : systèmes d'interprétations qui commandent la relation de l'individu 48

I.1.4 Le capital social : taille du réseau, volume de ressources et chances d'accès 51

I.2 L'ENVIRONNEMENT : CONDITIONS NATURELLES ET SOCIOLOGIQUES 53

I.2.1 Contextes du développement 54

I.2.2 Le systémisme : approcher des phénomènes par les systèmes 57

I.2.3 Le constructivisme : l'activité comme source de connaissance 58

A. Epistémologie constructiviste 59
B. École de Palo Alto 59

I.3 LA LIMITATION FONCTIONNELLE PSYCHIQUE : RESTRICTION DE LA CAPACITÉ D'ACCOMPLIR CERTAINES ACTIVITÉS 63

I.3.1 Qu'est-ce qu'une limitation fonctionnelle ? 63

I.3.2 Populations en situation de handicap 64

I.3.3 Le handicap : enjeux de définition 65

A. Le handicap psychique : un dysfonctionnement de la personnalité 66
B. Trois modèles de handicap 67
Le modèle individuel 68
Le modèle social 68
Le modèle systémique 68
C. Le handicap : des classifications internationales 69
D. Le Modèle de développement humain et Processus de Production de handicap 74
L'environnement : dimensions sociale, politique, économique, institutionnelle et culturelle 74
Le handicap : produit d'interactions entre facteurs individuels et environnementaux. 77

I.3.4 Le handicap : des coûts directs et indirects 84

I.3.5 Discrimination et stigmate 85

I.3.6 Discrimination *vs* inclusion 87

A. Terminologie des notions « intégration » et « inclusion » 89
B. Structures d'accompagnement et d'insertion professionnelle 92
MDPH : accueil, information et accompagnement 93
CDAPH : reconnaissance, prestations et décisions 94
Établissements, services sociaux-médicaux, associations 95
C. « Allocation aux Adultes Handicapés » 95
D. Parcours d'insertion des « travailleurs handicapés » 96

« Travailleur handicapé » 97
E. La réhabilitation psychosociale : recruter de ressources pour surmonter certaines limitations 100
La réhabilitation : histoire et action 100
Le clubhouse : origines et originalité 102

I.4 LE NUMÉRIQUE : USAGES, TRACABILITÉ ET CULTURE 104

I.4.1 Qu'est-ce que le numérique ? 105

I.4.2 Traces : des empreintes aux interactions 107

A. L'observation pour distinguer l'empreinte comme trace de quelque chose 111
B. La trace numérique : suite de processus d'interaction informatiques dans un environnement 112
C. La trace numérique : production intentionnelle et calcul automatique 115

I.4.3 Trace, identité, présence 121

A. Dimensions multiples de l'identité et degrés différents de la visibilité 124
B. La présence : être dans un environnement quand on est physiquement dans un autre . 126
C. Habiter le numérique : s'approprier ses traces 130

I.5 LE RECRUTEMENT : PROCESSUS, PRATIQUES ET COMMUNICATION 134

I.5.1 Le recrutement : un processus de plusieurs phases 135

I.5.2 La recherche d'emploi : méthodes et tactiques 138

I.5.3 L'entretien en face-à-face : une situation « encadrée » 140

I.5.4 E-recrutement : une nouvelle logique ? 141

A. Le recrutement « participatif » : investir les médias sociaux dans une logique *marketing* 144
B. Relation recruteur-candidat : de la verticalité à l'horizontalité 146
C. Le recrutement : processus à double sens 147

I.6 L'INDIVIDU : SYSTÈME COMPLEXE D'INTERACTIONS HUMAINES ET MACHINIQUES 148

I.6.1 Une approche systémique interactionniste : la communication inclue l'ensemble des processus par lesquels les acteurs s'influencent mutuellement 149

I.6.2 Une approche ethnotechnologique : des usages numériques variés, des modèles de connaissance composites 152

I.6.3 Problématique et hypothèses 154

II. DEUXIÈME PARTIE 157

POSITIONNEMENT MÉTHODOLOGIQUE, ENQUÊTES ET ANALYSE DE RÉSULTATS 157

Introduction : une société avec le numérique 158

II.1 L'ETHNOMÉTHODOLOGIE : DÉCRIRE MINUTIEUSEMENT LE SOCIAL 158

II.2 L'ETHNOTÉCHNOLOGIE : ANALYSER LES INTERACTIONS TECHNIQUE-SOCIÉTÉ 161

II.3 MODÈLE MÉTHODOLOGIQUE DE RECUEIL DE DONNÉES 165

II.3.1 Approche méthodologique 165

A. Résidence d'accueil : un travail de longue haleine 168
B. Vie commune 169
C. Approche systémique du handicap 170
D. Enquête ethnométhodolgique de quatre phases 171

II.3.2 Méthodes d'observation et de collection de données 175

A. Observation participante en co-présence 176
B. Observation participante en présence numérique 178
C. Sociométrie 178
D. Entretiens semi-directifs 181

II.3.3 Recueil de données 182

II.4 MODÈLE MÉTHODOLOGIQUE D'ANALYSE DE DONNÉES 183

A. Le logiciel *SPHINX* 183
B. Le logiciel *ALCESTE* 184
C. Analyse de contenu 185

II.5 RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE 186

II.5.1 Emploi de temps quotidien et pratiques de communication des sujets 186

A. Activité du jour et communication en présence réelle 187
B. Choix de dispositifs de l'information et de la communication 190
C. Conclusion 198

II.5.2 Usages de l'informatique et du numérique par les sujets 199

A. Quatre types 199
B. Trois modèles en ligne 215

C. L'amitié numérique 222
D. Le calcul algorithmique des traces numériques 223
E. Conclusion 227
II.5.3 Représentations sociales des sujets 231
A. Jeu vidéo et recherche du lien social 233
B. Maladie psychique plutôt que handicap 240
C. Emploi déterminé par le temps, l'éducation et les expériences 245
D. Conclusion 250

II.5.4 Représentations sociales des organismes d'accompagnement 256

A. Le numérique *:* une « boîte noire » ? 258
L'informatique comme un outil 259
L'informatique comme facilitateur 261
Le numérique : outil ou environnement ? 262
B. Le handicap psychique plutôt que la maladie 265
Handicap : explications variées 268
Handicap : statut et rôle 271
Le stigmate 274
Handicap et travail : une relation mutuelle 278
C. Une société de pleine activité plutôt que de plein-emploi 280
Simulation d'entretien, sensibilisation du personnel et accompagnement 283
ESAT : manque d'outils et approche médicale « bloquante » 287
Emploi ou prestations sociales ? 293
Le handicap questionne le travail 295
Faire disparaître la situation du handicap 298
D. Le numérique pour une e-inclusion sociale et professionnelle 300
E. Conclusion 303

II.5.5 Atelier de réalisations informatiques et numériques 306

A. Négociations et préparations 307
B. Réalisations rendues 310
C. Un méta modèle d'aide à la décision 311
D. Facteurs influençant les réalisations des sujets 313
E. « Faire » c'est interagir en coprésence 321
F. Communication orale 322
G. Le numérique inexploitable pour le travail 323
H. Conclusion 324

CONCLUSION GÉNÉRALE 327

MODÈLES THÉORIQUES EN SIC CONFRONTÉS À LA REALITÉ DU TERRAIN. 329

DES INTERROGATIONS FONDAMENTALES SUR L'USAGE DU NUMÉRIQUE . 334

UN *CLUBHOUSE* CONNECTÉ POUR UNE ADAPTATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE 337

LA NOTION DE « LIMITATION FONCTIONNELLE » COMME VECTEUR D'INCLUSION 339

CONTRAINTES, LIMITES, ET PERSPECTIVES 343

BIBLIOGRAPHIE 347

Discrimination 348
Handicap 349
Handicap psychique 354
Interaction 356
Méthodologie 360
Numérique 361
Recrutement 368
Trace 370

SIGLES ET ACRONYMES 373

PRÉCISIONS TERMINOLOGIQUES 375

PRÉCISIONS THÉORIQUES 379

L'INTERACTION EN FACE À FACE : UNE INFLUENCE RÉCIPROQUE 379

LES MOTEURS DE RECHERCHE : UNE VISIBILITÉ CONNECTÉE 380

SURVEILLER ET VEILLER DANS LE NUMÉRIQUE 386

RÉSUMÉ 389

ABSTRACT 390

RESUMO 391