

# **Université de Cergy-Pontoise**

**Ecole doctorale Droit et Sciences Humaines  
Laboratoire Ecole Mutation Apprentissage**

## **La contribution de l'usage des TIC à l'insertion socio- professionnelle du jeune libanais : Enquête sur leurs pratiques et discours d'acteurs du monde de l'entreprise et de l'éducation**

**Thèse de doctorat en Sciences de l'éducation**

**Présentée par Rawad Chaker**

*Sous la direction du Professeur Alain Jaillet*

*15 février 2011*

***Jury :***

**Alain Jaillet**, Université de Cergy-Pontoise

**Georges-Louis Baron**, Université René Descartes Paris V

**Suzanne Abdul-Reda Abourjeili**, Université Saint-Joseph

**Béatrice Mabilon-Bonfils**, Université de Cergy-Pontoise

**Jean-Luc Rinaudo**, Université de Rouen







## Remerciements

Je remercie sincèrement M. Alain Jaillet, mon directeur de thèse, pour m'avoir suivi avec attention et rigueur depuis le début, et pour m'avoir prodigué les meilleurs conseils, aussi bien théoriques que méthodologiques.

Je voudrais remercier également les membres du jury d'avoir accepté d'évaluer mon travail.

Une pensée spéciale pour toutes les personnes qui m'ont aidé lors de mon enquête de terrain, et qui m'ont facilité la tâche, ainsi qu'à celles qui y ont participé.

Enfin, un grand merci à toutes les personnes qui m'ont soutenu durant ces quatre années, encouragé, conseillé, relu et corrigé.



# TABLE DES MATIERES

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
Des constats.....	1
Des questionnements.....	3
Démarche.....	4
<b>PARTIE I : LES TIC ET L'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE : ENTRE NORMES ET CONTEXTE TECHNOPHILE.....</b>	<b>7</b>
Chapitre 1 : L'insertion sociale et professionnelle.....	9
1.1. La socialisation.....	9
1.2. La profession: sa dimension structurelle.....	11
1.3. Emergence du concept d'insertion sociale.....	13
1.4. Evolution de la question de l'insertion.....	14
1.5.L'insertion économique.....	15
1.5.1.La formation continue.....	15
1.5.2.L'insertion professionnelle.....	17
1.6.L'exclusion sociale.....	19
1.6.1.Une exclusion à double dimension.....	19
1.6.2.La réinsertion.....	20
1.7.La reconnaissance sociale .....	21
Chapitre 2 : L'insertion socio-professionnelle, l'usage des TIC : une adhésion à des normes.....	23
2.1.Qu'est ce qu'une norme?.....	23
2.2.Normes et critères culturels.....	25
2.3.Dans quel cadre épistémologique parle-t-on de norme?.....	26
2.4.Contiguïté entre croyance, valeur et norme.....	28
2.5.La justification de la norme.....	29
2.6.L'exclusion sociale comme situation non normative.....	31
Chapitre 3 : Un contexte technophile et des initiatives pour l'insertion socio-professionnelle grâce aux TIC.....	35
3.1.Politiques et discours intégrant les TIC dans un objectif d'insertion.....	35
3.2.Initiatives pour l'intégration des TIC au Liban.....	38
<b>PARTIE II : LES TIC DANS L'ORGANISATION DE L'ACTIVITE HUMAINE : NOUVEAUX MODES DE COMMUNICATION ET D'USAGES DANS LES CONTEXTES PROFESSIONNELS ET DOMESTIQUES.....</b>	<b>43</b>
Chapitre 4 : Les TIC : un nouveau mode communicationnel pour l'insertion sociale via la communauté et les réseaux virtuels.....	45
4.1.Un nouveau mode communicationnel.....	45
4.2.La pratique communautaire dans un système communicationnel et informationnel globalisé .....	46
4.3.Les communautés virtuelles.....	48
4.4.Réseau virtuel et pratiques techniques.....	50
4.5.TIC et sociabilité réelle.....	51
4.6.L'exercice de l'agora virtuel : le débat public en ligne.....	53
4.7.Discussion critique en ligne et positionnement communautaire.....	55
Chapitre 5 : Impact des TIC sur la transformation des usages.....	59
5.1.Les TIC et leur appropriation.....	59
5.2.La prévisibilité des usages.....	62
5.3.La résistance au changement.....	65

Chapitre 6 : TIC et développement de compétences.....	67
6.1.TIC et impacts sur le capital social.....	67
6.2.Une nouvelle organisation de l'activité professionnelle et domestique liée aux TIC.....	69
6.2.1.TIC et évolution du marché de l'emploi et de l'éducation.....	69
6.2.2.Impact des TIC sur de l'activité professionnelle et domestique.....	72
6.3.TIC et impacts sur les compétences et la performance en entreprise.....	74
6.3.1.TIC et mutation des identités professionnelles et nouveaux besoins en compétences.....	74
6.3.2.TIC, compétences, performances et impact sur la nouvelle identité professionnelle.....	77
6.4.Porosité entre usages domestiques des TIC et compétences mobilisables professionnellement.....	79
6.5.Impact des TIC sur l'activité et les compétences de l'utilisateur.....	81
6.5.1.Les trois contextes.....	83
6.5.2.Porosité et inter-dépendances entre les différents contextes de compétences.....	84
Chapitre 7 : L'inégalité des usages des TIC.....	87
7.1.Une critique de l'organisation en réseaux.....	87
7.2.Fracture numérique et inégalités d'accès aux TIC.....	88
7.3.Le développement des TIC dans la société moderne.....	90
7.4.Les TIC et la question démocratique.....	91
<b>PARTIE III : CONTEXTE DE NOTRE ETUDE.....</b>	<b>95</b>
Chapitre 8 : Le contexte libanais.....	97
8.1.Contexte économique et social.....	97
8.1.1.Le capitalisme libanais.....	97
8.1.2.Macro-économie.....	98
8.1.3.Niveau de vie.....	99
8.1.4.L'insertion professionnelle et le marché du travail.....	102
8.1.5.Le chômage.....	103
8.1.6.L'émigration.....	104
8.2. Le paysage éducatif et le marché du travail au Liban.....	105
8.2.1.L'apport des missionnaires étrangers.....	105
8.2.2.Un enseignement partagé entre le secteur public et le secteur privé.....	105
8.2.3.L'enseignement supérieur et le marché de l'emploi.....	106
8.3.Démographie, éclatement communautaire.....	108
8.3.1.Peuplement.....	108
8.3.2.Communautés libanaises.....	109
8.3.3.Développements politiques.....	112
8.3.4.Un modèle socio-politique consociatif.....	114
8.4.La critique de l'administration publique libanaise.....	116
8.5.Dynamiques pour l'insertion socio-professionnelle.....	118
Chapitre 9 : Contexte des TIC au Liban.....	119
9.1.TIC dans le monde.....	119
9.2.Pays arabes.....	120
9.3.Le Liban dans les pays arabes.....	122
9.4.TIC au Liban.....	123
9.5.Usages domestiques.....	124
9.6.Usages professionnels.....	125
9.6.1.Par rapport au niveau mondial.....	125
9.6.2.Le e-gouvernement.....	126



<b>PARTIE IV : ELEMENTS DE PROBLEMATISATION.....</b>	<b>129</b>
Chapitre 10 : TIC et économie des grandeurs.....	131
10.1.Présentation du paradigme d'un régime conventionnel d'action et de justification.....	131
10.2.Les mondes communs.....	135
10.3.Les cités et la question de l'insertion par les TIC.....	137
10.5.Impact des TIC sur la nouvelle organisation de l'activité domestique et professionnelle selon le paradigme de l'économie des grandeurs.....	140
10.5.1.La cité par projets et le nouvel esprit du capitalisme.....	140
10.5.2.La cité connexionniste.....	141
10.5.3.Monde connexionniste et changement du rapport au travail.....	145
10.6.Une approche du débat et de la discussion critique en ligne à travers les économies de la grandeur.....	146
10.7.Les différentes cités qui vont être mobilisées pour l'analyse d'un espace de discussion virtuel.....	147
10.8.Les participants à une discussion en ligne se réfèrent-ils à des principes communs?.....	148
Chapitre 11 : Etude préalable.....	153
Facebook.....	153
Sites Internet des entreprises de recrutement.....	157
La blogosphère libanaise.....	158
Conclusion.....	161
Chapitre 12 : Problématisation.....	163
12.1.Problématique de notre étude et hypothèses de recherche.....	163
12.2.Définition générale de nos variables de recherche.....	164
12.2.1.VD : l'insertion socio-professionnelle du jeune libanais.....	164
12.2.2.VI : les usages des TIC.....	165
12.3.Définition des dimensions des variables.....	165
12.3.1.VD : l'insertion socio-professionnelle du jeune libanais.....	165
12.3.2.VI : l'usage des TIC.....	169
12.4.dimensions de la problématique selon les mondes communs.....	173
Chapitre 13 : Méthodologie de recherche : recherche des indicateurs d'après les dimensions de notre problématique.....	175
13.1. Les indicateurs de l'insertion sociale.....	175
13.1.1.Dimension : Reconnaissance sociale.....	175
13.1.2.Dimension : Relation individu-société, ou être en phase avec les normes sociales.....	177
13.1.3.Dimension : Rapprochement communautaire.....	178
13.2. Les indicateurs de l'insertion et professionnelle.....	178
13.3.La formation de base et continue.....	181
13.4.La formation continue et de base en relation avec les TIC.....	182
13.4.1.Dimension : Représentation du diplôme impliquant les tic.....	182
13.4.2.Dimension : Autres choix d'une formation en ligne (future).....	183
13.5.Les TIC.....	184
13.5.1.Dimension : Maîtrise technologique/type d'usages:.....	184
13.5.2.Dimension : Fréquence d'utilisation de l'ordinateur.....	185
13.5.3.Dimension : Type de connexion.....	185
13.5.4.Dimension : Facteurs institutionnels avantageux pour la démocratisation des TIC (politiques publiques).....	186
13.5.5.Dimension : Facteurs institutionnels contraignants pour la démocratisation des TIC (politiques publiques).....	186

## **PARTIE V : L'ENQUETE DE TERRAIN : OUTILS, RESULTATS, INTERPRETATION..189**

Chapitre 14 : Nos outils d'enquête.....	191
14.1.Outil n°1 : L'analyse de contenu d'un espace de discussion sur le web libanais.....	191
14.2.Outil n°2 : L'enquête par questionnaires.....	192
14.3.Outil n°3 : L'enquête par entretiens.....	192
<b>Chapitre 15 : Outil de recherche n°1 : Le web libanais : l'espace de discussion sur « naharnet.com ».....</b>	<b>195</b>
15.1.L'exemple de l'agora virtuelle.....	195
15.2.Méthodologie d'analyse.....	196
15.3.L'analyse de l'espace de discussion.....	206
15.3.1.Principes dont le respect conduirait au rapprochement:.....	206
15.3.2.Terrain propice à la confrontation.....	209
15.3.3.Mondes dont l'expression incarne l'état d'éloignement.....	210
15.4.Résultats.....	211
15.5.Interprétation.....	214
15.6.Conclusion.....	215
<b>Chapitre 16 : Outil de recherche n°2 : Elaboration du questionnaire .....</b>	<b>217</b>
16.1.Profil de l'individu.....	217
16.2. Les indicateurs de l'insertion sociale .....	218
16.2.1.Questions relatives à la dimension de la reconnaissance sociale:.....	218
16.2.2.Questions relatives aux dimensions du respect des normes sociales et de la relation individu-société et d'insertion économique.....	219
16.3.Les indicateurs de l'insertion professionnelle.....	219
16.4. Les indicateurs de la formation de base et continue.....	220
16.4.1.Questions sur les études suivies.....	220
16.4.2.Questions relatives à la dimension de la représentation du diplôme.....	221
16.4.3.Questions sur la dimension de la formation continue.....	221
16.5.Les indicateurs de la formation continue et de base en ligne.....	221
16.6.Indicateurs concernant l'usage des TIC.....	223
16.6.1.Questions sur la dimension de maîtrise technologique et le type d'usages:.....	223
16.6.2.Fréquence d'utilisation:.....	224
16.6.3.Dimension : Type de connexion.....	224
16.7.Public-cible et collecte des données.....	225
Chapitre 17 : Traitement des données du Questionnaire .....	227
17.1.Codification des données.....	227
17.2.Traitement des données avec SPSS.....	230
Chapitre 18 : Présentation des résultats des questionnaires.....	233
18.1.Profil de l'échantillon.....	233
18.2.Distribution par genre.....	234
18.3.Etat civil.....	235
18.4.Distribution par confession.....	235
18.5.Distribution par région.....	236
18.6.Distribution par formation.....	237
18.7.Distribution par université .....	238
18.8.Distribution par CSP.....	240
Chapitre 19 : Distribution par sous-échantillons.....	243
19.1.Distribution hommes/femmes .....	243
19.2.Distribution confessionnelle.....	246
19.3.Distribution universitaire .....	249
19.4.Distribution académique.....	252

Chapitre 20 : Résultats (statistiques descriptives).....	255
20.1.Résultats des indicateurs d'insertion .....	255
20.1.1.Dimension: la reconnaissance professionnelle, le dynamisme professionnel, le bien-être au travail .....	255
20.1.2.Dimension : reconnaissance sociale .....	263
20.2. Résumé.....	271
Chapitre 21 : Résultats des représentations des TIC.....	275
21.1. Conditions pour le suivi d'une formation à distance dans le futur.....	275
21.2. Représentations de l'enseignement de base à distance.....	277
21.3. Raison du suivi d'une formation de base à distance.....	280
21.4. Formation continue à distance.....	281
21.5. Résumé.....	282
Chapitre 22 : Résultats Proximité avec les TIC.....	285
22.1. Distribution utilisation des réseaux sociaux (RS).....	285
22.2. Distribution consultation de sites d'information (INF).....	286
22.3. Distribution achats sur le net (ACH).....	286
22.4. Distribution logiciels de bureautique (BUR).....	287
22.5. Distribution programmation (PROG).....	287
22.6. Distribution utilisation de l'ordinateur pour les loisirs (LOI).....	288
22.7. Distribution fréquence d'utilisation de l'ordinateur (FQ).....	288
22.7.1. La connexion (CONN).....	289
22.7.2. Effectif Formation Initiale en ligne (FIEL).....	289
22.7.3. Formation continue à distance (FCEL).....	289
Chapitre 23 : Croisements entre variables dépendantes et indépendantes : TIC et indicateurs d'insertion socio-professionnelle.....	291
23.1. Relation entre des indicateurs de positionnement professionnel et l'usage fréquent de l'ordinateur.....	293
23.2. Relation entre des indicateurs de positionnement professionnel et du pouvoir d'achat et l'usage d'Internet pour faire des achats.....	295
23.3. Relation entre des indicateurs de positionnement professionnel, de pouvoir d'achat et de formation continue et l'usage de l'ordinateur pour la bureautique.....	297
23.4. Relation entre le positionnement professionnel et l'usage des réseaux sociaux en ligne.....	299
23.5. Relation entre des indicateurs de positionnement professionnel, de pouvoir d'achat et de formation continue et la consultation de sites d'informations.....	301
23.6. Relation entre un indicateur de pouvoir d'achat et les loisirs sur l'ordinateur.....	301
23.7. Relation entre indicateurs du positionnement professionnel et la programmation.....	302
23.8. Autres hypothèses nulles rejetées.....	302
23.9.Résumé.....	303
Chapitre 24 : Interprétation des résultats des questionnaires.....	305
24.1.TIC et indicateurs d'insertion socio-professionnelle.....	305
24.1.1.TIC et salaire.....	305
24.1.2.TIC et positionnement socio-professionnel.....	305
24.2. Représentation des TIC.....	308
24.2.1.Pour la mobilité professionnelle.....	308
24.2.2.Pour l'accès à l'emploi.....	309
24.3. Proximité par rapport aux TIC.....	310
24.4.Conclusion générale de la recherche par questionnaires.....	311
24.5.Selon les mondes communs.....	311
24.6.Synthèse .....	313
<b>Chapitre 25 : Outil de recherche n°3 : Les entretiens.....</b>	<b>315</b>
25.1.L'enquête par entretien.....	315
25.2.Deux groupes cible.....	316

25.3.Présentation du public-cible.....	317
25.4.Série d'entretiens numéro 1.....	319
25.5.Série d'entretiens numéro 2.....	320
25.6.Collecte des données.....	322
25.7.Méthodologie de traitement des données des entretiens.....	323
25.7.1.L'analyse du discours.....	323
25.7.2.Traitement logiciel et post-analyse.....	325
Chapitre 26 : Résultats des entretiens : Découpage de notre corpus selon les thèmes abordés.....	327
26.1.Discours bruts.....	327
26.1.1.Représentation des TIC chez les décideurs du monde de l'entreprise.....	327
26.1.2.Représentation de la formation continue en ligne chez les décideurs du privé.....	328
26.1.3.Représentation des politiques officielles en matière de formations liées aux TIC chez les acteurs du secteur éducatif.....	329
26.2.Synthèse des dimensions et thématiques saillantes dans notre corpus d'entretiens.....	330
26.3.Thématiques saillantes selon nos dimensions méthodologiques.....	334
26.3.1.Série d'entretiens n°1.....	334
26.3.2.Série d'entretiens n°2.....	336
26.4.Niveau de présence des thématiques saillantes.....	340
26.4.1.Entretiens n°1.....	341
26.4.2.Entretiens n°2.....	343
Chapitre 27 : Découpage des discours selon les cités de l'économie des grandeurs.....	347
27.1.Les cités et mondes communs saillants dans notre double corpus d'entretiens.....	347
26.2.La présence des cités et des mondes communs dans notre double corpus.....	351
Chapitre 28 : Interprétation de nos corpus d'entretiens selon le paradigme des cités.....	359
28.1.Dans les entretiens n°1 : cité civique et cité connexionniste.....	359
28.2.Dans les entretiens n°2 : cité industrielle, cité de l'opinion et cité connexionniste.....	361
28.3.Les relations entre les différentes cités.....	362
28.3.1.Chez les acteurs du monde de l'entreprise : conflits entre les cités civiques et de l'opinion et la cité industrielle .....	363
28.3.2.Chez les acteurs du monde éducatif : conflits entre les cités industrielle et civique et la cité domestique.....	364
28.3.3.Trois conflits majeurs.....	364
28.4.Synthèse de l'analyse des entretiens.....	366
Chapitre 29 : Conclusion de l'enquête de terrain.....	369
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>373</b>
Une société industrielle avancée mue par la logique technologique.....	375
Le cas libanais : mosaïque communautaire et numérique.....	376
Limites de notre enquête de terrain.....	378
Critiques et limites de notre approche théorique par les économies de la grandeur.....	378
Notre apport.....	380
Prolongements.....	382
Des réformes à prévoir.....	382
L'importance de la gouvernance électronique.....	383
La question de l'évaluation des nouvelles compétences induites par les TIC.....	384
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>387</b>
Références électroniques.....	400
<b>INDEX DES FIGURES ET TABLEAUX.....</b>	<b>403</b>

<b>ANNEXES.....</b>	<b>413</b>
Les commentaires après l'article de « Naharnet.com ».....	415
Questionnaire.....	425
Entretiens.....	431
Série d'entretiens numéro 1 (acteurs du monde éducatif).....	431
Série d'entretiens numéro 2 (avec les décideurs du monde de l'entreprise).....	463
Croisements des variables des questionnaires.....	489



# INTRODUCTION

Cette recherche se base d'abord sur un constat : le Liban, de par une situation socio-économique funeste, est d'abord lacunaire en ce qui concerne l'insertion et l'orientation des jeunes. Dans le même temps, les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) apparaissent dans des discours et des projets multiples comme sources de nouvelles opportunités pour le parcours de l'individu dans la société. La question que l'on se pose alors est de savoir dans quelle mesure l'usage des TIC pourrait avoir un impact sur l'insertion socio-professionnelle du jeune libanais.

## ***Des constats***

Le vaste mouvement de modernisation économique et sociale des entreprises engagées dans la compétition internationale s'accompagne durablement d'un haut niveau de chômage, de l'augmentation des formes précaires d'emploi et de l'accroissement des phénomènes d'exclusion touchant notamment des jeunes à la sortie du système scolaire.

La situation socio-économique au Liban est relativement mauvaise. Pays sortant d'une guerre civile et régionale de plus de 20 ans (1975-1990) , il peine à trouver un équilibre économique dans une des régions les plus instables du monde. Régulièrement, le pays est secoué par des conflits locaux comme les guerres avec Israël de 2000 et 2006, ou par des conflits internes provoquant des remous dans la société libanaise et qui empêchent une pérennité politique de voir le jour. Tout ceci a pour conséquences une économie fragile et un marché de l'emploi fortement tributaire de la situation politique quotidienne.

Le jeune libanais se retrouve ainsi tiraillé entre sa volonté de s'insérer durablement dans le pays qui l'a vu naître, et le réflexe coutumier de l'émigration vers des cieux plus cléments. Les problèmes d'insertion des jeunes dans le marché de l'emploi sont inhérents aux pays ayant adopté l'économie de marché, mais la situation particulière du Liban au niveau géo-politique engendre des obstacles supplémentaires à l'amélioration des conditions économiques et sociales du pays, et à la création d'opportunités.

Dans le même temps, nous assistons au niveau mondial aux progrès de la technique dans les sociétés industrielles avancées. Plus précisément, des technologies de l'information et de la communication. Ces nouvelles techniques ont donné lieu partout où elles étaient appropriées et domestiquées à une économie basée sur de nouveaux modèles de fonctionnement et de développement.

Les pays industrialisés ont ainsi mis à profit ces nouvelles technologies, par lesquelles ils sont entrés dans l'ère du numérique. La société a intégré ce nouveau mode de production dans la réalité de ses institutions. Comme le dit Marcuse (2007), « dans ces [institutions, usines, entreprises...], les idées de raison, de bonheur, de personnalité, etc..., sont valorisées au sein de relations sociales instrumentales ».

C'est la puissance économique de ces pays qui a permis cet essor des TIC dans les différents

secteurs : dans l'économie, dans l'éducation, dans l'industrie, etc... Ils ont pu mettre à leur avantage les possibilités qu'offrent de telles opportunités technologiques ; et des nouvelles théories décrivant les apports bénéfiques de TIC pour l'essor des économies ont vu le jour. Le développement de nouveaux secteurs dans le domaine des technologies a créé des nouveaux besoins en main-d'œuvre qualifiée. De plus, les compétences en TIC sont de plus en plus recherchées, et deviennent une plus-value pour le postulant à un emploi.

En partant de ces différents constats, nous nous posons la question de savoir si l'usage des TIC peut avoir un impact sur la vie sociale et professionnelle des jeunes libanais, notamment en ce qui concerne l'insertion dans le milieu social et dans le monde professionnel.

La réflexion sera faite au niveau des liens existants entre les apports théoriques de l'usage des TIC au niveau domestique et les différentes dimensions de l'insertion sociale d'un côté, et entre leurs usages au niveau professionnel et les différentes dimensions de l'insertion professionnelle. Pour ce faire, nous allons passer en revue les différentes littératures traitant de la question des TIC mises en relation avec les différents aspects des compétences qu'elles peuvent apporter à travers leurs propriétés.

Les TIC, avec Internet, créent un nouveau mode communicationnel, à travers lequel l'individu peut affirmer son identité dans un espace ouvert tout en entrant en contact avec d'autres internautes. Dans ce cadre, plusieurs auteurs considèrent que ces nouveaux outils peuvent avoir un impact sur le capital social de l'individu, au vu des relations et des connections qu'elles permettent. Plusieurs auteurs comme Barabasi (2002), Zinnbauer (2007), Warschauer (2004), appuient sur le fait que les communications soutenues à distance pourraient conduire au développement du capital social, capital que l'individu pourrait mettre à son service afin de diversifier davantage les moyens mobilisables pour trouver du travail, et, d'un autre côté, donner aux utilisateurs les compétences nécessaires afin de mettre à leur disposition toutes ces nouvelles ressources.

De plus, la communication synchrone et asynchrone que permet Internet occasionne la création de communautés virtuelles, qui constituent un moyen de socialisation. En partant notamment des écrits de Flichy (2008), qui considère que ces lieux d'échanges pourraient être des situations offrant la possibilité aux individus d'organiser des débats en ligne, nous nous poserons alors la question de savoir si la dynamique communicationnelle sur le web pourrait être un moteur de rapprochement, ou, à l'inverse, d'éloignement, dans un contexte communautaire aussi complexe que le contexte libanais.

Boltanski et Chiappello (1999) ont développé le concept de société connectée, autrement dit, de « cité connexionniste », où la vie sociale devient justement une multiplication de rencontres et de connexions, que l'individu peut mettre à profit dans le cadre de ses projets.

Du point de vue compétences et organisation du travail, nous allons nous pencher sur les analyses et recherches sur l'impact des TIC sur la nouvelle organisation de l'activité et la transformation des usages. L'appropriation de ces nouveaux outils est considérée par Vedel (1994), Pronovost (1996), ou Bouldoires (1998) comme une socio-politique des usages, où l'individu, à travers son activité, façonne l'outil technologique de manière à ce que ce dernier modifie l'activité humaine à son tour.



Ce qui a pour conséquence une évolution du marché de l'emploi (Debande et Ottersten 2004), puisqu'il y a création de nouveaux besoins en capital humain, capables de faire face à l'émergence de nouveaux métiers et de nouveaux outils de travail. Mais c'est aussi bien sur l'activité professionnelle que domestique que les TIC vont avoir un impact significatif.

Surtout, Dahmani et Ragni (2009) citent dans un article plusieurs travaux démontrant la corrélation entre les apprentissages universitaires intégrant les TIC (en tant qu'objet d'étude ou de moyen d'apprentissage, comme le e-learning) et des retombées économiques positives : grâce principalement au fait que l'individu peut désormais mieux s'adapter aux changements technologiques de la société (et y participer).

Les technologies vont alors impacter l'activité et les compétences de l'utilisateur selon trois dimensions : au niveau des interactions (comme on l'a vu, avec le développement du capital social), au niveau des ressources mises à disposition (que l'individu va mobiliser dans son travail ou ses projets), et, enfin, au niveau des compétences opérationnelles pures. Ces trois contextes qualitatifs vont alors conduire l'organisation de l'activité dans sa globalité à la transformation de son fonctionnement.

Il existe en outre des effets de l'usage domestique des TIC sur les compétences, que l'individu peut mobiliser dans un contexte professionnel. Boltanski et Chiappello expliquent bien le phénomène de porosité existant entre les usages domestiques et professionnels, puisque l'utilisateur peut mettre les premiers au service du deuxième. Dans le concept de cité par projets qu'ils ont développé (l'alter-ego de la cité connexionniste), l'individu met constamment à profit toutes les ressources qu'il a à sa disposition dans son projet personnel et professionnel. Les TIC jouent donc ce rôle, de ressources et d'outils de ressources, qui vont avoir un impact sur ses compétences personnelles, et sur son capital social et savoir.

### ***Des questionnements***

La question serait alors de savoir si l'usage des TIC par les jeunes libanais peut avoir un impact sur leur insertion socio-professionnelle. Et si impact il y a, de quelle nature serait-il?

Nous devons, pour répondre à cette question, vérifier s'il existe un lien entre la maîtrise et la proximité aux TIC et les indicateurs d'insertion socio-professionnelle. Cette question porte aussi bien sur l'outil technologique comme artefact, mais également sur la fréquentation de lieux virtuels comme les forums par exemple, qui constituent un « e-lieu » pour la formation de communautés virtuelles.

La nature de la représentation que porte ce public sur les TIC comme outils ou facteurs d'insertion doit également être étudiée, puisqu'il est utile d'observer l'attitude éventuelle qu'ont les jeunes libanais envers des outils qui leur permettraient peut-être d'améliorer leurs chances d'insertion. De plus, il est nécessaire d'aborder la question des réalités institutionnelles correspondant aux contextes sociaux et politiques dans lesquels cette diffusion des TIC aurait lieu.

Dans cette même démarche, il est nécessaire de faire un état des lieux des usages et des possibilités

d'usages des TIC, en termes de fréquence et de nature d'utilisation, pour voir si ces technologies ont un taux de pénétration assez important pour envisager des réponses à notre questionnement.

## **Démarche**

Nous baserons notre étude sur les analyses et les recherches des auteurs que nous venons de citer pour l'approche sur les différents types d'impact que les TIC peuvent avoir sur l'activité de l'individu et donc en termes de besoins mais aussi de compétences. Dans un second temps, nous mobiliserons l'approche de l'économie des grandeurs de Boltanski, Thévenot et Chiappello, non seulement pour traiter des transformations induites par les TIC, mais aussi pour l'analyse de notre recherche de terrain.

En effet, ce courant de l'économie des conventions et de la sociologie des organisations pose une série d'accords et de conventions dans lesquels les protagonistes se placent pour la justification et la critique. Les auteurs établissent des cités correspondant chacune d'elles à un monde d'accords et de principes communs dans lesquelles les acteurs vont placer leur régime d'action (la dispute, le désaccord, l'accord, la critique, la justification...). Ainsi, il peut arriver qu'il y ait des désaccords entre acteurs se situant chacun dans une cité différente. C'est pourquoi cette base théorique nous est apparue pertinente pour l'analyse de nos corpus issus de nos recherches de terrain, en tant qu'instrument pour le traitement de nos données. D'autant plus que les travaux de Boltanski l'ont amené à développer le concept de cité connexionniste, ou cité par projet, que nous avons mis en relation avec sujet de notre étude, à savoir les technologies de l'information et de la communication au service de l'individu positionné dans un monde en mutation.

Nous avons entrepris une pré-étude sur le comportement des libanais sur la toile, afin de voir si l'on pouvait lors d'un sondage en surface observer une socialisation ou l'utilisation d'Internet pour la recherche d'emploi. L'étude des comportements des libanais sur le web a pour but de voir s'il existe une dynamique de rapprochement communautaire, élément constituant de l'insertion sociale, en tant que solidification du tissu social, par lequel l'individu peut agir positivement sur son capital social. Ce dernier, en tant que richesse, peut en effet être un vecteur d'opportunités socio-professionnelles. C'est pourquoi nous nous sommes ensuite penchés sur un terrain virtuel en particulier, qu'est l'espace de discussion suite à un article d'un site d'information ([www.naharnet.com](http://www.naharnet.com)).

Puis, grâce aux questionnaires que nous avons distribués à une population de jeunes libanais, nous avons pu recueillir des données sur l'usage des TIC au niveau domestique et professionnel, mais également des données concernant le positionnement professionnel et le pouvoir d'achat de cette même population.

Nous sommes allés à la rencontre de décideurs du privé, qui sont des managers de leurs entreprises, des recruteurs ou des responsables des ressources humaines afin d'observer de quelle manière se fait le recrutement, et surtout, à quels types de profils correspond ceux qui accédaient à l'emploi où possédaient un meilleur positionnement professionnel, ou du moins, mieux considérés à l'étape de l'entretien d'embauche.

Nous avons également rencontré des acteurs du système éducatif: des professeurs d'université, des

directeurs de départements, aussi bien du secteur public que privé, mais également des responsables administratifs dans différents départements du Ministère de l'Education Nationale. Le but était d'observer leurs représentations du contexte technologique en termes de politiques officielles, mais aussi en termes de réalités sociales.

Mais nous allons d'abord expliquer le concept d'insertion socio-professionnelle en détail, tout en mettant en relief les liens qui pourraient exister entre les éléments constitutifs de cette première variable et la pratique technologique. Nous par la suite nous pencher sur la littérature existant au sujet des TIC en tant que contexte et discours technophiles. Il s'agit d'éléments qui justifient en partie notre sujet de recherche : cette dernière caractérise un questionnement qui se pose dans une actualité fortement marquée par une approche technophile des TIC. Nous verrons dans cette perspective, par leurs éventuels liens avec le monde du travail et de l'organisation de l'activité professionnelle et domestique, quelles contributions leur usage peut apporter au développement des compétences de l'individu en tant que capital humain et donc apporter une plus-value dans une dynamique de recherche d'emploi ou de mobilité professionnelle.

Par ailleurs, le contexte géographique et socio-politique sera abordé en amont de la présentation de la problématisation de notre sujet d'étude, en abordant précisément en quoi la situation libanaise est spécifique de par son paysage social, politique et confessionnel, et en mettant en lumière l'état des lieux technologique de ce pays.

Nous essayerons d'atteindre nos différents objectifs de recherche : en quoi et dans quelle mesure l'usage des TIC peut avoir un effet sur l'insertion socio-professionnelle du jeune libanais. A travers nos méthodologies d'enquête (qualitatives et quantitatives), nous tenterons également de voir quels sont aujourd'hui les obstacles au déploiement et à la diffusion des technologies de l'information et de la communication au Liban, si ces dernières peuvent avoir un impact sur le capital humain et le marché de l'emploi.

Ce sont les différentes variables constitutives de notre problématique générale que nous allons chercher à vérifier lors de notre enquête de terrain, à l'aide de l'apport méthodologique du paradigme des économies de la grandeur, et de la base théorique concernant l'insertion socio-professionnelle et l'impact des TIC sur l'organisation, les pratiques sociales et professionnelles de l'individu dans l'ère numérique.



**PARTIE I : LES TIC ET L'INSERTION SOCIO-  
PROFESSIONNELLE : ENTRE NORMES ET CONTEXTE  
TECHNOPHILE**



# Chapitre 1 : L'insertion sociale et professionnelle

Pour traiter notre sujet, nous devons nous pencher particulièrement sur la notion d'insertion socio-professionnelle, et sur les enjeux qui en découlent, notamment en essayant de l'articuler autour de des TIC.

Comme son nom l'indique, elle met en jeu différentes variables. Puisque nous allons longuement détailler et développer la notion d'insertion dans les pages qui suivent, penchons nous sur le concept de profession, et plus particulièrement sur la sociologie des professions. Mais c'est de la notion de socialisation que découle le terme d'insertion sociale et professionnelle : cette dernière est effectivement un processus de socialisation.

En outre, nous verrons pour chacune des notions qui sous-tendent l'insertion, comme par exemple la socialisation, l'insertion professionnelle, etc...quels rapports elles entretiennent avec l'arrivée des TIC dans l'organisation de la société.

## 1.1. La socialisation

La socialisation se réfère au processus d'héritage des normes, des coutumes et des idéologies. Elle fournit à l'individu les compétences et habitudes nécessaires à la participation à sa propre société, une société elle-même formée par une pluralité de normes communes, de coutumes, de valeurs, de traditions, de rôles sociaux, de symboles et de langues. La socialisation est donc « le moyen par lequel les continuités sociaux et culturels sont atteints » (Clausen, 1968). C'est donc par elle que les normes survivent.

Elle n'est cependant, pas un terme normatif : elle décrit un processus qui peut ou non affecter l'individu et qui peut ou non conduire à des résultats inscrits dans la norme de l'environnement concerné. La socialisation nous intéresse ici parce qu'elle est une déclinaison de l'intégration sociale au niveau de l'environnement proche de l'individu. On part ainsi de la relation qu'a l'individu avec son environnement proche (sous différentes approches théoriques), pour en arriver à la socialisation avec son environnement plus large, qui est la société, ou, pour reprendre le terme bourdieusien, « le champ social ».

L'irruption massive des technologies de l'information et de la communication qu'a connu la société dans son ensemble (dans les secteurs professionnels, institutionnels, et domestiques) exerce un changement profond dans l'organisation de l'activité au sens large, mais également au niveau des comportements individuels. Surtout du point de vue de la socialisation, ces nouveaux instruments d'échanges ont bouleversé le rapport à l'autre. C'est pourquoi nous traiterons dans le chapitre 4 du nouveau mode communicationnel induit par l'usage des TIC.

Pour Piaget, la socialisation est une construction continue, avec l'intégration de notions sociales comme les normes morales, la justice, etc... Le développement du mental de l'enfant et de sa socialisation se font conjointement avec les différentes étapes de l'évolution de son environnement. La forme de socialisation la plus aboutie se trouve être alors naturellement l'insertion sociale et

professionnelle. Cette dimension sociale du développement mental est donc son ultime liant avec la société dans laquelle il vit. Ce qui est d'autant plus juste dans notre société moderne, qui, depuis la révolution industrielle, permet à la dimension individuelle de libéralement s'exprimer dans son pendant social : autrement dit, la socialisation est le passage de la structure mentale vers sa forme sociale.

Sur ce point, on peut dire que Durkheim avait antérieurement traité du concept de la socialisation à travers les interactions avec l'environnement immédiat de l'individu, en stipulant que chaque génération doit se socialiser elle-même sur la base des modèles culturels transmis par la génération précédente, ce qui est le fondement de l'émergence des normes. Les deux reconnaissent d'ailleurs qu'historiquement la socialisation a d'abord reposé sur la contrainte externe et la conformité « naturelle » à des modèles extérieurs (Dubar, 1991, p.17). Même si pour Piaget, elle est avant tout une construction. Nous reviendrons dans le chapitre 2 de notre thèse sur l'interdépendance étroite entre la notion de norme et celle d'insertion sociale.

Perriault (2002) tente de mettre en lien l'approche socio-constructiviste avec l'usage des technologies éducatives, de deux manières différentes : premièrement, en analysant les rapports homme-machine. L'apprenant, en interaction avec l'ordinateur, va se retrouver dans une situation d'apprentissage où il doit remettre en cause ce qu'il connaît déjà, tout en manipulant un logiciel. Il va développer avec la machine un rapport affectif, en lui attribuant des « qualités humaines ». Deuxièmement, il s'agit du même processus, mais avec le travail en groupe. Ce sont les échanges entre apprenants qui vont développer la socialisation de l'enfant, tout en restant en interaction avec l'ordinateur. Chacun va donc passer par la phase cognitive de déconstruction et de reconstruction des structures mentales de représentations. Il cite Grossen et Pochon : « l'apprentissage par ordinateur constitue (...) une situation qui suscite la confrontation de l'élève avec ses propres connaissances, soit un conflit cognitif ». Au niveau pédagogique, l'accent est mis sur la construction de situations qui incitent l'élève à développer activement de nouvelles compétences.

La théorie constructiviste jette ainsi un nouvel éclairage sur l'intervention des techniques électroniques d'information et de communication (Perriault, 2002, p.22). Leur souplesse leur permet de s'intégrer dans une problématique d'interaction (*idem.*, p.25).

Pour expliquer les comportements de l'acteur social, Bourdieu reprend la notion philosophique classique d'habitus en lui donnant une définition plus complexe, plus dialectique et plus opératoire (Dubar, 1991, p.67). Il explique le terme comme suit : les habitus sont des « systèmes de dispositions durables et transposables, structures structurées prédisposées à fonctionner comme structures structurantes, c'est-à-dire en tant que principes générateurs et organisateurs de pratiques et de représentations » (Bourdieu, 1980, p.88). Le sociologue insiste sur le fait que l'habitus est le produit d'une trajectoire sociale, et qui donc détermine la trajectoire sociale à venir, et des conditions objectives de la position sociale (un fils d'ouvrier a un habitus d'ouvrier). Le lien entre l'habitus et la trajectoire sociale d'une classe sociale est le fait qu'il est une sorte de tendance du groupe à persévérer dans son être (Bourdieu, 1974). Il participe ainsi directement de la reproduction sociale, à travers les comportements individuels et ceux des groupes sociaux.



Nous pouvons alors considérer les pratiques technologiques en tant que comportements individuels acquis à travers les comportements d'un groupe social. Cependant, avec l'ère du numérique, ces comportements et pratiques culturelles évoluent avec le temps et varient également selon les classes d'âge (Donnat, 2008). Ce que l'on peut dire alors, c'est que les pratiques des TIC rentrent également dans le cadre des pratiques culturelles légitimes, mais leurs propriétés de flexibilité, d'obsolescence rapide, et leur démocratisation croissante, font en sorte que le type de public fluctue également, et que les strates ne relèvent plus seulement de la strate sociale, mais peuvent également différer selon le sexe, l'âge, l'emplacement géographique, etc...(Donnat, 2008). Elles développent donc des habitus liés non pas uniquement au contexte social de l'individu, mais découlant directement de la finalité d'usage de l'outil lui-même. Ce dernier va donc servir de moyen afin d'avoir accès ou de développer des pratiques culturelles légitimes : il devient une extension du corps humain et non pas une finalité en soi. Nous reviendrons plus en détail sur la socio-politique et la genèse des usages dans le chapitre 4.

Bourdieu s'est ainsi positionné en tant qu'héritier du mouvement structuraliste, même si l'on peut le considérer plus durkheimien que purement structuraliste, de par son système d'objectivation du social. Il considère que les pratiques des agents sont socialement déterminées. Les structures sociales sont alors le socle des pratiques individuelles, et elles sont productrices de ces pratiques. De même, ces dernières sont garantes de la reproduction des structures sociales.

Les stratégies de reproduction sont un ensemble de pratiques très différentes par lesquelles les familles tendent à conserver ou augmenter leur patrimoine et, par conséquent, à maintenir leur position dans la structure des rapports de production. Chaque individu possède ainsi un héritage, légué par son milieu social (parents, etc...), et qu'il va à son tour léguer à son environnement proche: le capital économique (ensemble de biens possédés), le capital social (réseaux, etc...), le capital culturel, qui est divisé en trois catégories: le capital culturel incorporé (fruit de la socialisation; langage, aptitude scolaire, façon de se comporter en société, etc...), le capital culturel objectivé (outils de culture, bien possédés), et capital culturel institutionnalisé (transformation d'une culture personnelle en diplômes sanctionnant une aptitude socialement reconnue). Les TIC peuvent se positionner comme tel : en tant qu'outils communicationnels (comme moyen de fabrication de nouvelles normes de socialisation – et qui donc rejoint la notion de capital social) ; en tant qu'outils d'accès aux ressources (recherche, possession, et gestion de savoirs) ; et en tant qu'outils opératoires (compétences techniques individuelles).

La socialisation se base donc à un niveau primaire, en termes de relations sociales entre les membres d'un groupe ou d'un milieu, tandis que la notion d'insertion s'attache davantage à définir le processus en cours d'un individu au regard de la société, ou d'une sphère sociale particulière. C'est ce que nous allons à présent expliquer.

## ***1.2. La profession: sa dimension structurelle***

Comme l'indique Dubar (1991, p.179), la discipline de la sociologie des professions connaît des développements avec chaque crise économique. L'apparition d'un chômage structurel dans nos

sociétés a remis au premier plan des analyses le problème de l'emploi.

C'est avec ces changements structurels dans la société que l'on s'intéresse surtout aujourd'hui au marché du travail. Il y a eu un glissement d'attention, qui est passée du travail en soi et des professions, au fonctionnement du marché économique et professionnel. Ainsi, des nouvelles théories du marché du travail sont apparues, intégrant la dimension de la socialisation professionnelle. Les études ont surtout commencé aux Etats-Unis durant les années cinquante et soixante (*idem*, p.180). De nouvelles analyses ont vu le jour, qui au delà d'être des études empiriques, mettaient analytiquement en confrontation la théorie néo-classique du capital humain, qui était le modèle économique dominant, avec les inégalités de situations pour les salariés. Ainsi s'est opéré un glissement de l'objet d'étude, on est passé progressivement de l'analyse du travail et des professions vers le fonctionnement des marchés du travail (*idem*, p.179).

Ce modèle d'analyse donnait la définition suivante du capital humain: le salarié est conçu comme un gestionnaire d'un capital qu'il constitue à partir d'investissements et dont les services, combinés à ceux du capital matériel, sont transformés en produit (salaires) (Silvestre, 1978). Ces constatations vont amener les économistes à élaborer des nouvelles théories du fonctionnement du marché du travail, sans remettre en cause le modèle néo-classique, mais mettant en exergue les modes de structuration de l'espace professionnel (Dubar, 1991, p.181) (mais toujours pour chercher les causes des obstacles à la concurrence). Selon eux, le marché du travail est doublement stratifié: verticalement par les niveaux de diplôme qui conditionnent les points d'entrée sur le marché du travail et reflètent la stratification «sociétale» du système social, horizontalement par les types de marché interne renvoyant à des modes de gestion des emplois par les entreprises qui conditionnent les trajectoires des salariés (*idem*, p.184) au sein de leur entreprise.

Ainsi, ce modèle répond à la question des différenciations salariales par le fait des interactions entre les stratégies individuelles, corrélées avec les modes de structuration des marchés internes. Autrement dit, il laisse une grande place aux caractéristiques économiques des entreprises dans le parcours professionnel de l'individu. Ce modèle met en avant la concurrence économique entre entreprises, répondant plus ou moins (que d'autres) aux besoins du marché, et la concurrence interne en entreprise entre les employés.

La seconde théorie d'explication des disparités structurelles dans le marché du travail et dans le monde économique est dualiste, et met en exergue deux types de marché, le primaire et le secondaire. Ou bien production de masse, marché stable, et production unitaire ou de petite série, marché incertain, imprévisible.

C'est un peu plus tard en France, en revenant sur la notion du marché interne, que les sociologues remplacent dans leur méthodologie la notion de qualification pour en revenir totalement au système de formation en tant que tel, au système scolaire (*ibid.*, p.189).

Bourdieu, avec Passeron, seront le fer de lance de cette nouvelle approche. Ils considèrent ce système comme un outil de la reproduction sociale, à travers la préformation des habitus des nouvelles générations, afin qu'ils correspondent aux exigences des postes et des fonctions qu'ils auraient à occuper selon leur origine sociale (*ibid.*, p.190). Ainsi, formation et diplômes sont

dorénavant considérés comme outil de reproduction du système de classe par ces deux auteurs, ou bien en tant qu'enjeux des rapports de force et des luttes sociales, réfléchis de manière historiciste par Alain Touraine. C'est ici que les TIC peuvent intervenir : en tant que bagage pour le marché externe, mais aussi interne. C'est de cette manière que se dessinent l'usage et la maîtrise des TIC comme enjeu pour l'insertion socio-professionnelle.

Reynaud (1987) revient sur la notion de qualification, en l'inscrivant au cœur du fonctionnement du marché du travail. Il esquisse une théorie définitoire de la qualification: c'est une régulation conjointe (c'est le résultat de la combinaison des stratégies patronales et salariales, comme les conditions d'accès à l'emploi, de sécurité de l'emploi, déroulement des carrières, etc...); c'est le produit d'un marché interne au travail (qui implique un poids très important de la formation, de la spécialisation, et de la hiérarchie des diplômes sur l'organisation du travail); elle est liée à un type d'organisation de la production; elle est produite par le système de relations professionnelles. Ainsi, ce serait principalement le marché du travail, structuré par des relations professionnelles plus ou moins institutionnalisées, qui rend compte des différences de qualification et de salaires.

On arrive ainsi à distinguer deux approches du concept de professionnalisation, ou de socialisation professionnelle: la structuration des activités par les employeurs, et les trajectoires et stratégies d'emploi des individus. Pourtant, il est possible de faire correspondre ces deux approches, en trouvant un terrain de jonction au moins méthodologique, sinon empirique. Nous nous pencherons sur cela dans les chapitres qui suivent, et nous y reviendrons spécifiquement lors de la construction de nos outils d'enquête, puisque nous traiterons de la question de la mobilité professionnelle, externe et interne.

L'intégration des TIC dans l'organisation du travail va alors jouer un rôle crucial sur les nouveaux besoins des entreprises en termes de capital humain. Des nouvelles compétences vont alors être requises non seulement en tant que bagage individuel, mais également afin d'intégrer les réseaux sociaux et de trouver un emploi, justement à l'aide de ces nouveaux outils. Nous allons approfondir cette dimension dans le chapitre 5 de cet ouvrage, en exposant les différents contextes sur lesquels agit l'intégration des TIC dans l'organisation de l'activité humaine, aussi bien professionnelle que domestique. En effet, nous venons de voir qu'elles peuvent agir de manière tridimensionnelle sur le capital culturel de l'individu. Nous pouvons d'ores et déjà imaginer que ces contextes seront triples.

### **1.3. Emergence du concept d'insertion sociale**

Le mot insertion est utilisé par Bergson pour qualifier le type d'adhésion de tout individu dans la société. L'insertion est en quelque sorte un invariant de la vie sociale, qui est toutefois préparé par l'éducation, et qui va vaincre les résistances de la nature (Guyennot, 1998a).

On voit le terme insertion apparaître dans *Le rapport d'enquête sur la jeunesse française*<sup>1</sup> en 1967. L'insertion professionnelle et sociale est un titre dans une sous-partie traitant des jeunes handicapés physiques et mentaux.

La question de l'insertion des jeunes ne se pose vraiment qu'à partir des années 60. La notion de

<sup>1</sup> MINISTÈRE DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS, *Le rapport d'enquête sur la jeunesse française*, 1967

travail change. On est passé d'un système où travailler voulait dire «entrer dans le monde du travail», c'est à dire, se distinguer de l'identité familiale à travers l'identité professionnelle, à un système où travailler signifie « trouver une place sur un marché concurrentiel, à la sortie d'un système scolaire lui-même concurrentiel » (Charlot et Glasman, 1998). On revient à la dimension structurelle de la profession. Désormais, on ne passe plus de l'espace familial au monde du travail, mais du système scolaire au marché du travail.

Dans un système dit méritocratique, le niveau d'accès au marché du travail dépend en bonne partie du niveau scolaire atteint, du dernier diplôme obtenu. De manière générale, et en tant que problème social, l'insertion des jeunes dans le monde du travail, et au delà dans la société, est devenue, en France, un objet d'enquêtes et de recherches sociologiques à partir des années 70 (Dubar, 1998).

L'insertion sociale est souvent posée de manière légitime comme un problème social, et non seulement comme une simple question psychologique. Dubar (*idem*, p.29) identifie trois sens au terme «insertion»: insertion professionnelle, insertion sociale, et intégration. Il explique que, même si le mot insertion sociale et professionnelle a fait une entrée remarquable et remarquée dans le vocabulaire français au moment de la publication de Bertrand Schwartz d'un rapport au premier ministre Pierre Mauroy en 1981, intitulé « L'insertion professionnelle et sociale des jeunes » (Schwartz, 1981), s'est imposée progressivement l'idée que les difficultés d'insertion ne sont pas spécifiques aux jeunes (il y a aussi les travailleurs immigrés, les chômeurs de longue durée, etc...).

C'est avec l'avènement des TIC dans l'organisation du travail, que des nouveaux métiers ont vu le jour, créant par la-même des nouvelles identités professionnelles. Et cette évolution remet en cause naturellement les trajectoires d'insertion socio-professionnelle, objet de notre étude de recherche.

#### **1.4. Evolution de la question de l'insertion**

Cependant, outre la polysémie du terme « insertion sociale », ce sont sans doute les analyses et les points de vue sur la crise du travail et les mutations de l'emploi et des modes de vie qui restent trop éclatés et divergents pour qu'on puisse parler d'une théorie sociologique de l'insertion dans la France actuelle (Dubar, 1998, p.98).

Déjà, dans le rapport de la Commission Vie Sociale de 75, le terme insertion est utilisé dans le cadre des trois types d'actions reconnues comme prioritaires par la commission: « celles tendant à favoriser la vie familiale et la socialisation de l'individu », « celles en direction des immigrés, visant à leur faire une meilleure place et à respecter leur personnalité culturelle », et « celles destinées à assurer l'autonomie et l'insertion sociale des personnes âgées ». C'est la première fois que l'expression « insertion sociale » apparaît dans le sommaire d'un rapport du Commissariat général du Plan (Guyennot, 1998a, p.61).

Le second rapport de 1980 devait permettre de résorber les îlots de pauvreté. On retrouve dedans des propositions d'actions sectorielles visant à résorber ce qui est appelé la précarité, concernant les ménages pris dans un processus d'exclusion.

Ainsi, les exclus du milieu de la décennie tendent de plus en plus à être redéfinis en « précaires ». A

travers ce renouvellement des formes d'énonciation et de problématisation de la question de la pauvreté, émerge en quelque sorte « la nouvelle pauvreté » (*ibid.*, p.62), qui permettra de redéfinir les frontières entre les pauvres et les autres.

Selon Pariat et Allouche-Benayoune (1998), le terme insertion renvoie aujourd'hui à un ensemble de mesures et de lieux consacrés à la lutte contre l'exclusion, masquant la dimension positive de construction d'identité et de lien social que peut avoir la période d'insertion dans la vie active. C'est essentiellement la montée du chômage dès le milieu des années 70 qui a provoqué la mise en place de « dispositifs d'insertion » qui ont pris une place de plus en plus importante dans les politiques de l'emploi.

Barbier décrit l'insertion comme « une notion polysémique, très évolutive dans le temps, désignant à la fois des pratiques sociales, des processus individuels, des politiques et des programmes sociaux » (Barbier, 2001).

Puisque les TIC ont fait leur entrée dans la société et dans tous les secteurs de l'économie, les méthodes d'insertion doivent également suivre une évolution intégrant les nouveaux modes de travail et de production.

## **1.5.L'insertion économique**

La précarité renvoie à des phénomènes sociaux et ne relève plus seulement du « cumul de handicaps », mais également de la dégradation du marché de l'emploi (Guyennot, 1998a, p.83). C'est ce facteur négatif que doit surmonter l'individu en quête d'insertion sociale. En effet, l'augmentation du bien-être personnel a été reconnue comme un des principaux objectifs de l'intégration économique.

### **1.5.1.La formation continue**

La formation continue peut prendre différentes formes, comme la reprise d'études, la validation des acquis et la valorisation des acquis de l'expérience. Mais la formation professionnelle continue est le mode de formation le plus répandu. L'action formative vise autant la dimension intellectuelle que morale, ainsi que l'ensemble des connaissances nécessaires dans un domaine déterminé pour exercer une activité (Pariat et Allouche-Benayoune, 1998).

Elle est bien évidemment intimement dépendante de l'évolution du marché de l'emploi. Contrairement au système scolaire, elle constitue un univers éclaté (Dubar, 2005) directement ancrée dans les réalités professionnelles.

Besnard et Liétard (1976), envisagent la formation continue comme un processus et un phénomène : « la formation est avant tout un l'acquisition de connaissances, de compétences, de qualifications, processus qui se déroule dans le temps, avec des moments situés dans un espace social déterminé, voire une alternance entre des temps de formation et des temps de travail et de repos, ou loisir, à l'intérieur d'une nouvelle problématique des temps sociaux ». Ils positionnent ainsi la formation continue dans une définition sociale, où elle prendrait tout son sens : elle ne saurait être dissociée de

la réalisation sociale de l'individu à travers l'ensemble du processus d'insertion.

La progression et la valorisation professionnelle sont construites sur la base du diplôme et de la façon dont est acquise l'expérience professionnelle. On parle ainsi d'un espace de mobilité en interne dans une entreprise ou en externe avec le marché de l'emploi.

Ainsi, c'est dans cet espace aléatoire de socialisation et de formation, que les positions et les chances de promotion sont largement déterminées. Autrement dit, il est décisif de savoir si, notamment, l'entreprise met en place ou non des formations continues, par exemple, ou des activités de socialisation entre les salariés.

On assiste depuis les années 50 à l'émergence de nombreux dispositifs de formation, de plus en plus complexes, destinés à favoriser l'insertion des jeunes les moins diplômés, ou à reconverter des travailleurs victimes de licenciements (Dubar, 1991, p. 192), soit tout simplement pour favoriser une mobilité professionnelle.

L'exemple du dispositif de post-formation « PAQUE » (Préparation Active à la Qualification et à l'Emploi) mis en place de 1992 à 1994 en France, a montré plusieurs caractéristiques intéressantes. La conclusion de son étude relève un paradoxe : l'insertion des jeunes ne semble pas relever spécifiquement d'une poursuite de formation, mais on ne peut faire l'économie d'un tel dispositif. Ce dispositif était adressé aux 16-25 ans, sortis du système scolaire sans qualification. L'analyse montre que les effets d'insertion les plus forts sont liés à l'expérience du travail, et que l'action de « PAQUE » est optimale quand il contribue à cette expérience. « Vouloir remédier (aux) difficultés par une formation à objectif de qualification semble largement illusoire, mais l'encadrement de l'accès à l'emploi peut s'avérer efficace » (Jaze, 1998, p.139). Autrement dit, les acquis d'une formation ne seront peut-être pas valorisés dans un premier temps, mais le jeune aura été accompagné dans sa démarche d'insertion, et c'est cet encadrement, lié aux acquis professionnels, qui pourront s'avérer efficaces. Le but serait alors de s'engager dans des emplois peu ou pas qualifiés dans lesquels ils pourraient développer leurs capacités.

La formation continue apparaît alors comme un moyen de lutte contre l'exclusion du marché du travail, donc contre l'exclusion sociale, et est donc un outil d'intégration, d'adaptation sociale, et d'insertion.

Dans une entreprise en mutation, soumise aux développements des technologies (notamment les technologies de l'information et de la communication), l'ensemble des acteurs sont engagés dans une phase de restructuration de l'organisation du travail et de leurs compétences. Une meilleure adaptation des personnels à la machine et une meilleure maîtrise de la machine suppose une formation étroitement liée à un contexte donné, c'est-à-dire impliquant un transfert des apprentissages d'une machine à l'autre, d'un poste de travail à l'autre (Pariat et Allouche-Benayoune, 1998).

La nécessité devient alors d'accroître une certaine adaptabilité (*idem*), afin de positionner de manière pérenne le travail sur les marchés de l'emploi internes et externes, et de faire en sorte que l'employé consolide sa qualité de capital humain.

Si l'on considère la théorie du capital humain, la formation continue, comme toute formation d'ailleurs, accroît la productivité individuelle (Paul, 1999). Paul cite les travaux de Thurow et ses travaux sur la concurrence pour l'emploi : selon sa théorie, le salaire ne dépend pas de la productivité individuelle mais de celle de l'emploi. Autrement dit, le salaire n'est pas directement lié à la performance du salarié mais du poste (en termes de hiérarchie) et du type d'emploi (ou nature du métier). C'est la formation initiale qui sert aux employeurs à hiérarchiser les candidats aux différents postes de travail. Elle est utilisée par les employeurs dans la mesure où « les plus formés ont appris à apprendre » et prendront moins de temps pour apprendre l'exercice. De plus, Doeringer et Piore (1971) abordent la question de l'innovation technologique dans l'entreprise, et ne la relient pas directement à la formation qui lui est liée, et donc non plus à l'augmentation de salaire liée à cette éventuelle formation.

Dans l'étude citée par Paul, la condition de valorisation salariale apparaît comme étant la mobilité professionnelle, davantage dans le cas de la formation d'après initiative personnelle, que dans celui de la formation à l'initiative de l'employeur (Paul, 1999). Peut-être que cette dernière se décide dans un but de mise à jour des compétences et des connaissances de l'employé afin de soutenir sa productivité en tant que capital humain, et pour le mettre en adéquation avec la compétition que requiert le marché à un moment donné (sans répercuter au niveau de la masse salariale les fluctuations des bénéfices de la société).

L'auteur conclue alors en se posant la question de savoir s'il est pertinent de chercher à isoler la formation continue du reste des pratiques sociales dans l'entreprise (comme le fait de grimper les échelons hiérarchiques, d'avoir de relations sociales pertinentes, l'ancienneté, etc...). Ainsi, la formation continue ferait partie intégrante de certaines trajectoires de mobilité professionnelle, insérées dans l'organisation socio-technique de l'entreprise. Par contre, il serait peut-être plus pertinent de s'interroger sur les conditions d'accès à certains types de postes, d'emplois, et de trajectoires professionnelles justement, que de s'interroger uniquement sur le fait de savoir si la formation continue en tant que telle a un impact positif sur le salaire de l'employé.

### **1.5.2.L'insertion professionnelle**

Ainsi, comme on vient de le voir, le marché du travail est doublement stratifié : verticalement par les niveaux de diplôme qui influent sur les points d'entrée sur le marché du travail, mais également horizontalement par les types de marché interne renvoyant à des modes de gestion des emplois par les entreprises qui conditionnent les trajectoires des salariés au cours de leur carrière. Selon cette logique, les différences de salaires s'expliquent alors non pas seulement grâce à l'investissement en capital humain de l'individu (comme la formation initiale) mais par les interactions entre ces stratégies individuelles et les modes de structuration du fonctionnement inhérent au monde de l'entreprise (Dubar, 1991, p.184).

Delcourt (1970, pp.3-15), quant à lui, expliquait que les diplômes, plus fréquents chez les jeunes, limitaient la mobilité professionnelle, puisque la qualification (ou sur-qualification telle qu'elle existe de plus en plus aujourd'hui), enfermait davantage l'individu dans un secteur en particulier,

voire un sous-secteur, et limitait son terrain d'action.

Ajoutons à cela les défauts inhérents à l'économie de marché, comme le chômage et la rareté du travail comme des problèmes structurels qui posent mécaniquement la problématique de l'insertion professionnelle.

Guyennot (1998a), dans son ouvrage sur l'insertion, a mis l'accent sur la place prévalente du terme d'insertion sociale et professionnelle dans les discours politiques et les injonctions ministérielles, des années 70 jusqu'à la fin des années 90. En effet, s'agissant d'une problématique sociale constante, et étant un problème lié ontologiquement au modèle de société post-industrielle d'une société comme la France, il est normal qu'au delà du normativisme de la notion d'insertion, une fois que les individus ont intégré la notion valorisante de l'insertion, on revient toujours, et pour emprunter les termes des adeptes de la Théorie du Choix Rationnel, au pragmatisme qui conduit l'individu à faire des choix, notamment en ce qui concerne l'objet de notre travail, liés à son avenir et son parcours dans la société. C'est donc tout naturellement que la question de l'insertion professionnelle, et par extension, l'insertion économique, est la quête principale de l'individu moderne, non seulement à l'issue du diplôme, mais aussi au moment du choix de suivre telle ou telle filière. La croyance en la réussite, mobilisée lors du «calcul» personnel du parcours à emprunter, est un moteur primordial de tout choix rationnel.

Le travail permet de s'intégrer car il forge une identité professionnelle aux individus, et donc une identité sociale par un sentiment d'appartenance sociale. Notamment grâce au pouvoir d'achat dont le travail permet de jouir ; ce qui conduit l'individu à se sentir intégré et reconnu socialement.

La socialisation professionnelle engendre une problématique duelle : au sens pratique de l'insertion dans l'emploi, c'est-à-dire au niveau structurel, mais aussi au sens moral, c'est-à-dire au niveau individuel, car leur qualification les amène à la reconnaissance sociale et professionnelle.

Dubar (1999) rappelle que certaines « filières de promotion sociale » relevaient de trajectoire de contre-mobilité, et que l'effort de formation du public en question était sous-tendu par une volonté de rétablir une position sociale correspondant à leur propre origine ou à celle de leur entourage. Le moteur est l'identification à un groupe de référence. On comprend mieux alors la dynamique d'insertion professionnelle, économique, et sociale en tant que conduite normative (voir chapitre suivant).

L'Education nationale a traité le problème des jeunes sans formation de manière évolutive. Les stages de formation pour l'accès à l'emploi ont connu différentes étapes en France.

La première moitié des années 70 a vu le développement des premiers dispositifs destinés aux jeunes, à l'initiative des Ministère du travail et de l'Education (organisation de stages de formation alternée associant les entreprises, et par sa définition du public jeune concerné, qui introduit les premières distinctions entre insertion sociale et professionnelle). Dans ce cadre, « le principe d'alternance, concrétisé par la formule de stage en entreprise, permet de faire le trait d'union entre l'école et le monde du travail » (Guyennot, 1998a p.89). Il fallait alors faire en sorte que l'enseignement technique adopte de nouvelles pédagogies.



Il s'agit toujours du cadre de coopération entre le monde de l'entreprise et les établissements d'enseignement, et plus précisément du « rapprochement » entre les employeurs et les enseignants du technique. On reconnaissant ainsi le caractère formateur de l'entreprise. Même si déjà, les premiers bémols furent mis par les syndicats: il faut renforcer les liens entre l'enseignement et les entreprises, mais pas d'ajuster les programmes de formation avec les besoins immédiats de l'industrie (*ibid.*). Le débat sur l'adaptation des programmes d'enseignement avec les besoins du marché avait déjà lieu.

De son côté, le rapport de Bertrand Schwartz peut être lu comme le point d'arrivée de toutes les expérimentations depuis les années 70 jusqu'à sa parution en 1981 (*ibid.* p.110).

Lors de sa publication (arrivée de la gauche au pouvoir), et de sa traduction politique (Plan Rigout) ce rapport, en mettant au même niveau le professionnel (en termes de qualification) et le social (en termes de citoyenneté), participe au discours social ambiant axé sur un nouvel objet: l'insertion professionnelle et sociale des jeunes, qui contribuera à légitimer un problème social ainsi que certaines pratiques expérimentales, et à accréditer la thèse selon laquelle l'accès à ce qu'on pourrait appeler la « citoyenneté économique et sociale » dans une formulation duelle nécessite de nouvelles formes d'interventions (*ibid.* p.111).

L'institutionnalisation du problème social de l'insertion des jeunes trouve sa concrétisation dans la mise en œuvre du dispositif 16-18 ans, appelé également Plan Rigout, en 1982, décrit comme « dispositif de formation pratique, de promotions sociale et d'accompagnement ». Cette mise en place d'une politique de formation professionnelle inaugure une nouvelle forme d'action publique, en ce sens qu'elle se présente comme transversale, « territorialisée », et évaluable (*ibid.*).

En tant que politique d'insertion, nous devons également citer la mise en place du Revenu Minimum d'Insertion (RMI) entré en vigueur en 1988, puis remplacé en 2009 par le RSA (Revenu de Solidarité Active) sous l'impulsion de Martin Hirsch, Haut Commissaire aux Solidarités Actives Contre la Pauvreté au sein du gouvernement Fillon.

## **1.6.L'exclusion sociale**

### **1.6.1.Une exclusion à double dimension**

L'exclusion sociale, puisque synonyme de marginalisation sociale, avec la rupture progressive des liens sociaux, ne recouvre pas exclusivement la pauvreté, mais généralement la non-participation à la vie en société, à la fois économique, politique, culturelle, sociale et est un phénomène typique des sociétés post-industrielles.

L'exclusion s'applique aussi bien au social qu'au professionnel, ce dernier pouvant être à l'origine du premier. La perte d'un emploi s'accompagne d'une précarité économique, qui se caractérise par la privation ou la difficulté à répondre à certains besoins secondaires et même à certains des besoins de base, peut mener petit-à-petit à l'exclusion sociale (bouleversement familial, séparation, divorce, exclusion du logement, etc...).

Delcourt (1970, pp. 3-15) dans *Les jeunes dans la vie active*, faisait remarquer qu'à l'époque la durée du chômage chez les jeunes était plus courte que chez les adultes. Ils sont moins touchés, et les plus vulnérables d'entre eux étaient les non-diplômés et ceux n'ayant pas suivi de formation professionnelle. Toutefois, l'exclusion ou la mise à l'écart ne relève pas uniquement d'un handicap matériel. Elle se réfère aussi à un statut social inférieur, à une situation où l'individu est dévalorisé socialement. Elle frappe les personnes peu qualifiées qui, pour des raisons juridiques ou économiques (comme les plans de restructuration des entreprises), se retrouvent au chômage. Souvent, leur savoir devient obsolète, en même temps que leur capacité à apprendre diminue au fur et à mesure (Pariat et Allouche-Benayoune, 1998).

La fracture numérique est également une forme moderne l'exclusion sociale. Ce terme désigne une inégalité d'accès aux TIC. Cette disparité est fortement marquée d'une part entre les pays riches et les pays pauvres, d'autre part entre les zones urbaines denses et les zones rurales. De nombreux auteurs se sont penchés sur le rapport entre exclusion numérique et exclusion sociale (Guichard, 2003 ; Hermès, 2003). Nous avons développé cette thématique dans le chapitre *L'inégalité des usages* (Partie I, chapitre 7).

### **1.6.2.La réinsertion**

Des dynamiques de réinsertion sont utilisées pour traiter des problèmes des jeunes à l'issue d'une détention. Puis on voit le terme utilisé pour toutes les personnes ou groupes non-intégrés: familles sous-prolétaires, vieillards, handicapés physiques, travailleurs à bas salaires, inaptes de toutes catégories, chômeurs, travailleurs étrangers, petits agriculteurs.

Exemple des immigrés: quand la norme communautaire peut rentrer en conflit avec la norme du pays d'accueil. On cite souvent le mot intégration pour parler de l'insertion sociale des populations immigrées dans leur pays d'accueil. L'intégration, au sens de Durkheim, renvoie à de grands équilibres, à la cohésion entre les groupes, au national, au territoire national et en définitive l'Etat-nation (*ibid.* p.167). Ce qui est à différencier de l'insertion qui est une politique particulariste.

Nous assistons au sein de cette population un conflit de normes: pour une majorité d'adolescents des quartiers difficiles respectant les règles d'un conformisme déviant (donc respectant les normes de leur propre groupe social), il est parfaitement inconvenant de prendre le parti du policier, du juge, du travailleur social ou de l'enseignant (*ibid.* p.194). On peut distinguer ces contre-normes au nom d'une montée d'une culture anti-institutionnelle.

Dans les années 80, le cadre socio-économique auquel se réfère implicitement le discours officiel de l'insertion reste celui du début des années 70 : les évolutions économiques laisseraient sur le bas-côté de la route une minorité d' « exclus du progrès », du fait de leur handicap social originel (une origine étrangère et/ou populaire, par exemple) ou des vicissitudes de leur histoire personnelle, et ne prennent pas en compte une problématique sociale et culturelle (voire anthropologique) beaucoup plus complexe que cela (*ibid.*).

D'après Lorcerie, ces «marginiaux» peuvent être réintégrés par une action volontariste des pouvoirs

publics – et de l'école en particulier – et par un regain de solidarité sociale (Lorcerie, 1996).

Selon Bourdieu, le système scolaire exerce une violence symbolique sur l'acteur social, dans le sens où l'école fait partie des structures cachées de la reproduction sociale. En effet, c'est le langage scolaire, qui est l'apanage des élèves en possession du capital culturel nécessaire pour sa maîtrise, qui fait office d'appareil discriminant. C'est donc dès le bas âge que se creusent les inégalités scolaires, qui se convertiront ensuite en inégalités sociales.

Paugam (2000) en traitant de disqualification sociale l'exclusion sociale, analyse l'image négative des pauvres et de la pauvreté renvoyée par la collectivité. Il repère comme individus exclus, ou non insérés, les « fragiles », qui connaissent un éloignement de la sphère du travail, mais peuvent espérer une réinsertion. Puis viennent les bénéficiaires de l'action sociale et qui en deviennent dépendants : ils adoptent le statut et la « carrière morale » des « assistés » : assistance « différée », « installée » ou « revendiquée », selon la motivation au retour au travail, le degré de dépendance et la relation aux services sociaux. Enfin, dans un troisième temps, les « marginaux », qui ne peuvent plus guère espérer une réinsertion économique ou sociale, et qui sont dans une situation d' « infra-assistance » à travers les attitudes de « marginalité conjurée » ou bien de « marginalité organisée » (avec la rationalisation de la vie quotidienne d'exclu).

Il s'agit donc là de réponses possibles afin de pallier à ces problèmes. Pour en revenir ici au sujet principal de notre recherche, à savoir l'usage des TIC dans un but d'insertion socio-professionnelle, c'est dans cette optique d'agent, ou de vecteur, que les TIC pourraient avoir un effet sur l'insertion. Comme nous le verrons dans le chapitre suivant, les nouvelles technologies sont parfois citées, ou introduites, comme facteur favorisant l'insertion professionnelle des jeunes actifs. En ces termes, nous posons alors la question de savoir si les TIC pourraient être elles aussi considérées comme des agents d'insertion, qu'elles soient inscrites dans une politique volontariste (donc au sein d'organismes de formation, par exemple), ou, tout simplement, comme le fruit d'une évolution des pratiques domestiques, mais qui pourraient agir positivement sur les chances d'insertion du chercheur d'emploi. On pourrait alors parler plutôt d'un taux de maîtrise des TIC, qui pourrait agir en qualité d'agent d'insertion pour l'individu.

### **1.7. La reconnaissance sociale**

La reconnaissance sociale est la reconnaissance de l'utilité sociale de l'individu. Du point de vue philosophique, dans la dialectique du maître et de l'esclave, ce dernier parvient à lutter contre le maître et ainsi à se faire reconnaître. Cette reconnaissance est due au travail de l'esclave. Elle est donc d'abord celle de l'action, et, par prolongement, l'action de l'homme dans la société. La reconnaissance devient donc une reconnaissance de l'activité sociale de l'homme, donc de son activité et « utilité » économiques.

Cependant, la méritocratie, les hiérarchies sociales et professionnelles, la disparité et l'évolution des compétences et des besoins du marché de l'emploi, renouvellent continuellement le référent

commun sur lequel se base la norme de reconnaissance.

Afin d'introduire la notion de reconnaissance sociale, nous pouvons emprunter à Maslow son concept pyramidal des besoins. Sa pyramide est constituée de cinq niveaux principaux, qui constituent une hiérarchie dans les besoins de l'homme. Les deux premiers paliers relèvent de besoins primaires, comme les besoins physiologiques et la sécurité. Viennent ensuite les besoins sociaux qui sont certes secondaires, mais nécessaires pour la survie de l'homme dans la société. C'est ici que se situe la reconnaissance sociale : il s'agit du besoin d'intégration dans le lien social du au caractère grégaire de l'homme. L'insertion sociale et l'insertion professionnelle sont donc une réponse au besoin de reconnaissance sociale de l'acteur social. Seulement, le palier supérieur est l'estime personnelle. Elle est une conséquence de l'intégration sociale, la sublimation de la reconnaissance de l'individu par ses pairs.

Dans notre cas, il s'agit de la logique du passage de l'insertion professionnelle vers l'insertion sociale. Suite à l'intégration professionnelle, donc suite à la sécurité de l'emploi et à la reconnaissance utilitariste de l'individu par la société dans laquelle il vit, ce dernier va être reconnu socialement, autrement dit, il va pouvoir exercer son utilité dans des activités sociales. Il va se mettre au service du groupe, qui commence par sa famille proche.

Puisque notre recherche porte en partie sur la question de l'insertion par rapport aux TIC, nous nous posons alors la question de savoir quel rôle jouent ces dernières sur la reconnaissance sociale et professionnelle : si l'individu est reconnu professionnellement grâce à ses compétences, c'est là que les technologies de l'information et de la communication peuvent intervenir. Nous allons nous pencher sur le caractère normatif de leur usage dans le chapitre suivant. Ainsi, la manipulation et la maîtrise de ces nouveaux outils de travail et d'échange devient un « must » pour tout capital humain, la variable « reconnaissance socio-professionnelle », peut notamment passer par l'appropriation des TIC par l'individu.

Comme il s'agit d'un indicateur important, nous allons dans la partie présentation des variables expliciter plus en détails le terme de reconnaissance sociale, à l'aide des indicateurs qui le caractérisent.

## **Chapitre 2 : L'insertion socio-professionnelle, l'usage des TIC : une adhésion à des normes**

L'ascension fulgurante des TIC dans la société a conduit à l'établissement de nouvelles normes de conduites et d'usages technologiques justement en phase avec ces nouveaux outils. Leur utilisation est ainsi devenue une norme aussi bien dans le milieu professionnel que dans le milieu domestique. Nous développons donc la notion de norme afin de mieux comprendre d'un point de vue social comment ces nouveaux types d'usage font leur entrée et s'installent dans le fonctionnement de la société moderne.

La notion d'insertion socio-professionnelle que nous venons d'évoquer ne saurait être complète dans ses explications sans développer ses aspects normatifs de manière exhaustive. Le chapitre qui suit détaille la notion de la norme, de son émergence à l'ensemble de ses déclinaisons dans la société. Car finalement, si l'on pose la problématique de l'insertion sociale et professionnelle, il s'agit bien de la quête d'adhésion à une norme et que l'exclusion sociale, antithèse de la notion d'intégration, est justement l'explicitation de la non-adhésion à la norme, ou sa déclinaison dans le champ épistémologique du social.

### **2.1. Qu'est ce qu'une norme?**

Une norme est une règle de conduite dans une société ou un groupe social. Outre le fait qu'il s'agit d'une manière d'agir, la norme définit un certain espace social où sont inscrites des règles prescriptives et restrictives.

Pour Sherif (1936), la norme correspond à une échelle de référence ou d'évaluation qui, par ses prescriptions ou ses évaluations, définit une marge de comportements, opinions, attitudes, plus ou moins admis. La norme peut être individuelle ou collective, et peut avoir ou non une marge de variation et son non-respect peut ou non impliquer une sanction réelle ou symbolique. Elle se base sur des règles intériorisées par l'ensemble du groupe social qui trouvent leurs origines dans la genèse de la morale à l'intérieur de ce groupe, qui définit ce qui est mal ou bien, désapprouvé mais accepté, prescrit, proscrit, ou encore encouragé.

Dans ce cadre alors bien défini, il s'agit d'un choix d'une option parmi d'autres comportements possibles. Le choix est donc relié à un système de valeurs sous-jacent, très ancré en soi, tout comme la norme. Elle est alors un élément directeur d'une action. Dans notre société moderne, l'insertion socio-professionnelle peut être inscrite dans cette direction : vouloir s'insérer socio-professionnellement correspond à une norme intériorisée par le groupe social de référence. Selon le contexte culturel, l'insertion peut aller de la prescription à l'obligation morale. Dans une société porteuse de valeurs traditionnelles comme la société libanaise (voir chapitre 7), l'insertion sociale et professionnelle porte un fort caractère normatif.

À l'inverse, l'action a une fonction normative. Parsons (1936) parle ainsi de l'orientation normative de l'action. Il dit que l'action est le processus de changement des éléments conditionnels en direction d'une conformité avec les normes. Selon lui, dans ce schéma, l'action n'existe que lorsqu'il y a effort

de se conformer aux normes. L'action possède donc une certaine dimension prescriptive. La morale et les règles éthiques d'une société sont une fabrique de normes, qui va « normer » l'action des individus, alors que le développement d'un comportement social alimente la légitimité de la norme (« puisque tout le monde le fait alors c'est bien »). Ainsi, ces normes vont être acceptées socialement puisqu'elles trouvent leur source dans les valeurs et mœurs d'une société (d'où le système auto-reproducteur des sociétés patriarcales).

Demeulenaere (2003) classe les normes des capacités d'action en six catégories:

1. les normes relatives au corps et à la vie (bioéthique, avortement, infanticide, gestion de son propre corps, de sa propre vie, peines appliquées aux personnes lorsqu'elles les touchent dans leur intégrité physique)
2. les normes sexuelles et familiales (définition de la famille et de la parenté, choix des conjoints, rôles internes à la famille, adoption acceptée ou non, définition des rôles associés aux sexes, type de pratiques sexuelles tenues pour légitimes)
3. les normes économiques (modalités de l'organisation de la vie économique, détermination des comportements légitimes en matière d'acquisition de ressources et de richesses, modalités des relations entre individus à l'intérieur des unités productives et entre celles-ci, modalités d'embauche ou de licenciement, répartition entre temps de travail et temps de repos, importance du travail dans la vie, obligations attachées aux différentes professions dans le cadre de la division du travail)
4. normes de la civilité (conditions de l'expression de la vérité et du mensonge, respect de la vie privée et définition de celle-ci, politesse, respect des engagements pris, assistance à autrui, définition des relations entre les différents âges et leurs statuts associés)
5. les normes politiques (limites du groupe d'appartenance et procédures d'admission, détermination des modalités de l'organisation politique de la vie commune, répartition des capacités d'action en termes de positions dans le groupe élargi, participation à des entreprises collectives, rapport des groupes entre eux, relations avec les générations futures en tant que groupes distincts, sanctions légitimes dans le cadre de l'organisation de groupe pour limiter l'infraction aux normes)
6. normes relatives au traitement des éléments non humains (traitement de la nature et des animaux, traitement des objets)

A la lumière de cette classification, nous pouvons alors considérer l'usage des TIC et l'insertion socio-professionnelle à partir de ces catégories de capacité d'action normative.

D'abord, elles se placent parmi les normes économiques et les normes relatives au traitement des éléments non humains. Economiques puisqu'elles influent sur le cours économique de la société de l'ère numérique en qu'elle induit naturellement des nouveaux modèles de développement. Surtout, nous essayons dans cette étude de justement faire le lien entre l'usage des TIC et les modalités d'embauche (et, comme nous le verrons dans les chapitres suivant, les TIC influent également sur le mode de production à travers la mutation des identités professionnelles qu'elles induisent) et relative aux objets, ou éléments non humains, puisqu'il s'agit tout simplement d'outils, de techniques, et de pratiques liés aux objets technologiques, et donc d'extension du corps humain.

S'agissant des normes sexuelles, il serait intéressant de vérifier si l'usage des TIC est différencié selon le genre, ce qui induirait une normativité sociale sexuée concernant l'outil technologique. Nous verrons par la suite quels rapports existent entre les normes familiales et l'insertion socio-professionnelle, et si cette dernière correspond à des attentes d'ordre culturel et caractéristiques d'une société ou d'un groupe social donné.

## **2.2. Normes et critères culturels**

Pour mieux comprendre le caractère normatif de l'insertion socio-professionnelle en général et le situer dans le contexte de la société libanaise en particulier, il est en effet essentiel d'expliquer la norme sous ses critères culturels.

Il y a des normes dont la visée n'est pas d'approuver ou de supprimer des conduites, mais d'établir un degré de désapprobation ou d'approbation gérés par des normes juridiques ou éthiques. Par exemple, s'il existe une norme associant la richesse au prestige, elle n'implique pas forcément d'empêcher le comportement déviant de ceux qui ne rechercheraient pas la richesse (Demeulenaere, 2003, p.32). L'insertion socio-professionnelle se situe dans ce cadre normatif : elle obéit à une loi morale, éthique et non juridique, cultivée par le milieu social, qui est lui-même soumis aux lois morales relatives au fonctionnement de la société moderne.

Dans le choix et les préférences culturelles, la question de la légitimité se pose. Dans le vocabulaire bourdieusien, l'habitus est produit de pratiques significatives, mais est également producteur de conduites significatives futures. Il est ainsi générateur de pratiques sociales et culturelles. Bourdieu parle donc de culture de classe, d'une culture dominante dans une classe sociale donnée. La norme sociale dans son sens prescripteur intervient alors ici sous la forme d'une homogénéité culturelle relative à un même groupe, ou classe sociale. Cette homogénéisation des goûts rend alors prévisibles les préférences (et références) et les pratiques perçues comme évidentes et allant de soi (Bourdieu, 1980).

Il faut cependant bien faire la distinction entre la norme et l'habitus. Si ces deux termes obéissent au principe externe (social) et interne (goûts, choix) de hiérarchisation de la légitimité, et au principe semblable de justification, le premier se manifeste socialement par des règles de conduites énoncées implicitement ou explicitement ; le deuxième possède une dimension plus personnelle. L'habitus est une construction sociale, qui fonctionne comme une structure structurante de la classe sociale de l'individu et de l'individu lui-même. Sachant qu'il n'y a pas deux histoires individuelles identiques, il n'y a pas deux habitus identiques, bien qu'il y ait des classes d'expériences, donc des classes d'habitus identiques (Bourdieu, 1984). La dimension personnelle de la norme est par contre peu pertinente; elle possède surtout une dimension institutionnelle (temporelle) bien plus puissante. Il n'existe pas d'assemblées publiques légitimant l'existence de tel ou tel habitus. Ce dernier reste un terme purement scientifique, même si selon ses utilisateurs, son effet structurant est primordial au niveau individuel et social. Alors que le terme de « norme » peut être étendu jusque dans la sphère juridique.

Ainsi un individu va obéir à la norme d'insertion sociale et professionnelle, mais ce sont ses habitus

qui vont édicter sa stratégie et ses moyens d'y arriver. Mais plus encore, un habitus peut être une norme sociale intériorisée. C'est pourquoi Bourdieu parle de structure structurante.

Elle est donc une variable comportementale de pratiques culturelles. Cette norme est donc fortement liée à la classe sociale du sujet. Cependant, une construction typologique des conduites culturelles légitimes ne saurait prendre en compte les variations individuelles de goûts. C'est ici que la différence entre norme et habitus est la plus forte. Nous pouvons alors peut-être prétendre que le modèle sociologique proposé par l'étude des normes sociales rend compte plus aisément des particularités individuelles, même s'il n'a jamais pour ambition de remplacer le modèle intégrant l'habitus (il serait tout au plus complémentaire). Les figures idéal-typiques demeurent des constructions utilitaires permettant d'introduire la recherche.

### **2.3. Dans quel cadre épistémologique parle-t-on de norme?**

Voyons maintenant comment traiter du caractère normatif de l'insertion socio-professionnelle et de l'usage des TIC, à la lumière de la norme comme construit social s'imposant à l'individu.

Ramognino (2007) propose d'élargir la configuration conceptuelle de la norme sociale en intégrant la normativité de l'action donc une vision anthropologique : l'action normée à l'échelle interactionnelle, la normativité individuelle d'une ontogenèse, la normativité collective institutionnelle et ou historique, viennent s'ajouter aux normes sociales proprement dites.

Elle trouve à travers l'ancrage anthropologique de la sociologie, des enjeux anthropologiques du normatif. Elle se rapproche de l'institution en tant qu'entité ontologique caractéristique du social telle que citée par Durkheim (1963). La normativité est un concept qu'elle emprunte à Canguilhem. On distingue ainsi plusieurs normativités: l'autonomie individuelle, la normativité collective et la normativité de l'action et des artefacts sociaux (Ramognino, 2007, p.17) (comme les outils technologiques, comme les TIC : la socio-politique de leur genèse et de leurs usages sont explicités dans le chapitre 4).

Elle insiste sur l'intérêt durkheimien pour l'intégration sociale: le social est extérieur à l'individu et le système de normes est cohérent et homogène. Elle pose ainsi la problématique des normes sociales: l'institution socialise l'individu (à travers le vecteur normatif), mais prétend également le constituer comme sujet. Elle cite Dubet (2002): « la socialisation et la subjectivation s'enchaînent dans un même processus (...). [L'individu autonome est un] acteur conforme aux normes sociales et aux règles sociales et un sujet maître de lui-même, un sujet dont le Je réflexif ne peut jamais se confondre avec son moi social ». La modernité veut en effet que l'individu s'affirme en tant qu'acteur social, donc soumis aux lois des structures sociales, et en tant que sujet qui n'obéirait qu'à lui-même. Ces règles sociales peuvent alors équivaloir à des normes, dans la mesure où elles ont un caractère plus ou moins prescriptif, explicite ou implicite (Demeulenaere, 2003, p.47). La norme sociale s'affirmerait alors dans le système durkheimien en tant que fait social, dans le sens où même si les acteurs individuels prennent des décisions par rapport à leurs croyances, valeurs, etc..., ces actions portent toujours le sceau du collectif et s'imposent à eux parce qu'ils sont partagés par leur entourage social (*ibid.*).



L'auteur propose l'analyse de Parsons, qui en vient à l'idée de contiguïté entre la norme et les valeurs, tout cela ancré dans un paradigme culturel, culture qui devient la matrice du fonctionnement normatif du comportement de l'individu (Ramognino, p.21):

Pour T. Parsons, c'est le système culturel qui joue ce rôle d'ultime réservoir de savoirs et de règles. Ainsi, il existerait une continuité fonctionnelle et formelle entre la culture (les valeurs) la société (les rôles) et les personnalités (les motifs de l'action). Les normes sont intériorisées par les acteurs au cours d'un processus de socialisation : celui-ci a pour fonction d'assurer la continuité entre la structure sociale et l'unité singulière de la personnalité. La norme est imposée de façon externe et l'auteur, tirant les conséquences de la notion d'intériorisation, admet un déterminisme non plus causal mais normatif, puisque les acteurs effectuent un travail réflexif qui donne sens aux normes, toujours jugées <sup>complètes</sup>

Le principe de normes sociales rejoint ainsi la vision holiste Durkheimienne compatible avec la théorie de l'individualisme méthodologique. Ce présupposé théorique nous permet en effet d'affirmer qu'il y a des acteurs singuliers qui agissent en fonction de croyances collectives (Demeulenaere, 2003, p.47) dont ils ne sont ni la source directe ni responsables. Ces croyances collectives représentent un fait social, qui agissent sur le comportement de l'individu. Cette dichotomie « harmonieuse » (ou bien non paradoxale) réside dans l'importance donnée à l'individualité de l'acteur social, en même temps qu'au système social auquel il appartient. La personne peut intérioriser un système de valeurs, qui prend une dimension fortement personnelle, mais qui trouve son origine dans la normativité existante dans le système social. Ce système de valeur va rentrer en jeu cependant de manière particulière chez l'individu, au moment du choix. Le caractère orienté de l'action en sera la manifestation concrète. Nous verrons en effet plus loin que l'individu peut faire différents calculs précédemment à son action.

La recension et la description d'une norme présupposent toujours sa conceptualisation (*idem*, p.2) : pour observer ce qu'est une norme ou une valeur, il faut savoir ce que c'est. L'engagement théorique doit être présent dans les questions posées aux acteurs lors d'une enquête de terrain. C'est pourquoi nous avons pris le parti d'envisager le concept de norme comme sous-jacent à la notion d'insertion socio-professionnelle dans notre base théorique, ainsi que dans la construction de nos outils et instruments de recherche, comme nous le verrons dans la deuxième partie de notre travail.

D'après Perriault, la logique d'usage produit elle aussi des normes. Après un certain temps, l'usage se stabilise et la relation qui le caractérise devient norme pour le milieu qui la métabolise (Perriault, 2008, p.217). Dans la constitution d'une norme intervient le facteur important de la légitimation. C'est ainsi que les usages des TIC s'institutionnalisent, en passant par une étape de changement et d'intégration au niveau des représentations chez l'individu. Le comportement d'usage d'un instrument ou d'un outil est fondé sur la représentation que se construisent les intéressés de leur utilisation et de l'articulation de celle-ci avec la conduite du projet (Perriault, 2002, p.35). Autrement dit, le caractère normatif d'un usage d'une technologie est indissociable de ses conditions d'appropriation. C'est pour cela que nous nous pencherons dans le chapitre 4 sur l'impact des TIC sur la transformation des usages, en développant les conditions et les contextes d'appropriation de ces technologies de la part des individus, mais également des résistances qu'ils peuvent montrer à l'égard de nouveaux outils.

La théorie sociologique intervient donc dès la caractérisation de ce que sont les normes et les

valeurs qui sont ainsi distinguées d'autres phénomènes sociaux, mais aussi dans le choix des questions posées, des groupes visés (*ibid.*). Une fois localisées, la sociologie va essayer d'expliquer l'émergence des normes sociales (ainsi que leur variation, leur respect et leur non-respect).

## **2.4. Contiguïté entre croyance, valeur et norme**

Nous ne pouvons pas parler des valeurs et des normes sans aborder la question des croyances, notion importante dans les sociétés possédant de fortes valeurs traditionnelles comme le Liban. Si l'on considère le fait qu'on peut établir une corrélation entre l'appartenance de l'individu à un milieu social et son comportement, les croyances jouent alors un rôle prépondérant, car l'appartenance relève de la croyance de l'individu, de sa socialisation et de son adoption des normes de ce groupe.

Le vecteur croyance joue un rôle important dans l'imbrication des valeurs et des normes, quant elle justifie l'autre. Une valeur peut avoir une dimension de généralité plus grande qu'une norme. On a à cet égard un emboîtement général des valeurs et des normes (Demeulenaere, 2003, p.19), il est difficile d'établir une nette frontière entre les deux.

Les individus adoptent des croyances sur les conduites normatives appropriées, pour eux-même et pour les autres. Aux yeux des acteurs, ces conduites paraissent justifiées et légitimes (*idem*, p.35).

Les acteurs sont souvent amenés à justifier certaines conduites normatives par référence à d'autres principes normatifs, mettant ainsi en exergue des normes en amont et des normes en aval (*ibid.*, p.36). Les arguments avancés sont alors systématiques, en référence avec leur système de valeurs. Les arguments et leurs justifications en références à leurs croyances, ainsi que ces dernières, forment un ensemble plus ou moins cohérent caractéristique de l'acteur ou d'un groupe de personnes. C'est pour cela que tout le monde a des arguments et des procédures de justification (*ibid.*), reliées aux croyances.

Selon Durkheim, la norme est une règle de conduite socialement sanctionnée, engendrée par une « conscience collective », c'est-à-dire par la croyance, partagée par la moyenne des membres d'une société, que cette norme est obligatoire (Piras, 2004). Pour le sociologue, de par son objectivité transcendante, le sacré possède un caractère normatif puissant. Et comme la norme socialement efficace, c'est une force « indiscutable », envers laquelle l'idée même de la critique, de la confrontation avec la réalité empirique, apparaît comme un sacrilège.

Les normes religieuses visent le sacré. Il existe des normes religieuses portant sur la vérité, qui indiquent les modalités d'acceptation de la validité des croyances. L'opposition entre le sacré et le profane est constitutive de toute religion et, dans un certain sens, de tout ordre normatif (*idem*).

La norme possède cependant un caractère plus dynamique dans la mesure où elle implique une action, alors que dans cette logique d'action, la valeur serait plutôt un référent, au niveau personnel, mais aussi au niveau de la représentation collective (évaluation, calcul, référence en amont de l'exécution de l'action).

Le caractère prescriptif va alors être commun à la valeur et à la norme. Cette directivité de la valeur, de par les schèmes sociaux dont elle dépend (croyances, représentations collectives et sociales...),

va se répercuter sur la norme, ce qui lui donnera son caractère dynamique, en tant qu'action normée. Ce qui se répercutera également sur la norme, c'est la hiérarchie des valeurs présentes chez l'individu. Il évaluera ainsi l'exécution des actions et les situations selon cette échelle de valeurs les légitimant plus ou moins.

Une valeur ayant une forte prescription correspondra à une norme (Demeulenaere, 2003, p.22). De plus, les valeurs deviennent des normes dès qu'elles commandent ou règlent les conduites, ou prescrivent une ligne d'action (Rezsohazy, 2006). Les normes tendent ainsi à conformer les comportements et les engagements aux valeurs auxquelles elles renvoient.

Norme sociale et valeur sociale: selon la vision de Durkheim, une action est évaluée non pas par rapport à ses caractéristiques propres, mais par son évaluation (ou légitimité) sociale. Donc, il n'y a pas de causalité transcendante entre l'objet évalué et la valeur qui lui est donnée, mais on passe plutôt par la justification (sanction) sociale.

Comme on l'a vu précédemment, pour Parsons, il existerait une continuité fonctionnelle et formelle entre la culture (les valeurs), la société (les rôles) et les personnalités (les motifs de l'action). Les normes, dans son cadre théorique paradigmatique des structures sociales, seraient une manifestation des ces éléments culturels d'une société et seraient intériorisés dans un processus secondaire par les individus, au cours d'un processus de socialisation. Elles auraient alors comme fonction de faire le lien entre la structure sociale et le caractère singulier de l'individu. Selon lui, l'action humaine est régulée par les normes, qui guident la relation de l'homme aux moyens. Un système de valeurs sous-tend les normes orientant les acteurs et la communication n'étant possible que s'ils possèdent un minimum de codes communs. Et cette norme commune ne peut découler que d'une culture partagée (le système de valeurs en question).

Telle la norme, la valeur aurait ainsi une vocation fonctionnelle, de normativité de l'action individuelle. Elle descend d'un schéma plus grand, qui est celui du schéma culturel (ou de l'ensemble des schèmes culturels) d'une société, qui moule cette dernière dans un système de valeurs et de normes qui lui sont propres, qui à leur tour sont appropriées et appréciées par les individus dans une dynamique de socialisation.

## **2.5. La justification de la norme**

Nous introduisons ici la notion de justification telle qu'énoncée par Boltanski et Thévenot (1991), comme principe normatif dans une logique de convention, où les acteurs possèdent des principes supérieurs communs. Ce registre d'action justificatif va nous servir de point d'ancrage à partir de la notion normative, mais également comme base théorique pour notre recherche de terrain : en tant qu'instrument de construction de nos outils de recherche, ainsi que pour l'analyse de nos résultats.

Les normes obéissent à des principes justificatifs qui permettent d'évaluer leurs conséquences et leurs effets sur l'individu et la société. La justification des normes doit prouver en théorie que le comportement prescrit par celles-ci est possible et que l'attribution d'une modalité éthique et de la légitimité ne sont pas arbitraires.

La norme implique à son égard des concurrences et des contestations. L'individu, se trouvant dans une situation de choix, va légitimer son action en faisant appel à une échelle de valeur comprise et entendue par ses pairs, ou milieu social. La qualité de ces arguments va alors être indépendante de leur pertinence intrinsèque, mais vont plutôt être en accord avec l'approbation et la reconnaissance collective de leur existence (ces arguments vont être également en accord avec le champ social de leur usage et de leur reconnaissance); la collectivité va permettre le recours à ses éléments qualitatifs pour la justification. D'abord, parce qu'elle leur reconnaît une légitimité d'exister, mais va en plus accepter, voire approuver, leur usage. La dynamique à double sens de ce cercle vertueux justificatif va réguler le caractère normatif d'une action.

Pour Luc Boltanski et Laurent Thévenot, les individus sont compétents pour évaluer la nature des situations dans lesquelles ils se trouvent et pour prendre position, juger, dénoncer. Les individus prennent appui, lorsqu'ils veulent manifester leur désaccord, sur des principes communs, des valeurs de référence, les normes supérieures communes aux individus. Chaque argument va être en corrélation avec le champ social, que les auteurs des *Economies de la grandeur* appellent les différents mondes (Boltanski et Thévenot, 1991). Ainsi, dans chaque « cité », va exister un principe supérieur aux autres, qui va servir de référent suprême à l'évaluation pour l'individu qui va respecter le cadre d'analyse.

L'échelle de valeurs telle que citée par les auteurs possède un caractère normatif: elle se réfère au principe de grandeur qui permet de mettre en relation des personnes et des choses. Chez Boltanski, la notion de grandeur est différente de celle de valeur, dans le sens où elle fait référence à un ordre dont le caractère juste peut être révélé (un ordre justifiable) (Boltanski, 1990).

La tension entre recours à des formes générales (volonté collective) et la référence à des intérêts particuliers des personnes est au cœur de chacun des deux systèmes. Cette construction à deux niveaux « forme une armature théorique commune à ces systèmes qui les constituent en métaphysique politique » (Boltanski et Thévenot, 1991). Les auteurs vont examiner la structure des constructions méthodologiques en sociologie, à savoir le holisme et l'individualisme méthodologique, sans les opposer, et vont se limiter à deux des élaborations théoriques des sciences sociales: la sociologie et l'économie. Les auteurs énoncent le « principe supérieur commun » en tant que loi scientifique positive. Ce principe est normatif. Finalement, ce principe général qui a été proposé dans la philosophie politique sous d'autres formes pour asseoir le bien commun et assurer la concorde en accordant les volontés.

De manière générale, la réalisation d'un accord justifiable suppose non seulement qu'il soit possible de construire un système de contraintes régissant l'accord, mais aussi que les personnes soient dotées des capacités adéquates pour se soumettre à ces contraintes. Ces personnes doivent donc détenir la compétence nécessaire du « sens moral ».

C'est cette théorie conventionnelle dont nous présenterons la taxinomie en détails plus avant dans notre travail, qui va nous servir de socle théorique pour notre réflexion concernant notre problématique, ainsi que pour notre recherche de terrain. Nous verrons alors pourquoi cette approche paradigmatique sied particulièrement en tant que base théorique pour la construction de

notre objet d'étude, ainsi qu'en tant qu'instrument d'analyse des résultats de notre recherche de terrain.

Elle nous permet de mettre en lien différents principes référents justificatifs présents dans la société : ceux concernant l'insertion sociale et professionnelle, et ceux concernant la représentation face aux TIC. Nous voulons vérifier le lien existant entre ces deux variables ; les Economies de la Grandeur nous permettent justement d'articuler des principes justificatifs relatifs à différentes cités, afin de voir où se situe les points d'éloignement ou de conflit, ou, au contraire, les lieux où il existe des rapprochements d'intérêts entre eux. En utilisant cette théorie des conventions comme instrument d'analyse de nos différents corpus de recherche, nous serons en mesure d'après ce modèle paradigmatique de répondre à notre question de recherche.

Les représentations sociales peuvent en outre être des éléments de justification des conduites et des rapports sociaux. La représentation est ici considérée en tant qu'acte de pensée reliant le sujet à un objet, et donc à une action. C'est la norme sociale, ici prise dans son sens le plus contextuel, qui va gérer cette action en donnant du sens social à la représentation, donc un référent renforçant, qui va servir également d'élément justificatif. Or, on revient ici au caractère circulaire de la justification: grâce au facteur normatif, la représentation sociale va être renforcée socialement car l'individu va trouver dans son environnement social matière à renforcer cette représentation, notamment à travers les appareils de justification; alors que les arguments justificatifs sont nés socialement non pas grâce à leur qualité intrinsèque, mais à leur utilité sociale.

Prenons comme exemple les TIC : les usages des sites de réseautage sont sans cesse plus nombreux, et les individus ne remettent pas en cause ces nouveaux outils de communication, et ne conçoivent plus leur mode de vie sans ces nouvelles technologies, de par le fait que tout le monde l'utilise pour communiquer, et que tout le monde est d'accord pour l'utiliser. Son existence même renforce donc son utilisation, et sa légitimité. Telle est la qualité circulaire de la justification. Son utilisation justifie son existence, et peut être difficilement remise en cause.

Cette qualité là, nous pouvons la mettre en parallèle avec celle de la norme sociale. Car la justification va agir sur la norme sociale, qui va être prise dans la même logique. Elle est fabriquée socialement : son existence et sa légitimité vont être renforcées par son usage.

Cependant, une institution ne peut faire face aux contestations perpétuelles qui la menacent que si elle est capable de faire valoir une certaine adéquation à « l'ordre naturel des choses ». Cet ordre «naturel» renvoie à un système de valeurs sociales et de symboles les exprimant, intériorisé mentalement par tous (Orléan, 1996). Les représentations sociales possèdent des propriétés particulières qui permettent de mieux comprendre comment évoluent les évaluations que font les agents de phénomènes dont la dimension collective. Georg Simmel insiste sur le rôle de l'abstraction dans la détermination des normes sociales en général en passant par le principe de représentation sociale (*idem*, p.34)

## **2.6.L'exclusion sociale comme situation non normative**

L'exclusion sociale est étroitement liée à la dégradation du marché du travail, traduite par la montée

du chômage, et plus spécifiquement du chômage de longue durée, mais aussi par la précarisation des emplois générant une segmentation du marché du travail.

L'intégration sociale dépendant invariablement du travail – car c'est à travers lui que sont procurés revenus, statut, identité, relations sociales –, nous comprenons que l'absence prolongée d'emploi mais aussi à un moindre degré, la précarité de celui-ci, soit une première et fondamentale source d'exclusion.

Selon le rapport de Chassériaud (2007), les individus en situation de « grande difficulté sociale » sont essentiellement des « chômeurs de longue durée », chômage souvent appelé chômage d'exclusion.

Les chômeurs de longue durée risquent donc de se retrouver en situation de pauvreté économique, avec pour conséquence l'impossibilité de satisfaire des besoins fondamentaux (exemples : accès à un logement décent, accès à la santé et plus particulièrement à certains soins coûteux qui ne sont pas toujours « couverts » par la protection sociale). Ils se retrouvent donc, dans ce cas, dans l'impossibilité d'accéder à la norme de consommation (exemple : biens d'équipement).

Le chômage de longue durée, outre celle de la marginalisation économique, a également pour conséquence de faire naître chez ce type de chômeur un sentiment d'être assisté, dépendant, voire « inutile » socialement.

Les chômeurs de longue durée risquent de perdre leurs repères sociaux, et risquent également de développer un sentiment de culpabilité et de « honte ». La non-normativité sociale étant vécue consciemment par l'individu, l'image de soi est alors dévalorisée, ce qui accroît les difficultés d'intégration.

L'isolement des individus au sein de la société est alors une conséquence importante du chômage de longue durée: moindres fréquentations, moindres sorties pour des raisons financières... mais aussi en raison du sentiment d'« inutilité » sociale, de disqualification sociale, d'un isolement du monde de l'action collective à laquelle participent la plupart des personnes actives (participation aux syndicats, etc), le cloîtrant dans une situation de marginalisation.

Les difficultés de cette exclusion se manifestent notamment lors des tentatives de réintégration. Le chômage de longue durée stigmatise l'individu, et rend difficile son retour à l'emploi. Celui-ci, loin de satisfaire les normes fixées par les conventions sociales, se retrouve freiné par l'inemployabilité avérée de l'individu en situation précaire et la suspicion lors des entretiens d'embauche.

D'autre part, le manque de qualification conduit tout aussi invariablement à une exclusion sociale. Les institutions scolaires, inégalitaires dans leur fonctionnement, semblent alors engager sur la voie de l'exclusion les personnes en situation d'échec scolaire. Ainsi, l'absence de diplôme, l'âge de sortie de l'école, les redoublements précoces (dont les effets sont plus marqués pour certaines populations immigrées) risquent de traduire aux yeux des éventuels employeurs des difficultés antérieures de socialisation, et donc des risques futurs. Ces derniers se voient donc privilégier naturellement les postes aux personnes correspondant aux normes de qualification.

Ces personnes non qualifiées, le plus souvent occupant des emplois précaires, menacent les

entreprises de par l'instabilité et la faiblesse de leurs ressources, les difficultés à élaborer des projets, à se projeter dans le futur, l'absence d'appartenance à un collectif de travail ou encore le moindre investissement dans l'entreprise et dans l'action collective. Ne pouvant correspondre aux idéaux auxquels aspirent leur société, ils restent dès lors les essentielles victimes de la sélectivité croissante des employeurs en cas de ralentissement de l'activité économique. C'est ainsi que l'absence de diplôme et même l'illettrisme annoncent des risques de précarité et donc des difficultés pour une insertion sociale durable. Dans cette situation, les relations familiales et affectives acquièrent également une importance non négligeable.

En effet, les individus en difficulté majeure face à l'emploi mais bénéficiant de liens sociaux (familiaux, affectifs) forts, source de soutien affectif ou encore financier, bien que fragilisés socialement, ne « basculeront » pas dans l'exclusion sociale. Inversement, les personnes bénéficiant a priori d'une stabilité de l'emploi s'avèreraient être socialement vulnérables.

La décomposition de l'image conventionnelle et traditionnelle de la famille peut s'accompagner d'une rupture avec les membres, entraînant un certain isolement et apparaissant comme préalable à l'exclusion lorsque le chômage s'ajoute à la situation. Elle pourrait donc contribuer au risque d'exclusion sociale, non seulement du fait de l'appauvrissement des ressources, mais plus fondamentalement encore à cause de l'isolement, de la perte de la sociabilité, du soutien et de la solidarité que cette mise à l'écart induit. Lorsque l'exclusion sociale est causée par le chômage de longue durée, le manque de qualification ou la décomposition familiale, représente en tous cas une situation non normative socialement.

Comme on l'a vu, l'exclusion sociale peut être apparentée à une situation non normative dans le sens où son opposé, l'insertion sociale, obéit psycho-sociologiquement à la norme du groupe et de la société. Il fait cependant atténuer la portée de cette « non-normativité » dans le sens où l'exclu socialement ne porte pas atteinte aux normes de morale et d'éthique de la société, mais on est davantage dans une situation de marginalité et de mise à l'écart par le fait accompli. Cette exclusion est subjective du point de vue de la norme, puisque chacun peut vivre cette marginalité différemment.

Autrement dit, la non-reconnaissance sociale, ou l'exclusion du groupe social, va créer une situation non normative pour l'individu, et va contribuer à sa marginalisation.





## **Chapitre 3 : Un contexte technophile et des initiatives pour l'insertion socio-professionnelle grâce aux TIC**

Nous venons de voir dans les deux premiers chapitres, comment les technologies de l'information et de la communication pourraient s'articuler autour de la question de l'évolution de la situation professionnelle et de l'insertion socio-professionnelle, tout en faisant le lien avec une dimension normative duelle : d'un côté, l'insertion répond à une exigence d'ajustement à une norme sociale, de l'autre, être familier avec les TIC prend de plus en plus un caractère normatif. Nous allons maintenant traiter de l'articulation de ces dernières avec la question de l'insertion à la lumière de discours existants sur la question.

En tant que réponse aux problèmes d'insertion socio-professionnelle, le déploiement des TIC, dans la littérature, est cité de par le fait qu'il est le résultat d'initiatives officielles ou privées, rendues possibles par des possibilités économiques (ou par des choix d'investissement). Et, qu'à leur tour, l'intégration des TIC dans la société répond aux attentes en termes de progrès et de développement. Ce sont ces discours que nous allons à présent passer en revue.

### **3.1. Politiques et discours intégrant les TIC dans un objectif d'insertion**

Selon M'henni et Methamem (2003), le développement des TIC ne peut être favorisé qu'en accord avec la mise en œuvre d'une politique volontariste aidant prioritairement au développement du secteur quand « les trois effets suivants peuvent jouer dans le même sens: déréglementation du secteur, augmentation des investissements en infrastructures et mise en place d'un cadre juridique adéquat permettant de réguler les impacts sociaux, politiques et économiques des TIC ».

La diffusion des TIC ne progresse toutefois pas partout au même rythme. Les utilisations assez complexes, telles que les transactions via Internet (commerce électronique), font des débuts encore timides dans les pays en voie de développement. Par ailleurs, les différents groupes de populations n'exploitent pas toutes les possibilités des TIC de la même manière. Cette inégalité se remarque en effet surtout quant à l'utilisation d'Internet: en 2002 sur un total de 605 millions d'utilisateurs équivalent à 10% de la population mondiale, 28.1% en Amérique du Nord, 31.8% en Asie, l'Europe Occidentale représentait 27.8%, l'Amérique Latine 6% et l'Afrique de Nord et le Moyen-Orient 2.1%.

C'est en juin 2006 que « Les ministres de 34 pays européens ont approuvé (...) à Riga (Lettonie) une action paneuropéenne visant à aider les citoyens à remédier à leurs désavantages économiques, sociaux, scolaires, géographiques ou liés à un handicap au moyen des technologies de l'information et de la communication » (*idem*). Cette déclaration est significative du discours ambiant prônant l'intégration des TIC dans tous les secteurs d'activité, car elles sont vues comme un synonyme de progrès. L'entrée dans l'ère numérique est devenue l'ancrage idéologique dominant dans les discours officiels et dans les volontés affichées. C'est la notion d'inclusion numérique, ou d'«e-inclusion», qui prône la participation de tous à la société de l'information, qui est de mise dans cette politique d'intention, qui a pour objectifs de : « réduire de moitié le nombre de personnes n'utilisant pas

Internet dans les groupes menacés par l'exclusion, d'assurer à au moins 90 % du territoire européen un accès à l'internet haut débit et de rendre accessibles tous les sites web publics d'ici à 2010<sup>2</sup> ».

Les besoins de changement ont été perçus au fil du temps, comme au niveau des besoins en termes de formation continue. La Stratégie Européenne pour l'Emploi, qui avait fortement mis l'accent dans les Lignes Directrices de 1998 et 1999 sur l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie, dans les Lignes directrices de 2000, la Ligne Directrice 6 souligne l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie notamment dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, et la nécessité de faciliter son accès aux travailleurs plus âgés.

Autre exemple, le programme e-Content est un programme communautaire qui vise à encourager la production, l'emploi et la diffusion du contenu numérique européen sur les réseaux mondiaux, en soutenant le développement d'une industrie européenne du contenu numérique capable d'exploiter les possibilités offertes par les TIC. Il y avait trois objectifs donnés lors de ce programme: améliorer l'accès à l'information du secteur public et son exploitation, adapter les contenus numériques à des marchés multilingues et pluriculturels et dynamiser le marché du contenu numérique<sup>3</sup>.

Encore au niveau européen, une déclaration en juin 2007 de la Commission Européenne annonce l'Initiative Européenne i2010 sur l'insertion numérique sous le nom « Participer à la société de l'Information », avec un discours axé sur la corrélation entre la société de l'information, et la croissance et l'emploi (Commission des Communautés Européennes, 2007). Cette initiative prétend que « l'insertion numérique est un facteur essentiel pour réaliser les objectifs de progrès économique et social [de l'initiative «i2010] » et que la persistance de la fracture numérique affecte la cohésion et la prospérité des pays. Cette initiative comprend tout une série d'actions pour promouvoir au sein de l'Union Européenne la culture numérique et pour développer l'accessibilité aux TIC (aux personnes handicapées, aux personnes âgées, et aux populations précaires et en situation d'exclusion, d'où la notion de « e Inclusion », ou d'inclusion, d'insertion numérique). Le rapport souligne le fait que les actions politiques avec les pouvoirs publics locaux sont à mieux coordonner et avec davantage d'efficacité. Le but avoué de toutes ces démarches est, comme l'explique le document, de réduire les inégalités de compétences numériques.

Même chose côté organisations internationales telles que l'Unesco. On retrouve sur leur portail électronique nombre de conférences organisées au niveau mondial sur l'importance des TIC dans l'éducation et de supports à des aides non-gouvernementales à la diffusion des TIC dans le secteur éducatif, ainsi que des formations dans ce domaines à des professeurs d'écoles de part le monde, surtout dans les milieux défavorisés, tout cela placé sous le slogan suivant: « The use of ICT in and for education is now seen worldwide as both a necessity and an opportunity <sup>4</sup>» (l'utilisation des TIC dans et pour l'éducation est aujourd'hui mondialement vue comme une nécessité et une opportunité).

Le PNUD (Programme des Nations Unies pour le Développement) part également du postulat que

---

<sup>2</sup> <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/06/769&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=fr> . Consulté le 14/07/2010

<sup>3</sup> [www.cordis.lu/econtent/calls](http://www.cordis.lu/econtent/calls)

<sup>4</sup> [http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL\\_ID=2929&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=2929&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

les TIC sont un instrument pour la lutte contre la pauvreté dans le monde<sup>5</sup>. Des projets comme « Digital Opportunity Initiative » ont été imaginés afin « d'évaluer au niveau mondial l'étendue du fossé en matière d'information et de connaissances et ses implications, de proposer un plan d'action pratique pour éliminer ce fossé dans les dix prochaines années, et d'élaborer de nouveaux projets novateurs exemplaires qui constituent des progrès décisifs dans le monde entier ». Des plans d'actions sont ainsi conçus non seulement dans une vision intégrant les TIC dans une sphère de compétences indispensables, mais les utilisant également afin d'en faire des outils et des vecteurs de choix pour la transmission et l'accès aux savoirs et à la connaissance.

Au niveau international encore, et plus spécifiquement au niveau de l'ONU, le Sommet Mondial sur la Société de l'Information a été tenu en décembre 2003 à Genève, puis en novembre 2005 à Tunis, même si ses prémisses remontent à 1998 (Kiyindu, 2009). Il s'agissait d'organiser une rencontre internationale impliquant les acteurs politiques, ceux du secteur privé et de la société civile pour la prise de position. Le but était de définir les contours de la « société de l'information » et de mettre les TIC au service du développement afin de « réduire le fossé numérique » entre pays industrialisés et pays en développement. On pensait donc qu'une politique active d'intégration des TIC dans les différents secteurs de l'activité pourrait permettre aux pays en voie de développement de rattraper leur retard économique.

On peut remarquer que toutes ces initiatives sont basées sur deux volets: le premier étant la réduction de la fracture numérique, donc en termes d'accessibilité aux TIC, et le deuxième volet étant la réduction de la fracture des usages, à travers l'insertion numérique. Comme on l'a vu tantôt, cette fracture numérique est double, puisqu'il ne suffit pas d'avoir accès au haut-débit ni aux matériels informatiques pour développer une alphabétisation numérique qui conduirait à une augmentation des compétences dans ce domaine, l'appropriation effective de ces outils est également importante. Les décideurs voient dans les TIC une manière d'intégrer, à travers l'ère numérique, l'ère du progrès, de manière équitable pour l'ensemble de la population. Et ils voient à travers l'inclusion numérique un facteur pour le développement de compétences numériques, ainsi qu'un impact sur le capital social de l'individu.

La Commission Européenne a lancé en 2001 un plan d'action e-learning (composante du plan e-Europe) avec un budget de 11 milliards d'euros, soit 10 fois le budget alloué au e-learning lors du plan précédent (Gil et Martin, 2004), ce qui montre une réelle volonté au niveau politique des institutions européennes de développer ce secteur. Les objectifs de ce plan tournent autour de quatre axes principaux: l'équipement en ordinateurs des écoles, la formation des enseignants aux TIC, le développement de contenus et de services éducatifs européens, et l'accélération de la mise en réseau des écoles et des formateurs.

Gil et Martin citent Boussard, un expert auprès de la Commission Européenne, qui s'exprime sur les enjeux du plan e-learning, qui sont de « rattraper le retard pris par l'Europe en matière de TIC, un retard qui pourrait se matérialiser sous forme de chômage ».

La Conférence des Nations unies pour le commerce et le développement (Cnuced) a publié son

---

<sup>5</sup> Le document est disponible en ligne à l'adresse suivante: <http://www.erasme.org/IMG/pnud-tic.pdf>

rapport 2010 sur la corrélation entre l'économie des technologies de l'information et de la communication (TIC), et des microentreprises, et les moyens d'échapper à la pauvreté. Ainsi, à la faveur de la diffusion à grande échelle des TIC, le rapport s'est penché sur les moyens de réduire la pauvreté à travers l'utilisation et la production de TIC, et engage les acteurs gouvernementaux à prendre conscience de ces enjeux. L'économiste de la CnuCED, Diana Korcka, a souligné que le fait d'être « connecté » est un enjeu essentiel dans la lutte contre la pauvreté puisqu'il permet d'obtenir des informations essentielles sur les opportunités d'emploi ou sur les prix du marché par exemple<sup>6</sup>.

Nous pouvons conclure que l'ensemble de ces discours et initiatives en faveur de l'insertion des TIC dans la société et son fonctionnement, contribue à transformer leurs usages en comportement normatif, tel que nous l'avons expliqué dans le chapitre précédent.

### **3.2. Initiatives pour l'intégration des TIC au Liban**

Pour en revenir à notre contexte d'étude, penchons-nous à présent sur quelques exemples d'initiatives mêlant TIC et insertion professionnelle ayant été menées au Liban.

Au cours d'une conférence à l'Université Américaine de Beyrouth le 14 avril 2010, plusieurs académiciens et professionnels du secteur informatique ont déploré l'absence de politique nationale et la difficulté d'accès au financement, qui constituent, selon eux, les deux principaux obstacles à l'émergence d'un pôle d'industries de pointe au Liban (Khalil, 2010).

Le sujet d'une éventuelle implantation d'un pôle d'industries informatiques au Liban, calqué sur le modèle de la Silicon Valley aux États-Unis, a été au cœur de ce débat organisé à l'AUB. A été déploré également l'absence de vision globale et la négligence de l'État pour le secteur informatique ainsi que la difficulté d'accès au financement, qui constituent, selon les intervenants, les principaux obstacles à la réalisation d'un tel projet. Il a été insisté sur le fait que le projet de la Silicon Valley ne serait pas envisageable au Liban en l'absence d'une politique nationale et d'une implication plus importante de l'État (*idem*).

Il est important de noter qu'aujourd'hui, la grande majorité des entreprises libanaises de logiciels sont des distributeurs de produits conçus par des multinationales étrangères. Au cours des dernières années, une série de nouvelles sociétés, spécialisées uniquement dans le développement de logiciels, a toutefois vu le jour. Aucune étude spécifique n'a encore été effectuée sur le secteur. Néanmoins, selon les informations l'Association des entreprises informatiques au Liban (PCA), le secteur des nouvelles technologies de l'information et de la communication compte aujourd'hui entre 6 000 et 8 000 professionnels dont 66 % d'ingénieurs et d'informaticiens. En 2006, son chiffre d'affaires global était estimé à 641 millions de dollars et devrait atteindre près d'un milliard de dollars en 2011(*ibid.*).

L'AFPI (l'Association Franco-Libanaise des Professionnels de l'Informatique<sup>7</sup>), créé en 1991, a pour but est d'enrichir et promouvoir le savoir-faire libanais en matière de TIC. L'AFPI a organisé

<sup>6</sup> L'Orient-le-Jour, 15 octobre 2010

<sup>7</sup> <http://www.afpi-france.org>

en France le 4 décembre 2009 une journée de rencontres entre sociétés informatiques libanaises et plusieurs sociétés françaises ; l'objectif était de favoriser les échanges entre ces sociétés pour développer leur partenariat et de promouvoir le savoir-faire technologique libanais au sein de la communauté en France. Retour sur une association qui cherche à apporter un savoir-faire aux professionnels et étudiants libanais, sans qu'ils aient besoin de quitter le pays.

Le but est également d'enrichir le savoir-faire des Libanais au Liban. L'association favorise un cursus de formation au Liban avec l'aide du Cnam A l'issue de ce cursus, les élèves obtiennent un diplôme reconnu par le Cnam français. L'AFPI a aussi mis en place au Liban un système de formations payantes (non diplômantes) sur différents thèmes informatiques. Ce sont des séminaires donnés par des professionnels membres de l'AFPI, et organisés avec des partenaires du monde de l'entreprise, pour la mise à jour des connaissances dans ces domaines.

Depuis 2007 ans, L'AFPI a mis en place avec l'association libanaise Koudourat (dédiée à la lutte contre le chômage) un programme de coaching et de conseil pour les étudiants de 3ème et 4ème années d'informatique à l'Université Libanaise. Il s'agit de guider les étudiants, en fin de cursus, pour leur entrée dans le marché du travail, par différents moyens : par exemple en leur proposant un système de coaching de professionnels qui, bien implantés dans le monde de l'entreprise, peuvent aider les étudiants à rédiger un CV, trouver pour la fin de leur cursus les formations porteuses d'avenir, bien préparer un entretien d'embauche, etc... Deux cents étudiants environs profitent de ce coaching à l'Université Libanaise.

Le CEMAM est le Centre d'étude pour le Monde arabe moderne, situé au sein de l'Université Saint Joseph de Beyrouth, une unité de recherche qui mobilise plusieurs chercheurs internationaux autour de la « Web Science », en tant qu'Unité Interdisciplinaire de Recherche (UIR)<sup>8</sup>. Son objectif est d'étudier les pratiques et les usages du Web au Proche Orient arabe, et leur impact sur les différents secteurs de l'activité humaine. L'UIR, financée par le Conseil de la Recherche de l'USJ accueille aujourd'hui une dizaine de chercheurs libanais, français et allemands de différents domaines : sociologie, histoire, économie, relations internationales, sciences politiques, anthropologie, informatique, etc. Elle propose chaque mois des séminaires de recherche et des activités de communication. Les thèmes de recherche se penchent sur les pratiques et les usages du Web au Proche Orient arabe et sur l'impact de ses usages et pratiques sur les différents secteurs de l'activité humaine : industrielle, de gouvernance, sociale et éducative.

Questionné dans un article du quotidien libanais L'Orient-le-Jour, Stéphane Bazan, chargé de recherche de l'unité, affirme que les bloggeurs libanais, les membres de Facebook, les utilisateurs du E-Learning ou du E-commerce forment leur terrain d'étude : leurs comportements, leurs intentions, leurs pratiques, les signes et codes qu'ils utilisent, etc... Il continue en affirmant que le Liban est aujourd'hui le lieu idéal pour étudier le web et les phénomènes socio-économiques provoqués par la mondialisation de la communication et de l'introduction des réseaux, tant sur le plan de l'information que sur le plan de la société (Sayegh, 2010).

---

<sup>8</sup> <http://webscience.blog.usj.edu.lb>

Autre exemple de positionnement institutionnel sur la question de l'intégration et la diffusion des TIC dans les différents secteurs économiques et culturels de la société libanaise, le Plan de Politique de Science, Technologie et Innovation (STIP), édité par le CNRS libanais en 2006, pose des objectifs de développement économique et social par le biais de la mise en exergue d'une pluralité de secteurs grâce à l'intégration des technologies, donc les TIC. Ainsi, il ressort de ce rapport quatre objectifs majeurs pour arriver à ce but :

Le premier objectif du Plan STIP consiste à renforcer et centraliser les progrès de la science, de la technologie et de l'innovation au Liban. Le deuxième objectif consiste à consolider les institutions d'innovation scientifique et technique en vue de les encourager à créer des emplois de qualité supérieure, et d'asseoir l'enseignement de haute qualité. Le troisième objectif consiste à renforcer les partenariats entre les universités, le CNRS et les instituts, ainsi qu'entre ces organismes et les entreprises privées d'une part et les autres organisations privées et les agences publiques d'autre part. Le quatrième objectif vise à consolider la place du Liban dans les réseaux d'innovation technologique et scientifique internationaux et, à utiliser ces réseaux de la manière la plus efficace et la plus efficiente pour l'exécution de ce plan.

Ce dernier a été établi par trois groupes de travail comprenant plusieurs dizaines d'experts libanais avec l'appui du CNRS. L'ESCWA et l'UNESCO ont également pris part sous différentes formes à l'élaboration de ce rapport. Il s'adresse à tous les centres et les institutions de recherche scientifique au Liban. Le CNRS, les grandes universités, les instituts, les centres de recherche, le gouvernement et le secteur privé jouent un rôle prépondérant dans l'exécution de ce plan.

Le rapport préconise entre autre une utilisation plus efficace et surtout plus créative de la technologie car, selon les auteurs du rapport, c'est le moyen inévitable d'aboutir à une production et des services à haute valeur ajoutée. Il serait alors possible d'augmenter la capacité d'exportation et de réduire relativement l'énorme déficit de la balance commerciale. Il est primordial de mettre en avant et d'exploiter la technologie locale en vue de revitaliser l'industrie manufacturière et de consolider le secteur des services professionnels.

On remarque que mise à part la recherche du CNRS, les initiatives sont majoritairement d'ordre privé. Comme pour l'ensemble des sujets, le secteur public au Liban est très peu présent dans les initiatives et les volontés. Parfois par manque de moyen, mais le plus souvent par manque d'intérêt et de dynamisme. Ce phénomène de retrait étatique est expliqué plus en détail dans le chapitre consacré au système politique de ce pays.

Cependant, compte tenu de la mise en place relativement récente de ces initiatives, nous ne sommes pas en mesure d'étudier les retombées de telles politiques favorisant l'intégration des TIC dans les différents secteurs de l'activité économique et sociale au Liban. Ce travail mérite cependant d'être fait, une fois que les effets de telles initiatives sont susceptibles d'être analysés (voire qu'un organisme se penche sur la question). Ce travail posé évidemment la difficulté du suivi individuel des personnes ayant suivi des formations en TIC, mais qui doit être mené à une échelle de population suffisamment représentative, et sur une durée sur laquelle l'on pourrait de manière pertinente étudier l'insertion socio-professionnelle de ces individus.

C'est pourquoi, dans ce travail, nous allons tenter de construire une méthodologie de recherche afin de mesurer l'impact de l'usage des TIC sur l'insertion socio-professionnelle de l'individu. Nous proposons de nous pencher sur l'impact des TIC sur les compétences qu'elles engendrent et qu'elles requièrent à travers leurs usages, ainsi que sur leur impact sur le capital social et sur leurs apports sur les connaissances et les savoirs. En effet, comme nous l'avons déjà dit au début de notre étude, la littérature sur la question de la relation entre les TIC et l'insertion socio-professionnelle se penche davantage sur les différents types de compétences que leurs usages engendrent. Nous allons alors essayer de synthétiser l'ensemble de la pensée sur ce sujet, pour ensuite modéliser cette dernière afin d'en faire un instrument d'analyse des résultats de notre recherche sur le terrain.

Entretemps, nous rendrons compte de l'importance de l'appropriation des outils technologiques par les acteurs, afin de rendre cet usage effectif et efficace dans le but voulu.





**PARTIE II : LES TIC DANS L'ORGANISATION DE L'ACTIVITE  
HUMAINE : NOUVEAUX MODES DE COMMUNICATION ET  
D'USAGES DANS LES CONTEXTES PROFESSIONNELS ET  
DOMESTIQUES**



## **Chapitre 4 : Les TIC : un nouveau mode communicationnel pour l'insertion sociale via la communauté et les réseaux virtuels**

Comme nous l'avons annoncé en introduction à cet ouvrage, il est nécessaire, pour traiter des nouveaux besoins et des nouveaux métiers créés par l'intégration des TIC dans la société, de les aborder à travers les changements et transformations qu'elles induisent au niveau de l'organisation de l'activité humaine et au niveau personnel. C'est en effet en étudiant comment les TIC impactent non seulement l'activité humaine, mais surtout le mode de communication que l'on peut comprendre comment l'individu doit adopter de nouveaux comportements afin de se servir de ces nouvelles technologies pour s'insérer socialement et professionnellement. Nous allons d'abord traiter des mutations des modes de communication et des bouleversements de l'approche de l'agora auxquelles l'usage des TIC conduit. Ce dernier point mérite attention car nous allons poser la question du rapprochement identitaire entre individus de communauté différentes dans le cas libanais. Une partie des interrogations que pose notre travail est en effet de savoir si l'usage de lieux virtuels peut avoir un impact positif sur le rapprochement communautaire, compris en tant que passage obligé vers l'intégration sociale.

### ***4.1. Un nouveau mode communicationnel***

L'usage des TIC conduit les individus à adopter des comportements nouveaux, à s'inscrire dans une logique particulière alliant volonté de communiquer avec autrui et volonté d'appartenance à une communauté d'utilisateurs. D'un côté, ces nouveaux types d'usages conduisent les utilisateurs domestiques à développer de nouvelles compétences. De l'autre, l'activité médiatée que représente la communication avec les TIC, pourrait peut-être permettre à l'individu de s'inscrire dans un mode communicationnel qui mettrait en jeu, au travers des rapprochements individuels par delà les distances, des rapprochements communautaires (notamment avec l'apparition des communautés virtuelles). S'inscrire durablement dans une communauté, même virtuelle, s'apparente en effet à une insertion dans un milieu ou un groupe d'individus, donc à une insertion sociale. Concernant notre questionnement, il serait alors intéressant d'étudier la question sous la forme du rapprochement entre individus de différents bords politiques ou d'appartenance confessionnelle. Il s'agit alors bien évidemment d'aborder la question des TIC sous l'aspect d'une des dimensions de l'insertion sociale, telle que nous l'avons développée dans le premier chapitre.

Les technologies de l'information et de la communication, en tant qu'outil permettant et créant les échanges, pourraient, à travers les activités médiatées qu'elles permettent, créer les conditions nécessaires pour positionner de manière assidue l'individu connecté dans une dynamique relationnelle et interactionnelle soutenue. D'où la question du rapport entre les communautés virtuelles, l'intégration dans une communauté, et le rapprochement entre membres de différentes communautés réelles via des interactions virtuelles, que nous allons aborder dans ce chapitre.

En effet, comme le rappelle Muchielli (1995), la communication est constituée de deux dimensions:

la dimension du contenu et celle de la relation. Si les échanges à distance ne facilitent pas la dimension relationnelle, on constate qu'un langage spécifique est usité par les utilisateurs d'Internet, comme les signes codés, ce que l'on appelle les « smileys ». Ces signes transmettent l'expression de l'humeur et de sentiments. Ils sont apparus pour justement pallier à ce manque contenu dans le côté relationnel de la communication à distance.

Pour Sfez (1991), la communication est aujourd'hui essentiellement devenue une « technocommunication » : l'homme communique à travers des appareillages techniques selon deux modalités fondamentales. Soit il s'en sert en tant que machines, soit il est englobé dans l'univers de ces objets techniques qui deviennent des éléments de son environnement naturel. Il ajoute que cette nouvelle forme de communication fait croire qu'il y a une égalité devant l'accès à l'information et aux connaissances par l'utilisation généralisée de l'ordinateur. Elle fonctionne alors comme une idéologie génératrice de discours consensuels, et comme appareil de l'idéologie dominante. Même si cette affirmation peut paraître vraie en partie, elle est cependant à nuancer. Car le mode de communication moderne peut aussi dans certains cas venir au service des dissensions idéologiques, ainsi que des discours dits subversifs, grâce aux possibilités qu'engendre Internet. On peut observer en effet sur la toile l'émergence d'une contre-culture, qui vient se positionner en rupture des discours dominants de la sphère publique. De plus, dans les cas où cette sphère publique politique et communicationnelle est déjà morcelée idéologiquement, Internet serait le reflet d'une telle société, comme, nous le verrons, dans le cas libanais où le paysage politique et social présente justement un cas de dichotomie idéologique.

Il est donc nécessaire de situer l'impact des nouvelles technologies sur la société de manière raisonnée et critique, sans tomber dans la technophobie ni dans un mirage technophile, même si l'imaginaire du progrès existe bel et bien, puisqu'elle est « production symbolique de notre culture » (Muchielli, 1995).

#### ***4.2. La pratique communautaire dans un système communicationnel et informationnel globalisé***

La pratique d'Internet a conduit les usagers à se regrouper en communautés d'intérêts, ce qui conduit naturellement au développement de pratiques communautaires. Mus par une volonté de communiquer et d'échanger, c'est à l'intérieur de ces communautés que ces individus vont s'exprimer et établir des liens. Pour notre contexte libanais, il s'agit alors de voir si cette volonté d'appartenance à une communauté virtuelle peut avoir des répercussions sur un éventuel rapprochement entre des individus appartenant originellement à des communautés confessionnelles, politiques, sociales, différentes.

Et c'est à travers les échanges, sous forme de débats en ligne, que cette dynamique doit être étudiée.

L'expression publique sur le net a été l'objet de plusieurs recherches. Comme le rappellent Greffet et Wojcik (2008), les travaux académiques sur les discussions en ligne apparaissent fortement influencés par la notion de délibération et les controverses qui lui sont attachées. Cependant, à l'inverse, on constate notamment à cause de la création de communautés virtuelles d'intérêts

diversifiés, des tensions – discursives – contradictoires structurant les échanges en ligne, loin du modèle de la délibération d'inspiration habermassienne (*idem*). L'expression en ligne est donc source de création de communautés virtuelles, mais est également le miroir des communautés d'intérêts existant déjà dans la sphère publique. Les échanges virtuels sont donc là d'un côté pour conforter des prises de position intellectuelles individuelles dans le cadre de sites, blogs, donc communautés, et de l'autre ils permettent l'influence sur l'opinion des internautes. Les recherches menées par Lazarsfeld (1955) ont démontré le phénomène d'agrégation des opinions, et ont souligné l'importance des contacts personnels, que l'on peut appliquer dans le cas des interactions entre les individus sur le net.

Menée à l'occasion de la campagne présidentielle opposant Roosevelt à Wilkie en 1940, l'étude de Lazarsfeld (1944) et de son équipe avait pour objectif d'identifier les différents facteurs déterminant le choix des électeurs. Le résultat de cette recherche fut que les gens, le plus souvent, finissent par voter comme leur entourage. L'équipe de recherche a ainsi relativisé l'influence de la radio et souligné l'efficacité des contacts personnels (les gens finissaient presque toujours à voter comme leur entourage). A la lumière de cette étude, plusieurs autres sont venues confirmer et prolonger ses conclusions : comme celle de Berelson et Katz (Lazarsfeld et Katz, 1955), élèves de Lazarsfeld. Ils trouvent que les électeurs les moins exposés à la radiodiffusion sont les plus versatiles et indécis, mais surtout, que l'exposition aux médias est toujours sélective: la plupart des gens s'exposent en priorité aux communications qui s'accordent avec leurs opinions préalables. Finalement, l'effet direct de l'information consiste surtout à renforcer les opinions préexistantes. Spontanément ou de façon délibérée, par instinct autant que par volonté, les électeurs n'écoutent guère que les émissions qui se conforment à leurs convictions. Ce n'est que très exceptionnellement que l'on note un retournement d'opinion, ce qui équivaldrait à une persuasion.

Cependant, McLuhan (1977) affirme lui que le même message peut avoir des effets très différents selon le média qui en assure la transmission: « le message c'est le média ». Autrement dit, les moyens de diffusion et de communication ne sont pas neutres, et que le mode de transmission d'une culture influe sur cette culture et la transforme.

Dans le monde occidental, on accuse souvent Internet d'engendrer des « geeks » enfermés sur eux-mêmes, et asociaux, imperméables à la réalité civique<sup>9</sup> (Amossy et Herschberg Pierrot, 2007). Cependant, ils passent beaucoup de temps à communiquer avec d'autres « geeks ». A l'inverse et pour prendre un exemple extrême, si cela devait arriver dans un pays instable comme le Liban où la paix civile est bancal, le repli sur soi (donc au niveau individuel) que prodigue la surconsommation d'Internet pourrait limiter les risques de repli et de violence identitaire. Ce phénomène de protection individuelle contre l'effet de masse pourrait se développer. L'identité individuelle prendrait le pas sur l'identité du groupe. Le repli sur soi communautaire pourrait être limité par l'ouverture que permet Internet vers les autres individus à d'autres échelles, et les communautés virtuelles viendraient remplacer les communautés classiques. La question serait alors de savoir si ces nouvelles communautés seraient uniquement des pâles copies de celles existant

---

<sup>9</sup> Il s'agit à la base d'un stéréotype décrivant une personne passionnée, voire obsédée, par un domaine précis, généralement celui de l'informatique.

déjà, ou bien elles créeraient des regroupements d'individus ayant des intérêts différents de ceux existant dans le « réel ». Internet pourrait alors être un vecteur de socialisation.

En outre, si le « medium est le message » (Mc Luhan 1977), tout le monde n'a pas le même accès aux activités médiatées, à l'information et à la communication<sup>10</sup>. L'utilisation irrémédiable des technologies par le « Progrès », est source d'évolution très rapide de la société à cause de l'effroyable vitesse de mutation des outils médiatiques ; et sont laissés alors sur la route les individus ou peuples n'ayant pas suivi le mouvement.

Internet et les autres modes de communication, de par leur nature, sont transnationaux, donc d'abord transcommunautaires. Les technologies de l'information et de la communication peuvent être donc tout autant des ponts entre les entités séparées spatialement, mais également des instruments et des lieux de renforcement identitaire, donc des antagonismes. C'est spécifiquement ce point que nous allons analyser lors de notre enquête de terrain menée sur le web libanais, dans la troisième partie de notre thèse.

### **4.3. Les communautés virtuelles**

Ce besoin de développer du lien social a été modélisé par le psychologue américain Abraham Maslow (1943) dans sa pyramide des besoins de l'homme. Dans un des niveaux de cette pyramide, se trouve le besoin de reconnaissance et d'appartenance sociale. Ce besoin d'intégration vers un lien social est en fait surtout un besoin de communication et d'expression à l'intérieur d'un groupe. Il relie ces besoins au caractère grégaire de l'homme. On pourrait faire le lien avec la « volonté organique » citée par Tonnies (1922), qui est pour lui à l'origine de la forme de vie sociale communautaire (« Gemeinschaft »), mais spécifique aux communautés caractérisées par l'attachement (les liens affectifs, comme dans les liens familiaux, ou ceux entre les membres d'un même village, donc communauté géographique).

C'est une approche psychologique de la question du communautarisme humain. Tonnies cite parallèlement à ce dernier modèle de communautarisme : la « Gesellschaft », qui est la « forme sociale sociétale », le produit de la « volonté réfléchie », c'est-à-dire qu'elle est issue de la pensée humaine; cette dernière est diverse. La « Gesellschaft » implique un cercle d'hommes qui, comme dans la « Gemeinschaft », vivent et habitent en paix les uns à côté des autres mais, au lieu d'être essentiellement unis, sont au contraire essentiellement séparés. Dans ce dernier modèle, Tonnies le définit en tant que règne de l'individualisme au sens où ce mot est généralement entendu.

Selon lui, le concept de communauté précède celui de société. « L'ère de la société suit celle de la communauté ». cette dernière serait caractérisée par la volonté sociale comme concorde, coutume et religion. Il oppose communauté et société, dans le sens où la première possède une volonté organique, alors que la société possède une volonté réfléchie, conventionnée par la politique et l'opinion publique (concept bien explicité par Durkheim, 1889).

Si, par l'expérience historique, les communautés ont produit les sociétés, il ne reste cependant pas moins qu'au delà de la chronologie, les deux concepts sont simultanés. Les sociétés sont marquées

---

<sup>10</sup> Le thème des inégalités d'accès et d'usages est développé par la suite.

par l'existence en leur sein de nombres de communautés, représentant plus ou moins des minorités, des majorités, etc...

Sur la toile, les individus aussi s'organisent en communautés. Cette organisation n'est pas toujours consciente, la communauté virtuelle peut être considérée comme un fait social, dans la mesure où ce sont des groupes formés grâce aux interactions en réseaux et où la participation à des groupes de discussion génère un espace social virtuel dans lequel se développent des manières d'agir, de penser par : « (...) l'intériorisation de valeurs, de règles, (...) par la présence d'une contrainte provenant de l'extériorité des règles à respecter. (...) Des normes sociales et des univers symboliques particuliers orientent les interventions des usagers dans leurs relations sociales en réseaux » (Fourati, 2003). Ce dispositif socio-technique de communication médiatisée offre à l'internaute un nouvel espace-temps, un « e-lieu » d'interaction sociale permettant le développement de relations sociales originales et aboutissant dans certains cas seulement à la création de lien social, d'un lieu de sociabilité (Draelents, 2001). Comme l'explique Chartier (1996), parler de « communauté de lecteurs », par exemple, suppose des « normes et des conventions de lecture qui seraient construites et stabilisées dans ce nouvel espace d'échange ».

D'après Fourati (2003), la proximité électronique resserre les liens culturels. Selon lui, la proximité électronique exerce une action de brassage et de nivellement sur les cultures globales et locales lorsque quand les habitants des villages reculés, comme des métropoles, se retrouvent dans un espace commun. Pourtant, continue-t-il, les facteurs d'homogénéité se heurtent à des particularismes puissants.

Les communautés médiatées se distinguent nettement, par leur fonctionnement, des autres structures d'interaction sociales, les réseaux interpersonnels et les médias de masse (Gensolen, 2005a). Le modèle d'échange d'informations est de type « tableau noir » (« *blackboard* »), duquel les membres de la communauté virtuelle peuvent venir puiser des données. Il s'agit en effet pour lui d'un patrimoine volant commun à ces membres: c'est une sorte d'équipement collectif immatériel. Les relations interpersonnelles se sont imposées comme usage principal d'internet : ce qui est écrit sur le « *blackboard* » l'est pour tout le monde et n'importe quel lecteur peut y avoir accès. Ce « patrimoine volant » et sans cesse en mutation contribue fortement au développement de caractéristiques communautaires propres à cette communauté (Gensollen, 2005b). On notera l'interdépendance entre le contexte interactionnel formé par les TIC (en tant qu'outils permettant la socialisation et le développement du capital social), et le contexte informationnel (en tant qu'outils d'accès à des ressources) au service du capital-savoir de l'individu, grâce notamment au « tableau noir » (comme les forums, ou tout type d'agoras virtuelles). Nous reviendrons sur cet entrelacement et cette porosité entre les différents contextes d'utilisation des TIC dans le chapitre 6 de cet ouvrage.

Les internautes se retrouvent sur ces plateformes virtuelles et échangent des idées, confrontent leurs points de vue, livrent des informations, voire publient des articles ou billets d'humeur. Sommes toutes, il s'agit d'échange de biens. Ces agoras virtuels deviennent donc des espaces naturels pour le débat public. C'est spécifiquement ce type d'espace de discussion que nous allons entreprendre d'analyser en aval de ce travail.

#### **4.4. Réseau virtuel et pratiques techniques**

Intéressons-nous aux travaux de Barabasi (2002), qui a introduit l'idée du « scale-free network », ou réseau sans échelle. Les individus faisant usage de portails Internet de réseaux sociaux se retrouveraient selon lui dans une situation de réseautage dans laquelle tout ce monde est connecté, mais où apparaît une sorte de hiérarchie de nœuds, un tout petit nombre d'« échangeurs » (« hubs ») très connectés, puis un nombre de plus en plus important de nœuds moyennement ou peu connectés. Le réseau permettrait alors non seulement à des personnes non vouées à se croiser normalement, à être connectées par le bien de « nœuds » communs, mais également de positionner ces personnes à la même échelle. La légitimité classique de connaissances et de réseau social se retrouve alors dissoute dans un océan de connexions, ce qui conduit naturellement au décuplement du capital social de l'individu connecté. Les échelles hiérarchiques entre les personnes « de grande importance » existantes dans le monde réel, se retrouve donc mise à plat dans un système de réseau virtuel, ces personnes ne faisant plus qu'office de « nœuds » de grosse importance, permettant l'interconnexion d'un nombre important de personnes.

Dans cette logique, des personnes qui possèdent beaucoup d'amis sur les portails de réseaux sociaux se trouvent alors être des nœuds. On peut associer cette force à une qualité, et dans la logique de possession d'un capital social, à une compétence : celle de la popularité. Comme le démontre Velkovska (2004), il se crée sur les espaces virtuels de discussion des popularités différentes selon l'utilisateur (un régulier, un modérateur, etc...), et ces personnes peuvent être considérées comme des personnes ressources au sein de la communauté, selon le sujet du forum. Ainsi, ces personnes vont être sollicitées davantage, et vont voir autour d'elles une communauté d'autres usagers fleurir. De la même manière, les personnes populaires naturellement sur les sites de réseaux sociaux (par le nombre d'amis), pourraient mettre à leur profit ce capital social virtuel, ressource qui peut alors être associée à une compétence. À l'inverse, ces codes et socialisations pré-existants sur les forums de discussion peuvent justement être des freins à l'intégration de nouveaux arrivants. Lelong (et al., 2004) citent des cas d'individus qui évoquent l'impossibilité de repérer des affinités, des centres d'intérêts partagés permettant des conversations suivies. D'après leur étude, certains tentent de s'intégrer dans les groupes virtuels et, faute d'avoir respecté leurs règles et leurs rituels, se sont trouvés exclus par les participants (sous forme de railleries ou plus simplement de non-réponse). Ils constatent qu'il est particulièrement difficile de s'insérer dans ces espaces de communication, sauf pour une minorité d'experts possédant des compétences techniques et relationnelles rares (*ibid.* p.170).

Cette méthode d'observation jouit du fait que le traçage numérique permet justement de scruter de manière très précise comment se font les liens et les jonctions, entre différentes personnes dans un réseau virtuel. On peut ainsi repérer le cheminement et deviner les pérégrinations induites par un tel système et établir des statistiques très précises sur les utilisateurs de tel ou tel réseau social, leurs origines, leurs liens avec telles ou telles personnes. Les sites de réseaux sociaux deviennent les dépositaires de notre histoire personnelle. Chose plus complexe à faire lorsqu'il s'agit d'observer de la même manière les réseaux sociaux de la vie réelle<sup>11</sup>. La technologie permet en quelque sorte de

---

<sup>11</sup> Il est primordial de signaler cependant les bouleversements au niveau de la vie privée et de l'anonymat que ce



freiner la perte de nos liens.

Feenberg (2004) expose la théorie des réseaux de Latour (1992) : « les objets techniques ne sont pas des « choses » au sens habituel du terme, mais des nœuds dans un réseau qui inclut aussi bien des humains que des dispositifs jouant des rôles enchevêtrés ». Il continue plus loin : « (...) les groupes sociaux ne précèdent pas et ne constituent pas la technique, mais émergent avec elle ». Cette formule appliquée aux TIC, on peut considérer alors qu'elles favorisent la création de groupes comme les communautés virtuelles, qui, à leur tour, favorisent le développement de techniques allant dans le but de leurs intérêts (mais aussi de termes langagiers propres à la technique et à la communauté d'intérêts) qui participent au développement et à l'évolution des pratiques. Ces dernières sont internes au groupe dans un premier temps, mais étendues à l'ensemble de la sphère technique dans un deuxième temps et aux autres groupes sociaux. Comme par exemple sur Internet avec comme groupes la multitude de communautés virtuelles.

Comme on l'a dit, selon Lazarsfeld (1944), l'intérêt commun conditionne la pratique médiatique. Selon Latour (1992) (et repris par la suite par De Certeau (1980), la pratique est inter-dépendante du groupe social. De son côté, Barabasi (2002) affirme que dans un système en réseau, les personnes connectées constituent des nœuds (plus ou moins gros) et font office de « hubs » dans les relations sociales virtuelles. Latour affirme à son tour que les objets techniques ne sont pas des « choses » mais des nœuds dans un réseau incluant aussi bien des humains que des dispositifs technologiques.

En associant ce discours sur la technique et celui de Barabasi sur les TIC, on pourrait alors dire qu'avec les TIC, le capital social et la pratique technique sont entre-mêlées. D'où l'affirmation que le capital social est une forme de compétence dans une société en réseau. Nous allons dans le chapitre 5 développer justement le concept de capital social en tant que compétence délivrée par la pratique des TIC, dans le contexte interactionnel relatif à Internet. Ainsi, les pratiques techniques, informationnelles, et communicationnelles, se développent parallèlement à la création de communautés d'intérêts, virtuelles dans le cas d'Internet.

#### **4.5. TIC et sociabilité réelle**

Les TIC, y compris la téléphonie mobile, permettent l'interactivité, la communication d'informations personnalisées: c'est là tout l'intérêt de ces technologies. La liberté qu'elles procurent conduit à naviguer dans différentes tribus et à se manifester ponctuellement à travers différentes condensations éphémères selon la variabilité des goûts et des envies (Gonçalves, 2008).

La sociabilité produite par et sur le net, est parfois reproduite dans le réel. La force et la vitalité de la liberté de communication que les TIC permettent, peuvent produire des événements dans l'urbain, éphémères mais intenses. Elles sont visibles notamment avec le phénomène des « flashmobs »<sup>12</sup>,

---

nouveau mode de fonctionnement induit. Puisque tout est traçable, l'anonymat et la discrétion complets deviennent de plus en plus impossibles à faire respecter.

<sup>12</sup> Un *flash mob*, terme anglais traduit généralement par foule éclair ou mobilisation éclair, est le rassemblement d'un groupe de personnes dans un lieu public pour y effectuer quelque chose de particulier avant de se disperser rapidement. Généralement organisé au moyen d'Internet, les participants (les *flashmobbers*) ne se connaissent pas pour la plupart.

depuis 2003.

Le phénomène des « flashmobs » est né à New York au début de l'été 2003. La première tentative de rassemblement spontané qui devait se dérouler dans un magasin a été un échec puisque la police, avertie du projet, avait investi les lieux et intimidé les participants.

Un individu seul est à l'origine de ces deux premières tentatives, qu'il intitula « projet Foule », dont la communication s'est préalablement propagée sur Internet, pour sa première réussite du 17 juin 2003 à New York.

Le 17 juin, à 19h27 précises, cent cinquante personnes se rassemblent à l'intérieur du magasin Macy's en plein Manhattan, et expliquent aux vendeurs qu'ils cherchent « un tapis de l'amour » pour le loft qu'ils partagent dans le quartier du Queen. Quelques instants plus tard, cette étrange meute de colocataires se disperse sans rien dire. Dans les jours qui suivent, c'est une boutique d'accessoires de mode qui est envahie par une foule du même acabit. Cette fois-ci, les mobers ne disent rien et s'en vont. John Kouvaros, propriétaire d'un magasin de kebab juste en face déclarera : « J'ai demandé à tous ces gens ce qu'ils étaient en train de chercher, et ils ont tous répondu : je ne sais pas. »<sup>13</sup>

C'est une convergence rapide de personnes – s'étant préalablement inscrites à l'évènement –, suivie d'une disparition tout aussi rapide. Sur Internet, des sites par ville permettent de s'inscrire pour recevoir des instructions et participer à la prochaine mobilisation éclair.

Ces réunions sont très limitées dans le temps, c'est un rassemblement sans message précis, à part celui de se rassembler et d'être ensemble, comme le dirait Maffesoli (2000), de « s'éclater », – terme trivial qui définit adéquatement bien « le parler jeune, le s'habiller jeune »<sup>14</sup>, en somme le caractère dionysiaque de la sociabilité.

Le caractère de la sociabilité, est aussi dans sa diversité qui se développe infiniment grâce à la possibilité de connectivité entre des millions de personnes par Internet, ou notamment par l'instantanéité mobile de la téléphonie – les téléphones portables sont aujourd'hui équipés de l'Internet ou du GPS (Global Positioning System) –, et peut-être même, dans les temps à venir, sous d'autres formes évolutives des TIC. Les réseaux, tel que Facebook, en représentent le potentiel d'interconnexion. Dans notre exemple, les flashmobeurs réaffirment le droit de se réapproprier les espaces urbains. Pour Armengaud (2006), « l'utilisateur est devenu une plate-forme multimodale qui fabrique de l'espace public invisible et mobile ». En effet, tout espace devient potentiellement salon. Et tout salon possible émerge de la démultiplication de connectivité des nouveaux TIC. C'est la mobilisation du réseau virtuel qui permet de tels évènements urbains.

On passe donc la sociabilité en réseau virtuel à la sociabilité reproduite « dans le réel ». Pour aller plus loin, dans la logique de rencontres réelles ayant comme base la sociabilité virtuelle, on pourrait même ajouter que ce phénomène pourrait avoir une influence positive sur l'augmentation du capital social de l'individu, puisqu'il y a rencontre de nouvelles personnes, que nous ne connaissions auparavant que « virtuellement ». Nous nous retrouvons ainsi face à face avec elles.

Ainsi, à Beyrouth le 20 mars 2010, dans un grand centre commercial du centre de la ville, des dizaines de personnes se sont arrêtées de bouger au signal musical pendant 2 minutes en adoptant

---

<sup>13</sup> [http://www.futurinc.lautre.net/article.php3?id\\_article=16](http://www.futurinc.lautre.net/article.php3?id_article=16)

<sup>14</sup> idem

une pause théâtrale (les yeux levés vers le ciel, bras déployés, etc.) et ont continué leur chemin comme si de rien n'était<sup>15</sup>.

Ces situations sont autant d'occasions de vérifier la sociabilité de l'individu, et donc, à travers elle, son intégration dans des groupes sociaux, par la pratique technologique.

#### **4.6.L'exercice de l'agora virtuel : le débat public en ligne**

Nous abordons à présent l'exemple du débat public en ligne comme terrain d'échanges et d'interactions entre protagonistes. A première vue, Internet pourrait devenir régulièrement un outil de choix pour une démocratie participative où le citoyen pourrait intervenir régulièrement dans le débat public (Flichy, 2008). Dans son article, Flichy pose la question de savoir si Internet reproduit la concentration des médias traditionnels ou s'il permet à de nouveaux acteurs de prendre la parole. Plus encore : favorise-t-il la délibération démocratique ou une balkanisation des opinions publiques?

Habermas (1997) a défini l'espace public comme étant le « processus au cours duquel le public constitué d'individus faisant usage de leur raison s'approprie la sphère publique contrôlée par l'autorité et la transforme en une sphère où la critique s'exerce contre le pouvoir de l'État ».

Selon lui, la constitution de cet espace public est avant tout le fruit d'un processus socio-historique (au sens que l'admet l'Ecole de Francfort, dont il est l'héritier), conditionné par la distinction entre la société et l'Etat. Ainsi la chose publique, ou « publicité », légitime le droit aux individus de contrôler et de critiquer le pouvoir politique. Ce principe émergeant au 18ème siècle peut être qualifié de droit à l'information. La publicité critique suppose d'obtenir l'information nécessaire au fonctionnement de l'Etat, afin que celui-ci puisse être soumis par l'opinion publique à l'examen et à la critique.

Il détermine ainsi l'espace public en tant que sphère de personnes privées rassemblées en un public. La notion d'espace publique renvoie donc à l'idée d'un idéal de discussion rationnelle où les citoyens égaux peuvent s'exprimer sans contrainte religieuse ou politique. Ce phénomène s'inscrit donc dans un processus démocratique.

Cependant, si l'espace public contient lors de son émergence des germes d'idées démocratiques, il continue de rester le monopole des bourgeois par opposition au peuple. Seule une minorité a accès à cet espace de discussion rationnelle et critique, les autres citoyens en sont exclus, à cause de leur « infirmité littéraire ». On peut alors poser un lien logique entre cette notion élitiste de l'espace publique habermassien et le sujet qui est le nôtre. En effet, on l'explique à plusieurs reprises dans ce travail, communiquer sur un espace de discussion sur Internet requière un minimum de compétences d'expression et de rhétorique, en plus des possibilités d'accès au matériel informatique (ordinateur, accès Internet). Donc pour se faire entendre et s'inscrire dans un processus communicationnel et informationnel efficace, les protagonistes doivent être dans la possibilité de

---

<sup>15</sup> Flash'mob à Beyrouth: une mobilisation éclair : <http://www.iloubnan.info/fr/video/id/69/liban/Flash'mob-à-Beyrouth:-une-mobilisation-éclair>  
[www.youtube.com/watch?v=2krzHcnvaus](http://www.youtube.com/watch?v=2krzHcnvaus)

suivre certaines règles pour l'expression et la « publicité ». Ces règles, ou conventions, sont explicitées dans le chapitre suivant.

Communiquer de manière efficace sur un espace de discussion sur Internet requière un minimum de compétences d'expression et de rhétorique, en plus des possibilités d'accès au matériel informatique (ordinateur, accès Internet). Donc pour se faire entendre et s'inscrire dans un processus communicationnel et informationnel efficace, les protagonistes doivent être dans la possibilité de suivre certaines règles pour l'expression et la *publicité* (au sens habermassien du terme).

Une analyse des débats publics en ligne, dans le cadre de mesures de politiques publiques, met en évidence les contraintes de « montée en généralité » liées à la construction d'un bien commun (Benvegna et Brugidou, 2008). Cela peut être le point de départ d'une digression de la quête du bien commun – en tant que contrainte – que peut susciter le débat public. Les différences existantes entre la sphère de l'expression publique en général, et le support virtuel qu'est Internet sont au moins au nombre de deux: premièrement, la montée en puissance des « profanes » en termes techniques (*idem*) des intervenants (sur un forum en ligne par exemple) qui permet une démocratisation de la participation à ce débat. Deuxièmement, la facilité d'accès au support virtuel: une lecture asynchrone permet une meilleure compréhension que l'écoute d'un débat télévisé qui possède ses propres contraintes (horaires précis de diffusion, difficulté de compréhension des termes du débat, interventions « démocratiques » et diversifiées limitées), et permet aussi un meilleur accès qu'aux médias traditionnels tels que les magazines ou livres spécialisés.

Les auteurs ont analysé les dispositifs sociotechniques mis à contribution lors d'un débat en ligne, en prenant comme exemple empirique le débat sur la maîtrise de l'énergie organisé en France en 2007<sup>16</sup>. Ils ont donné les différentes conditions pour que les mesures proposées lors de ce débat puissent exister dans les faits réels, en dehors de l'espace du débat: les énoncés doivent monter en puissance et être compatibles avec le bien commun, on doit assister à une montée en compétence, pour que les mesures proposées soient valables en terme technico-économiques, ainsi qu'au recours à un langage d'action pour avoir des chances de dépasser le cadre des procédures au sein desquelles elles ont été conçues. Les auteurs présentent ces conditions en tant que « grammaire de l'action publique ». La question est alors de savoir si le support Internet favorise les discours faisant concourir ces trois conditions. L'analyse des auteurs est mitigée, puisqu'ils insistent sur le fait que, sans la modération de personnes compétentes, qui « traduisent » de l'individuel au collectif, qui sélectionnent et évaluent les énoncés, beaucoup d'interventions n'auraient pas passé le « test ».

Dans cette optique, le débat en ligne peut être un espace d'expression démocratique dans une logique civique, mais doit être soumis à un contrôle modérateur, pour assurer la légitimité des énoncés selon des règles civiques à respecter.

A l'inverse, nous pouvons également observer un foisonnement de discours et d'idées éparpillés sur le net, entre sites web, blogs, forums en ligne, qui ne peuvent entrer dans un canal efficace. Pour que le message atteigne son but, un minimum de coordination est requis. On peut constater ce phénomène en observant le militantisme sur Internet: quel que soit le sujet, les idées en tant que

---

<sup>16</sup> voir : [www.ledebatmde.org](http://www.ledebatmde.org)

finalité (pour un bien voulu commun), sont reprises sur différents portails. Le support réseau aidant justement au « voyage » d'une vidéo, d'une image, d'un message, d'un article, grâce notamment aux liens hypertextes, les sites se pointant entre eux.

Plus précisément, penchons-nous maintenant sur la discussion critique dans le débat public en ligne, afin de traiter de la question de l'affrontement verbal, et des répercussion sur l'issue de la discussion que cela pourrait entraîner : éloignement ou rapprochement entre protagonistes de différentes communautés?

#### **4.7. Discussion critique en ligne et positionnement communautaire**

Comme au temps des forums grecs, afin de pouvoir s'exprimer devant une audience de manière efficace, l'idéal serait de posséder un talent d'orateur. Il ne suffit point de « jeter » des idées à la foule, encore faut-il les faire parvenir, et savoir se faire comprendre tel qu'on le souhaite. Nous parlons alors de construction de phrases, de syntaxe, ainsi que de qualité d'argumentation. Il en va de même sur les forums en ligne. Les individus possédant cette aisance à l'écrit, en conjuguant des compétences liées au sujet en question, seront alors les leaders d'opinion (comme on l'a également vu avec les recherches de Lazarsfeld). Ainsi, il s'agit des plus « éduqués » ou « formés » en la matière. Il n'est pas rare au sein d'un forum, de voir une « élite » se former. Ils peuvent devenir des « personnes-ressources » (Velkovska, 2004), non seulement pour donner une direction aux débats, mais aussi pour amorcer des sujets. Ils possèdent un bagage de connaissances et une légitimité acquise dans la communauté.

Selon Dahlgren, en ce qui concerne Internet et le débat public, le modèle habermassien peut être considéré en la matière comme un nouveau paradigme, ayant trait à des problématiques d'analyse structurelle des réseaux, de législations, de représentation dans les contenus informatifs diffusés en ligne, et d'interactions médiatisées entre citoyens (Dahlgren, 2005). Pourtant, on déplore un écart considérable entre cet idéal normatif (lié à au débat démocratique public) et sa traduction empirique lorsqu'il s'agit d'observer les dynamiques sur les agoras virtuels. Les différentes recherches entreprises dans ce domaine ont observé différentes lacunes dans la discussion politique en ligne (cité par Chaput, 2008): l'absence fréquente de justifications à l'appui des opinions exprimées, le taux élevé de contenus susceptibles d'enflammer les débats, l'intolérance ou l'indifférence vis-à-vis des points de vue divergents (qui se traduit par une forte homogénéité des contenus et un renforcement des positions).

On assiste ainsi à une multitude de « micro sphères publiques » fragmentées et isolées (ou à une balkanisation des idées).

En effet, l'idéal délibératif délégitime considérablement les observations empiriques sur les discussions électroniques et sert de modèle factuel (Chaput, 2008). Il existerait alors des normes d'interaction, de critique, de justification, propres aux discussions en ligne.

Chaput a observé dans son analyse de deux discussions politiques en ligne une prédominance du recours à l'expérience personnelle comme principal mode de justification, davantage que les connaissances « objectives » ou l'autorité externe. L'autre caractéristique citée est la tendance

observée sur les forums en ligne qui voit diminuer la focalisation collective, se multiplier les conversations, en plus des clivages idéologiques. Mais surtout, l'absence de consensus ne traduit pas nécessairement l'échec de la discussion politique en ligne en termes de contribution aux dispositifs et contributions démocratiques. L'instabilité et la forte divergence des opinions valorisent le débat public, et « le maintien des désaccords peuvent traduire une certaine ouverture à d'autres visions ou idéologies, le renoncement à certains préjugés, de même qu'un perfectionnement de ses propres argumentations » (Dahlberg, 2001 cité dans Chapat). La confrontation des opinions forme l'un des principaux traits de la discussion sur les forums en ligne.

Pour corroborer ce que l'on a affirmé précédemment concernant le discours sur les forums, nous pouvons citer les théoriciens de l'approche pragma-dialectique (Van Eemeren et Houtlosser, 2004) qui favorisent l'approche rhétorique du discours sur les forums, en tant que discussion méthodique, rationnelle et normative, la politique s'exerçant davantage sur un mode rhétorique et théâtral que dialectique et ou dialogique (Charland, 2005).

Paraître et apparaître dans la discussion critique en ligne, c'est avant tout afin d'exprimer ses opinions, de les confronter, même si c'est pour finalement les conforter. Finalement, les questionnements politiques possèdent un caractère indépassable, et l'absence de consensus atteint sur des fils de discussions en ligne insiste sur ce point. La discussion à distance et désincarnée peut ainsi se révéler être la vérité politique en tant que paradigme, dépouillée des contraintes physiques, de temps, d'espace, et des moyens inégaux que possèdent les acteurs du monde politique afin de se mettre en valeur dans le monde réel. Plus de temps de parole imparti, plus d'accès privilégié aux médias, l'image du politique peut se révéler sur Internet dans sa mesure la plus violente: la confrontation des opinions, le choc des idéologies, l'absence de consensus, jusqu'à la violence verbale.

D'un côté le débat est démocratique car il permet la libre expression de chacun, d'un autre côté, cela peut laisser libre cours à la prolifération d'idées « anti-démocratiques ». Citons à ce titre ce qu'on appelle communément la loi de Godwin: « Plus une discussion sur [un forum] dure longtemps, plus la probabilité d'y trouver une comparaison impliquant les nazis ou Hitler s'approche de 1<sup>17</sup> ». Cette loi s'appuie sur l'hypothèse que plus une discussion sur Internet dure longtemps, plus la probabilité que les esprits s'échauffent, que la violence verbale et stérile prenne le pas sur les arguments rationnels augmente. La discussion perd alors son intérêt originel. L'exemple le plus courant consiste à faire un rapprochement avec le nazisme, en traitant son interlocuteur de nazi, en usant de sophismes ou de raisonnements fallacieux. Surtout si le sujet de la discussion était très éloigné d'un quelconque débat d'idéologies, une comparaison inappropriée de ce genre est considérée comme le signe de l'échec de la discussion. On estime alors qu'il est temps de clore le débat, dont il ne sortira plus rien de pertinent. (*Reductio ad Hitlerum* est une expression ironique désignant, sous forme de fausse locution latine, un sophisme ou raisonnement fallacieux utilisé en politique visant à disqualifier les arguments d'un adversaire en les associant à un personnage honni du passé, typiquement Adolf Hitler). Les théoriciens du pragma-dialectisme considèrent que les sophismes sont conçus non plus comme des raisonnements incorrects, mais comme des interventions

---

<sup>17</sup> [www.techno-science.net](http://www.techno-science.net)

contrevenant à la bonne résolution d'une discussion argumentative afin de justement mettre la discussion en échec.

Il serait intéressant d'observer dans quelle mesure ce communautarisme s'exprime sur un espace virtuel, et s'il se manifeste de la même manière que dans la société « réelle ». Autrement dit, est-ce que, à travers une telle activité, on assisterait à un rapprochement ou à un éloignement communautaire ?

Le rapprochement communautaire est une forme d'insertion sociale au sens large. En effet, l'intégration dans sa propre communauté à travers des éléments sociaux basiques comme la religion ou l'ethnie, entraîne l'intégration sociale de manière mécanique, au sens durkheimien du terme. Seulement, et cette thématique nous intéresse particulièrement pour le contexte libanais, l'intégration nationale d'un individu ou d'un groupe d'individu (groupe social et/ou communautaire) est une problématique d'une actualité brûlante au Liban, et ce depuis la création de cet Etat. La déconfessionnalisation et la fonte des communautés dans l'entité étatique, qui serait le dénominateur identitaire commun à tous les libanais, pourrait se faire dans un premier temps grâce au rapprochement entre membres de différentes communautés par le dialogue.

C'est pourquoi on se pose la question de savoir dans quelle mesure un tel espace de discussion dont le but a priori est le dialogue, peut être un terrain propice au rapprochement entre individus ayant des idéologies antagonistes et partisans de politiques rivales, ou permet au moins dans un premier temps la constitution d'un terrain propice à la confrontation, donc à la rencontre des personnes et des idées, à la communication ?

La rencontre sur ces espaces publics de discussions peuvent être à la fois des opportunités de renforcement des différences. En effet, l'usager va, grâce à l'anonymat, avoir la possibilité de s'exprimer en toute liberté (et donc exprimer sans retenue toutes ses divergences d'opinion, en allant notamment jusqu'aux insultes et violences verbales). Ou bien, a contrario, le fait d'exprimer par écrit ses opinions va contribuer au dialogue entre les différentes forces politiques et communautaires. Et par ce biais, participer à un processus d'insertion dans une communauté d'intérêts, pour, dans un deuxième temps, se rapprocher de manière individuelle avec d'autres protagonistes dans la même situation. Pour répondre à toutes ces questions, nous allons dans la dernière partie de notre thèse analyser des échanges entre libanais sur un espace de discussion d'un site d'information.





## **Chapitre 5 : Impact des TIC sur la transformation des usages**

Nous allons maintenant nous pencher plus précisément sur les conditions d'appropriation des outils technologiques, d'abord sur la question centrale de l'appropriation en tant que telle, pour ensuite étudier la prévisibilité des usages, passage obligé afin de répondre à la question de la faisabilité de notre questionnement : est-ce seulement envisageable de faire s'approprier les TIC par les jeunes libanais?

### **5.1. Les TIC et leur appropriation**

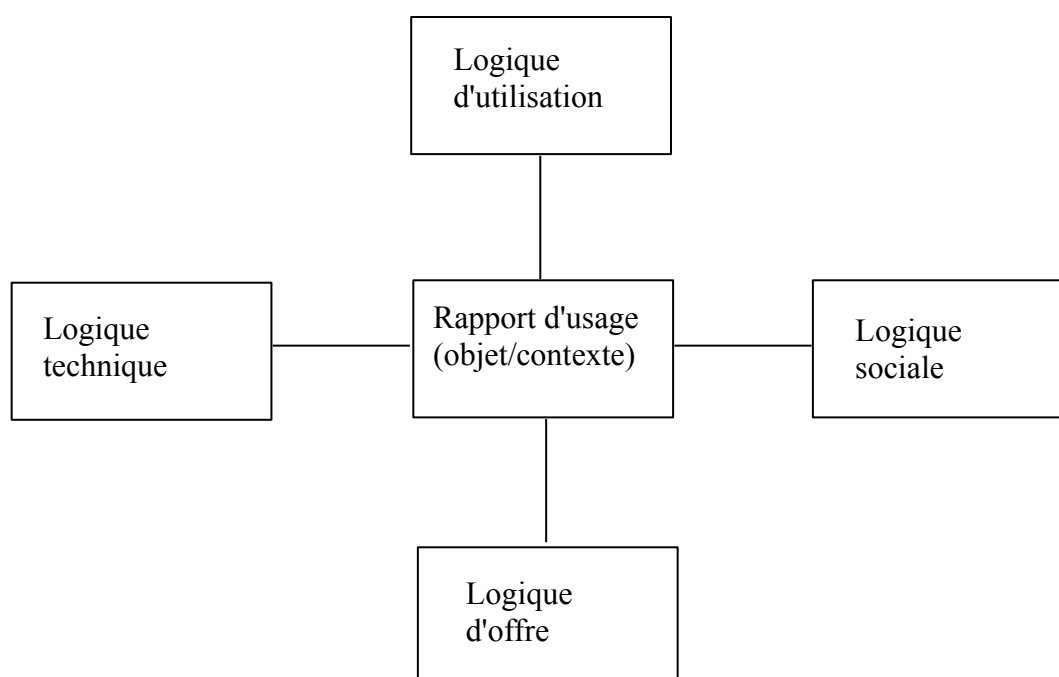
L'innovation technologique ne s'adapte pas forcément aux demandes sociales qui lui préexisteraient (Muchielli, 1995). C'est l'appropriation qui donne lieu à des usages, qui peuvent être parfois éloignés de ce qui était prévu. C'est pour cela qu'il est intéressant de se pencher sur la transformation des usages, leur évolution sociale et celle des représentations qu'a le public.

Le point de vue déterministe techniciste considère que les technologies mises en œuvre dans une société déterminent son organisation et son fonctionnement. Ceci est indéniable lorsqu'il s'agit de mettre en évidence le lien entre infrastructures de télécommunications et le niveau de développement économique et industriel d'un pays. D'où sans doute les effets des technologies sur le milieu social, dans le sens où elles participent à déterminer la structure sociale et agissent sur la nature du savoir et la distribution du pouvoir entre classes sociales. Pronovost (1996) ajoute même que les usages des médias ne peuvent être définis en dehors du système culturel de référence plus global d'un acteur, sans tenir compte de l'ensemble de ses pratiques quotidiennes et de son emploi du temps – même si les médias en tant que consommation ne constituent qu'une facette des pratiques techniques d'un acteur. (C'est notamment pour cela que nous parlons de socio-politique des usages).

Seulement, si le courant déterministe accorde à la technologie un pouvoir structurant sur les usages, d'autres travaux portent eux sur la logique propre de ces derniers. Ils mettent ainsi l'accent sur l'autonomie des utilisateurs, et sur les phénomènes de détournement des outils de leur conception originelle. On doit ainsi non seulement parler de la contingence sociale de la conception des technologies, mais aussi de celle de leur utilisation.

Pour aller plus loin, Vedel (1994) met l'usage de l'utilisateur au centre du schéma conjuguant le social, la technique et l'économie, et le place comme producteur de technologie. Il s'inspire des travaux de Certeau (1980), pour qui l'utilisateur n'est pas un être passif et docile, mais « un inventeur méconnu, et producteur silencieux ». Cette idée du déterminisme technique peut donc être relativisée, à la faveur de la conception des systèmes techniques comme construits sociaux.

**Figure 1 : L'usage au croisement de quatre logiques**



source : Veedel (1994)

Le schéma de Veedel place le rapport d'usage (entre utilisateur, objet et contexte) à l'intersection de deux axes perpendiculaires. Le premier axe oppose la logique d'utilisation à la logique d'offre, autrement dit la logique économique (conjuncture économique et sociale, volontés politiques, etc...). Le deuxième oppose la logique technique (le champ des possibles) à la logique sociale (l'usager: ses besoins, ses désirs). L'usage se retrouve ainsi au croisement de quatre logiques.

Autrement dit, la socio-politique des usages prend en compte la situation de l'outil dans son contexte (opposition entre son déterminisme et sa contingence), la relation entre l'offre économique et l'utilisation de l'objet qui met en jeu parallèlement le politique (expression d'intérêts) et le symbolique (l'image qu'on s'en fait, la représentation), enfin, celle entre le technique et le social, dans la mesure où les contraintes ne sont pas liées à l'outil en soi, mais existent à travers leur mise en œuvre par des acteurs sociaux.

Ce schéma peut ainsi être pensé dans une logique structurante de classe sociale. De la sorte – et dans une certaine mesure – un « hommage » peut être rendu aux penseurs du déterminisme technologique. Indirectement, cette configuration socio-politique conditionne l'usage socio-technique de l'objet technologique. Après tout, cette interaction entre les différentes logiques (sociale, technique, économique) va donner vie aux usages observés dans la pratique. Elle va donc en quelque sorte conditionner la réappropriation de l'objet (dans ses usages et ses représentations) par l'usager.

Seulement, il existe des pratiques conflictuelles. En effet, comme le soutient Pronovost (1996),

certaines activités culturelles s'inscrivent dans des rapports de conflit latent ou explicite par rapport à la consommation des médias. Il insiste sur la mise en opposition entre consommation des médias et pratiques culturelles nobles (la logique de l'usage considère l'usager comme un consommateur). Cela peut s'expliquer par des comportements différents selon la classe sociale ou la tranche d'âge. Cette hétérogénéité de pratiques conforte non seulement l'idée de l'objet technologique et culturel structurant la logique de classe sociale, mais met également en exergue la pluralité de la signification de la notion d'appropriation des médias.

Le schéma expliqué plus haut vient appuyer cette notion, puisqu'il démontre que l'usage personnel est modulé par une trajectoire personnelle et sociologique de pratiques. Quant à la prescription d'usage, elle repose non seulement sur une stratégie économique explicite, mais aussi sur des processus sociaux d'appropriation des objets de la vie quotidienne. Notons le temps important pour des acteurs sociaux pour l'appropriation d'un objet médiatique et/ou technologique. Un intérêt particulier devrait être porté à cette durée dans la formation des usages. Les rapports au temps s'expriment également dans les rapports entre générations qui, en se modifiant, renouvellent les modèles d'autorité et de soumission dans les institutions d'enseignement (Boulidoires, 1997).

Boulidoires parle également de la souplesse des nouvelles technologies qui leur confère une capacité d'adaptation au quotidien tout en laissant une certaine autonomie d'utilisation aux individus. Elles font, de ce fait, l'objet d'un imaginaire libertaire qu'elles cristallisent. Il ajoute:

« Le multimédia sera désiré comme promesse de maîtrise et de libération à l'égard d'un enseignement contraignant et tout puissant. Cette libération du face à face permet un investissement de désirs et de pulsions dont la machine est le dépositaire. » (*idem*)

Toutefois, prendre comme sujet d'étude les usages en informatique est un objectif ambitieux et difficile : il est difficile de mesurer des comportements observables dans le cadre privé, et de les décréter comme représentatifs d'un certain type de comportement (Saustier, 1991) (l'usage étant individualisé, l'usager ne constitue pas un groupe social facilement analysable). Les études existantes sur la question sont surtout des analyses qualitatives sur la signification des ces usages.

Cette appropriation est pour Laulan (1984) un processus, qui est plus ou moins long selon les individus. Il commence dès l'apparition des premières représentations mentales concernant l'objet et se poursuit bien après l'apparition des premières routines d'utilisation (de Vaujany, 2005). Ainsi l'outil part du statut de représentation pour devenir, par la manipulation, objet de connaissance. Ce processus d'appropriation adapte l'outil pour l'intégration dans un usage familial et renvoie au processus d'adaptation de l'utilisateur aux caractéristiques de l'outil et à la nouvelle norme qu'il véhicule.

A cela s'ajoute une dimension sociale. La représentation et l'utilisation des TIC doivent être associées « aux comportements régulés par les normes sociales de leurs collectifs d'appartenance » (Dumont et al., 2008). En tant qu'outils de coordination, elles affectent le rôle et la marge de manœuvre des acteurs et peuvent être considérés comme des facteurs, des vecteurs ou des médiateurs de changement organisationnel.

Du côté des entreprises, l'enjeu pour les managers est élevé (*idem*). Le succès du projet mené et des

gains potentiels pour l'entreprise dépend de l'appropriation des TIC par les salariés.

Dumont et al. (2008) cernent les dimensions de l'appropriation: l'objet technique, les usages de l'objet, les représentations de la TIC de l'utilisateur, les interactions de l'utilisateur avec et autour de l'objet, les émotions qui traversent l'utilisateur, le réseau socio-technique, et enfin le niveau organisationnel. Au travers de la dimension sociale de l'usage des TIC, c'est sur cette notion organisationnelle que nous allons ultérieurement baser notre réflexion sur l'impact de l'usage professionnel et domestique de ces technologies sur l'organisation de l'activité humaine au sein de l'entreprise.

## **5.2.La prévisibilité des usages**

Mais pour parler de l'acceptabilité de ces outils par les individus, nous devons nous pencher sur les conditions de leur appropriation. Il est en effet nécessaire de prendre en compte d'abord théoriquement comment l'individu accepte l'utilisation d'une technologie, et ensuite de manière empirique si nous voulons étudier l'usage des TIC au Liban. Il nous sera important d'analyser quantitativement et qualitativement si les individus concernés par notre problématique (les jeunes libanais, les décideurs du monde de l'entreprise) ont une représentation positive des TIC. Cette question est primordiale afin de pouvoir appliquer notre questionnement dans notre contexte d'étude.

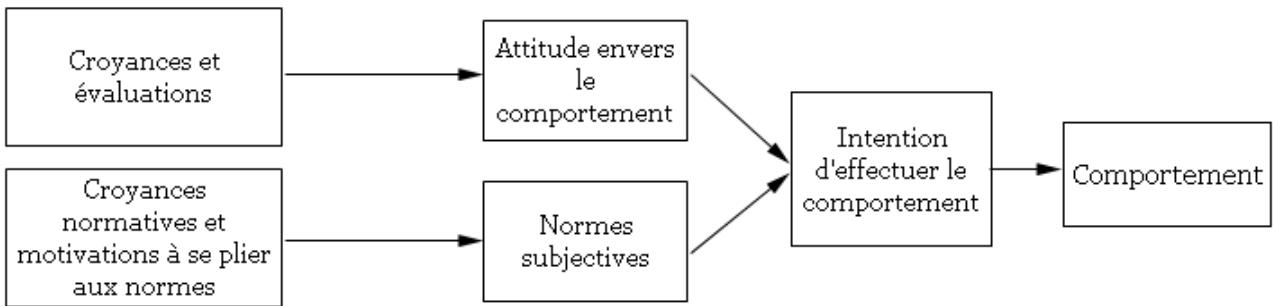
La Technology Acceptance Model (TAM), énoncée par Davis (1989), développe le modèle d'acceptation de la technologie. Le but de cette approche est d'étudier les prédispositions et les représentations chez les individus qui poussent à l'usage ou non de systèmes technologiques, mais plus spécifiquement la prédiction de l'acceptabilité d'un système d'information.

Ce modèle est basé sur le TRA (Theory of Reasoned Action, ou théorie de l'action raisonnée) développée par Fishbein et Ajzen (1975). La théorie de l'action raisonnée postule également que tous les autres facteurs qui influencent le comportement le font uniquement de manière indirecte, et cela, en influençant l'attitude ou les normes subjectives. Ce modèle a démontré que le modèle permettait d'effectuer de bonnes prédictions sur les choix que faisaient un individu lorsqu'il se trouve face à plusieurs alternatives (Sheppard, Hartwick, et Warshaw, 1988).

Cette approche est à mettre en relation avec la Théorie du Choix Rationnel (TCR) développée entre autres par Boudon et Coleman, aussi connue sous le nom de théorie de l'action rationnelle, qui est un cadre de modélisation et de compréhension du comportement économique et social de l'acteur. Dans la « Rational Choice Theory » la rationalité signifie simplement qu'une personne agit en équilibrant les coûts par rapport aux avantages pour arriver à une action qui maximise l'avantage (Friedman, 1953). Toutes les décisions sont considérées comme mimant un tel processus rationnel. La différence est que la TRA met plus l'accent sur l'aspect normatif de comportement, donc plus en relation avec l'environnement social.

La figure suivante schématise la TRA et met en lumière les croyances normatives dans l'intention d'effectuer un comportement, ainsi que le rôle décisif que joue l'évaluation rationnelle de la situation par l'agent avant de prendre la décision d'agir:

**Figure 2 : Théorie de l'action raisonnée traduit du schéma de Davis, Bagozzi et Warshaw (1989):**

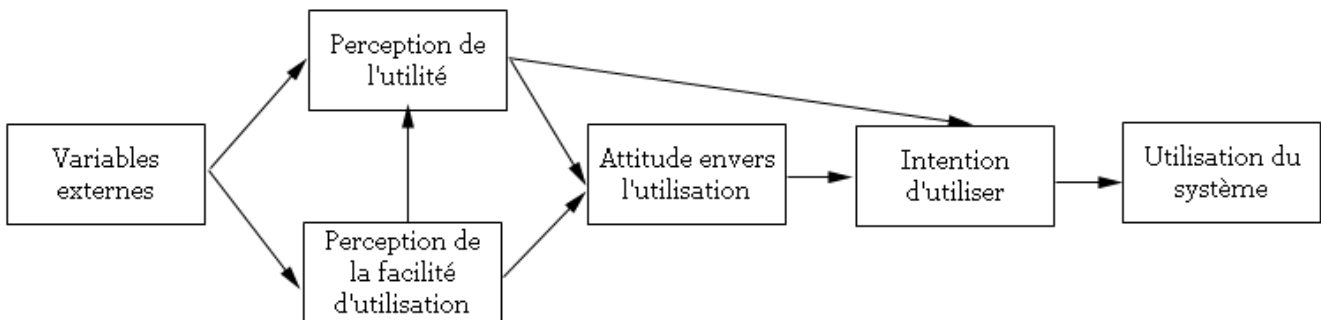


Le TAM utilise le modèle TRA pour expliquer l'acceptation de la technologie par les usagers. Il perçoit l'utilité comme un facteur d'amélioration des performances.

Le TAM part notamment du principe énoncé par Bandura (1982): plus un système est facile à utiliser, plus l'utilisateur aura un sentiment d'auto-satisfaction.

Ainsi, la perception de l'utilité et de la facilité d'utilisation, en modifiant l'attitude envers l'utilisation, va augmenter dans un premier temps l'intention d'usage, puisque les représentations pencheront davantage vers la positivation de ces usages. Puis, dans un deuxième temps, il y aura davantage d'utilisation des outils en question. Le TAM fonctionne selon le schéma suivant:

**Figure 3 : Modèle d'acceptation de la technologie traduit du schéma de Davis, Bagozzi et Warshaw (1989) :**



Ainsi si l'application de ce modèle remplit son rôle, les concepteurs d'un système technologique ou d'outils technologiques sont en mesure de remédier aux problèmes constatés et peuvent ainsi améliorer l'acceptabilité de la technologie.

Ce modèle de fonctionnement va ainsi nous servir afin de mieux comprendre la relation entre les représentations des individus face aux TIC et l'utilisation de ces dernières pour des visées

d'insertion socio-professionnelles.

Cette théorie ne permet cependant pas d'évaluer la praticabilité d'un artefact. Elle a en effet mis de côté ce qui renvoie à l'utilisabilité réelle du système. Or, cette dernière n'est évaluée qu'a priori, et ces analyses concernent uniquement l'utilisabilité de manière ressentie, ou subjective. Mais cette subjectivité est pertinente dans ce cas, puisque c'est justement l'utilisateur qui va lui-même manipuler l'outil.

Les usages vont largement dépendre de la représentation qu'ont les individus des TIC. Une représentation n'est pas un objet stable ou un système clos, mais une configuration absorbante (Roussiau et Bonardi, 2001), et dynamique, capable d'intégrer des informations nouvelles en les reliant de manière spécifique à des informations mémorisées, capable de dériver des opinions particulières d'attitudes déjà installées. Voilà pourquoi l'évolution des représentations est un processus installé dans un système de pensée et d'évolution plus global, dans le cadre d'Internet, de l'industrie du logiciel, et des usagers, et relié étroitement à l'évolution des informations s'y rapportant. Ce support médiatique qu'est Internet prend également une importance dans le choix et l'orientation dans la recherche d'informations de la part des internautes. D'après Jodelet (1989), les adhésions idéologiques éventuelles (tendances, opinions, croyances...) déterminent et orientent la recherche justement d'un certain type d'information (de nature à corroborer les informations déjà tenues pour vraies, ou du moins à ne pas aller à leur rencontre). Cette démarche va donc par cette même occasion alimenter les communautés virtuelles par l'apport de nouvelles personnes, et de nouvelles idées (apport d'informations, discussions, débats, etc...).

Les représentations sociales peuvent en outre être des éléments de justification des conduites et des rapports sociaux (*idem*). Surtout pour notre cas, où l'on considère la représentation comme acte de pensée reliant le sujet à un objet et donc à une action. C'est la norme sociale, ici prise dans son sens le plus contextuel, qui va gérer cette action en donnant du sens social à la représentation, donc un référent renforçant, qui va servir également d'élément justificatif. La représentation sociale va être renforcée socialement car l'individu va trouver dans son environnement social matière à renforcer cette représentation, lorsqu'il voit un dynamique positive autour de ces nouveaux outils et que les arguments justificatifs sont nés socialement grâce à leur utilité sociale. Même si nous devons parler du phénomène de résistance que l'on peut rencontrer face à l'intégration de ces nouveaux outils de travail. Si l'on reprend la notion de compétence stratégique développée plus haut, on peut faire la liaison avec les conditions d'acceptabilité d'un outil. Si l'acteur donne un sens à son activité à travers sa finalité (si les effets d'usage sont retranscrits dans le réalité immédiate), alors la représentation qu'a l'acteur de l'outil technologique va être renforcée positivement et va ainsi conditionner son usage futur, et donc son appropriation à long terme (du moins, tant qu'il en voit encore la finalité et l'utilité). Il nous était nécessaire d'aborder la question de l'acceptabilité de l'outil technologique, car nous allons, lors de notre enquête de terrain, s'il existe une représentation positive des TIC chez les recruteurs, ainsi qu'une proximité avec elles chez les jeunes libanais afin de voir si elles pourraient être mobilisées en vue d'une insertion socio-professionnelle.

C'est à partir de cette logique que nous pouvons aborder le phénomène de résistance aux nouveaux

outils.

### **5.3. La résistance au changement**

La résistance au changement trouve son origine avec le refus pur et simple d'utilisation de l'outil, mais elle peut se faire en aval également, avec un défaut dans l'usage, autrement dit avec une appropriation incomplète. Perriault (2002) affirme que l'école tient rarement compte des modifications que suppose l'introduction d'un nouveau type de machine dans l'organisation du travail, et elle s'en dispense donc, créant par là-même les conditions pour que les résistances surgissent.

Comme on l'a vu, il y a plusieurs niveaux d'appropriation d'un outil, et si l'on reprend les différentes dimensions de ce concept, l'emploi d'un outil peut s'arrêter au niveau de l'utilisation, c'est à dire à l'emploi de l'outil de manière occasionnelle, ou bien parce qu'il y a en amont une obligation ou une imposition de cet outil. Un peu plus loin, il peut y avoir usage, c'est-à-dire utilisation de manière continue mais sans qu'il y ait ré-appropriation ou investissement de l'outil dans une autre finalité que son but initial. Il y a ainsi différents niveaux dans l'acceptabilité d'un outil technologique.

La résistance est définie comme une attitude négative de la part des utilisateurs envers l'adoption des TIC (Ferneley et Sobreperez, 2006). Des études (Joshi, 1991) montrent que des facteurs individuels et technologiques peuvent être à l'origine de ces résistances, comme l'âge, les habitudes, l'anxiété envers la technologie et les outils technologiques, la complexité d'utilisation, le manque de savoir-faire et de motivation. Un ouvrier, un enseignant, un employé, éprouve naturellement des difficultés lorsqu'il s'agit d'abandonner le modèle pédagogique ou le mode de production avec lequel il est habitué à travailler depuis de nombreuses années, pour épouser des nouveaux modèles ou manipuler de nouveaux outils qu'il devra apprivoiser et donc s'approprier.

Il faut rajouter bien sûr le manque de visibilité des effets supposés des TIC dans le travail quotidien (que ce soit au niveau de la productivité ou de la simplification des tâches). C'est cette compatibilité des TIC avec les besoins immédiats des utilisateurs ainsi que leur fiabilité qui vont affecter cette résistance. L'absence de fiabilité des nouveaux outils de travail est un argument souvent cité par les résistants aux changements (Otter, 2004). Ces résistances et craintes se retrouvent également chez les formateurs en entreprises qui peuvent percevoir ces changements profonds de leur métier comme une menace puisque les modalités de l'enseignement classique sont bouleversées (Gil et Martin, 2004).

Comme on l'a vu avec la mutation des identités professionnelles, cette résistance peut être un frein à la mobilité professionnelle, puisque les nouveaux besoins requièrent une certaine souplesse vis-à-vis de l'outil de travail, qui, par la force des choses, connaît une évolution permanente allant de pair avec le développement permanent des nouvelles technologies de l'information et de la communication.





## **Chapitre 6 : TIC et développement de compétences**

Nous allons à présent nous pencher sur les compétences que les TIC peuvent apporter à travers la transformation de l'activité humaine (domestique et professionnelle) que leur intégration dans les usages engendre. En effet, les TIC impactent le bagage compétences de l'utilisateur autant qu'elles en requièrent, puisqu'elles entraînent un changement dans le marché de l'emploi à travers l'évolution des besoins professionnels.

Afin de : 1. mieux comprendre les relations entre l'appropriation des TIC et la performance en entreprise ; et 2. poser un cadre théorique nécessaire à l'interprétation des résultats suite à notre enquête de terrain, il est nécessaire d'analyser la nouvelle organisation de l'activité professionnelle et domestique liée aux TIC.

### ***6.1. TIC et impacts sur le capital social***

Selon Weber (1971), l'homme dispose de trois types de ressources possibles pour améliorer ses conditions de vie: des ressources économiques, des ressources politiques et des ressources symboliques (les relations sociales). Bourdieu (1985), qui s'est spécialement penché sur le concept de capital social, affirme que pour qu'un acteur atteigne ses buts poursuivis, il se sert non seulement de moyens matériels et d'habiletés personnelles, mais également des relations sociales dont il dispose (dans sa famille, communauté d'origine, son milieu professionnel, etc...). Ces ressources forment son capital social. Avec Coleman (1990), ils considèrent que ce capital social est le produit des interactions sociales dans le temps. C'est au sein d'une structure sociale que les individus agissent les uns sur les autres au travers d'interactions qui doivent atteindre une certaine intensité et une stabilité dans le temps. Coleman réfère le concept du capital social aux obligations et attentes sociales et aux relations de confiance par rapport aux membres de l'organisation de l'individu, aux possibilités d'accès à l'information de l'individu, aux normes et sanctions admises par les membres de son organisation, entre autres notions.

En partant des différentes définitions du concept de capital social, Zhang et al. (2007) distinguent eux trois dimensions : le capital social est l'attribut d'un groupe social (dimension structurale), il implique des normes, des valeurs, des croyances, et des règles partagées par le groupe social ou la communauté (dimension normative) et il se traduit par des actions d'interventions des individus les uns auprès des autres (dimension dynamique). La dimension structurale du capital social correspond au réseau social accessible à l'individu (au sein duquel il entretient des relations avec ses pairs). Cette dimension a trait à l'organisation des activités et aux groupes de pairs. La dimension normative du capital social correspond quant à elle aux valeurs, aux normes, et aux obligations qui caractérisent chacune de ses structures sociales (ensemble des obligations, aspirations, règles à suivre, attentes). Enfin, la dimension dynamique renvoie aux actions menées par les acteurs pour mobiliser le capital social contenu dans la structure afin d'atteindre leurs buts. Il s'agit des interactions entre pairs et participations aux activités culturelles et communautaires.

Les TIC, en permettant les interactions entre individus et individus, et entre individus et

communautés d'individus, peuvent agir sur le réseau social accessible de l'acteur social, et peuvent en outre lui permettre de considérer ces relations en tant que ressources mobilisables dans un but personnel.

Dans cette même logique, Beauchamps (2003) propose de positionner les ressources au cœur de la notion d'accessibilité. Elle considère que les ressources sont des éléments qui permettent aux individus d'atteindre la position sociale qu'ils entendent acquérir : logement, emplois, éducation, information, culture, réseau social, santé, loisirs, services, administrations, commerces. Ainsi les ressources numériques présentes sur Internet modifient les possibilités d'accès aux ressources car l'information reste stockée en permanence, contrairement à l'aspect volatile des informations radio, télévisuelles ou imprimées. Kenyon et al. (2002) ajoutent que les inégalités d'accès aux ressources numériques redoubleraient ainsi les effets de l'exclusion sociale liée à un déficit de mobilité.

Cette question de mobilité peut également être envisagée du point de vue communicationnel des TIC, en mettant en corrélation le capital social dû à la communication par voie numérique et l'accès aux TIC. En effet, d'après Jonas (2001) : « Simultanément, en augmentant la sphère communicationnelle des individus, les technologies de communication ont un effet d'induction, pondéré en partie par les premiers effets de substitution ; mais, au final, on constate dans tous les cas une nette augmentation de la mobilité individuelle ».

L'enjeu des TIC serait alors double: en tant qu'accès à l'information, où qu'elle soit et quelle qu'elle soit, et en tant que compétences, qu'engendre l'utilisation des TIC pour les actions et les opérations médiatées (qui répondent aux besoins de la société moderne et numérique). L'Institut d'Etudes pour la Prospective Technologique (IPTS) de la Commission Européenne a remis en 2007 un rapport intitulé « Que peuvent faire le capital social et les TIC pour l'insertion? » (« What can Social Capital and ICT do for Inclusion? ») qui met en rapport triangulaire le capital social, les TIC et l'insertion. Autrement dit, il émet l'hypothèse que les TIC peuvent impacter positivement l'insertion sociale à travers une dynamique de construction de capital social.

Ces trois concepts peuvent être inter-reliés de plusieurs manières. Le capital social peut être un rempart à l'exclusion sociale, alors que l'inverse est vrai également: les dynamiques d'exclusion sociale comme la pauvreté et la marginalisation peuvent éroder le capital social. Les TIC, peuvent alors être perçus comme un moyen de tisser des nouveaux rapports sociaux et participer à l'augmentation du capital social grâce aux réseaux sociaux que peut développer l'usage d'Internet, avec des sites comme Facebook, MySpace, ou les forums virtuels. Ces nouveaux outils solidifient les liens existants et en génèrent de nouveaux (Zinnbauer, 2007). Les discussions en ligne et les communautés virtuelles basées sur un panel d'intérêts très diversifiés, comme notamment la recherche d'emploi, participent au développement de nouveaux réseaux et de relations. Le rapport cite un nombre important d'études (Pew Foundation, 2006 ; Benckler, 2006) qui confirment l'impact des TIC sur l'amélioration et la transformation du capital social.

Concernant l'aspect « communauté locale », même si certains discours, comme le souligne Warschauer (2004), tendent à souligner l'effet négatif de l'usage des TIC au niveau du relationnel entre l'individu et son environnement proche, des recherches estiment que jusqu'à 80% des

informations disponibles sur Internet possèdent un aspect lié à la géographie (Townsend, 2004). Davies (2004) explique que la plupart des outils de communication et de réseautage social offerts par les TIC créent une dynamique communicationnelle positive. Cela signifie qu'ils peuvent gérer les besoins de mise en réseau des petites et grandes collectivités et communautés et de rendre possible aux réseaux locaux de s'étendre et de se relier à d'autres collectivités ou communautés locales, favorisant ainsi l'expansion du capital social et l'amélioration de la mise en réseau ainsi que les possibilités de collaboration entre réseaux locaux.

Ainsi, on peut considérer que les TIC contribuent à développer, transformer et diversifier le capital social. Comme dans les espaces de rencontres, où des gens partageant les mêmes intérêts peuvent se réunir et socialiser. Ces espaces de discussion en ligne ont débuté avec les tableaux d'affichage, puis se sont transformés en dizaines de milliers de groupes de discussion thématiques sur Usenet ou sur des sites web, et sont désormais sous formes de sites de réseaux sociaux comme MySpace ou Facebook, fréquentés par plusieurs centaines de millions d'utilisateurs et de leurs réseaux d'amis.

Seulement, il apparaît dans des études comme le rapport de Zinnbauer pour la Commission Européenne sur les liens entre TIC et capital social (2007) que les possibilités de construction et d'agrandissement du capital social grâce aux TIC sont au bénéfice des individus déjà bien intégrés dans un contexte social riche, et jouissant d'un fort capital social. Ce sont principalement les personnes possédant un haut niveau d'instruction et un positionnement professionnel important qui peuvent le mieux améliorer leurs compétences et leur réseau professionnel grâce aux TIC (on peut donner ici l'exemple du réseau virtuel élitiste de « Small World », où l'on ne peut s'inscrire que si l'on est invité par un de ses membres, ce qui montre bien le caractère fortement endogamique de ce type de réseautage). Comme ce sont également les personnes déjà engagées politiquement qui usent de tout type de ressources pour la mobilisation et la participation civique, et comme ce sont les personnes déjà intégrées dans des communautés virtuelles ou possédant un réseau d'amis virtuels assez conséquent qui recherchent de manière active sur le net des groupes d'intérêts communs et des sources d'information nouvelles qui auraient un impact pertinent sur leurs vies (Lusoli et al., 2006 ; Norris, 2001).

## ***6.2. Une nouvelle organisation de l'activité professionnelle et domestique liée aux TIC***

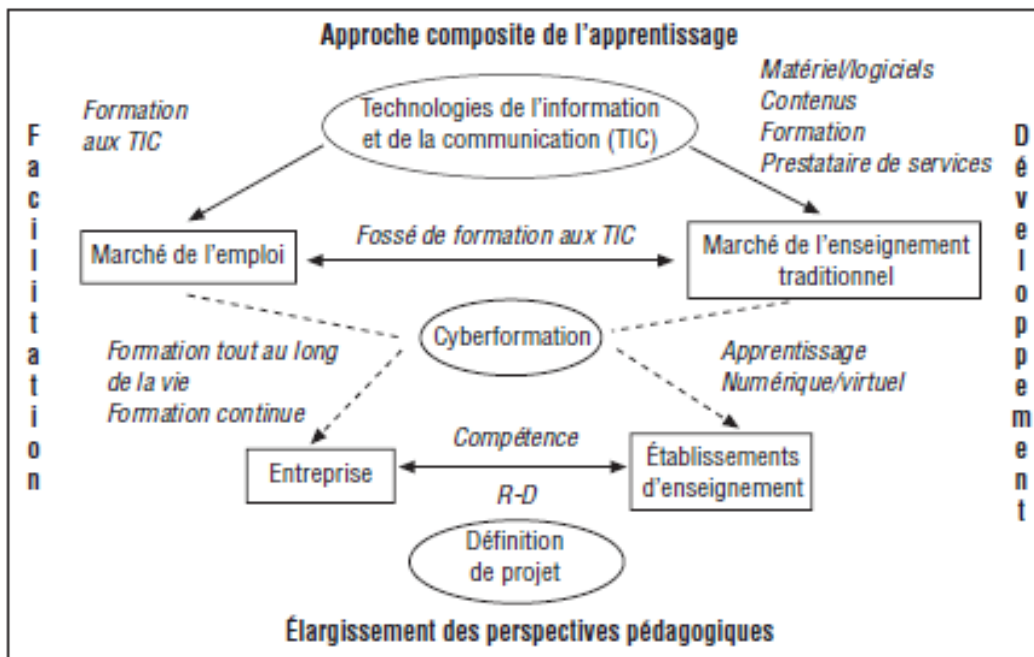
### ***6.2.1. TIC et évolution du marché de l'emploi et de l'éducation***

L'émergence des TIC a conduit à l'émergence de nouveaux métiers et donc de nouveaux besoins dans le marché de l'emploi. Ces nouveaux métiers ont créé de nouvelles dynamiques, parcours et domaines de professionnalisation. Au niveau particulier, la progression des TIC dans l'entreprise, (mais également au sein de la société en général : nouveaux appareils téléphoniques, les « smartphones », nouveaux besoins en logiciels, explosion de la bulle Internet et de son marché, etc...) a entraîné une grande diversité des spécialisations dans ce domaine.

Analysons d'abord l'incidence des TIC sur le marché de l'emploi et de l'éducation en nous basant

sur le schéma élaboré par Debande et Ottersten (2004) :

**Figure 4 : Incidence des TIC sur les marchés de l'emploi et de l'éducation**



Les auteurs mettent ainsi en évidence les liens étroits entre le monde du travail et de l'enseignement, spécialement mis en exergue au travers de l'impact que les TIC exercent sur ces deux secteurs. D'après eux, les TIC créent originellement un fossé de formation entre le marché de l'emploi et le marché traditionnel de l'enseignement. L'intégration des TIC dans ce dernier lui permet de se mettre au pas avec les exigences du marché de l'emploi, non seulement grâce aux contenus et aux formations mais aussi grâce aux matériels technologiques. Ces deux secteurs mettent en place des dispositifs de formation en mode numérique (ou « cyber-formation »), pour le secteur professionnel sous forme de formation continue et pour le secteur éducatif sous forme d'apprentissage, ou de formation initiale. Les compétences numériques se diversifient selon que l'on se place en entreprise ou dans un établissement d'enseignement, chacun ayant des besoins spécifiques. Mais cette interdépendance entre le monde du travail et de l'éducation va élargir des perspectives pédagogiques placées sous le sceau de l'ère numérique : compétences numériques, diffusion, partage d'information et de connaissances, communication, échanges et réseautage social accrus. C'est à partir de cette analyse de la modalité des impacts des TIC sur ces deux secteurs importants que sont les secteurs sociaux et économiques, que nous allons par la suite envisager ces impacts au niveau individuel, que l'on soit employé ou usager domestique.

En ce qui concerne le secteur éducatif, le champ de l'économie de la science met l'accent sur le rôle des universités dans la production des innovations dans les domaines de la recherche et du développement lorsque les institutions facilitent l'usage ou contribuent au développement des

contenus des TIC (Dahmani et Ragni, 2009). Certains travaux démontrent que l'atteinte d'un haut niveau d'éducation conduit à des retombées positives sur la plupart des secteurs économiques par l'activation de mécanismes sociaux (Mc Mahon, 2000 ; Acemoglu et Anrist, 2000 ; Davies, 2002). Deux raisons principales sont évoquées: un haut niveau de compétences du capital humain lui permet de suivre de manière plus optimale l'évolution du taux de changement technologique et de le renforcer par la suite. Deuxième raison principale, il existe un lien positif indirect entre un niveau d'éducation élevé et un niveau de productivité élevé (De la Fuente et Ciccone, 2002). Autrement dit, l'intégration et l'usage des TIC favorisent la mise en place de dispositifs de e-learning et ces derniers faciliteraient l'acquisition des compétences numériques par les étudiants, qui deviendront ensuite des compétences professionnelles. De plus, la productivité est améliorée car la maîtrise des TIC permettrait de s'adapter plus rapidement et plus facilement à l'évolution technologique et numérique (Dahmani et Ragni, 2009).

L'étude de Sosin et al. (2004) qui a porté sur 3986 étudiants qui ont suivi un cours d'introduction à l'économie, montre que l'usage d'outils numériques combiné avec des méthodes d'enseignement appropriées permet aux étudiants d'obtenir de meilleurs résultats à leurs examens de manière significative statistiquement.

Dahmani et Ragni (2009) ont mené une étude pour vérifier si corrélation il y a entre d'une part l'usage des TIC éducationnelles et les caractéristiques sociales ou environnementales des étudiants et leurs performances aux examens. La corrélation fut positive entre les usages d'Internet et des TIC associées à des fins pédagogiques (logiciels spécifiques, accès en ligne aux travaux des sessions précédentes, encyclopédies) et la moyenne générale que les étudiants ont obtenu sur trois de leurs matières principales. Ainsi, les performances des étudiants dépendent de la nature des usages des TIC associées à Internet. Le modèle montre en effet que les performances des étudiants sont sensibles aux usages qu'ils font des TIC éducatives associées à Internet. Cependant, ils relativisent leur étude en disant qu'il est important qu'il y ait complémentarité entre les enseignements traditionnels et les supports des apprentissages réalisables grâce aux TIC éducationnelles pour mener à de meilleures performances aux examens.

A un niveau macro, la culture et l'éducation, d'après Warschauer (2004), favorisent le développement humain, ce qui peut créer les conditions favorables pour l'intégration de la technologie dans la société. Il cite Robison et Crenshaw (2004) qui ont trouvé à la suite de leurs études, que l'éducation de masse est directement corrélée avec un niveau important d'accès à Internet de la société. Cependant, cette corrélation ne peut exister que si les conditions sont réunies. Ces dernières passent par le développement du secteur économique tertiaire, comme dans les pays où cette économie beaucoup basée sur les services aux consommateurs est suffisamment soutenue.

C'est donc l'impact direct qu'exercent la formation aux et avec les TIC sur la qualité de capital humain de l'individu qui va faire en sorte que ce dernier, en améliorant sa productivité, pourrait se retrouver dans une situation professionnelle en conséquence avec ses compétences. Voilà donc le lien entre un apprentissage par et pour les TIC, et les conditions favorables à l'insertion professionnelle : il passe par le développement de compétences numériques qui conduisent les

personnes à améliorer leur productivité, développer leur flexibilité technique, et s'adapter davantage à l'évolution et à l'intégration sans cesse croissante des TIC dans les secteurs de production de la société. Elles font ainsi le lien entre le monde de l'éducation et l'évolution du marché de l'emploi. L'individu est agent de changement et porteur en lui-même des potentielles évolutions du marché de l'emploi et des mutations des identités professionnelles. Il participe au transfert de techniques et de technologies du monde universitaire vers le monde professionnel.

C'est justement dans les chapitres qui suivent que nous allons exposer les trois différents contextes qui vont être développés par l'usage des TIC, pour autant de domaines de compétences. Deux de ces contextes de compétences font suite au premier que nous avons développé en début de chapitre : le capital social, qui découle du contexte interactionnel. Les deux autres contextes correspondent premièrement à celui du développement de compétences purement techniques, et en outre à celui du développement de la dimension d'accès à l'information.

### **6.2.2. Impact des TIC sur de l'activité professionnelle et domestique**

A travers leurs utilisations, les TIC développent chez l'utilisateur des compétences autant qu'ils en requièrent. Cette nécessité, associée à l'expérience, conduit l'individu à s'approprier des usages dans un contexte organisationnel inédit et à développer des automatismes allant de pair qui nécessitent des réponses à des besoins professionnels spécifiques et à une demande renouvelée sur le marché de l'emploi (au niveau des nouveaux métiers que l'implantation des TIC dans la société a engendrés). Il est en effet pertinent d'analyser comment l'ère numérique, à travers le développement de nouveaux secteurs et de modèles économiques, conduisent à la modification de l'organisation du travail et à l'apparition de nouveaux métiers, voire à la mutation des identités professionnelles.

Ces dernières nécessitent donc des compétences spécifiques en TIC, en termes de manipulation, d'approche et de flexibilité pour l'acceptation d'usages de technologies sans cesse renouvelées.

Dans un premier temps, l'accès à l'information que les TIC permettent, conduit l'individu grâce à la mobilisation de ressources diverses à sa portée, à posséder un capital savoir qui pourrait contribuer à son enrichissement personnel et perçu par le monde de l'entreprise comme une qualité individuelle, qu'il pourrait mettre au service de son milieu professionnel.

Ces technologies permettent en outre des interactions humaines, lointaines ou locales, qui peuvent jouer sur le capital social de l'individu grâce aux échanges multi-modaux que les outils et les interfaces permettent. Communication synchrone de type messagerie instantanée ou vidéoconférence, ou asynchrone de type forums en ligne ou sites de réseaux sociaux et courrier électronique.

Ainsi, les TIC au service de l'activité de l'individu possèdent au niveau de leur forme et de leurs possibilités des fonctions multiples, qui organisent l'activité par une approche tri-dimensionnelle. Chacune de ces dimensions se cristallise à travers des outils. Ces trois types d'outils sont: les outils de ressources – pour l'accès à l'information ; les outils de travail – en tant qu'outils de production ; et les outils d'échange – au service des interactions. De par leur nature donc, les TIC, grâce aux utilisations qu'elles permettent, peuvent avoir un impact sur l'activité des acteurs sous trois

dimensions. Chacune de ses dimensions, va, à travers l'utilisation par les acteurs des outils qui lui correspond, participer au développement de qualités de plusieurs natures pour l'individu.

Premièrement, les outils de ressources, ou de documentation, vont venir se mettre au service du capital savoir de l'utilisateur. L'information qu'il va chercher et exploiter va avoir un apport sur ses savoirs et ses connaissances.

Deuxièmement, les outils de travail, parce qu'ils requièrent une formation spécifique (initiale ou sur le tas) et par leur utilisation quotidienne, vont développer chez l'individu des compétences opérationnelles en lien avec son outil de travail, et vont ainsi exercer un effet sur la productivité. Ces outils technologiques nouveaux vont en outre, de par leur nature, transformer l'activité de travail (création de nouveaux métiers, de nouveaux besoins ; comme nous l'avons vu avec la mutation des identités professionnelles). Cette transformation du travail a eu comme conséquence une adaptation des contenus scolaires et universitaires pour la mise au point de dispositifs et de formations dans les domaines des nouvelles technologies, ainsi que la mise au point dans le monde du travail de formations continues dans ce domaine.

Troisièmement enfin, les outils d'échange, ou outils de communication, vont avoir une influence sur le développement du capital social et des compétences relationnelles grâce aux échanges et aux interactions qu'ils permettent (synchrones et asynchrones).

L'interface informatique peut se décliner sous différentes formes et dans tous types de contextes. Il peut y avoir autant de types d'environnement que de contextes d'utilisation (mais des mêmes outils peuvent être communs à plusieurs contextes): l'intranet pour les entreprises ou tout type d'institution, les plateformes d'enseignement à distance pour les universités ou entreprises qui mettent en place une formation continue pour leurs salariés, etc...

Les TIC, de par leur impact sur l'évolution et le développement de l'activité, sont donc, par voie de fait, en lien étroit avec tous les secteurs de l'activité humaine et économique (éducation, entreprise, industrie, public, privé, etc...). C'est donc au travers du développement de chacune de ces dimensions décrites plus-haut, que l'utilisation des TIC pourrait permettre l'insertion socio-professionnelle, à travers : le développement de l'accès à l'information, le développement de compétences opérationnelles nouvelles basées sur les nouvelles technologies, et le développement du capital social.

Ce schéma des effets des TIC sur l'activité humaine peut s'appliquer aussi bien au contexte professionnel qu'au contexte domestique et privé. L'usage d'outils informatiques, d'outils d'échange et de recherche d'information peut se faire dans les deux sphères – professionnelle et privée –, et les effets en termes d'impact sur les compétences et les performances des usages domestiques vont s'appliquer au niveau professionnel:

–les compétences informatiques et l'aisance avec des logiciels appris en formation ou de manière personnelle, peuvent servir à l'individu afin de trouver un emploi qui requiert des compétences adéquates, ou lui permettre de jouir d'une mobilité professionnelle (les « compétences numériques » (digital skills), flexibilité face aux changements organisationnels, prise de décision plus rapide,

capacité de réalisation et d'innovation, amélioration de la performance).

–La recherche d'information va offrir à l'individu un capital savoir et des connaissances qu'il va mobiliser aussi bien pour la recherche d'emploi que dans un cadre professionnel ( veille, partage des connaissances, recherche et diffusion d'informations, capitalisation des connaissances ).

–les interactions humaines privées peuvent être mobilisées pour la recherche d'emploi, et les interactions humaines professionnelles vont faciliter l'échange et le partage dans le domaine professionnel.

Une des raisons qui expliquent le lien entre le développement du capital social de l'individu et l'utilisation d'Internet est le fait que cette dernière facilite les échanges ponctuels et continus de faible coût. Or, d'après Collier (1998), une des manières de promouvoir le capital social est justement de faire baisser les coûts de ces interactions, ce que permet justement Internet. Lin (2001) ajoute même que l'avènement d'Internet a engendré un essor « révolutionnaire » du capital social des individus.

D'après Warschauer (2004), le capital social de l'individu est un facteur important pour l'accès à l'ordinateur et à Internet, car beaucoup de personnes font appel à leurs réseaux sociaux pour les assister et les aider dans cette démarche. A l'inverse, les personnes ne possédant pas dans leur entourage des utilisateurs d'ordinateur auront plus de mal pour trouver de l'assistance pour choisir un ordinateur, l'installer, et apprendre à l'utiliser. Il donne l'exemple de deux études pour appuyer cette affirmation. La première, basée sur une enquête sur 1000 personnes, a conclu que le contact social avec d'autres utilisateurs d'ordinateur était un facteur clé corrélé à l'accès à l'informatique (SDTRA 2001). La deuxième étude, basée sur des interviews de membres appartenant à des communautés de centres de technologie, a trouvé que le support social offert dans ces centres était crucial pour la décision d'acheter un ordinateur pour beaucoup de personnes.

## ***6.3.TIC et impacts sur les compétences et la performance en entreprise***

### ***6.3.1.TIC et mutation des identités professionnelles et nouveaux besoins en compétences***

Les TIC sont le symbole de tous les changements majeurs qui ont eu lieu dans le monde du travail durant ces vingt dernières années : changement dans les modèles organisationnels, émergence des entreprises réseaux, externalisation, développement des services, automatisation des tâches informelles, codification des tâches, polyvalence, flexibilité, etc. En effet, les travailleurs les plus âgés, dans leur ensemble, font partie d'une génération qui a passé la partie la plus importante de sa vie professionnelle sans être confrontée aux TIC et à leur intégration massive, que ce soit dans le cadre professionnel ou privé. De fait, ils ont dû apprendre à les manipuler et à se les approprier sur le tard, à une période où les TIC étaient suspectées d'être responsables de licenciements massifs dans de nombreuses industries et grandes administrations (Vendramin et Cultiaux, 2008).

Les TIC sont, dans une certaine mesure, l'emblème de près de deux décennies de mutations, même si leur rôle déterminant peut-être discuté. Les divergences qui peuvent apparaître autour de la



capacité à vivre avec les TIC au travail peuvent être comprises comme une opposition entre deux ères du capitalisme (Boltanski et Chiapello, 1999) et entre deux contextes de travail radicalement transformés.

Le rapport (2002) du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie sur l'impact des TIC sur l'émergence de nouveaux métiers expliquait dans le schéma suivant, les mutations de l'organisation du travail que les évolutions techniques ont engendrées. Les auteurs expliquent que la première entrée des TIC dans l'organisation du travail (dans les années 60 et 70) a contribué à l'avènement du taylorisme, avec une division verticale et horizontale du travail (centralisation des activités de conception du travail, rationalisation et la codification du travail des exécutants chargés d'alimenter l'ordinateur central en informations).

Dans la phase suivante, la micro-informatique a permis dans les années 80 à une certaine déconcentration avec un enrichissement des tâches et des dynamiques locales (rejet du schéma taylorien qui se manifeste tant sur le plan technique, par le développement de la micro-informatique et par une plus grande convivialité des applications, que sur le plan de l'organisation du travail, par des tentatives d'élargissement et d'enrichissement des tâches. Constitution d'équipes semi-autonomes, responsabilisation croissante du travailleur, etc.). Dans les années 90, l'intégration organisationnelle des TIC en termes d'intranet et de besoins d'expertise ont contribué au développement de la culture d'entreprise (objectifs communs, la qualité totale, polyvalence<sup>18</sup>).

Enfin, dès le début des années 2000, l'économie numérique et l'explosion de la bulle Internet a permis la création de nouveaux modèles économiques, comme le commerce électronique ou les entreprises virtuelles (ouverture vers le monde extérieur et liaisons des différentes organisations entre elles, que ce soit dans un processus de commande commerciale (EDI<sup>19</sup>, e-business) ou de projets communs (groupware<sup>20</sup>, extranets<sup>21</sup>, etc.)).

---

<sup>18</sup> « Sur le plan technique, l'heure est à la *convergence* des technologies de l'informatique, de l'électronique, des télécommunications et de l'audiovisuel, ainsi qu'à l'échange d'informations entre les équipements : compatibilité de ceux-ci, développement de réseaux d'entreprise, mise en commun des connaissances sur des bases de données partagées, etc. » Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, *TIC et métiers en émergence*, Auteurs : François Pichault, Brigitte Rorive et Marc Zune, 11 mars 2002, p. 40.

<sup>19</sup> Echange de Données Informatisées

<sup>20</sup> Type de logiciel qui permet à un groupe de personnes de partager des documents à distance

<sup>21</sup> Réseau dont la liste de sécurité est externalisée, c'est-à-dire gérée par un organisme ou une entité externe aux utilisateurs

**Tableau 1 : Évolution des relations entre TIC, formes organisationnelles et caractéristiques du « champ informatique » :**

	<b>1. Centralisation (1960-1970)</b>	<b>2. Déconcentration (1970-1980)</b>	<b>3. Intégration (1990)</b>	<b>4. Ouverture (2000)</b>
<b>Base technique</b>	unité centrale avec pool de saisie ou terminaux " distribués "	mini et microinformatique	réseaux locaux, Intranet, gestion intégrée de bases de données, systèmes experts	Internet, EDI, commerce électronique, groupware
<b>Mode d'organisation du travail</b>	modèle taylorien (forte division verticale et horizontale du travail)	modèle scandinave (autonomie locale, enrichissement des tâches)	modèle japonais (qualité totale, culture d'entreprise, polyvalence)	modèle californien (entreprise virtuelle (NFO), entreprise-réseau, gestion de la chaîne de valeur)
<b>Caractéristiques du « champ Informatique »</b>	spécialisation et hiérarchie des métiers	convivialité/ autonomie des utilisateurs « la fin des informaticiens ? »	re-spécialisation sous l'effet de la convergence - importance des usagers	Paramétrage versus programmation ; externalisation versus internalisation

Source : Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, 11/03/2002

Comme indiqué dans le tableau, les auteurs ont ajouté une troisième variable d'analyse : les caractéristiques du « champ professionnel » des informaticiens. Ainsi, on passe d'abord à un moment centralisé qui a pour particularité de structurer le groupe professionnel des informaticiens, et où une hiérarchie de fonctions s'établit autour de la réalisation des programmes et la maintenance des machines (sous la supervision du chef de projet, se trouve l'analyste fonctionnel, puis vient l'analyste technique et enfin le programmeur ou développeur dont la tâche se résume dans la plupart des cas à la « traduction » des spécifications techniques en code informatique. Il y a également la maintenance et les opérateurs). « La hiérarchie de fonctions ainsi élaborée structure le groupe professionnel et introduit en son sein les postulats du taylorisme : une nette différenciation entre la tête – les analystes – et les mains – les programmeurs/codeurs – dans le travail de réalisation des logiciels » (Kraft, 1979). Le second moment, dans les années 80, coïncide avec les débuts de la démocratisation de l'informatique professionnelle. Une ergonomie due à une interface nouvelle naît sous l'impulsion de la marque « Apple ». Ensuite, le moment suivant est celui de l'intégration, ou de la re-spécialisation et de l'orientation de l'objet informatique vers les utilisateurs professionnels, autrement dit, les informaticiens s'approprient l'outil informatique. Le rapport énonce que « le terme "informaticien" devient trop étroit et ne couvre plus qu'une portion des personnels engagés dans les fonctions que l'on dit désormais liées aux TIC. Les Anglo-Saxons proposent ainsi l'appellation d'*Information Technologists*, alors que la tradition française en reste à l'appellation restrictive d' "informaticien" (*ibid.* p.48) ». Enfin, la dernière période, de part la transformation du modèle économique de l'informatique, voit l'éclatement des frontières traditionnelles des

organisations, qui s'est traduit par l'accentuation d'une tendance, déjà présente dans le moment précédent, d'une ouverture des entreprises à divers intervenants externes dans la prise en charge des activités informatiques (Sabherwal, 1999) (comme les SSII).

### **6.3.2. TIC, compétences, performances et impact sur la nouvelle identité professionnelle**

Les recherches sur la question de l'impact direct des TIC sur l'insertion sociale et professionnelle étant très limitées, nous analysons l'impact des TIC sur les compétences et la performance en entreprise, ces dernières pouvant justement être des vecteurs d'insertion et de mobilité professionnelle, ainsi que d'insertion sociale, comme nous allons le voir. Ce qui va avoir des effets considérables sur la mutation des identités professionnelles.

Il est nécessaire ici de rappeler les écrits de Thurow (1999) : la valorisation professionnelle ne dépend pas de la productivité individuelle, mais de celle de l'emploi en question. Avec l'évolution des identités professionnelles et l'apparition de nouveaux métiers nécessitant des compétences diverses en matière de TIC, l'on doit s'interroger sur les conditions d'accès à ces métiers, notamment au travers des critères de sélection. C'est pourquoi la question de la formation aux TIC, qu'elle soit d'initiative domestique ou au sein d'une formation initiale, peut dans cette logique paraître pertinente dans une optique d'insertion ou de ré-insertion professionnelle. D'autant plus que, comme le rappelle Paul (1999), c'est la essentiellement la formation initiale qui est utilisée comme critère de sélection par les employeurs.

L'émergence des TIC a conduit à l'émergence de nouveaux métiers et donc de nouveaux besoins dans le marché de l'emploi. Ces nouveaux métiers ont créé des nouvelles dynamiques, parcours et domaines de professionnalisation. Cette dernière nécessite une recension et une définition des profils de postes et de compétences relatifs aux TIC non seulement en fonction de leur réalité actuelle mais aussi en fonction des pistes de projection à moyen terme (Germain, 2006), car l'évolution incessante de la technologie et des techniques de production contraignent sans cesse le marché à une évolution et à une adaptation rapide à ces nouvelles technologies dans leur organisation et mode de fonctionnement. Cette professionnalisation doit donc faire identifier les domaines qui recouvrent des compétences techniques, de gestion, de communication, et d'organisation.

Mais la maîtrise de ces nouveaux outils est-elle synonyme de nouvelles identités professionnelles? Ruellan et Thierry (1998) ont pris comme exemple les rédactions des quotidiens de province en France, pour étudier l'impact que les TIC peuvent avoir sur les mutations organisationnelles liées à leur introduction. Autrement dit, que changent les nouveaux outils de production dans le processus social de fabrication et de diffusion de l'information par le journal local (*ibid.*)? Ils posent donc la question de savoir si l'intégration de nouveaux outils entraîne des nouvelles identités professionnelles. Les auteurs se penchent d'abord sur la formation des usages : pour cela on doit se pencher sur les interactions entre les technologies, les convergences d'intérêt des acteurs ainsi que les usages potentiels. Et il ressort que c'est la culture prédominante dans l'entreprise qui va conditionner la constitution des usages (découverte, formation, appropriation).

Pour Dubar (1991), les quatre éléments de base de l'identité professionnelle sont la nature des tâches, la conception du rôle, l'anticipation des carrières, et l'image de soi. Ainsi les TIC vont avoir un impact sur chacune de ces dimensions.

Elles font évoluer la nature des tâches, puisqu'elles modifient la façon de faire. Avec cette modernisation, c'est l'organisation toute entière du travail qui est bouleversée. Donc de par là-même la conception du rôle que l'individu va avoir dans cette nouvelles organisation. Les TIC vont en outre devenir un élément à prendre en compte dans le choix des formations, ainsi que dans le choix de suivre une formation continue, pour faciliter la mobilité professionnelle. On anticipe les carrières à la lumière des compétences et profils que requiert le marché de l'emploi, ou l'entreprise dans laquelle l'individu travaille déjà. Quant à l'image de soi, notion connexe de celle de reconnaissance, elle peut être influencée positivement si l'on considère les TIC et leur maîtrise comme une gageure moderniste, puisque le travail ne devient plus manuel au sens strict mais digital.

A travers les effets qu'ils exercent sur les différents éléments constitutifs de l'identité professionnelle, les nouveaux outils de production vont alors avoir un impact sur cette dernière.

Cette nouvelle identité requiert une souplesse professionnelle, afin de passer outre les résistances qui empêcheraient la migration et l'évolution vers de nouveaux outils de travail et fait appel à des compétences et connaissances qui doivent être mobilisées dans le cadre professionnel (productiviste), même s'ils ont été acquis dans un cadre domestique.

En ce qui concerne justement les TIC en entreprise et l'amélioration de la performance individuelle, Kalika (2006) cite un rapport qui donne un résultat contrasté. Ce rapport se base sur une recherche menée en 2001 qui a obtenu que chez un tiers des entreprises sondées, il y a eu observation d'une hausse de la productivité individuelle, alors qu'une plus grosse proportion est en désaccord avec ces affirmations. Alors que cette même enquête réalisée en 2005 notait une évolution significative dans les réponses, avec 85% des répondants d'entreprises qui sont totalement ou moyennement d'accord avec l'affirmation indiquant que la productivité individuelle s'est améliorée grâce aux TIC, soit une augmentation de 34% en 5 ans. L'étude rapporte en outre que grâce aux TIC, le partage de l'information en entreprise s'est amélioré.

Dans le cadre d'une autre étude mais portant également sur les enjeux des TIC en entreprise, Ledru (2003) souligne qu'avec l'intégration des TIC dans le travail, les salariés se sentent plus autonomes, avec plus de liberté pour l'organisation de leur travail, même s'ils ressentent que leur travail est plus contrôlé et que leur maîtrise de l'usage des TIC au quotidien est un critère d'évaluation utilisé par leurs supérieurs.

A la question posée : « les TIC modifient-elles de manière positive la qualité de votre travail ? », l'ensemble des réponses positives atteint un taux de 78%. Les salariés disent donc percevoir un progrès qualitatif au niveau de leur productivité. On notera évidemment qu'il s'agit d'un sentiment de progrès, donc perçu et non réel.

Beyou (2006) note dans son article sur l'évolution des compétences des salariés d'une entreprise

ayant intégré les TIC, trois niveaux de changement: les évolutions du contexte de travail dues aux TIC, les évolutions du contenu du travail, et les évolutions des compétences. Elle souligne en outre que les TIC impactent de façon spécifique certains types d'activités, comme celles liées au traitement de l'information, à la prise de décision, ou à la communication.

Elle a donc mené une enquête sur cinq ans pour mesurer l'évolution des compétences perçues par les salariés. L'impact des TIC sur le contexte du travail a du être distingué selon cinq dimensions différentes: le contexte technologique (l'équipement), le contexte organisationnel (structure hiérarchique de l'entreprise), le contexte relationnel (interactions dans et hors de l'entreprise), le contexte informationnel (l'information traitée, en termes de nature et de quantité), et le contexte spatio-temporel (relatif aux changements dans la relation au temps et à l'espace dans le travail).

Nous pouvons remarquer que le modèle d'analyse des compétences élaboré par Beyou rejoint le nôtre si l'on positionne les contextes d'impact des TIC sur les dimensions dégagées plus haut.

Le contexte informationnel correspond à la dimension accès à l'information, les contextes technologique et organisationnel correspondent à la dimension de production, et les contextes relationnel et spatio-temporel correspondent à la dimension développement des interactions. Ainsi, le contexte informationnel impacte les compétences en termes de recherche d'information (capital culturel, et donc accès aux savoirs et connaissances), le contexte technologique et organisationnel impacte les compétences en termes de productivité et de compétences liées directement à la nature du travail, et le contexte relationnel et spatio-temporel impacte les compétences relationnelles en termes de capital social.

#### ***6.4.Porosité entre usages domestiques des TIC et compétences mobilisables professionnellement***

À un méta-niveau, il y a différents facteurs à prendre en compte pour l'organisation du travail avec les TIC, comme l'aspect de l'appropriation et des usages des outils de travail, et de leurs représentations sous-jacentes de la part des acteurs, qui sont un facteur d'acceptation des technologies (ou de facteurs à prendre en compte pour la prévisibilité des usages).

Par exemple, l'appropriation des TIC se fait de manière inéquitable, selon le niveau social de l'individu. Puisque l'exclusion sociale mène à la marginalisation économique et professionnelle, l'utilisation des TIC au service de l'épanouissement du capital social ne peut se faire à la même échelle que si l'individu jouit d'un positionnement professionnel suffisant. Les TIC n'apparaissent donc pas comme des outils qui peuvent créer du capital social à partir de rien du tout. Elles ne peuvent relier des individus possédant des réseaux faiblement peuplés. De fait, sans mesures politiques pour une dynamique d'insertion à travers les TIC (ou « eInclusion »), il apparaît comme étant impossible de jouir des opportunités de mise en réseau et d'augmentation du capital social qu'offrent ces nouveaux outils, de manière efficace et équitable (Zinnbauer, 2007).

Bruillard et Blondel (2007) notent dans leur article que des enquêtes générales sur les usages de l'informatique indiquent que les jeunes utilisent largement certains instruments logiciels d'usage professionnel (Credoc, 2006). Ils donnent l'exemple du tableur informatique et affirment que c'est

également un indicateur de compétences informatiques, mentionné par Snyder et al. (1999) comme une des composantes de la « culture » en technologie de l'information. Ainsi, le tableur peut constituer un analyseur autant des pratiques des jeunes, que des compétences qu'ils mettent en oeuvre dans leurs différents usages des instruments logiciels à leur disposition. Il ressort de leur recherche sur la pratique du tableur chez les lycéens, que peu d'entre eux ont une maîtrise significative de cet outil. En effet, selon les filières choisies, les étudiants n'ont pas le même rapport affectif avec les mathématiques, ce qui a pour conséquences l'association de cette discipline avec le tableur, qui, certes, requiert un certain de niveau de maîtrise de formules mathématiques. Par exemple, les élèves de filières technologiques possèdent une bonne connaissance des tableurs car ils entretiennent un rapport positif avec la technologie. Donc ce rapport positif avec la technologie pourrait expliquer certaines connivences avec certains logiciels.

L'emploi domestique d'un outil informatique peut se faire dans le cadre d'un usage ou d'une utilisation. L'usage a une connotation de pratique, d'habitude, alors que l'utilisation a un caractère occasionnel ou conjoncturel. L'appropriation se rapproche davantage du terme usage, puisqu'il met en jeu un certain degré de maîtrise, de fréquence de pratique, et surtout de capacité de création et de détournement de l'objet de son but initial.

C'est cette appropriation qui va mettre l'utilisateur en condition pour le développement de compétences, qui vont apparaître selon la nature de l'outil et de son usage.

Ainsi, dans une logique de pure technicité, l'individu qui va pratiquer certains logiciels au niveau domestique (ou, précédemment, scolaire), va être plus à même de reproduire ces comportements dans un cadre professionnel. Les nouveaux modes de production et de fonctionnement des entreprises ou des institutions requièrent pour leur personnel un minimum de savoir-faire et de connaissances informatiques. Cela va des simples logiciels de bureautique (tableurs, traitement de textes, présentation, etc...) à des logiciels usités particulièrement dans des spécialisations ou corps de métier (logiciels de retouche d'images, Autocad pour les architectes, etc...). L'utilisation de ces logiciels au niveau domestique peut ainsi se faire le cadre de projets universitaires voire dans un but personnel.

En ce qui concerne les compétences engendrées et ou mobilisées par les outils de communication ou les sites de réseaux sociaux, Proulx (2002) parle du concept de « pensée-réseau », qui serait une nouvelle forme de pensée à l'utilisation intensive des réseaux de communication. Cette forme de pensée ferait appel à la souplesse, à la créativité et à la flexibilité dans la recherche de solutions aux problèmes rencontrés.

Si nous intégrons à cette notion la thèse de Boltanski et Chiappello (1999), nous pouvons alors comprendre le phénomène de porosité existant entre les pratiques domestiques et professionnelles des TIC, l'utilisateur mobilisant les premières dans le contexte professionnel, ou dans un but professionnel. De plus, selon Marcuse (2007), et en rejoignant le concept d'habitus développé par Bourdieu, l'individu reproduit et perpétue par lui-même les contrôles extérieurs que la société exerce sur lui. L'« extérieur » devient « intérieur » (*idid.*, p.67). Il continue : « l'espace privé a été réduit et envahit par la réalité technologique : la fabrication et la distribution de masse absorbent

entièrement l'individu. » (*ibid.*). L'individu, de par son comportement, devient ainsi l'agent du système politique et économique, et de son mode de production. C'est pourquoi, à travers le principe de réalité tel qu'il existe aujourd'hui, c'est l'appropriation des nouveaux outils de production et de travail qui va conduire l'individu à exister socialement.

Ces nouveaux outils pourraient donc participer de l'insertion professionnelle, s'ils sont exploités dans ce but, en tant que bagage de compétences, et ce à trois niveaux : comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, avec le capital social qu'ils engendrent, avec le capital-savoir (grâce aux ressources disponibles en ligne), et avec les compétences techniques (connaissances informatiques, maîtrise de certains logiciels, etc...).

C'est la souplesse et la flexibilité individuelle, associée à la porosité de pratique entre le monde domestique et professionnel, qui va engendrer un schéma fonctionnel décrivant la nouvelle organisation de l'activité professionnelle et domestique.

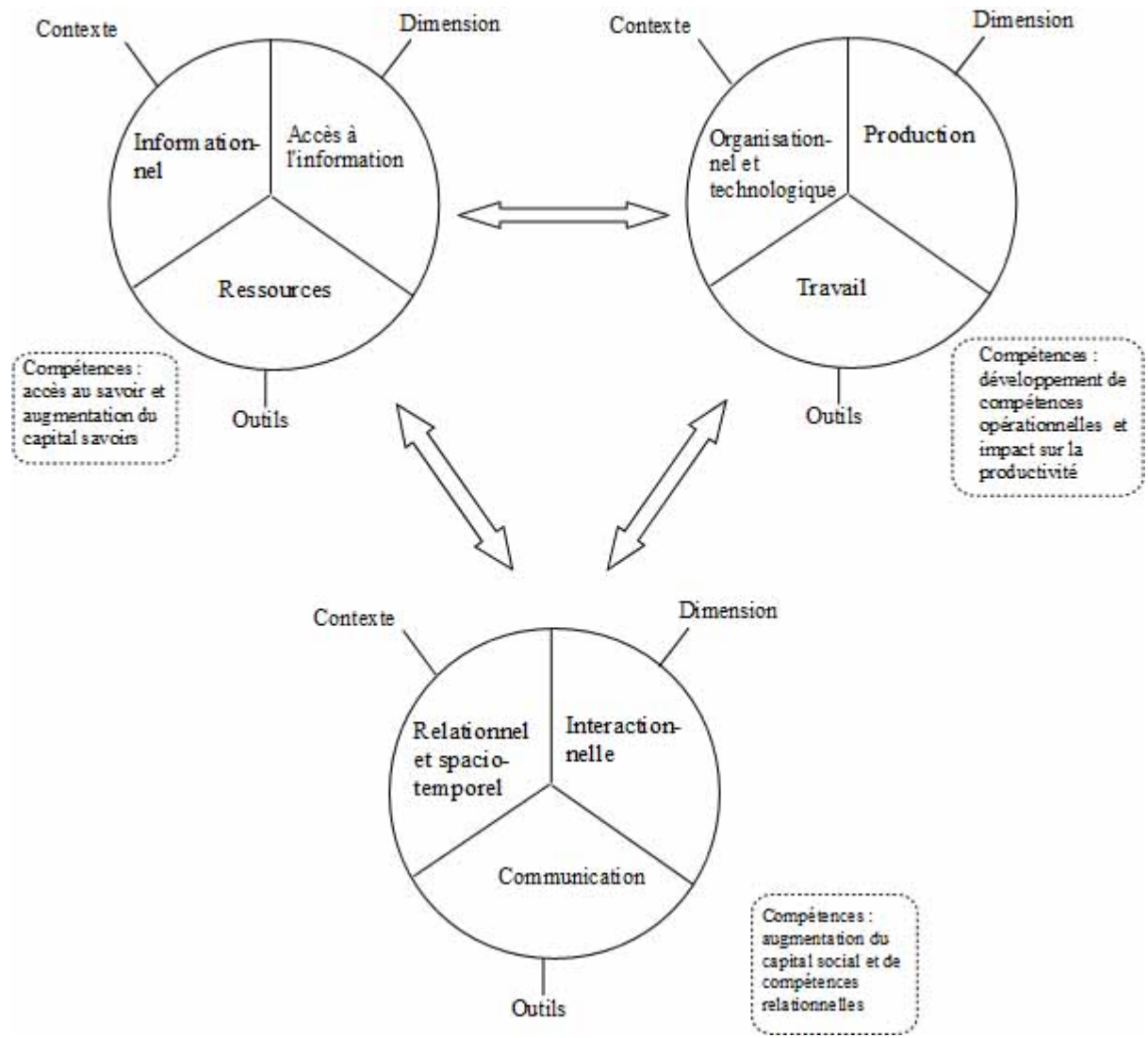
### **6.5. Impact des TIC sur l'activité et les compétences de l'utilisateur**

Nous avons dans ce chapitre évoqué les multiples conséquences de l'usage et de l'appropriation des TIC sur les compétences de l'individu. Afin de mieux comprendre la géométrie et la relation entre ces compétences, nous nous proposons à présent de modéliser l'impact des TIC sur les compétences de l'utilisateur, selon les différents contextes d'utilisation. Ce schéma illustrera alors de manière synthétique l'effet de l'intégration des TIC dans l'organisation du travail, mais également dans les pratiques domestiques.

Il nous montre bien les convergences des contextes informationnels (ressources) et relationnels (interactions virtuelles), vers la porosité de pratiques domestiques et professionnelles. Les ressources informationnelles et humaines (capital-savoir et social) peuvent être développées à un niveau personnel et domestique : ainsi, elles peuvent être mobilisées en tant que ressources en tant que telles, mais également pour les compétences opérationnelles qu'elles engendrent (la recherche d'information, la recherche de contacts). Un troisième contexte est un syncrétisme entre ces deux premiers contextes et le savoir-faire engendré par l'usage des TIC (comme la maîtrise technique des machines ou de logiciels), en termes de compétences techniques pures. Ce dernier contexte est organisationnel et technologique, car c'est la technique justement qui agit sur la transformation de l'activité professionnelle.

Cette analyse une fois modélisée nous donne le schéma suivant:

**Figure 5 : Impact des TIC sur l'organisation de l'activité et les compétences de l'utilisateur au niveau professionnel et domestique.**



**Légende:**

*Les flèches représentent l'interdépendance entre les trois domaines de compétences*

*Chaque domaine de compétence est subdivisé en « Contexte d'usage », « Dimension d'usage », et en « Outils technologiques ».*

*Les cadres en pointillé définissent les domaines de compétences sur lesquels agissent les bulles.*

Les trois figures sont une synergie entre des contextes, dimensions et outils connexes, qui vont interagir au niveau particulier d'une bulle, et chacune d'entre elles interagit également avec les deux



autres, puisqu'on ne saurait dissocier les compétences en TIC en compartiments indépendants les uns des autres ; car même s'il y a plusieurs types d'outils, il s'agira toujours de l'appropriation de technologies pour l'information et la communication, donc de compétences voisines et connexes. Par exemple, un même outil peut être utilisé pour la réception et la diffusion d'informations, ainsi que pour l'échange d'informations et de données avec des tierces personnes.

Récapitulons alors les composantes de cette figure.

### **6.5.1. Les trois contextes**

Le premier contexte est technologique, au sens de la pratique des nouveaux outils de travail. Ces derniers sont représentés par les machines de travail (ordinateurs, périphériques, etc...) ainsi que par les programmes de travail (logiciels, systèmes d'exploitation). Autrement dit, en langage informatique, il s'agit du hardware et du software. Les logiciels sont appropriés par l'utilisateur afin d'exécuter des tâches, voilà pourquoi la dimension relative à ce contexte est la production. Ces outils de travail requièrent autant qu'ils développent des compétences dans un but productiviste.

On voit mieux ici le lien direct entre compétences et productivité dans les nouveaux métiers, qui sont conditionnés par la maîtrise de ces nouveaux outils de travail (que ce soit dans les métiers de l'informatique ou dans des métiers qui requièrent la maîtrise de logiciels relatifs à la spécialisation, comme Autocad pour les architectes, Adobe Photoshop pour les dessinateurs, les logiciels de bureautique, etc...).

Ensuite, un autre contexte est le contexte informationnel qui correspond dans cette nouvelle organisation de l'activité professionnelle et domestique à l'accès à l'information, à travers les outils de ressources. Il s'agit en l'occurrence d'Internet surtout, mais plus particulièrement des sites web de recherche d'information comme les moteurs de recherche, ou, tout simplement, la faculté de savoir naviguer dans des sites à la recherche d'une information voulue.

Les « compétences » ici développées sont donc l'accès à l'information, qui va développer le capital-savoir de l'individu, tout en lui permettant de mettre au point des stratégies de recherche dans le but voulu : dans notre cas la dimension d'accès à l'information est duelle : premièrement, afin de pouvoir trouver et posséder des informations pures (pour elles-mêmes, dans une finalité personnelle), et, deuxièmement, afin de pouvoir utiliser l'outil Internet pour la recherche d'emploi (utiliser les sites de recherche d'emploi, entrer en contact avec l'employeur, etc...).

Enfin, le contexte relationnel et spacio-temporel synthétise notre discours sur le lien entre usage des TIC et développement du capital social. Il s'inscrit dans la dimension interactionnelle des TIC, à travers l'utilisation des outils d'échanges et de communication, comme les logiciels de *chat*, ou les sites de socialisation et de réseautage comme Facebook, MySpace, Twitter, Friendster, etc...

L'utilisation soutenue de ces instruments communicationnels va ainsi influencer le capital social de l'individu, en développant ses « amis » virtuels et en consolidant son contact avec ses proches ou amis, mais, surtout, en lui permettant d'avoir une stratégie d'insertion dans un milieu ou une communauté d'intérêts. Le contexte relationnel illustre ainsi le côté « social » des TIC. Nous

pouvons renvoyer ici au concept de rationalité communicationnelle développé par Habermas, expliqué par Coutrot (1998) : « La rationalité communicationnelle (...) résulte du jeu des normes sociales entre les membres d'une communauté de travail. Cette rationalité sous-tend les comportements de coopération, d'entraide, de partage des savoirs, qui sont présents et nécessaires à la productivité dans la plupart des contextes concrets de travail ». Si l'agir communicationnel est utilisé par Habermas pour expliquer comment la division sociale du travail agit sur la solidarité organique (en opposition à la solidarité mécanique, d'ordre traditionnel), on pourrait dire alors que cet agir contribue à la constitution de l'idéologie et du mythe de l'entreprise, et construit des liens entre les travailleurs (Habermas, 1987, t.II, p.103). Dans la société moderne, industrialisée, et capitaliste, l'agir communicationnel prend à son compte la tâche de l'intégration sociale.

### **6.5.2. Porosité et inter-dépendances entre les différents contextes de compétences**

Cependant, comme on l'a vu dans le chapitre consacré à la porosité entre pratiques domestiques et professionnelles permise par les TIC, le schéma insiste naturellement sur la diversité des contextes de pratiques. Les contextes relationnel et informationnel sont déployés dans un cadre domestique par l'individu, mais développent des compétences et capacités mobilisables dans un but professionnel. A priori pour la recherche d'emploi, et a posteriori dans un but productiviste au sein de l'activité professionnelle. Même le contexte technologique qui développe des compétences opérationnelles en terme de pratique purement productiviste, pourrait être déployé dans un contexte domestique : que ce soit dans un but personnel et privé, ou au sein d'une formation spécifique à un logiciel donné, dans un but professionnel. Cela est permis par la démocratisation de l'accès aux TIC, que ce soit aux machines ou au logiciels (que cela soit par achat ou par téléchargement illégal).

Ainsi, Ledru (2003) analyse la compétence au travail selon quatre critères : les démarches intellectuelles (une logique, une manière de faire, un enchaînement des actions mentales pour résoudre un problème, un mode d'emploi pour agir et trouver des solutions), les savoirs et connaissances (regroupement des connaissances indispensables à la réussite professionnelle), les relations au temps et à l'espace (élargissement du champ d'analyse des problèmes, anticipation), et enfin les interactions relationnelles (fréquence et nature des relations aux autres nécessaires pour la résolution de problèmes). On remarquera que ce découpage correspond au nôtre si l'on positionne les relations au temps et à l'espace à cheval sur nos deux dimensions de production et d'interaction (ou sur nos deux contextes organisationnel- technologique, et relationnel-spatio-temporel).

Nombre d'auteurs considèrent également l'impact des TIC au travers des notions de compétences et de performances (compétences communicationnelles, informationnelles, opératoires) que leurs usages pourraient induire, ainsi qu'au travers de l'impact qu'elles pourraient exercer sur le développement du capital social de l'acteur. Selon Boullier (2001), maintenir une expertise informatique nécessite une attitude de veille permanente, un apprentissage perpétuel, et l'entretien d'un réseau relationnel permettant d'accéder aux savoirs et aux savoir-faire techniques.

Blasius et Friedrichs (2003) citent Bourdieu (1979) : selon lui, les compétences pratiques sont une forme de connaissance qui peut (théoriquement) être convertie en capital économique et social.

Elles peuvent être directement transformées en capital économique lorsqu'un service particulier est monnayé. Par conséquent, les compétences pratiques peuvent être considérées comme un moyen d'améliorer le statut économique et/ou la position d'une personne dans son réseau social (Blasius et Friedrichs, 2003).

Les chercheurs allemands, à la suite de leur étude sur la transformation des compétences en capital culturel dans le milieu ouvrier allemand, affirment dans la conclusion de leur article : « (...) à la condition de réunir un capital social élevé, un capital économique relativement bas et un volume de compétences assez élevé, il existe des transferts permettant d'accroître le volume du capital. En revanche, et en accord avec la théorie des réseaux, un capital social bas n'offre que peu de possibilités » (p.573). Ainsi, ils conditionnent la conversion des compétences pratiques en capital culturel et économique à la possession d'un capital social élevé ; ce que les TIC pourraient contribuer à développer, comme nous l'avons vu en amont. Cette analyse confirme alors le caractère multi-dimensionnel des compétences délivrées par les TIC, qui peuvent être séparées, mais, surtout, interdépendantes.

Gil et Martin (2004), affirment que le dispositif de e-learning en entreprises est mis en place pour développer des compétences, comme : acquérir un corpus de connaissances génériques adéquat et pertinent; développer des capacités d'autoformation pour la mise à jour régulière des connaissances et savoirs ; utiliser de manière effective ces connaissances acquises pour l'analyse et la résolution de problèmes professionnels.

D'après eux, les TIC « apportent les canaux de diffusion des contenus de formation, en autorisant à la fois un apprentissage individualisé et la création de réseaux d'acteurs dans le cadre du travail collaboratif » (p.121). Elles permettraient donc de développer des stratégies pédagogiques nouvelles (avec Internet et l'extranet), et de créer des solutions techniques et pédagogiques ouvertes et changeantes (comme les formations tutorées, les auto-formations tutorées, ou les formations non-tutorées, etc...).

Les compétences sont inter-dépendantes des deux autres contextes, et impactent l'organisation en tant que telle (qui, par sa dynamique, va agir à son tour sur les deux autres contextes). Cette dimension est donc une mise en abyme dans le schéma global de l'organisation de l'activité professionnelle. Car ces inter-dépendances entre les trois groupes : compétence/organisation – interaction – information, vont faire en sorte que l'organisation globale des trois dimensions mises ensemble va être transformée, accélérée, bouleversée.

Notre schéma va être le fil conducteur lors de l'interprétation des résultats de notre enquête de terrain. Cette dernière va venir confirmer le fonctionnement de notre modélisation de l'organisation de l'activité domestique et professionnelle avec les TIC, et pourrait mettre en relief le phénomène de porosité entre compétences domestiques et professionnelles, avec éventuellement un impact professionnel suite à certaines pratiques domestiques.



## **Chapitre 7 : L'inégalité des usages des TIC**

A l'inverse de ce que nous venons d'évoquer, penchons-nous sur les carences engendrées par les inégalités d'usage des TIC, en tant que contre-argumentation par rapport aux hypothèses d'impact positif de ces technologies sur les compétences individuelles. D'abord à travers la critique boltanskienne de la cité connectée puis l'impact social de la fracture numérique sur l'accès aux outils technologiques en termes d'accès au travail et d'insertion sociale.

### ***7.1. Une critique de l'organisation en réseaux***

Boltanski et Chiappello, dans « Le nouvel esprit du capitalisme », considèrent que le fonctionnement par réseau serait la nouvelle modalité de l'exploitation capitaliste. Car, dans notre société « connexionniste », l'exclu est non seulement celui qui sort du marché du travail, mais aussi celui dont les connexions sont rompues et qui n'est plus inséré dans aucun réseau (Boltanski et Chiappello, 1999). Même si les acteurs de la société essaient justement de s'organiser en réseaux afin d'établir des parcours d'insertion professionnelle, comme ce qu'ils appellent des dispositifs d'actions coordonnées sous forme de réseaux locaux d'insertion. Par exemple, les premiers apprentissages pour l'insertion ou la ré-insertion avaient pour but d'établir des liens avec le monde du travail ou les employeurs (la constitution d'un CV, la prise de contact puis de rendez-vous, etc...). D'ailleurs, les auteurs stipulent que les nouvelles formes de la critique et de lutte contre le nouvel esprit du capitalisme ne peuvent venir que d'acteurs autonomes et organisés eux-mêmes en réseau.

Ce réseautage fait que, dans ce nouvel esprit, tout est organisation, et « l'individu n'est pas soumis qu'aux règles supérieures qu'il se serait librement données », mais à des règles créées par un système auxquelles il faudrait se conformer, or cela entraîne de nouvelles exclusions de pans entiers de populations puisque, au niveau de la planète, seule une minorité peut posséder l'accès aux réseaux. Qui plus est, le développement des réseaux informatiques est pour les auteurs le support technique de la nouvelle économie.

Les auteurs analysent les nouveaux mécanismes d'exploitation comme création d'un différentiel de mobilité : les mobiles peuvent étendre leurs réseaux et donc leurs profits en se servant des immobiles. Les acteurs des marchés financiers peuvent ainsi exploiter les États et les entreprises productives, moins mobiles, qui elles-mêmes exploitent les salariés, encore moins mobiles (Boyer, 2002). S'il s'agit d'une critique du capitalisme moderne au sens large, on perçoit au delà de la remise en cause de ce modèle de production et de développement, une critique générale de la cité par projets, telle qu'on l'a expliquée en amont. Ils insistent sur le fait que l'individu déconnecté, est davantage soumis à la pression capitaliste en tant qu'objet d'exploitation. Alors que l'inverse peut également être vrai : l'individu, en tant qu'agent de changement, pourrait, une fois qu'il maîtrise sa manière de se connecter au monde et à autrui, mettre à profit les différentes compétences qu'il a développées grâce aux nouvelles technologies. Il peut utiliser la technique de manière critique dans un exercice démocratique. Dans cette logique, Tristan ajoute : « La notion d'employabilité devient cruciale : un rapport au travail équitable suppose que, dans le cadre de sa participation à un projet, le salarié puisse accroître sa capacité à s'inscrire dans d'autres projets ».

Si on l'applique aux TIC, cette notion de démocratie dans la cité connexionniste réapparaît sous la déclinaison de ce que l'on appelle la fracture numérique, ou l'inégalité d'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication pour une population très nombreuse, alors que l'on assiste actuellement à l'avènement de l'ère numérique. Il s'agit bien du revers de la médaille. Cette nouvelle organisation de la société en réseaux, largement basés sur le support numérique, est faite de sorte que vienne s'ajouter une dimension supplémentaire à l'exclusion sociale: l'exclusion numérique.

## **7.2. Fracture numérique et inégalités d'accès aux TIC**

On a parlé de « fracture » ou « fossé numérique ». Cette expression désigne le fossé séparant les personnes qui bénéficient de l'accès à l'information numérique et celles privées des contenus et services que ces technologies peuvent rendre. Aujourd'hui, se servir des avantages des technologies numériques est présenté comme la condition d'une pleine intégration économique, sociale et culturelle (Brotcorne et Valenduc, 2009). Inversement, ne pas être branché, c'est perdre des occasions d'être actif dans cette société dite « de l'information et de la connaissance ». Brotcorne et Valenduc citent différentes recherches qui s'appuient sur le fait qu'il n'y a pas une fracture numérique uniforme mais multidimensionnelle, comme Kling (1998) qui distingue explicitement les inégalités dans l'accès aux TIC (« technical access »), des inégalités dans les connaissances et les compétences (« social access ») parmi ceux qui sont déjà connectés. Car l'accès physique aux TIC peut sous-tendre différents types et niveaux d'usages, qui requièrent différents types et niveaux de compétences. Cela nous mène à penser que seul l'accès pratique aux TIC ne mène pas forcément à l'égalité des usages. D'après les auteurs, il s'agit alors, dans cette perspective, « de s'intéresser aux écarts dans les usages qu'aux effets discriminatoires que ceux-ci peuvent engendrer. Des discriminations dues au nonaccès et au nonusage peuvent s'instaurer dans plusieurs domaines : le travail et le développement professionnel ; la consommation ; la communication ; l'exercice de la démocratie » (Brotcorne et Valenduc, 2009).

Dans ces recherches sur la « fracture numérique », ces compétences apparaissent sous les appellations de nouvelle culture numérique ou alphabétisation numérique, et il est également intéressant de souligner la notion de « digital skill » (Brotcorne et Valenduc, 2009 ; Warschauer, 2004 ; Zinnbauer, 2007), ou compétence numérique. Cette compétence suppose non seulement l'accès aux TIC dans un premier temps, mais également l'appropriation des outils numériques. Comme on l'a vu, le terme appropriation suppose un usage avec certain degré de maîtrise, de fréquence et de détournement de l'objet.

Les auteurs distinguent trois niveaux de compétences numériques : les compétences instrumentales, structurelles (ou informationnelles) et stratégiques (Jan Steyaert et Jos De Haan, 2001 ; Vendramin et Valenduc, 2003 et 2006 ; Van Dijk, 2003 et 2005).

Les compétences instrumentales correspondent à la manipulation des outils, ce que nous avons appelé en amont les compétences opérationnelles en tant que telles, aussi bien au niveau professionnel ou domestique (capacités techniques et de raisonnement). Les compétences

informationnelles comprennent le fait de chercher, sélectionner, comprendre, évaluer et traiter l'information. Elles ont pris toute leur importance plus récemment, avec le développement des contenus d'information et des services en ligne. Elles sont nécessaires pour utiliser les procédures de navigation, les hypertextes, les moteurs de recherche, les forums de discussion, les services interactifs ou coopératifs du web 2.0. Les compétences stratégiques visent eux l'aptitude à utiliser l'information de manière « proactive », autrement dit, à lui donner du sens dans son propre cadre de vie et à prendre des décisions en vue d'agir sur son environnement professionnel et personnel. Il s'agit plus précisément de donner un sens aux usages des TIC à travers leur appropriation dans le cadre d'un projet personnel, notamment dans une optique d'insertion sociale et professionnelle : les compétences stratégiques viennent en soutien à des comportements orientés vers un but.

Les auteurs cités plus haut s'accordent sur une sorte de hiérarchie des compétences numériques : les compétences instrumentales sont un prérequis à la construction des compétences informationnelles, qui soutiennent, à leur tour, les compétences stratégiques. Il s'agit ainsi d'un cycle qui débute à partir de l'accès pur aux outils numériques, suivi de leur appropriation qui débute à partir des compétences opérationnelles, qui vont venir servir un but personnel. Les usagers donnent donc un sens à ces outils grâce aux usages qu'ils leur confèrent. L'usage doit donner un résultat observable et tangible, sans quoi cette utilisation resterait stérile, comme nous l'avons expliqué avec le TAM : ce sont les résultats immédiats qui conditionnent l'appropriation d'un outil technologique par l'utilisateur.

Il est également important de se pencher sur le rôle clé de l'environnement et du réseau social et professionnel pour l'appropriation des technologies numériques. Des travaux montrent qu'il existe une certaine dialectique entre la « culture numérique » des individus, d'une part et leur « inscription sociale » de l'autre, laquelle leur donne plus ou moins d'opportunités de développer ces capacités (Glasse et Pfister-Giauque, 2006, cité dans Brotcorne et Valenduc, 2009).

En effet, selon Van Dijk (2005), les facteurs déterminants sont les ressources en temps, les ressources sociales et les ressources culturelles (positions sociales dans les milieux professionnels et personnels) de l'individu. Il soutient que la nature des usages dépend généralement du niveau d'éducation. Ces différences s'expliquent donc par une inégale possession de ressources sociales et culturelles. Le Guel (2004) va dans le même sens, et montre que si les caractéristiques socioéconomiques traditionnelles jouent un rôle déterminant dans l'accès à internet, celles-ci interfèrent bien moins que le voisinage social au niveau des modes d'usages du média. De même, Hargittai (2006) démontre l'importance de l'environnement social dans le développement des compétences qui permettent d'exploiter au mieux les avantages offerts par les outils en ligne. Dès lors, le fait de se trouver en marge des circuits sociaux, tant éducatifs que professionnels, se révèle être un facteur d'exclusion numérique considérable.

Les enquêtes analysées par Brotcorne et Valenduc (2009) pointent trois fractures : la fracture géographique, la fracture sociale et la fracture d'usage. La fracture géographique correspond à la mise en place disparate des infrastructures sur un territoire donné. La fracture sociale concerne elle la capacité des individus ou des familles à se doter du matériel informatique de base et de l'accès à

Internet. Enfin, la fracture d'usage oppose la population non technophile à la population technophile, et, dans le système éducatif, les usages prescrits et les usages réels.

Cette fracture au niveau des usages pose le questionnement de l'assimilation de la communauté éducative aux outils proposés et à leurs usages (Brotcorne et Valenduc, 2009). La question des apprentissages renvoie alors à l'inégale répartition des aptitudes sociocognitives et socioculturelles pour une utilisation professionnelle des TIC (De Saint Laurent-Kogan et al, 2007). En effet, ces dernières exercent un impact sur l'évolution des pratiques sociales qui n'est pas négligeable.

Prenons comme exemple de comportement numérique la recherche d'emploi sur Internet. Cette nouvelle manière de chercher un emploi enrichit – voire, remplace, car moins onéreuse et plus rapide – les techniques classiques de recherche d'emploi (annonces dans la presse papier, agence nationale pour l'emploi, réseaux de relations personnelles, candidatures spontanées). Elle nécessite dans un premier temps l'accès à Internet et le terminal nécessaire, et va entraîner un certain degré d'appropriation des outils nécessaires à la recherche d'emploi sur Internet (la connaissance des portails électronique pour l'emploi, les démarches à suivre pour s'inscrire, entrer en contact avec les employeurs, etc...). On peut ainsi appliquer à ce comportement les trois types de compétences pour l'usage des technologies. La compétence instrumentale concerne dans un premier temps la manipulation de l'ordinateur et du logiciel de navigation ; la compétence informationnelle va mettre en jeu la capacité à naviguer sur différents sites de recherche d'emploi, sélectionner, chercher les offres qui correspondent, etc... Enfin, la compétence stratégique va transformer l'activité instrumentée en une prise de contact réelle avec un employeur, ce qui va donner un sens concret à la démarche médiatée.

A l'inverse, Internet peut aussi ne pas favoriser le développement du capital social (Putnam, 2000) : l'interaction face-à-face permet une forme de communication plus riche que l'interaction virtuelle, dans la mesure où la communication en ligne supplante davantage qu'elle ne s'ajoute aux interactions en présentiel. Ce qui pourrait d'une certaine manière affaiblir le capital social.

Un des différents effets négatifs de l'interactivité à distance que permettent les réseaux virtuels, est l'existence d'une certaine hostilité qui apparaît lors des échanges en ligne. Le fait que le contenu de la communication est réduit (sans son et image), libère les individus de leur inhibition naturelle qui aurait existé lors d'une interaction classique. Cela permet bien-sûr la communication avec un plus grand nombre de personnes mais peut aussi faire ressortir « ce qu'il y a de pire » chez elles (Warschauer, 2004). Les échanges peuvent être enflammés et exprimer une certaine forme d'hostilité qui n'apparaîtrait pas lors d'échange en face-à-face.

### **7.3. Le développement des TIC dans la société moderne**

Habermas (1968) insiste sur le lien entre la recherche technique d'un côté, et sa mise en valeur économique et ses applications d'un autre côté, dans le système d'organisation du travail de l'ère moderne. Il explique l'influence et l'interdépendance entre le progrès technologique et l'économie du travail : « l'application de la science à la technique et l'application en retour des progrès techniques à la recherche sont maintenant à la base même de toute l'organisation du travail ». Et le



nerf de cette dynamique interdépendante reste les conditions financières, puisqu'elles sont le point de départ de la recherche scientifique en tant que telle.

Ainsi, il va plus loin en développant le concept « d'ordre technique » moderne qui aurait pour origine la théorie (scientifique) et c'est bien là le problème puisque cet ordre technique en restant dans l'idéologie ne se réfère pas expressément à « l'action commune menée par des hommes vivant ensemble ». Alors qu'auparavant, la théorie conduisait à un « pouvoir d'ordre pratique » : celui qui avait reçu une formation pouvait s'orienter dans l'action.

Le « pouvoir d'ordre technique » n'est pas « pratique », donc est développé pour lui-même. Et c'est a posteriori à travers l'évolution sociale de la technique, que cette dernière s'impose socialement.

Au delà des pouvoirs particuliers comme la connaissance ou les compétences conférées par les sciences au niveau individuel, elles procurent aux Etats des pouvoirs économiques non négligeables. Ce qui nous renvoie à l'idée du potentiel technologique rendu possible par la puissance financière.

Voilà entre autres raisons, pourquoi les nouvelles technologies sont devenues aujourd'hui incontournables dans une optique de progrès économique, et, donc, de tout ce qui découle de ce dernier. Il insiste : « l'orientation du progrès technique dépend de nos jours dans une large mesure des investissements publics ». L'investissement dans le développement, la diffusion, et l'intégration des TIC, sont le fruit de volontés institutionnelles, officielles ou privées.

L'industrie mécanisée à grande échelle est considérée par Marcuse (2007) comme étant la base matérielle et technique de la société. Il fait objection en outre à l'affirmation selon laquelle les techniques sont « neutres ». L'appareil technique de la production et de la distribution fonctionne en tant qu'appareil qui détermine a priori les opérations productives aussi bien que les opérations individuelles et sociales de leur entretien et de leur développement et par la même les formes de contrôle et de cohésion sociales. Comme Boltanski et Chiapello (1999), il associe le progrès technique au mode de production capitaliste.

Il explique son point de vue en affirmant que la société industrielle avancée est forcée de consommer le progrès technique : elle est forcée par le besoin d'une augmentation de productivité ininterrompue et de croissance, concepts inhérents à la société capitaliste.

#### **7.4. Les TIC et la question démocratique**

Feenberg (2004) parle de « flexibilité interprétative » de la technique. Ainsi, il prétend que ce sont les utilisateurs qui ont mobilisés les technologies et les techniques afin d'en faire des appareils pour la communication.

Mais il pose la question de savoir si de telles situations sont émancipatrices, ou si, au contraire, ne nous conduisent-elles pas à être dépendants de la technique, conformément à la logique de progrès et de modernité. Car, d'après lui, les sociétés avancées « inscrivent leurs membres dans des réseaux techniques toujours plus étendus qui conditionnent nos conduites ».

Il rajoute cependant que l'opposition radicale à la technique empêche l'ouverture à la critique et la réforme pratiques. En effet, « plus la technique étend son emprise, plus elle s'expose à être transformée par les individus inscrits dans les réseaux ». Ce qui renvoie à une notion schizophrénique de la technique : d'un côté, elle conditionne les conduites humaines dans une logique de progrès et de mise en réseau, et de l'autre, de par sa nature, permet justement à l'homme de la maîtriser pour l'inscrire dans des conduites d'action raisonnées socialement.

Ainsi, de par sa posture « anti-essentialiste », Feenberg (*ibid.*) émet le postulat que la technologie possède en elle-même sa propre capacité à évoluer selon les différents contextes (historiques, sociaux, etc...) et selon les besoins de l'homme. Il dépasse ainsi le clivage anti ou pro technologie, afin de proposer une vision de flexibilité de la technique, qui lui permet de s'adapter aux utilisateurs. Il s'agit d'une des seules définitions qu'il nous est possible d'incorporer ontologiquement à la notion de technologie : elle se détermine selon ses usages sociaux.

De son côté, Habermas (1968) pose la question de savoir comment se fait la relation existant entre le progrès technique et le « monde vécu social ». Sa réflexion porte sur la mise en œuvre de moyens techniques dans des situations historiques données dont les "conditions objectives (...) font à chaque fois l'objet d'une interprétation spécifique". Autrement dit, les avancées technologiques doivent constamment être expliquées et remises en cause selon leurs contextes socio-politiques d'utilisation et de développement. C'est le progrès technique qui engendre de nouvelles méthodes de production, qui, à leur tour, vont engendrer de nouvelles finalités d'emploi.

En termes de savoir-faire pur, il rappelle que les habiletés techniques sont le fruit de savoir-faires transmis par la tradition, et sont acquises pragmatiquement selon des modèles, donc suivant le schéma d'un apprentissage social (notamment comme développé dans les travaux de Bandura).

Dans une logique de lutte des classes, la classe dominante est celle qui détient et contrôle les moyens de production. Il existe ainsi une différenciation sociale selon le mode de production de manière générale. Les groupes sociaux se différencient selon leur proximité avec les technologies. De manière particulière, il s'agit pour l'individu de maîtriser les technologies afin de pouvoir faire le contre-poids face à un mode de production basé sur ces nouvelles technologies (division technique ou fracture numérique).

C'est pourquoi, en basant la réflexion sur la technologie à partir d'un point de vue socio-politique, les deux auteurs considèrent qu'il est possible d'exercer un contrôle démocratique sur la technologie. D'un côté, un contrôle citoyen, en termes d'accès à des informations et à une transparence, de l'autre, en termes de démocratisation de l'accès à ces technologies.

D'après Warschauer (2004), l'usage d'Internet peut aussi mener à un affaiblissement du contact social, plutôt que de l'élargir. Un adolescent peut passer des heures à bavarder en ligne avec un cercle réduit d'amis tout comme il pourrait tisser des liens avec des réseaux sociaux diversifiés. Enfin, il n'y a aucune assurance que l'individu utilise Internet pour l'interaction sociale ou la recherche d'information.

Avec l'avènement d'Internet, son usage, toujours d'après le même auteur, est de plus en plus

stratifié : certains utilisateurs en font un usage principalement en tant qu'outil d'amusement, alors que d'autres l'utilisent pour chercher et créer des nouvelles connaissances.

Ainsi les pratiques domestiques des TIC peuvent être stratifiées selon le but recherché. Il existe des pratiques ludiques (jeux en ligne, jeux sur CD-ROM), des pratiques informationnelles (lecture et recherche d'information, consultation de sites d'information), des pratiques culturelles et de loisirs (multimédia, films, musiques), et des pratiques de consommation comme les achats en ligne.

La démocratie d'usage concerne aussi bien l'accès aux TIC, donc en ce qui concerne notre sujet, mais aussi l'appropriation des outils technologiques en termes de différents contextes d'usages : interactionnel , informationnel, et opérationnel, avec les outils correspondants : outils d'échanges (courriel, chat, forums, etc...), outils de recherche d'information (moteurs de recherche sur le web, sites d'informations, etc...), et outils développant des compétences opérationnelles (logiciels). C'est au nom de cette égalité démocratique que l'on parle d'égalité d'accès.



## **PARTIE III : CONTEXTE DE NOTRE ETUDE**



## Chapitre 8 : Le contexte libanais

Notre contexte d'étude offre une particularité pour deux raisons majeures : le Liban est un pays qui connaît de graves problèmes économiques, se répercutant sur la situation professionnelle des individus, mais qui présente des potentialités importantes en matière d'intégration et d'usage des TIC au niveau individuel. De plus, il serait intéressant de voir quel rôle jouent les relations sociales dans un parcours professionnel au sein d'un pays morcelé communautairement, où l'appartenance à la famille et au milieu politique jouent un rôle majeur. Nous allons dans ce chapitre présenter le système social, économique, et politique libanais, pour, dans le chapitre suivant, exposer le contexte technologique dans ce pays.

### 8.1. Contexte économique et social

#### 8.1.2. Le capitalisme libanais

L'intégration du Liban dans le système capitaliste mondial a commencé au 19<sup>ème</sup> siècle à travers ses échanges commerciaux à travers l'Europe, (surtout coton, soie, olives). Les européens investissaient des capitaux dans les outils de production, dans des sociétés concessionnaires, ou dans des travaux d'infrastructures, alors que le Liban exportait ses produits locaux (Ducruet, 1964).

Les producteurs européens ont profité du déclin de l'empire ottoman et ont accru leurs exportations sur le marché syro-libanais, en association avec une bourgeoisie locale très influente (Matar, 2007). Mais ces exportations concurrençaient le marché local, et la conséquence fut un déficit de la balance commerciale du Liban et du marché syro-libanais entre 1840 et 1945. Entre 1825 et 1865, 65% des importations étaient couvertes par les exportations, 60% entre 1870 et 1900. En 1920: 50% (*idem*). Le solde négatif est ainsi historique et marque la dépendance du Liban au marché extérieur.

Le système économique capitaliste s'est donc implanté très tôt dans la région, au travers de ces relations marchandes avec l'Europe en position de force sur l'économie syro-libanaise. C'est cette période qui fut cruciale car elle marqua l'orientation économique du Liban, basée sur des échanges commerciaux très importants et sur un ancrage d'une culture marchande, d'importation (*ibid.*), et de services (avec le développement un peu plus tard du secteur bancaire), qui sont devenus le pilier de l'économie.

Cette doctrine libérale a été consolidée par la classe politique mandataire issue de la classe bourgeoise avec Michel Chiha et Béchara El-Khoury, président de la République Libanaise entre 1943 et 1952 (alors premier ministre sous le mandat français). Plusieurs facteurs sont venus renforcer ces convictions de l'élite, comme la pauvreté du Liban en ressources et matières premières. Naturellement, l'histoire économique récente aidant, le Liban devint petit à petit un centre financier, commercial et touristique régional.

Ainsi, basé sur une économie de services, le pays du Cèdre allait devenir un pays où règne le capitalisme sauvage, où les structures étatiques sont absentes de la vie quotidienne et sociale des habitants. L'ensemble des secteurs-clés est donné à des entreprises privées, alors que l'activité

économique est entre les mains de l'élite bourgeoise (beyrouthine en particulier) et d'une certaine aristocratie (comme les grandes dynasties politiques). En exemple significatif de cette doctrine libérale extrême, l'université publique au Liban a vu le jour dans les années 50, alors que jusqu'à cette date, seule une certaine classe aisée de la population pouvait avoir accès aux études supérieures, puisque les uniques universités (et prestigieuses) étaient privées.

L'Etat n'avait donc aucun rôle dans la gestion des biens collectifs et dans l'intervention dans la chose publique. Matar (2007) résume avec justesse la situation: refus de donner à l'Etat un rôle clair et défini dans l'édification des institutions et surtout méfiance envers l'Etat en tant qu'institution à un moment où le pays avait besoin de structures étatiques pour se développer et faire participer tous les secteurs et toute la population à l'essor économique. C'est donc une politique ultra-libérale associée au désintérêt pour les institutions étatiques qui ont façonné le système politique du Liban.

Cette absence de l'Etat a favorisé la concurrence entre communautés, qui a pris forme à travers les tensions politico-confessionnelles, et entre les lobbys financiers (et souvent en étroite accointance avec les réseaux politiques) pour l'exploitation des ressources et mannes financières.

L'accord de Taef signé en 1990 a tenté, entre autres, de réconcilier le trait libéral de l'économie libanaise et l'exigence d'un développement équilibré entre les différentes régions libanaises, sur le plan culturel, social et économique (Safi, 2003). Cependant, cette volonté inscrite noir sur blanc ne fut jamais réellement suivie : aucune politique publique ne prenant en considération les orientations socio-économiques de l'accord n'a vu le jour. Au contraire, l'esprit centraliste règne toujours dans la gestion de l'Etat, ainsi que les politiques ultra-libérales successives.

Les deux principaux pôles économiques du pays restent Beyrouth et le Mont-Liban, où l'on constate un développement différencié par rapport aux autres régions, la capitale étant une zone-relais historique des échanges entre l'Europe et le marché moyen-oriental (Dubar et Nasr, 1976). La montée de l'hégémonie de la bourgeoisie commerciale et intermédiaire croît avec la concentration des activités économiques dans le centre (Safi, 2003).

Safi affirme que la deuxième république n'a pas su construire des institutions capables de maîtriser le marché ni établie de nouvelles méthodes de gestion du social. Il continue en rappelant que les inégalités pourraient menacer la cohésion sociale, notamment dans les sociétés multicommunautaires tel que le Liban, dans lesquelles le phénomène d'exclusion porte une dimension politico-confessionnelle (nous développerons dans ce chapitre le concept de confession-classe). C'est pour cela que nous nous pencherons lors de notre enquête de terrain sur une agora virtuelle, afin de voir s'il peut y avoir ou non rapprochement communautaire, et si un tel lieu peut devenir un outil de dépassement des frontières sociales habituelles, grâce au fait qu'il s'affranchit des obstacles spatiaux réels.

### **8.1.2. Macro-économie**

Le Liban, dans le début des années 1970, est un pays à revenu intermédiaire avec un secteur privé dynamique et une économie tirée par ce secteur, qui sera dévasté par 15 années de conflits et d'occupations militaires. La guerre civile a laissé l'économie en ruines, avec un revenu réel par



habitant réduit de près des deux tiers, en grande partie à cause de la destruction généralisée des infrastructures et des moyens de production, estimée par l'Organisation des Nations Unies à 25 milliards de dollars. Tous les secteurs de l'économie ont été touchés par la guerre, à la fois directement et par l'interruption quasi-totale dans le capital d'investissement et d'entretien. L'impact sur les ressources humaines, le service public et l'administration a été tout aussi grande. Outre la perte tragique de vies humaines et l'exclusion économique de centaines de milliers de personnes, environ 200.000 professionnels et travailleurs qualifiés sont estimés avoir émigré, ce qui a entraîné de graves pénuries de compétences dans toute l'économie.

L'économie moderne libanaise est marquée par une importante fluctuation, déterminée par des facteurs variés. Cette instabilité économique est directement corrélée avec l'instabilité chronique de la situation politique interne et externe, dues aux conflits avec les différents voisins régionaux du Liban. Dernier exemple en date, la guerre de juillet 2006 avec Israël a conduit à des pertes dans l'économie s'élevant à des dizaines de milliards de dollars, touchant l'ensemble des secteurs. Pour une économie basée en partie sur le tourisme, être en état de guerre empêche naturellement de pouvoir jeter les bases d'un modèle durable de développement dans ce domaine. Cette instabilité économique déséquilibre l'ensemble des secteurs, et touche tous les corps de métier. Le taux de chômage s'élève en 2008 à 20% de la population. Cependant, il n'est pas rare de voir plusieurs secteurs en manque de personnels, quand d'autres sont saturés. Par exemple, le Liban possède l'un des taux les plus élevés au monde du nombre de médecins par habitants.

Dans son rapport annuel de 2009 sur le développement dans le monde, la Banque Mondiale a classé le Liban à la 28e position mondiale parmi 212 pays et à la 5e position régionale parmi 17 pays du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord (MENA), en termes de taux d'urbanisation. Le rapport, cité par le Lebanon This Week de la Bank Byblos du 23 janvier 2009, estime ce taux au Liban à 86,6 % de la population, contre un taux global de 56,3 % et un taux régional de 72,9 %. Sur les près de 3,7 millions d'habitants au Liban, Beyrouth et sa banlieue en regroupent 1,8 millions, autrement dit 49,7% de la population totale du pays (et 57,4% de sa population urbaine).

En guise de comparaison, le Liban arrive ainsi juste devant la Nouvelle-Zélande, Djibouti et le Danemark et derrière le Royaume-Uni, l'Australie et le Chili. La Banque Mondiale prévoit, par ailleurs, une augmentation au Liban de la proportion de personnes vivant dans la ville à 87,9 % en 2015. Ce qui démontre la forte macrocéphalie de ce pays, où presque la moitié de la population se situe à Beyrouth et au Mont-Liban, comme nous le verrons par ailleurs. Ce fort taux d'urbanisation n'est pas sans lien avec le caractère fortement sectorisé de l'économie nationale.

L'économie libanaise est une économie de services (73% du PIB en 2008), alors que l'industrie représente 21% et l'agriculture 6%.

### **8.1.3.Niveau de vie**

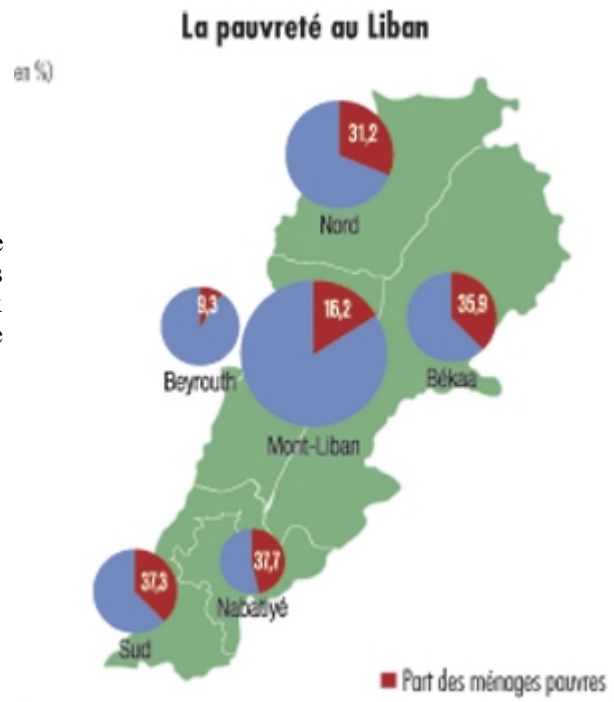
Les statistiques sur le chômage sont floues, car en raison des problèmes communautaires, l'Etat n'a plus recensé sa population depuis 1932. Cependant, en règle générale, les employés et fonctionnaires pratiquent plusieurs emplois pour pouvoir assurer leur subsistance et celle de leur

famille (Corm, 2005). On estime également que 30% de la population vit au niveau du seuil de pauvreté ou en dessous. Selon deux études séparées du PNUD (Programme des Nations Unies pour le Développement) et du Ministère des Affaires Sociales libanaise parues en février 2009, il est apparu qu'en 2005, 28% de la population libanaise pouvait être qualifiée de pauvre, et 8% vivant dans une pauvreté extrême (300000 personnes n'avaient pas accès aux denrées alimentaires de base). Les rapports intitulés « Mapping of Human Poverty and Living Conditions in Lebanon 2004 » et « L'augmentation de la Pauvreté et la Distribution des Revenus au Liban » ont montré que les 20% plus pauvres de la population ont représenté seulement 7% de la consommation totale, tandis que les 20% plus riches en ont représenté 43%.

L'étude a montré d'importantes disparités dans la répartition des taux de pauvreté entre les régions périphériques et les régions centrales. Il a été constaté qu'à Beyrouth le taux d'extrême pauvreté est relativement faible : seulement 2%, tandis que le taux de pauvreté générale a été estimé entre 5 et 8%. En comparaison, le taux d'extrême pauvreté a été estimé à 5% à Nabatiyeh et au Mont-Liban, alors que le taux de pauvreté générale dans ces deux régions a été estimé à 35,2 % et 11,2%. On constate une nette différence entre les taux de pauvreté extrêmes et les taux de pauvreté générale, étant largement majoritaire, ainsi qu'une nette disparité géographique, la pauvreté n'atteignant pas les mêmes taux selon les régions (entre capitale et campagnes, littoral et terres intérieures). Les personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté sont principalement les chômeurs et les travailleurs qualifiés dans des secteurs tels que l'agriculture et la construction, notent les études, qui ont également lié à la pauvreté au niveau d'éducation, avec les analphabètes et les personnes possédant le niveau d'école primaire représentant 65% des personnes vivant dans une extrême pauvreté, alors que celles qualifiées de « non pauvres » représentent 36%.

**Figure 6 : La pauvreté au Liban**

Part des ménages pauvres, par *mohafazat*, selon l'étude élaborée par le PNUD et le ministère des Affaires sociales sur les conditions des ménages en 2004 (les taux représentent le pourcentage de pauvreté extrême additionné à celui de pauvreté générale).



Le PIB par habitant se situe entre 5500 et 6000\$ en 2008, et la balance commerciale est structurellement déficitaire (voir plus loin le chapitre sur le capitalisme libanais), et correspond à deux fois le montant du PIB. Le taux de croissance était de 6% en 2008, chiffre inespéré suite au désastre de la guerre de 33 jours (juillet 2006), qui a eu une répercussion économique catastrophique pour le pays, à un moment où l'on annonçait une croissance et remplissage touristique record depuis le début de la guerre en 1975.

L'indice de développement humain est de 0,796 en 2008 (78ème mondial).

La dette publique nette s'élevait à 42,3 milliards de dollars au début de l'année 2009, ce qui représente presque 165% du PIB, un des taux les plus élevés du monde, même si ce ratio a été freiné par une croissance de l'économie de 8,5% sur les années 2008 et 2009.

Le rapport annuel de l'Association de protection des consommateurs (APC) annonce en 2009 que 83% des ménages au Liban vivent avec moins de 1,6 million de livres par mois, ce qui équivaut à peu près à 1000\$ par mois. Cette donnée vient confirmer l'importance de la classe moyenne inférieure et supérieure en termes de proportion.

Selon l'étude citée par le Lebanon Weekly Monitor de Bank Audi, le Liban occupe ainsi la 6ème place parmi 13 pays de la région en termes de niveau de revenu. Si l'on observe cette dernière fourchette, on constate que la classe moyenne possède des revenus assez bas, comparativement à ceux de la classe moyenne française (selon l'Observatoire des inégalités<sup>22</sup>, les classes moyennes correspondent aux salariés gagnant entre 1200 et 1840€ par mois), en prenant en compte la différence du niveau de vie entre le Liban et la France.

Selon une enquête socio-économique publiée par l'ACS<sup>23</sup> (l'Administration centrale des statistiques), le salaire moyen au Liban s'élevait à 453\$ en 2007. Le niveau de revenu diffère toutefois d'une région à une autre; le salaire moyen à Beyrouth s'élevait, par exemple, à 606\$ en 2007, tandis que dans les régions du Sud frappées de plein fouet par la guerre de 2006, il tombait à \$.

En prenant en compte le niveau d'enseignement et le secteur d'activité, le salaire moyen d'un employé disposant d'un diplôme universitaire s'élevait à 651\$, tandis que celui d'un employé analphabète frôlait les 233\$. En parallèle, les employés du secteur agricole gagnaient en moyenne 192\$ par mois, contre 648\$ pour les individus travaillant dans le secteur de l'assurance et de la médiation financière. En outre, les résultats de l'étude révèlent que 9,2% des employés âgés de plus de 15 ans avaient un revenu mensuel inférieur ou égal à 199\$, tandis que seulement 2,3% d'entre eux disposaient d'un salaire supérieur ou égal à 1333\$. Parmi les individus dont le salaire mensuel était inférieur à 648\$, 6,1% avaient suivi des études universitaires.

---

<sup>22</sup> [www.inegalites.fr](http://www.inegalites.fr)

<sup>23</sup> [www.cas.gov.lb/Index\\_fr.asp](http://www.cas.gov.lb/Index_fr.asp)

#### **8.1.4.L'insertion professionnelle et le marché du travail**

La recherche menée par Kasparian montre que les personnes qui accèdent plus rapidement à un emploi sont les détenteurs d'un diplôme technique ou universitaire et celles qui habitent la capitale (4,8 mois à Beyrouth contre 9,7 mois dans la Békaa par exemple).

Il apparaît que ce sont les recommandations personnelles qui constituent le principal facteur favorisant l'embauche du jeune à son premier emploi (2/3 des personnes interrogées). Ce qui montre l'importance des méthodes de cooptation et les effets de clans pour l'insertion professionnelle. On notera ainsi une certaine dépendance entre l'insertion professionnelle et l'insertion sociale: cette dernière peut influencer positivement sur le fait de trouver un emploi. On préfère dans l'ensemble passer par des réseaux classiques de connaissances, plutôt qu'user de méthodes plus « institutionnelles » comme le recours à l'Agence Nationale pour l'Emploi, ou de répondre à des offres d'emploi parues dans la presse, ou postuler spontanément pour un poste dans une entreprise. Ces faits sont également appuyés par les chiffres suivants donnés par la même étude: le recours aux relations personnelles et familiales est le mode principal de recherche ou d'accès au premier emploi pour les jeunes salariés (68,1% des personnes interrogées). Il apparaît également que le canal d'embauche constitué par le fait de rejoindre un établissement familial semble être plus important dans les régions périphériques qu'à Beyrouth.

Le niveau de professionnalisme est très aléatoire, et chacun doit user de tous ses moyens, allant de son réseau personnel au réseau familial ou communautaire à la mise en valeur de ses compétences distinctives, pour se faire une place sur le marché de travail et, de plus en plus, pour la protéger (Abdul-Reda Abourjeili, 2009), comme on l'a vu avec l'étude sur l'insertion professionnelle des jeunes (Kasparian, 2003) qui montre que le chercheur d'emploi préfère se fier à son propre réseau de relations sociales (familiales, amicales, etc...).

Les politiques gouvernementales de l'après-guerre se sont concentrées principalement sur la croissance économique sans prêter véritablement attention au marché du travail. Beaucoup de facteurs ont pesé sur ce dernier, comme le changement de la répartition par âge de la population active (le rajeunissement de la population), associé à une amélioration générale du niveau d'éducation (le nombre d'étudiants a drastiquement augmenté des années de guerre jusqu'à la fin des années 90) . Ceci a conduit à une augmentation importante de la force de travail qui n'a pas été absorbée par la demande économique domestique. La conséquence en a été des taux de chômage élevés et une émigration forte. Avec une population active croissante, des politiques d'emploi insuffisantes, un chômage grandissant, un revenu des ménages en baisse, et une hémorragie migratoire de la main-d'œuvre libanaise qualifiée, les conditions de vie au Liban se sont fortement dégradées (Abdul-Reda Abourjeili, 2009).

Il ressort donc aujourd'hui que le taux d'activité de la population libanaise est extrêmement bas, l'un des plus bas du bassin méditerranéen, et ceci est dû à d'autres facteurs encore, comme l'économie en reconstruction, la participation relativement faible des femmes dans les activités économiques et le poids considérable de l'économie informelle (en 2000 la demande des employeurs en main-d'œuvre couvrait à peine 50% de l'offre) (Abdul-Reda Abourjeili, 2009) .

### **8.1.5. Le chômage**

Selon cette même enquête, le taux de chômage a augmenté à l'échelle nationale de 8% en 2004 à 9,2% en 2007 (10,2 % pour les femmes, contre 8,8% pour les hommes). Parmi les raisons ayant abouti à cette hausse, la guerre de 2006 semble avoir été le facteur principal, 45595 individus ayant perdu leur emploi au lendemain de la guerre. Au niveau de la répartition des chômeurs par tranche (selon le niveau d'enseignement), 30,1% des personnes sans emploi disposaient d'un diplôme universitaire en 2007, contre 21,6% en 2004, reflétant une forte augmentation du taux de chômage parmi les diplômés. Quant aux individus ayant bénéficié d'un enseignement complémentaire et primaire, ils sont arrivés respectivement au deuxième rang et troisième rang (22,4% et 23,2%), suivis des personnes ayant complété le cycle secondaire (19,9%) et les analphabètes (1,4%).

Alors que dans les pays occidentaux, le taux de chômage est généralement le plus élevé parmi les catégories défavorisées, la réalité semble ainsi être tout autre au Liban. Les résultats au sein de chaque tranche confirment d'ailleurs cette tendance: 11,1% des individus diplômés étaient au chômage en 2007, contre seulement 4,2% des analphabètes. Ces chiffres paradoxaux reflètent une structure de marché favorisant encore les non-qualifiés aux qualifiés. Sur le plan géographique, 31,7% des chômeurs en 2007 vivaient au Mont-Liban, tandis que 18,4% d'entre eux habitaient dans la banlieue sud de la capitale.

Les résultats de l'étude académique menée en 2003 par Choghig Kasparian pour l'Université Saint-Joseph de Beyrouth va dans le même sens. On note que le chômage est le plus élevé parmi les jeunes, ce qui traduit une difficulté à trouver un premier emploi (15,2% sur l'ensemble du territoire libanais pour les jeunes entre 18 et 35 ans). Le tiers de ces chômeurs sont de niveau primaire ou sans diplôme, environ 1/6 possèdent le brevet (toujours en cours au Liban), 17,5% sont détenteurs du baccalauréat, et enfin 15% possèdent des diplômes universitaires.

Les détenteurs d'un brevet ou d'un bac technique représentent 18% des jeunes chômeurs. L'auteur du rapport émet deux hypothèses d'explication pour ce phénomène: soit le système de formation technique est inadapté à la demande, soit la conjoncture économique de l'époque ne favorisait pas le développement des secteurs économiques employant une main-d'œuvre technique. Il est intéressant de noter en outre que sur l'échantillon de l'ensemble des chômeurs, 45,3% sont à la recherche de leur premier emploi.

Ainsi, sur l'ensemble des jeunes actifs entre 18 et 35 ans, les personnes jamais scolarisées (et qui sont donc à forte chance analphabètes pour la plupart) représentent 10% du total des chômeurs; alors que les personnes ayant suivi des études universitaires (dont des hautes études), représentent 24,2%.

Concernant les modalités de recherche pour trouver un emploi, presque la totalité des jeunes chômeurs comptent sur leurs relations familiales et sociales (91,8%). 10% d'entre eux se sont adressés à l'Office National de l'emploi, et 19% aux bureaux d'embauche privés. Ce qui montre le peu de confiance qu'ils accordent aux structures étatiques en matière de recherche d'emploi, et la préférence accordée aux initiatives privées et à la débrouillardise, qui se révéleraient plus efficaces.

10,7% d'entre eux ont en outre consulté ou passé des annonces sur Internet, alors que 62,3% ont consulté de manière classique les offres parues dans la presse écrite. Ce chiffre relatif à l'usage d'Internet est cependant à relativiser : l'étude datant de 2003, et les usages d'Internet ayant connu une démocratisation assez importante depuis 7 ans, on peut considérer que ce chiffre a peut-être au moins légèrement augmenté en 2010.

Fidèles à la tradition, 51,8% d'entre eux affirment être prêts à s'expatrier pour trouver un emploi (71,9% pour les hommes contre 27,3% pour les femmes).

### **8.1.6.L'émigration**

466000 à 640000 personnes ont quitté le Liban entre 1992 et 2007, selon une étude de l'Université Saint-Joseph (USJ) (Kasparian, 2009) : 45% des ménages ont donc au moins un membre de la famille résidant à l'étranger.

La grande majorité (77%) des expatriés est jeune, avec une moyenne d'âge située entre 18 et 35 ans. Leur taux de migration est d'ailleurs beaucoup plus élevé (17,5%) que la moyenne nationale (10,3%). Près de la moitié des expatriés appartenant à la tranche des 18-35 ans seraient titulaires d'un diplôme universitaire, 22% d'entre eux détiendraient le baccalauréat et 10% posséderaient un diplôme technique tous niveaux confondus.

Ainsi, chaque année, des millions de dollars sont envoyés par les expatriés à leurs proches, ce qui représente un flux de liquidités, supérieur en valeur à la somme des investissements étrangers et au tourisme (Medawar, 2010). Quelque 90% des transferts des expatriés serviraient à financer les dépenses des ménages tandis que 10% iraient à l'investissement, selon des informations de l'Investment Development Authority of Lebanon (IDAL), reprises par le bulletin hebdomadaire de la banque libanaise la BlomInvest Bank, « The Lebanon Brief ».

De 1998 à 2006, le nombre de visas accordé aux étudiants libanais est passé de 526 à 1428. Cependant, il est à constater que peu d'étudiants libanais vont suivre en France leur premier ou deuxième cycle d'études, ce qui est un signe de la vitalité des filières francophones post-baccalauréat au Liban (Abou Kassm, 2008). En effet, sur les 2457 étudiants libanais en France les 1er et 2ème cycles regroupaient 900 personnes pour 1539 pour le 3ème cycle en 1998, et on passe en 2006 à 5086 étudiants libanais en France, dont 1925 pour les 1er et 2ème cycles et 3161 pour le 3ème cycle (*idem*). On note également une forte proportion des étudiants libanais en sciences et technologies (45% des libanais étudiants en France), dont la majorité est en 3ème cycle (ce qui représente 60% de l'effectif).

Durant les années 2005-2008, l'Observatoire universitaire de la réalité socio-économique dirigé par Choghig Kasparian, en collaboration avec le Centre Robert Schuman d'études avancées, un institut universitaire européen et le Consortium pour la recherche appliquée sur les migrations internationales (Carim) a établi que 25% des Libanais diplômés ont décidé de vivre la migration <sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> *Migrer, un choix que font 25 % des diplômés libanais*, L'Orient-le-Jour, 30 septembre 2010

## **8.2. Le paysage éducatif et le marché du travail au Liban**

### **8.2.1.L'apport des missionnaires étrangers**

C'est vers la fin du 19<sup>ème</sup> siècle que se sont installées les bases du paysage éducatif libanais actuel. Ces sont les missionnaires Jésuites, Capucins, qui se trouvaient au Liban depuis le 17<sup>ème</sup> siècle, qui ont établi des écoles pour les maronites, qui furent ensuite remplacés par les Pères Lazaristes. Mais leur action restait limitée en nombres. Ils furent par la suite rejoints par les nouveaux Jésuites envoyés du gouvernement français dès 1831 pour améliorer la situation. Ainsi le séminaire de Ghazir devint en 1876 la première faculté d'une Université Catholique (Université Saint-Joseph). S'ajoutèrent à cette entité au fur et à mesure des années d'autres facultés. De manière générale, on est passé de 360 élèves en 1844 à 12067 en 1904 (Adnane et Wehbe, 1976).

A contrario, les écoles Anglo-saxonnes, elles, s'adressaient à toutes les populations. Ainsi dans les années 1840, on comptait quelques 17 écoles américaines dont le public fut essentiellement druze et grec-orthodoxe. Contrairement aux jésuites, les missionnaires américains et anglais adoptaient une autre approche dans leur démarche d'évangélisation protestante. Même si cette dernière fut la matrice de leurs venues dans la région de Beyrouth et du Mont-Liban, la pédagogie était moins basée sur l'enseignement de la religion que leurs confrères catholiques. L'évangélisation ne fut jamais un but explicite, mais leur présence voulait surtout s'inscrire dans une démarche d'élargissement d'une sphère d'influence (Kassir, 2003). L'Université Américaine de Beyrouth naît en 1866 sous le nom de Syrian Protestant College.

A l'Université Saint-Joseph comme à l'Université Américaine de Beyrouth, les étudiants étaient mélangés en termes confessionnels, même si l'établissement jésuite avait une coloration à dominante chrétienne.

Les écoles des Makassed, du nom d'une société de bienfaisance qui dirige l'ensemble de l'enseignement sunnite dont le mouvement s'est déclenché dans les années 1870, avaient comme public les sunnites, et l'enseignement était solidement basé sur la religion.

### **8.2.2.Un enseignement partagé entre le secteur public et le secteur privé.**

Même si l'école catholique est la plus grande institution scolaire privée au Liban, aujourd'hui tous les types d'enseignement sont présents à Beyrouth et au Mont-Liban (laïque privé et publique, catholique, sunnite, chiite, etc...), alors que le pluralisme recule à la périphérie pour devenir presque duel: l'enseignement officiel et l'enseignement catholique. Même si, au fil des ans, la pluralité tend à gagner du terrain sur l'ensemble du territoire.

L'enseignement supérieur libanais connaît entre 1996 et 2000 une croissance critique. 57% des établissements actuels ont obtenu durant cette période leur légalisation (Abou Kassm, 2008) et homologation. On compte actuellement 41 établissements reconnus par l'Etat dont 17 universités, 18 instituts et collèges universitaires, 5 instituts universitaires technologiques. Le pays compte en tout environ 150000 étudiants, autrement dit 40 étudiants pour 1000 habitants (*idem*).

Nées en 1953, c'est durant la guerre que les 17 facultés de l'Université Libanaise se sont divisées en

45 sections régionales à cause de la séparation de Beyrouth en Est et Ouest et donc à l'impossibilité pour les étudiants de se rendre en cours s'ils n'habitaient pas dans la même zone que leur faculté. Ce qui a mené à la mainmise locale des factions politiques et religieuses sur les sections situées dans leurs zones. L'UL reste néanmoins jusqu'à aujourd'hui la seule université publique et gratuite.

En fait, l'enseignement public secondaire et supérieur était pratiquement inexistant à Beyrouth et dans le reste du Liban depuis la période du Mandat français, qui n'éprouva pas le besoin d'entreprendre une action spécifique sur le terrain, car ce secteur était bien pourvu dans ce domaine grâce aux initiatives privées et étrangères. De fait, les autorités libanaises ont pris comme habitude de faire l'économie des dépenses d'enseignement (Kassir, 2003).

Abel-Reda Abourjeili (2009) souligne la prééminence de l'enseignement privé par rapport au public, en mettant en relief l'importance des préjugés populaires quant au choix de l'établissement supérieur, en termes de prestige et d'affirmation sociale :

« Le Liban est dans un pays où les réseaux relationnels et l'effet de groupe s'imposent clairement dans le modelage des attitudes et des choix personnels, la renommée sociale de l'université joue pour beaucoup dans l'orientation des jeunes. Ainsi, 67,7% des diplômés ont affirmé en 1997-1998 avoir choisi leur université en fonction de son niveau académique (sa réputation, son excellence, son système d'enseignement, etc.), information qui leur est communiquée par leur milieu social. Les étudiants qui privilégient ce facteur considèrent ainsi que la qualité de la formation au sein de cette université va nécessairement se distinguer de celles offertes par les autres institutions universitaires ».

### **8.2.3.L'enseignement supérieur et le marché de l'emploi**

Il n'y a pas toujours eu une université publique en Liban. En 1968, les étudiants libanais sont descendus dans la rue pour réclamer une université publique plus diversifiée. Les effectifs de l'UL se recrutent principalement dans les classes populaires et moyennes. La mobilisation des étudiants était alimentée par l'absence de perspectives professionnelles et d'insertion. Les disciplines enseignées alors à l'Université Libanaise n'offraient comme débouchés professionnels que l'enseignement ou le fonctionariat. Et la seule filière « gratifiante » était le droit, mais le barreau était déjà pléthorique et la formation juridique s'était nettement dévalorisée en termes de mobilité sociale (Kassir, 2003). Les revendications étaient l'ouverture de facultés de génie et de médecine.

L'étude menée par Kasparian (2003) démontre que plus du tiers des jeunes actifs (38%), entrent directement dans le monde du travail à la sortie du système éducatif. Parmi les jeunes travailleurs interrogés, 30,8% d'entre eux estiment que leur emploi est en relation avec leur formation, et ceci concerne la plupart des filières de spécialisation, avec un léger bémol pour les diplômés en Droit et Sciences politiques, les diplômés du secteur technique et ceux en Lettres et Sciences Humaines. Ces déclarations varient toutefois selon la profession exercée. L'opinion qui consiste à dire que l'emploi est en lien avec la formation suivie est surtout présente chez les professions intellectuelles supérieures (84,2%), alors que ce taux est très bas chez les agriculteurs et les ouvriers.

L'Association Libanaise des Sciences de l'éducation analyse dans une enquête nationale (Abdul-Reda Abourjeili, 2003) auprès d'une cohorte de diplômés, la situations professionnelles de ces derniers en fonction de plusieurs variables. Il en est ressorti une forte corrélation entre l'origine socio-économique, le choix de l'université et la qualité des conditions professionnelles. D'autres



facteurs discriminants tels que le genre et la spécialisation jouent en défaveur des femmes.

L'enquête révèle que ce sont les diplômés de l'AUB (American University of Beirut) que l'on retrouve le plus souvent dans les postes d'ingénieurs (les hommes surtout). Ils enregistrent les taux les plus élevés dans les postes de directeur, dans les professions libérales et les cadres supérieurs et indépendants. Les diplômés de la LAU (Lebanese American University) et de l'USJ (Université Saint-Joseph) viennent respectivement dans les rangs moins élevés. Le diktat du prestige académique se répercute sur le marché de l'emploi. L'origine du diplômé fait nettement la différence au niveau de la qualité des conditions professionnelles qui lui sont offertes. Une enquête auprès des diplômés (*idem*) a révélé que ceux issus de l'AUB bénéficient des meilleures conditions, dans le sens où leurs lieux de travail semblent assez professionnels, et leur proposent des positions et des salaires satisfaisants, des allocations et des chances de développement professionnel. Quant aux conditions les moins favorables, elles sont celles des étudiants de l'UAB et de l'Université Libanaise (Abel-Reda Abourjeili, 2009).

Dans l'enquête réalisée en 2004-2005 par le CRDP (2005), le nombre de diplômés a atteint 21614 personnes réparties sur 35 universités. Ils représentaient 15,2% seulement de l'ensemble des étudiants. Ce chiffre peu élevé pourrait être justifié par les lacunes au niveau de l'efficacité interne du système universitaire. D'autre part, A elle seule, l'UL regroupait 41,5% de ces diplômés, car l'université publique et gratuite attire une plus large population que l'université payante et élitiste.

L'étude sur « L'enseignement supérieur au Liban » (El-Amine et al., 1997), indique qu'aucune coordination n'a réellement eu lieu entre les différentes institutions universitaires pour une conception commune des cursus de formation. Abdul-Reda Abourjeili (2009) affirme que différents référentiels du diplômé et du métier pourraient être repérés pour une même spécialisation, ou peuvent parfois ne pas du tout exister. Ainsi, manque de points d'appui (pour le diplômé et le marché d'emploi), chaque entreprise forge ses propres modalités de recrutement et d'évaluation des compétences du diplômé.

En l'absence de ressources naturelles, le Liban continue donc à compter sur son capital humain en tant que l'un des enjeux économiques de taille. Ainsi, le niveau des dépenses sur l'éducation a atteint en 2001 12% du PIB, soit l'un des taux les plus élevés du monde, comparable à celui des pays développés (*idem*).

Mais il apparaît des décalages entre les niveaux de qualification requis et les niveaux de qualification développés : les diplômés universitaires sont en partie sur-qualifiés par rapport à certains besoins du marché libanais. Les sociologues interprètent ce phénomène comme une fuite en avant pour l'insertion professionnelle, alors que d'autres le sont en raison d'un choix initial peu disponible au niveau local. Dans les deux cas, ces personnes se résignent à une émigration obligée, ou à un sous-emploi (Abdul-Reda Abourjeili, 2009). Il ressort donc un manque au niveau de la réadaptation des cursus universitaires aux réalités socio-économiques. Comme en l'atteste notamment la présence timide de l'université sur le marché de la formation professionnelle continue. L'université au Liban est surtout prestataire de formation initiale. Ce sont donc les organismes privés indépendants, dont le nombre augmente sensiblement depuis plusieurs années, qui prennent

le relais. En outre, un petit nombre de PME pratiquent de manière interne la formation continue et le développement professionnel de leur personnel (*idem*).

### **8.3.Démographie, éclatement communautaire**

#### **8.3.1.Peuplement**

Le Liban présente un faible poids démographique. Le dernier recensement officiel a eu lieu en 1932, par la France mandataire (1920-1946). La population était alors de 785 542 citoyens libanais. Aujourd'hui, tous les recensements donnent une fourchette, qui varie entre 3 826 000 (estimation du Bureau du recensement des États-Unis), et 4 500 000, de la Reference Population Bureau. Alors que l'administration sociale des statistiques du Ministère des Affaires sociales libanais, donnait un chiffre de 3 759 137 habitants en 2007, soit 359 habitants au km<sup>2</sup>. Les estimations sont donc assez différentes selon les sources. Il s'agit d'un sujet sensible pour un pays dont le système politique et social est basé sur le confessionnalisme. Chaque communauté a d'ailleurs tendance à sur-estimer sa propre population.

Le Liban est donc faiblement peuplé, mais relativement assez dense, entre 359 et 450 habitants par km<sup>2</sup> selon les estimations de population. En ne considérant que les États de plus de 10 000 km<sup>2</sup>, le Liban possède la 4<sup>ème</sup> densité du monde après le Bangladesh, Taiwan et la Corée du Sud, et devant les Pays-Bas (395) et la Belgique (340) (Dumont, 2004).

Cependant, on remarque un net déséquilibre entre la densité sur le littoral et l'intérieur, entre les agglomérations et le reste du pays, mais surtout, entre Beyrouth et les provinces. Un effet de macrocéphalie apparaît en raison de l'importance démographique du grand Beyrouth (1,8 million dans la région métropolitaine de Beyrouth, dont 450 000 dans la ville-centre) et du poids démographique nettement moindre des autres villes : Tripoli (200 000 habitants), Saïda (100 000) et Tyr (70 000) (Dumont, 2005).

La répartition de la population sur le territoire libanais est très inégalitaire. En effet, deux régions, Beyrouth et le Mont-Liban comptabilisent près de la moitié de la population libanaise, alors que les 6 autres régions administratives (Muhafazah) forment l'autre moitié de la population.

**Tableau 2 : La population du Liban<sup>25</sup>:**

	Habitant	% Habitant	Densité (Habitants/Km <sup>2</sup> )
Beyrouth	390 503	10.4	19 237
Muhafazah du Mont-Liban	1 501 570	40	763
Muhafazah du Liban-Nord	768 709	20.5	389
Muhafazah de la Beqaa	471 209	12.5	111
Muhafazah du Liban-Sud	401 197	10.7	434
Muhafazah de Nabatiyeh	221 486	5.9	209
<b>Liban</b>	<b>3 755 034</b>	<b>100</b>	<b>359</b>

Source: Administration Centrale de la Statistique, 2007

Chaque *muhafazah*, ou gouvernorat, est découpée en districts, ou *caza*. Il y en a tout 25, seul le gouvernorat de Beyrouth n'est pas divisé en districts.

### **8.3.2. Communautés libanaises**

La diversité religieuse au Liban présente beaucoup de particularismes politiques. Elles trouvent leur source dès l'époque ottomane. En effet, pendant cette période, la communauté maronite, par exemple, a vécu en tant que communauté jouissant d'une certaine autonomie dans sa région, notamment dans celle du Mont-Liban, surtout sous l'autorité de Fakhreddine II, puis ensuite de Bachir II. Les maronites ne possédaient pas le statut de « dhimmis » sous l'empire ottoman, tout comme les Druzes, au contraire des musulmans Chiites, et des autres minorités. Ils étaient notamment forts du protocole de 1864 concernant les chrétiens du Mont-Liban, signé et confirmé par les puissances du moment: la France, l'Autriche, la Grand-Bretagne, la Russie, la Prusse et la Sublime Porte, garantissant la liberté des minorités chrétiennes dans l'Empire. Les différentes factions confessionnelles possédaient chacune leur rôle et statut politique en fonction des enjeux contextuels.

La politique coloniale présentait également une facette discriminatoire puisque les français, à travers les missionnaires jésuites aux pays du Levant, entretenaient une relation étroite avec la communauté maronite depuis 1860, année marquant l'arrivée du premier corps expéditionnaire français. Plusieurs patriarches maronites, dont notamment le patriarche Moussa El Akkari, avaient par ailleurs déjà établi des liens avec l'Europe. Le Collège Maronite de Rome, véritable ambassade, maintenait, par maronites interposés, des liens culturels et politiques étroits entre les maronites du Liban et l'Europe. Fakhreddine, dans son désir d'émancipation de la tutelle ottomane, avait besoin du concours de l'Europe.

<sup>25</sup> Administration Centrale de la Statistique (République Libanaise - <http://www.cas.gov.lb>)

Cette tradition s'est maintenue même pendant le court mandant sur le Liban, et jusque bien après: les français ont entretenu ces liens avec la communauté maronite au travers d'un relatif appui politique, d'abord à cette communauté maronites face aux autres, puis au Liban dans son ensemble face aux autres pays de la région; période au cours de laquelle la première constitution fut déclarée, ainsi que le pacte national qui allait départager le gâteau politique entre les différentes communautés : le président est maronite, le premier ministre sunnite, le président du parlement chiite, et les portefeuilles ministériels distribués proportionnellement (intégrant ainsi les autres communautés tels les druzes, les chrétiens grecs-orthodoxes, grecs-catholiques, arméniens, etc...).

La France a pendant longtemps protégé cette minorité catholique dans ce Moyen-Orient mahométan (en intervenant à plusieurs reprises lors de heurts avec les autres minorités comme les druzes, ou lorsque leur statut venait à être remis en cause au sein de l'Empire Ottoman), ce qui lui permettait en outre d'exercer sa part d'influence dans cette région du monde.

Tout au long du 19ème siècle, cette région a connu un développement différencié du fait de la disparité géographique des communautés, mais surtout, à cause des alliances et appuis extérieurs. Chaque communauté a en effet cherché son salut avec l'ouverture et l'entretien de relations politiques et diplomatiques avec certains pays occidentaux. Comme nous vons dit, les « protecteurs » des maronites venaient de cette principale puissance catholique d'Europe qu'est la France. A partir de 1860, des écoles et universités jésuites à l'intention des populations maronites ouvraient leurs portes. Les anglais, voulant contrer ces vellétés d'influence, n'ont pas tardé à tisser des liens étroits avec les druzes ou les chiites en construisant des écoles protestantes dans leurs régions; à l'instar des Etats-Unis, qui, en 1866, fondèrent l'Université Américaine de Beyrouth.

Le Liban a historiquement été marqué par un déchirement entre son visage tourné vers les pays occidentaux, et l'autre tourné vers les pays arabes. Dès son indépendance, il a été spécifié dans la première Constitution que le Liban est « un pays à visage arabe tourné vers l'Occident ». Ce flou artistique allait contribuer symboliquement au déséquilibre et à la crise s'en allant de manière croissante, directement liés au système communautaire et confessionnel mis en place sous le mandat français.

Seulement, à l'issue de la grande guerre civile (75-90), on allait redéfinir cette identité. D'ailleurs, dans le préambule à la Constitution ajouté le 21 septembre 1991, il est spécifié, comme de manière scellée et définitive - afin d'éviter toute « vellété » maronite concernant son appui historique de la part de la France par exemple - dans l'alinéa B que: « Le Liban est arabe dans son identité et son appartenance ». Les accords de Taef, entérinés en 1990 par le parlement libanais et devenant partie de la Constitution, marquent la fin des hostilités entre les différents belligérants, allaient marquer un nouveau tournant non seulement dans la vie politique libanaise, mais également dans la nouvelle répartition confessionnelle du partage du pouvoir. Cela a donc une nouvelle répercussion sur la réflexion sans cesse interrompue depuis la création du Liban sur sa propre identité.

Le pays du cèdre est marqué historiquement par le rôle des familles politiques dans la vie quotidienne des libanais. Cela peut aller de la simple « wasta », ou piston, jusqu'à la prise d'armes pour défendre la politique et ainsi marquer son appartenance à tel ou tel chef féodal (ou clan). Le

même schéma tribal est en fait resté inchangé depuis des siècles, depuis l'occupation ottomane jusqu'à nos jours. Ainsi, les mêmes familles politiques se sont toujours succédées dans les différents gouvernements. Cette caractéristique concerne presque l'ensemble des communautés.

Ces réseaux de loyauté claniques et de solidarité ont ainsi parfois mené à des conflits intra-communautaires violents, au gré des retournements d'alliances (liés aux conflits internes, mais aussi aux changements politiques régionaux). Ainsi, ce sont souvent les mêmes familles qui ont donné des hommes politiques à ce pays : les Joumblatt, Hamadé, Arslane pour les Druzes, les Solh, Karamé, récemment les Hariri pour les sunnites, les Chamoun, Gemayel, Eddé, Khoury, Frangié pour les maronites, etc...

Officiellement, dix-huit communautés co-existent au Liban depuis l'apparition de la chrétienté dans cette région du moyen-orient. Politiquement, elles sont plus ou moins représentées selon la méthode de quota, datant de l'indépendance et du pacte national qui allait départager le gâteau politique entre les différentes communautés: le président est maronite, le premier ministre sunnite, le président du parlement chiite, et les portefeuilles ministériels distribués proportionnellement (intégrant ainsi les autres communautés tels les druzes, les chrétiens grecs-orthodoxes, grecs-catholiques, arméniens, etc...).

Le Liban a connu un développement différencié du fait de la disparité géographique des communautés, mais surtout, à cause des alliances et appuis extérieurs. Chaque communauté a en effet cherché son salut avec l'ouverture et l'entretien de relations politiques et diplomatiques avec certains pays occidentaux ou régionaux. Ce qui a mené entre autre aux différents conflits qu'a connu le pays dans son histoire moderne.

Si la guerre est le « résultat d'un déséquilibre et son aboutissement ultime, son point de rupture ou sa liquidation » (Bouthoul, 1991), ce déséquilibre est devenu chronique au Liban parce que les aspirations successives d'en faire un état unifié n'ont jamais tenu compte de sa réalité sociale de base : l'existence de groupes culturels différents et non pas seulement distincts (Ghazaly, 1990).

Le sentiment d'appartenance communautaire se trouve être le grand vainqueur de la guerre civile libanaise. Plus que jamais, la communauté religieuse est devenu l'identité première du libanais. Cette division communautaire est scellée par le communautarisme politique. Il va aujourd'hui de soi et il est généralement admis que c'est grâce au confessionnalisme politique que le pays a retrouvé une certaine stabilité. La guerre libanaise et la peur du danger démographique suscité par les communautés antagonistes ont contribué à la normalisation du communautarisme: il devient aujourd'hui la seule forme réaliste de système politique au Liban.

Le communautarisme de ce pays est de plus multi-couches: outre la séparation spatiale qui induit généralement une séparation confessionnelle, les antagonismes politiques représentent d'autant plus une cloison supplémentaire dans la société libanaise. Ainsi, la rue chrétienne est par exemple divisée en partis politiques, et il n'est pas rare de voir des affiches d'hommes politiques ennemis se côtoyant sur les murs des quartiers chrétiens<sup>26</sup>. La guerre libanaise a été baptisée guerre fratricide à

---

<sup>26</sup> En 2009, une loi a été promulguée pour l'interdiction d'afficher des posters politiques dans la zone de Beyrouth et d'autres zones urbaines, afin de justement réduire les contrastes visuels d'un quartier à l'autre.

juste titre.

Pour toutes ces raisons, le Liban a été pendant très longtemps marqué par les attaches, les solidarités et les allégeances primordiales, à commencer par les rapports de parenté : en fait, c'est la famille et non l'individu qui constitue l'unité sociale de base et qui influence en grande partie, et définit même, le statut et le mode d'insertion économique et politique de l'individu dans la société (Hamdan, 1997). La suprématie de la famille transcende souvent les autres formes de solidarité.

C'est pour cela que le concept d'obéissance à la norme sociale, tel que nous l'avons développé dans le deuxième chapitre, prend une forme incontournable dans ce type de contexte. C'est en effet lorsque la proximité entre individus d'un même groupe social est forte, comme dans le cas libanais où le rôle de la famille est omniprésent, que la pression sociale est accentuée, et donc les normes sociales d'autant plus respectées.

### **8.3.3. Développements politiques**

Pour en revenir au protocole signé entre les puissances européennes et l'Empire Ottoman en 1864, il s'agissait bien de « protection », et de « tolérance » des minorités chrétiennes en question. La position inférieure de ces dernières (ainsi que des autres, comme les druzes et les chiites par exemple), a toujours été tributaire du Sultan de l'époque, selon qu'il fut enclin à des concessions en leur faveur ou non.

Les minorités religieuses au Mont-Liban et en Grande Syrie, ont ainsi connu des fluctuations quant à leurs situations politiques et sociales. Parfois jouissant de protections, parfois victimes de guerres voire de massacres à grande échelle (comme la guerre de la montagne libanaise entre maronites et druzes en 1840). Cette protection pseudo-juridique, mais surtout politique, même indispensable, n'a pu alors qu'être relative.

La véritable dimension du phénomène des minorités est d'ordre économique et social. La question du contexte politique est donc elle aussi tributaire des conditions dans lesquelles les membres de la communauté en question vivent. Les alliances, les allégeances, les oppositions avec d'autres communautés ou puissances étrangères sont donc fluctuantes et dépendent du statut interne subit ou acquis de la communauté dans une période donnée.

Cette dimension doit être recherchée dans l'analyse de la situation des minorités par rapport au système de production et d'échanges, à l'intérieur du pays où elles sont installées (Dieckhoff, 2000). C'est pourquoi, s'il existe une oppression des minorités, elle est d'abord économique et sociale. Ainsi, l'expérience historique donne une place subordonnée à certains groupes linguistiques ou religieux. Ils se trouvent alors en situation de groupe exploité (politiquement, socialement, et économiquement). On peut donc dire que plusieurs facteurs outre l'infériorité numérique peuvent venir jouer un rôle sur les conditions d'existence d'une communauté. Ainsi, on peut faire de prime-abord une analyse simple: si la source de l'oppression des minorités est économique, leur libération devra être d'abord économique. Partout où l'Etat fait faillite, cela constitue une brèche pour l'exploitation de la pauvreté par d'autres parties. On verra également par la suite comment la misère d'une communauté peut être également une brèche pour son exploitation idéologique de la part de

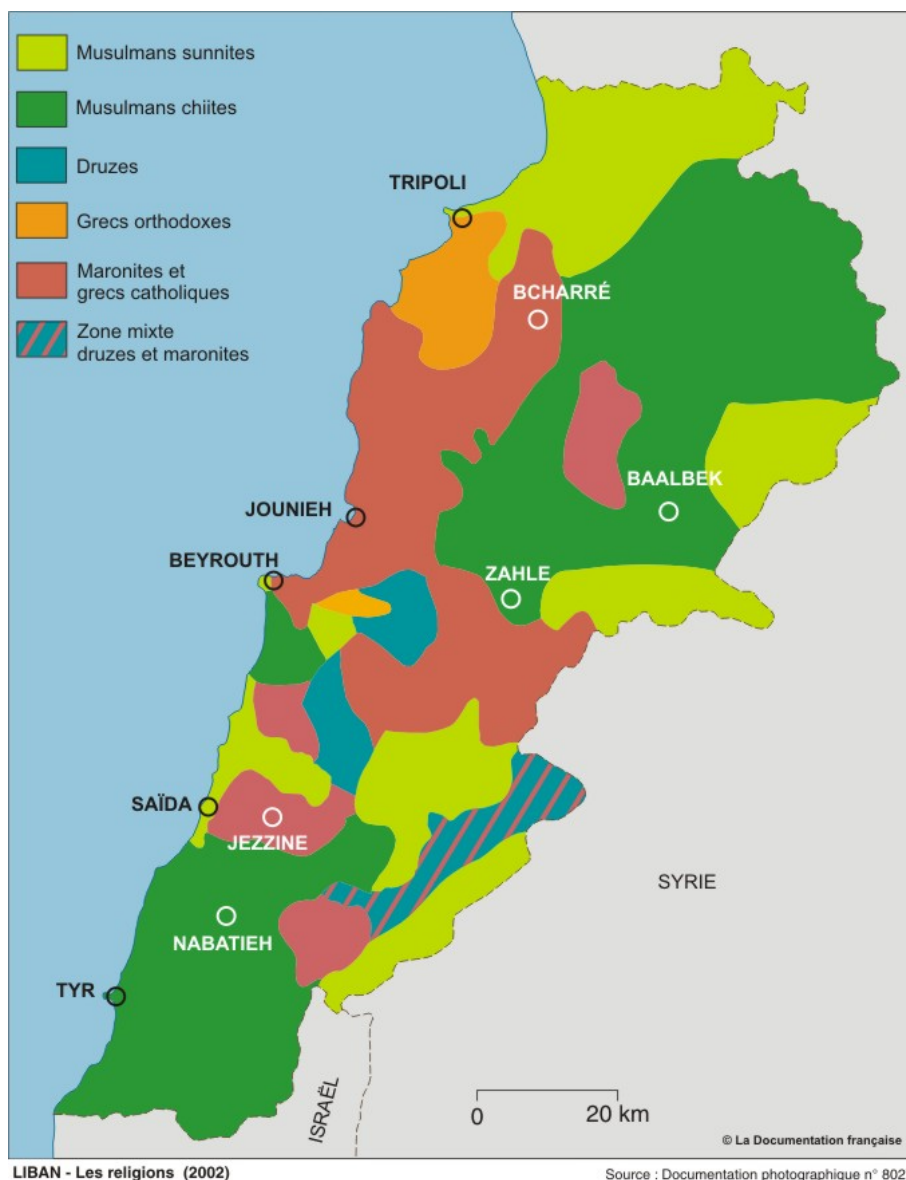
parties ayant la même religion, mais ayant des buts relevant non pas du mécénat, mais de stratégie politique (allégeance à des puissances étrangères, clientélisme politique).

Les minorités présentes sur le sol libanais et les minorités régionales, poussés par un sentiment d'insécurité politique et économique, ont connu des vagues d'émigration successives (depuis le 19ème siècle, jusqu'à nos jours, en passant par des périodes de départs intensifs comme pendant la grande guerre de 75-90). « A la racine de l'allergie à la socialisation et de la tentation d'émigrer, nous retrouvons toujours la peur. Les appels à entrer dans le monde nouveau qui se construit sont brouillés par un besoin viscéral de sécurité trop longtemps frustré. Le reste est alors camouflage inconscient: on drape de motifs pseudo-religieux ou idéologiques une prise de position qui relève de blessures plus profondes » (Moubarak, 2002).

La communauté chiite, longtemps mise à l'écart dans la dynamique économique et dans les décisions politiques au Liban, a connu avec l'imam Moussa Sadr une première voie vers la reconnaissance sociale à travers le mouvement armé AMAL (acronyme arabe de « Détachements Libanais de Résistance »). Ce mouvement créé par Sadr, président du Conseil supérieur chiite, en 1975, lors des balbutiements de la guerre civile, se voulait être le mouvement des dépossédés, des laissés-pour-compte (« el mahroumin »). Il tenait un discours d'exigence de justice sociale pour la communauté chiite. Il s'agissait d'affirmer cette dernière vers un nouveau partage communautaire à travers l'insertion des nouvelles élites chiites dans le système (Kassir, 2003). Même si certains discours accrédiétaient la formule hybride de communauté-classe, (autrement dit, que les chiites formaient la communauté « déshéritée »), cette notion faisait couler beaucoup d'encre.

De nombreuses études (la première fut celle de l'IRFED en 1960-1961), mettent en évidence la très grande polarisation des revenus dans le pays. Il existe de fortes disparités de développement entre les régions urbaines comme la capitale et ses environs, et les régions périphériques et rurales. Les régions étant marquées confessionnellement, il existe un rapport étroit entre les clivages sociaux et les clivages communautaires (les habitants du Mont-Liban sont essentiellement maronites, ceux du Nord plutôt sunnites, et ceux du Sud et de la Békaa chiites pour la plupart). La carte ci-dessous illustre la disparité géo-confessionnelle au Liban :

**Figure 7 : La répartition confessionnelle au Liban**



LIBAN - Les religions (2002)

Source : Documentation photographique n° 8027

source : La Documentation Française

#### **8.3.4. Un modèle socio-politique consociatif**

« Les chefs féodaux ont pendant longtemps exercé une influence décisive dans les domaines politique, économique et social, et encouragé sans cesse la dynamique de fragmentation de la société. » (Hamdan, 1997).

Tout au long du 19<sup>ème</sup> siècle, la confrontation des structures féodales et communautaires au développement de ce capitalisme beaucoup trop différencié selon les communautés et la géographie, a entraîné des mutations politiques profondes et n'ont que confirmer les particularismes communautaires. Il y avait en effet un décalage fort entre le niveau relativement élevé des rapports de production capitalistes et le caractère traditionnel des rapports politiques et sociaux, trop scellés de particularisme communautaires, piégés par les appartenances claniques, familiales, et régionales.



Ce décalage sans cesse croissant et profond a été la principale source des tensions et conflits socio-politiques. Cela conduisit petit à petit à un développement économique et humain inégal des communautés.

Le pacte national mis en place sous le mandat français avait pour but de figer la répartition communautaire des rôles et responsabilités politiques, sans tenir compte des possibles mutations démographiques différenciées qui pourraient avoir lieu par la suite. Le pouvoir était ainsi centralisé dans la capitale, et il était presque exclusivement entre les mains de la bourgeoisie maronite et sunnite. C'est également à partir de cette période que Beyrouth bénéficia d'une amélioration spectaculaire de ses infrastructures urbaines et de ses services de distribution d'eau et d'électricité. Cette centralisation politique, économique, et sociale, favorisa l'exode rural, et par là-même le délaissement des campagnes, ainsi que l'émigration vers les Amériques et l'Afrique de l'Ouest.

Le Pacte National était, d'après Hourani (1946), lié aux intérêts politiques et économiques antagonistes des différentes élites communautaires, et ces intérêts étaient toujours dans un essai de dissimulation en les transformant dans le discours politique en « intérêts strictement communautaires ». On pourrait pour ainsi dire, considérer qu'il s'agit là d'une belle formule pour résumer toute l'histoire moderne du Liban : un système statique, hanté par l'idée de déséquilibre communautaire et confessionnel, qui n'a pas su réagir devant les mutations politiques, économiques et sociales auxquelles il fut confronté. Il s'ensuivit de manière constante et implacable, « une fragmentation de la culture politique, clientélisme, rivalités inter et intra-élites, incompétence des hommes politiques, inégalités sociales, corruption et insuffisance des mécanismes d'adaptation aux changements sociaux internes et à l'espace extérieur en perpétuelle mutation, tels furent les produits du système établi de fait par le pacte de 43 ». Ce dernier est d'ailleurs, d'après Georges Corm (1998), « un compromis idéologique qui traduit l'accord d'intérêts entre la bourgeoisie chrétienne et musulmane (...) et satisfait toute la classe dominante dans sa composante bourgeoise, féodale, administrative et cléricale ».

Le caractère fortement élitiste du système politique, économique, et social libanais, « tend à décourager toute dynamique politique visant au renouvellement des leaders politico-communautaires traditionnels, et réduit par conséquent le système à l'immobilisme » (Hamdan, 1996).

C'est le système consociatif qui a vu le jour, qui encourage continuellement la perpétuation et la reproduction d'un certain archaïsme politique, et qui encourage l'allégeance envers sa communauté d'appartenance, et au chef local, tribal, clanique, ou communautaire, au détriment d'une identité nationale universelle et commune à tous les libanais. Les « partis » sont donc intimement liés à la communauté. On peut même parfois parler de parti-communauté, ou de parti-clan, voire de parti-famille.

Pour Hamdan (*idem*), le confessionnalisme émane de la communauté confessionnelle prise comme entité sociale réelle et est par conséquent l'expression d'un substrat social. Il s'agit donc d'un système de communautés confessionnelles, du à l'équilibre délicat maintenu par l'Etat, qui favorise le contrôle des leaders confessionnels sur la masse des populations, grâce auquel ce système se

reproduit et se renouvelle de manière perpétuelle. Ces leaders confessionnels et politiques maintiennent la population prisonnière d'un rapport de dépendance, ce qui les prive d'une « existence politique indépendante au profit d'un mode de vie qui est justement défini [presque exclusivement] par leur existence confessionnelle, c'est-à-dire par leur existence en tant que communauté » (*idem*).

#### **8.4. La critique de l'administration publique libanaise**

L'administration libanaise souffre d'une insuffisance de personnel spécialisé on observe un décalage entre le niveau de recrutement des agents publics et celui des fonctions qu'ils exercent réellement (Salhab, 2003). Khalil Al-Jammal (2005) se livre à une critique de l'administration publique libanaise, et tout particulièrement des institutions publiques relatives à l'enseignement. Il fustige notamment le système de titularisation automatique qui est, selon lui, une véritable contrainte pour l'efficacité (*idem*, p.219). Le procédé et les conditions de nomination des fonctionnaires de première et deuxième catégories sont impersonnels (*idem*, p.220) et basés largement sur des calculs politiques, inhérents au système consociatif et confessionnel libanais.

Le même auteur, dans son ouvrage « L'Administration de l'Enseignement Public au Liban vue d'ailleurs » (Al-Jammal, 2007), base sa théorie sur le fait que la personne critique au Liban peut avoir un comportement identique à celui qui fait l'objet de ces critiques, ce qui, par effet de tourbillonnement, rend cette critique sujette aux critiques d'autrui. Il base cette hypothèse sur la théorie de l'économie des grandeurs développée par Boltanski, nommant le mode justificatif utilisé par les acteurs de son corpus de recherche le monde du tourbillonnement du soupçon et de la critique, et sur l'analyse de son corpus formé de discours de fonctionnaires et d'acteurs de l'administration de l'enseignement général public au Liban. Il affirme que cette logique peut s'appliquer à n'importe quelle administration existante au sein d'autres pays, mais elle se trouve particulièrement pertinente dans le contexte libanais, où les interactions et les dynamiques professionnelles dans le système administratif ne sont pas impersonnelles, et où l'acteur dans le système est caractérisé par ses liens de proximité avec les autres acteurs, et imprégné par le communautarisme (*idem*, p.213).

Ses enquêtés critiquent ainsi les « hommes politiques » (chose que l'on retrouve également dans nos corpus d'entretiens), parce que leurs comportements contrastent avec le principe civique et efficace (lié au monde industriel). Les politiciens eux-mêmes condamnent le mauvais côté du monde domestique (tel que nous l'avons souligné dans notre propre étude avec la tradition socio-politique communautariste), et sont sujets aux critiques également sur ce point, parce qu'ils sont considérés comme étant de mauvaise foi, car ils agissent de manière contraire à ce qu'ils pourraient affirmer de manière publique (comme avec leurs promesses et engagement d'enrayer le confessionnalisme dans le monde politique et civique libanais). Il existe ainsi une contradiction flagrante entre le « dire » et le « faire », entre les discours et les conduites (*idem*, p.213).

Seulement, il apparaît dans son enquête que nombre de personnes dénonçant le comportement des « hommes politiques » et celui des fonctionnaires en général, adoptent eux-mêmes un

comportement similaire. Et ce dernier, va, à son tour, être critiqué par d'autres critiques se basant eux-mêmes sur les mêmes justifications : depuis le monde de l'efficacité et/ou du monde civique et moral (*idem*, p.215). D'où cette dynamique du tourbillonnement du soupçon et de la critique, qui prend en partie sa source chez les acteurs du système public libanais se drapant dans une supposée vertu et de bonnes intentions. L'auteur nous montre comment ces personnes stigmatisent dans leurs discours la conduite domestique et communautaire d'autrui au nom de l'efficacité technique et des principes civiques et moraux, et agissent par la suite de manière identique aux personnes qu'elles jugent, soupçonnent, et critiquent. Ce tourbillonnement se nourrit des différences culturelles et des craintes des communautés de voir leur rôle marginalisé, voire leur existence menacées, peurs et hantises héritées de longues années de guerres civiles. C'est pourquoi, d'après l'auteur, ce soupçon relatif aux réalités communautaires est impossible à arrêter, et peut être sans limites : lorsqu'un individu critique ou justifie des pratiques ou des comportements au nom du civisme ou de l'efficacité, il est immédiatement soupçonné de masquer ses intérêts personnels ou communautaires (*idem*, p.293). Ce qui pose de très grosses difficultés pour le dialogue et les accords d'ordre politiques, mais nécessaires pour le bien commun de la société dans son ensemble. Mais les conséquences de cet immobilisme sont désastreuses.

L'auteur place la cité du tourbillonnement de la critique et du soupçon dans un régime d'action particulier au contexte libanais, où les acteurs n'ont pas la même perception des principes communautaires, civiques, ou techniques, car la logique d'action et de pensée communautaire jette un prisme distordant sur n'importe quel sujet ou phénomène social. Ainsi, lors d'un dialogue ou une négociation, ce qui pourrait paraître civique ou efficace pour certains, pourrait paraître relevant uniquement de la logique communautaire pour d'autres, etc...

Il donne ainsi avec son étude un début d'explication sur l'apparent immobilisme des institutions publiques libanaises en termes de dynamisme politique publique et de réformes, ainsi que sur le caractère inamovible du système et de la classe politique dans son ensemble : ce tourbillonnement critique ressemble à un serpent qui se mord la queue. Puisque les différents acteurs du système administratif et gouvernemental libanais qui se montrent vertueux de par leurs critiques tout en se livrant aux mêmes activités que ceux qu'ils dénoncent, contribuent, à travers un voile vertueux, à faire se perpétuer le système dans son ensemble. D'après Al-Jammal, l'administration de l'enseignement général public libanais tient, entre autres (et en écartant les explications du jeu politique interne ou international), car elle ne subit pas de sanctions économiques, tout en échappant aux lois du marché et aux règles de la concurrence, ni de sanctions sociales et questionnement serré de la part des clients. Mais surtout, cette administration se maintient grâce aux textes officiels en vigueur, qui comportent un grand nombre d'inconséquences, d'incohérences et d'inadéquations (*idem*, p.292) avec les besoins réels. Il surnomme donc la société libanaise « une société de convenances », qui évite toute implosion de son système politique, éducatif, et administratif, ainsi qu'un retour à la violence (*idem*, p.294), mais au prix d'un immobilisme.

Pour une meilleure productivité, efficacité, et satisfaction du public, pour Salhab (2003), la réforme administrative doit s'inscrire dans un mouvement de dépolitisation de la fonction publique, qui s'opère par une séparation entre le politique et l'administratif.

## **8.5. Dynamiques pour l'insertion socio-professionnelle**

Le rapport du Ministère des Affaires Sociales libanaises paru en février 2009 (« L'augmentation de la Pauvreté et la Distribution des Revenus au Liban ») décrit cinq grandes mesures pour stimuler la croissance et réduire la pauvreté. Il s'agit notamment : d'assurer un taux plus élevé d'éducation (qualité et quantité), de promouvoir un développement régional plus équilibré, et de re-centrer les ressources des ménages pauvres autour des produits de premières nécessités et de soutenir la croissance avec un suivi étroit de tous ces résultats.

Au delà des incantations, il existe des événements organisés par le secteur privé comme des forums de rencontres entre le monde de l'entreprise et les demandeurs d'emploi. Le salon « Forward » qui se tient chaque année à Beyrouth est un forum de l'emploi et des métiers. Il réunit des professionnels de tous les secteurs, mais aussi des recruteurs. En 2010, plus de 140 entreprises, associations et institutions académiques locales, régionales et internationales ont été représentées. Selon un article paru dans l'Orient-le-Jour (mars 2010), plus de 5000 stages et emplois étaient à pourvoir. Il a été aussi dit que, depuis sa création, ce forum aurait contribué à l'embauche de 30 000 candidats. Les secteurs représentés étaient l'agroalimentaire, le tourisme, les médias, la finance ou les télécommunications. Selon un sondage effectué après l'édition de 2009, seulement 11 000 visiteurs (soit moins de 20 %) étaient âgés de plus de 35 ans. La plupart des visiteurs sont donc soit des étudiants, soit, surtout, des jeunes fraîchement diplômés. L'article poursuit en affirmant qu'il est un fait avéré que les structures existantes en termes d'agences de recrutement ou d'intérim sont relativement peu nombreuses au Liban, dispersées et souvent pas très bien organisées. Enfin, dit l'article, un grand nombre d'entreprises locales, notamment les petites et moyennes entreprises, peine à s'adapter aux nouvelles technologies, ce qui limite grandement la circulation des CV et de ce fait les opportunités pour les demandeurs d'emploi. Ce que cherche à pallier un événement comme celui là.

Quant au secteur académique, certaines universités privées possèdent des bureaux d'emploi pour leurs diplômés et des employeurs recrutent parfois sur place. D'autres recommandent leurs étudiants au sein de leurs réseaux de partenaires du monde professionnel. Ces initiatives des universités en termes de politiques d'insertion professionnelle, fonctionne encore de manière plutôt informelle que formelle (Abdel-Reda Abourjeili, 2009). L'auteure note une absence chronique de politique organisationnelle de l'enseignement, un manque de supervision et d'évaluation du travail pédagogique, aucune politique d'harmonisation formation-emploi, dans les secteurs aussi bien publics que privés.

Il est important de signaler le dynamisme du secteur privé face au manque d'initiatives officielles, et cela est vrai pour tous types de service (santé, éducation, etc...). Le modèle libanais est largement basé sur des initiatives privées en matière d'insertion socio-professionnelle, les structures étatiques ayant une très faible présence dans les affaires sociales. Les actions et politiques publiques sont très timides en matière de dispositifs de formations continues, d'orientation professionnelle ou d'accompagnement à l'emploi.

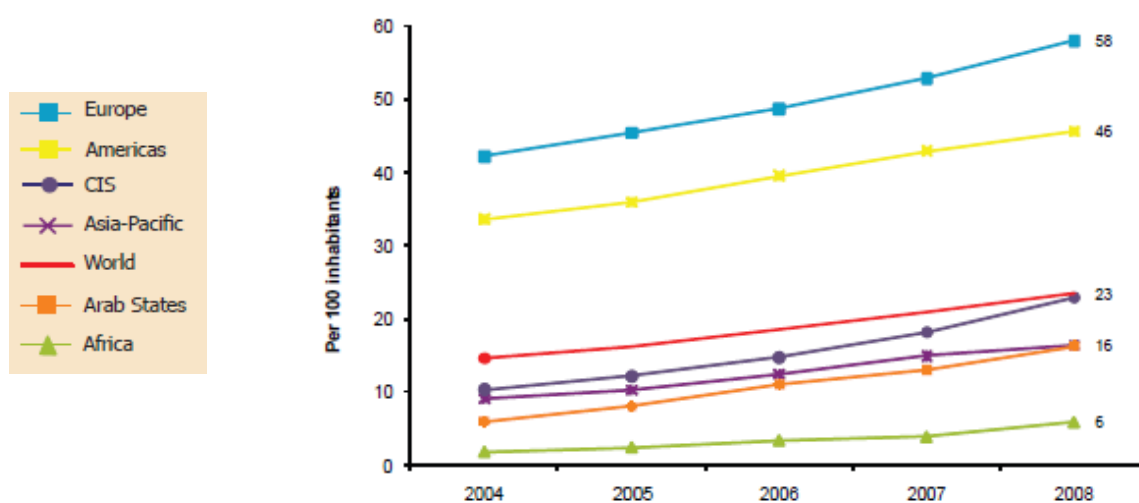
## Chapitre 9 : Contexte des TIC au Liban

Avant d'étudier si l'insertion par les TIC peut avoir un impact positif au Liban, il est nécessaire de faire un état des lieux de ce secteur. Autrement dit, voir dans quelle situation sont les technologies aujourd'hui dans ce pays, en termes d'infrastructure et de possibilités de pénétration, mais aussi au niveau des usages domestiques et professionnels. Il est important de relativiser ces chiffres par rapport au niveau mondial et régional, et enfin de voir s'il existe un fossé entre les imprécations généralement citées ou les préconisations « officielles » et les réalités, à cause d'éventuels obstacles institutionnels, que peut rencontrer un pays en voie de développement (notamment en termes de moyens).

### 9.1. TIC dans le monde

Le tableau suivant montre l'évolution sur 5 ans du nombre d'utilisateurs d'Internet par région : Europe, Amériques, Asie-Pacifique, Monde, Pays Arabes, Afrique. On remarque d'emblée deux grands groupes: l'Europe et les Amériques (avec en figure de proue l'Amérique du Nord), et le reste du monde. La moyenne mondiale se situe justement elle-même bien en deçà des pays du Nord. Même si l'on constate une nette évolution entre 2004 et 2008, les pays de l'Asie-Pacifique atteignent tout juste 23 utilisateurs sur 100 habitants et les pays arabes 16 utilisateurs sur 100 habitants, alors que l'Europe atteint en 58. Tous les chiffres et tableaux qui vont suivre sont extraites des rapports publiés en 2010 de l'Union Internationale des Télécommunications (International Telecommunication Union) sur l'état des lieux de la société de l'information dans les pays arabes et européens.

Figure 8 : Evolution des utilisateurs d'Internet par région entre 2004 et 2008<sup>27</sup>



<sup>27</sup> International Telecommunication Union, Information Society Statistical Profiles 2009, Arab States, January 2010

Cet usage différencié des TIC dans le monde en développement est dû à l'immense retard accumulé en matière d'infrastructures des télécommunications, de fournisseurs d'accès et de fournisseurs de contenus, ainsi qu'aux stratégies mises en œuvre pour y faire face.

L'accès aux TIC nécessite un outillage, un ordinateur personnel, l'électricité, le téléphone. En plus de cette contrainte financière, une autre reste le capital humain, qui doit être du niveau de formation adéquat pour que l'usage de ces outils soit pertinent et efficace. Ce qui creuse le fossé entre les pays de Sud et de Nord : ces deux contraintes ne sont certes pas négligeables dans les pays développés, mais peuvent être facilitées avec une planification humaine et matérielle (ce qui peut faire entrer en jeu des questions d'ordre technologique, économique, sociale, et politique). Ces enjeux sont cependant les mêmes dans les pays en développement; seulement, la situation générale dans chacun de ces pays est loin d'être idéale pour faire en sorte que s'enclenchent les processus nécessaires et pour que soient réunies les conditions menant à des politiques visant le développement humain (au sens du IDH, Indice du Développement Humain). D'où ce fossé exponentiel Nord-Sud, que l'on nomme fracture numérique.

## **9.2.Pays arabes**

Au cours de la dernière décennie, la région des États arabes a fait des progrès significatifs quant à l'accès aux TIC et leur utilisation. Dans le marché de la téléphonie mobile, un certain nombre d'opérateurs nationaux ont élargi leurs services à des clients à travers et au-delà de la région. Ce secteur a augmenté à un taux annuel de 55%, atteignant un taux de pénétration de 63% à la fin de l'année 2008. Il y a actuellement 16 utilisateurs d'Internet sur 100 habitants, comparativement à seulement 4 sur 100 en 2003<sup>28</sup>. Néanmoins, par rapport à d'autres régions, l'utilisation d'Internet et notamment l'accès au haut débit, est encore assez limitée et hors de portée de la plupart des habitants de la région, en particulier ceux qui vivent dans les zones rurales. Les États arabes se caractérisent par d'importantes disparités en termes de niveaux de revenu, qui correspondent justement à des différences de développement des TIC.

Les pays du Conseil de Coopération du Golfe (CCG), qui sont parmi les économies les plus riches dans le monde entier, ont adopté les TIC dans une importante mesure. Les Emirats Arabes Unis ont été le premier pays à dépasser les 200% de taux de pénétration du téléphone mobile en 2008. Alors que d'autres pays (tels que les Comores, Djibouti, Mauritanie, le Soudan ou le Yémen) qui sont d'autre part parmi les pays les plus pauvres dans le monde, ont connu de très faibles niveaux de pénétration des TIC. La région dispose également de plusieurs pays à forte population, comme l'Égypte, le Soudan, l'Algérie, le Maroc, l'Iraq et l'Arabie Saoudite, qui fournissent des marchés de croissance importants pour les services liés aux TIC, et qui ont connu une importante hausse du nombre d'abonnements de téléphonie mobile, d'utilisateurs d'Internet et d'abonnés haut débit en 2008<sup>29</sup>.

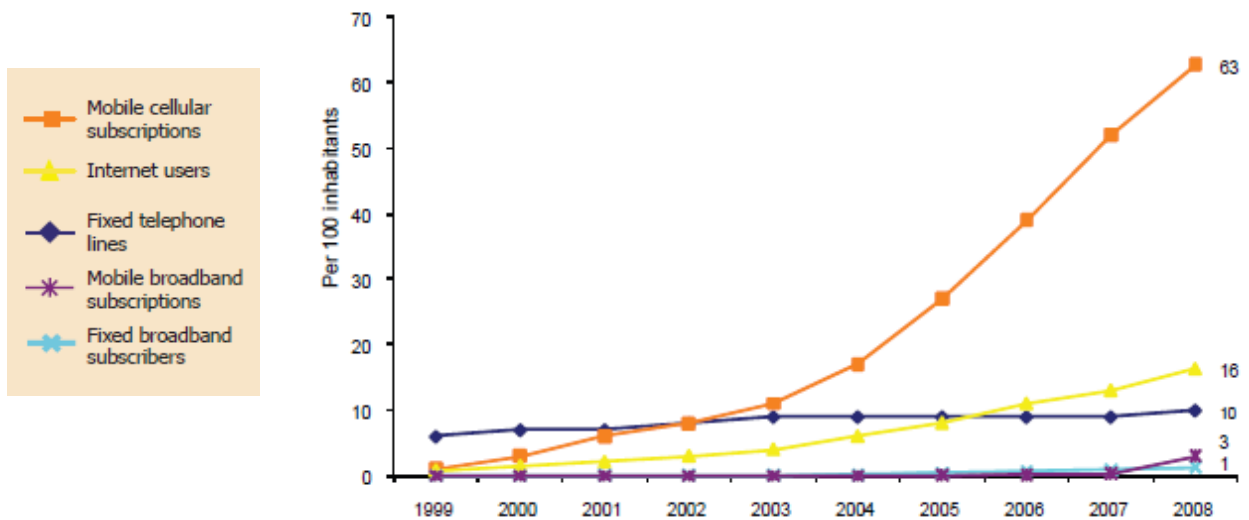
On peut voir dans le tableau suivant l'ascension fulgurante du marché du téléphone mobile en 10 ans en comparaison aux autres technologies de l'information et de la communication. Même si les

<sup>28</sup> International Telecommunication Union, Information Society Statistical Profiles 2009, Arab States, January 2010

<sup>29</sup> idem

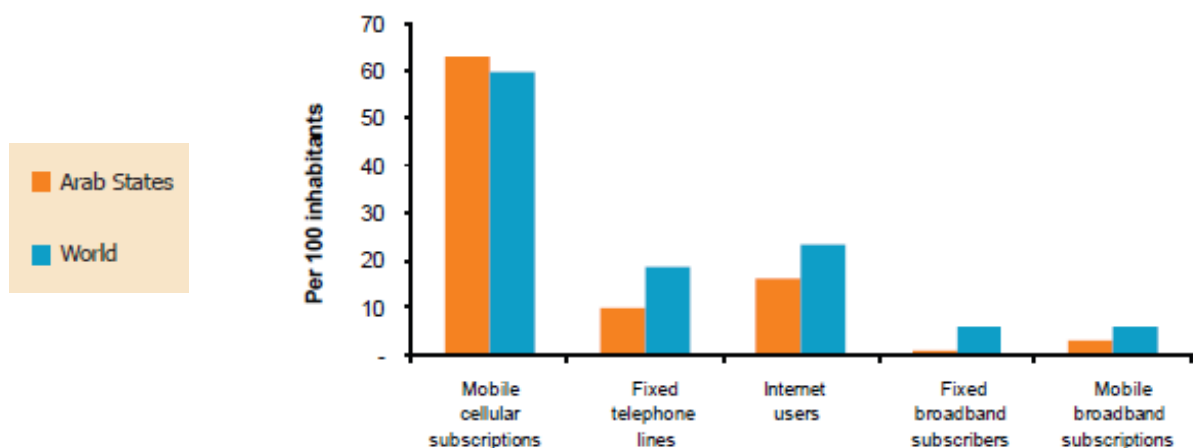
abonnés à Internet on augmenté, on remarque que le haut débit à de la peine à décoller.

**Figure 9 : Développement des TIC dans les pays arabe entre 1999 et 2008<sup>30</sup>**



Cette différenciation se retrouve également en comparaison avec l'état des lieux des TIC au niveau mondial, avec notamment un taux de présence de la téléphonie mobile plus important dans les pays arabes que dans le reste du monde, alors que ce taux est plus bas concernant les utilisateurs d'Internet et plus particulièrement du haut débit.

**Figure 10 : Consommation des TIC dans les pays arabes et dans le monde en 2008<sup>31</sup>**



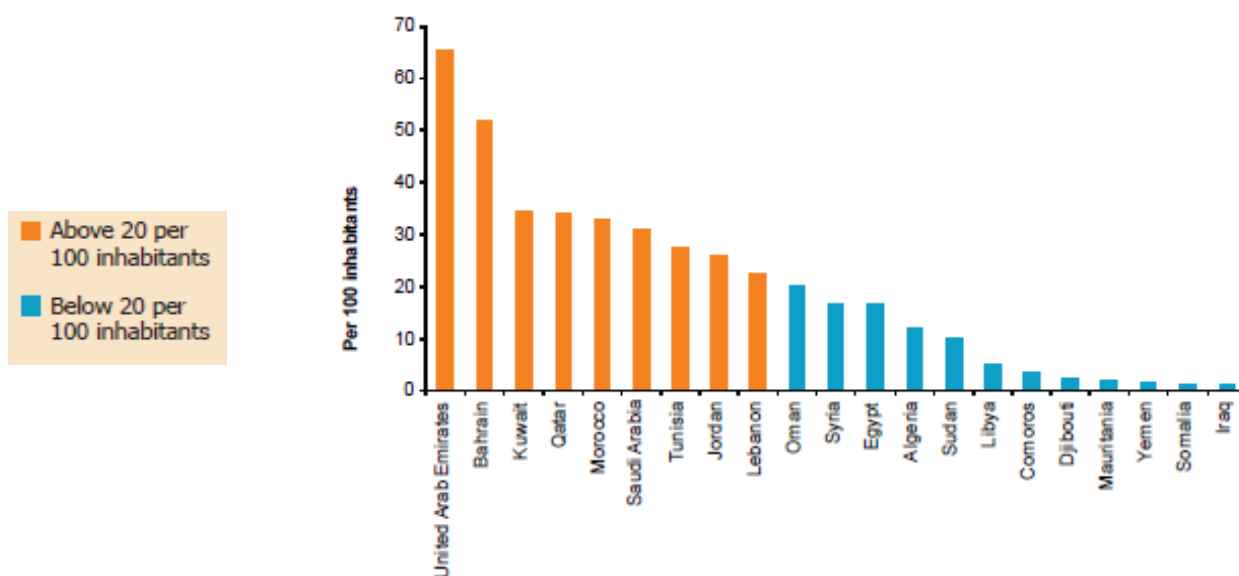
<sup>30</sup> International Telecommunication Union, Information Society Statistical Profiles 2009, Arab States, January 2010

<sup>31</sup> idem

### 9.3. Le Liban dans les pays arabes

On remarquera que les pays du CCG présentent dans leur ensemble un meilleur taux de pénétration d'Internet que les autres pays arabes, ce qui est expliqué par leur modèle de développement économique très prospère (pays pétroliers ou gaziers). Le Liban se situe à la 9ème place, dans la première tranche de ce classement, avec un peu plus de 20 habitants connectés sur 100.

Figure 11 : Taux de pénétration d'Internet dans les pays arabes en 2008<sup>32</sup>

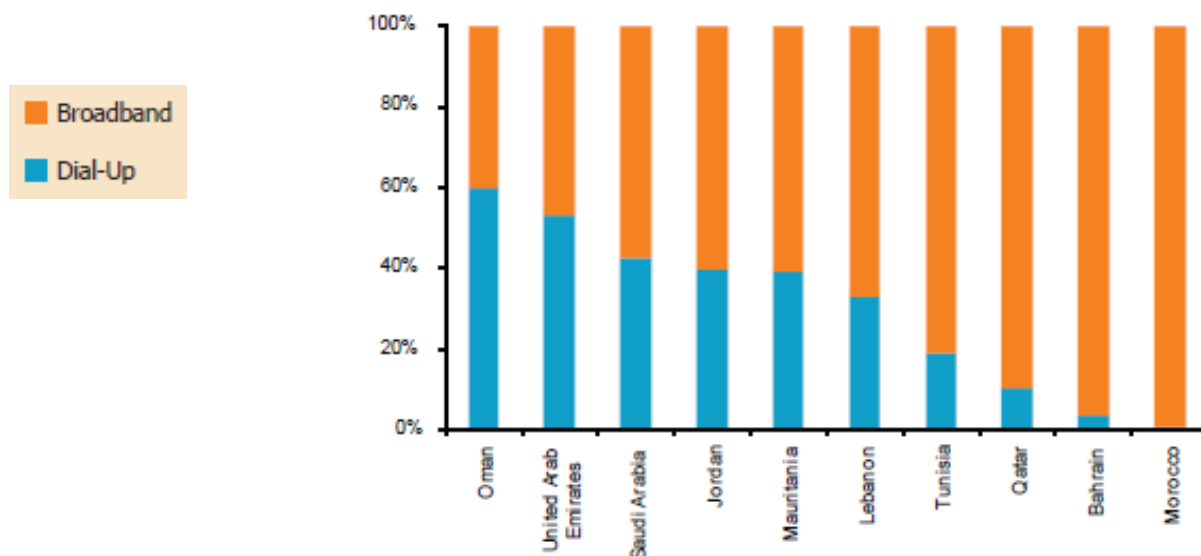


Parmi cette population connectée à Internet, le Liban arrive en 5ème position avec plus de 30% des personnes ayant Internet profitant du système haut-débit en 2008.

<sup>32</sup> International Telecommunication Union, Information Society Statistical Profiles 2009, Arab States, January 2010



**Figure 12 : Part de l'accès à distance et haut-débit du total des utilisateurs d'Internet dans les pays arabes en 2008<sup>33</sup>**



#### **9.4. TIC au Liban**

Grâce à son statut de leader commercial et bancaire dans la région, le Liban a vu le développement de l'informatique et l'usage de l'ordinateur se développer dès les années 70. Sa situation économique favorable lui a permis de tenir une place prépondérante dans ce secteur par rapport aux autres pays arabes, même si cela se limitait aux grandes entreprises et à quelques établissements publics (Skayem, 2002).

La guerre civile allait alors vite freiner les ardeurs économiques et de développement, alors qu'en occident les premiers ordinateurs IBM faisaient leur apparition.

Cependant, en France était lancé en 1985 le plan « Informatique pour Tous », ce qui a eu quelques répercussions sur les établissements scolaires libanais (*idem*). 50000 FF étaient alors offerts par la France pour l'équipement des écoles, la formation des enseignants, et l'achat des logiciels. Ceci a été fait en collaboration avec le Bureau d'Action Linguistique, basé au nord de Beyrouth, qui allait devenir le centre de formation des formateurs, de distribution de logiciels et de support technique. La France envoya alors une équipe de formateurs à l'attention des enseignants d'écoles. Seulement, ce projet a connu le même sort qu'en France : les machines sont restées dans les placards.

On peut dire qu'il s'agissait de la première opération de sensibilisation à l'intégration des TIC dans l'enseignement au Liban (Skayem, 2002).

L'informatique en tant que matière sera inscrite dans le curriculum officiel en 1997. C'est à l'Unité de l'Informatisation rattachée au CNRDP qu'a été confié le développement du programme informatique scolaire.

<sup>33</sup> *idem*

## 9.5. Usages domestiques

Au Liban, la pénétration des utilisateurs d'Internet était de 23% en 2009 (contre 19,57% en 2006), proche de la moyenne mondiale, et supérieure à la moyenne de la région arabe de 15%.

Parmi les Etats arabes, le Liban se distingue par son taux relativement élevé de pénétration du haut débit fixe, qui s'établissait à plus de 5% fin 2008. En effet, le pays a le quatrième plus haut taux de pénétration du haut débit fixe, après Bahreïn (16%), Emirats Arabes Unis (12%), et le Qatar (8%). Alors que le Liban se situe en bonne position par rapport à ses voisins, son taux de pénétration haut débit fixe est encore inférieur à la moyenne mondiale de 6% (UIT, 2010).

Dans l'édition 2009 de son rapport sur l'évolution des nouvelles technologies dans le monde, cité par le Lebanon This Week de la Byblos Bank<sup>34</sup>, l'UIT a classé le Liban à la 64e place mondiale, parmi 154 pays, et à la 7e place régionale, parmi 19 pays, en termes d'indice de développement et de déploiement des TIC. Cet indice, qui mesure les progrès enregistrés au niveau de la pénétration des nouvelles technologies, est établi sur la base de 11 indicateurs, regroupés en trois sous-indices : l'accès aux TIC, l'utilisation des TIC et les compétences dans ce domaine. Avec un score global de 3,43 points, soit une hausse de 35,6 % sur un an, le Liban a été classé parmi les pays à indice « supérieur » de développement des TIC. Cette note attribuée est d'ailleurs légèrement plus élevée que les moyennes mondiale (3,39), régionale (3,22) et arabe (3,1), mais reste toutefois inférieure à la moyenne des pays à revenu moyen supérieur (3,61).

Le rapport déplore, par ailleurs, les disparités existant au niveau des tarifs en cours entre pays riches et pays pauvres. D'après lui, les pays à revenu élevé paient beaucoup moins cher pour les services TIC, contrairement aux pays à faible revenu qui paient plus. L'Internet haut-débit coûte encore relativement très cher dans ces derniers pays.

Selon Lebanon This Week de mars 2009<sup>35</sup>, le ministère des Télécommunications a annoncé l'installation de câbles à fibres optiques à Beyrouth (principalement au Centre Ville, et autres quartiers d'affaires). Cette initiative vise à renforcer la capacité des réseaux Internet au Liban et éventuellement, à long terme, à réduire le prix des abonnements ADSL.

Du côté des pratiques individuelles, on compte sur Facebook plusieurs centaines de milliers d'utilisateurs libanais (qu'ils soient basés au Liban, ou à l'étranger). Il est impossible de compter exactement le nombre de Libanais sur Facebook, puisque que chacun peut faire partie du réseau qu'il souhaite, voire peut n'être inscrit dans aucun réseau. Cependant, on peut noter que plusieurs milliers de groupes et de pages portent le nom « Liban » ou « Lebanon », sans compter le nombre de fois où ce mot apparaît en arabe. Ces groupes sont très variés, certains sont politiques, d'autres sont liés au monde des affaires (emploi, sociétés, produits...), ou proposent à des gens de se retrouver selon des intérêts communs, d'autres encore sont dédiés à des actions caritatives, ou ciblent exclusivement la diaspora.

Les Libanais sont également visibles sur la communauté élitiste de « ASmallWorld » qui regroupe seulement quelque 270000 membres, dont 2120 sur le réseau Liban, ce qui est important par rapport

<sup>34</sup> Lebanon This Week, Byblos Bank, January 2009

<sup>35</sup> Lebanon This Week, Byblos Bank, March 2009

au nombre total d'inscrits, et au nombre d'habitants au Liban.

## **9.6. Usages professionnels**

Dans le domaine du commerce électronique, plus de 60% des entreprises au Liban ont introduit les outils du commerce électronique (Majdalani, 2004). L'introduction du commerce électronique s'est étendue à tous les secteurs et en particulier le secteur bancaire et financier ainsi que les services touristiques, tels que les hôtels et la restauration, ce qui ne surprend pas dans un pays où l'avantage comparatif réside dans les services.

L'outsourcing (externalisation) et le offshoring (production délocalisée) ont régulièrement gagné en popularité depuis quelques années. Certaines sociétés étrangères ont déjà perçu le potentiel du Liban et y ont ouvert une antenne<sup>36</sup>.

Le pays pourrait devenir un important centre de développement de logiciels dans les prochaines années. Plusieurs compagnies sont déjà en concurrence pour obtenir des contrats de sous traitance de développement avec de grandes sociétés internationales. Des programmes sont établis pour donner un environnement favorable aux start-up, le potentiel de croissance de cette industrie est très important. De plus, les services informatiques occupent d'ores et déjà le troisième poste au rang des exportations libanaises. Plusieurs rapports soulignent la potentialité d'une industrie à devenir l'un des piliers de l'économie nationale.

Selon Yann Rotil : « L'industrie des médias [au Liban] jouit d'une tradition de liberté de ton qui a conduit au développement rapide de ce secteur et à une concurrence acharnée. Les nombre de média s'est multiplié sans que le volume de dépenses publicitaires ne suive. Néanmoins, les télévisions et quotidiens libanais sont considérés comme les meilleurs du Moyen-Orient<sup>37</sup> ».

### **9.6.1. Par rapport au niveau mondial**

Le Business Monitor International (BMI) a estimé la taille du marché des technologies de l'information au Liban à environ 251 millions de dollars en 2008, en soulignant le potentiel considérable de ce secteur dans ce pays. Le rapport est cité par le Lebanon This Week de d'avril 2009<sup>38</sup>: BMI affirme que la performance du secteur a été encourageante en 2008, mais que sa croissance reste plus lente que dans certains pays arabes. L'institut prévoit un taux de croissance annuel d'environ 7% sur la période 2007-2013, le marché devant atteindre environ 350 millions de dollars en 2013, si la situation du pays se stabilise. Le rapport estime le marché des ordinateurs personnels, accessoires et portables inclus, à 160 millions de dollars en 2008, en hausse de 10% par rapport à l'année précédente, avec 100000 à 120000 unités vendues.

Pour le BMI, ce segment est loin d'être saturé, de grandes entreprises et des institutions publiques devant prochainement remplacer ou moderniser leurs ordinateurs. En outre, l'introduction du haut-débit devrait également dynamiser davantage le marché, tandis qu'une éventuelle mise en œuvre de

<sup>36</sup> <http://www.iloubnan.info/-Francais->

<sup>37</sup> <http://www.1stlebanon.net/edito/ntic.html>

<sup>38</sup> Lebanon This Week, Byblos Bank, April 2009

réformes économiques soutiendrait la demande dans des secteurs-clés comme les télécommunications, l'éducation, le secteur public et les banques, ajoute le rapport.

Globalement, le rapport considère que les obstacles au développement du secteur sont l'absence d'une politique sectorielle, les coûts très élevés des télécommunications, le délabrement des infrastructures des télécommunications, l'absence de services Internet de qualité et le niveau de risque politique.

Ce rapport est également cité par le Lebanon Weekly Monitor dans la même période, bulletin économique hebdomadaire de la Bank Audi : il a toutefois noté que plusieurs incertitudes continuent aujourd'hui d'entourer le marché des TIC au Liban. En effet, ses possibilités existantes sont mises en porte-à-faux à cause de l'avenir politique instable et d'un contexte incertain au regard de la politique économique locale. La reprise économique, tributaire des mesures prises par le gouvernement, ainsi que par la normalisation politique, pourrait s'avérer incertaine.

L'avenir et l'expansion potentielle du secteur des TIC sera lui-même tributaire de l'agenda gouvernemental, comme : l'amélioration de l'infrastructure, le règlement des conflits politiques qui prennent ce secteur en otage, les investissements dans les techniques TIC, le renforcement de l'efficacité des commerces par le biais de la technologie et la mise en place de l'administration électronique.

Le rapport note toutefois que le pays a connu en 2009 une série d'événements significatifs au niveau des politiques officielles dans le secteur des TIC. Cette année, le gouvernement a réitéré sa volonté de privatiser le secteur des télécommunications, annonçant un objectif de couverture DSL intégrale de tous les grands centres urbains d'ici à fin 2010. De plus, après un arrêt ministériel, le secteur de la téléphonie mobile a joui d'une baisse importante des tarifs des communications.

Cette même année, le gouvernement libanais a finalisé le plan de restructuration du système de la santé publique, visant à réaliser des économies grâce à la numérisation des dossiers médicaux tout en instaurant un système de carte de santé obligatoire. Le gouvernement a déclaré que ce système d'«e-card», ou carte numérique, sera conjointement mis en place par les institutions étatiques et des compagnies privées.

Globalement, même si Internet a été introduit au Liban en 1995, le nombre de connexions reste aujourd'hui inférieur à 200000. Et ce, alors que le nombre d'abonnés au réseau fixe est de 700000 et que le nombre d'habitations et d'entreprises pouvant accueillir une connexion (raccordables ou raccordés) est estimé à 1,180 million.

### **9.6.2. Le e-gouvernement**

La guerre a dévasté l'infrastructure administrative autant que l'infrastructure du pays, tant en raison des dommages physiques et humains qu'à cause du manque d'entretien. Le conflit a gelé le processus normal d'adaptation administrative pendant près de deux décennies. Cet isolement s'est produit précisément lorsque la technologie et les progrès dans les secteurs des communications dans le monde ont débuté leur essor et que des expérimentations pratiques ont été conduites dans de

nombreux pays pour supprimer les contrôles redondants et les formalités administratives. Par conséquent, en plus de la ruine du département de l'administration publique, les procédures administratives et civiles au Liban ne correspondaient plus aux exigences d'un Etat moderne.

Les exemples de retard et d'inadaptations sont nombreux et touchent la quasi-totalité de l'interface entre le gouvernement et la vie quotidienne des citoyens.

Le gouvernement d'après-guerre a reconnu qu'une administration efficace, ainsi que le développement d'un environnement juridique et réglementaire solide, sont essentielles pour attirer les entreprises privées nationales et étrangères pour investir dans le pays, à la réussite de la reconstruction et au redressement l'économie du pays.

C'est dans ce constat d'urgence qu'est né OMSAR (Bureau du Ministère d'Etat pour la Réforme Administrative) en 1994. Le Conseil des Ministres de l'époque a chargé le Ministre d'Etat pour la Réforme Administrative des responsabilités de coordonner ces efforts. Le ministre d'État a créé en mai et en Décembre 1994, avec l'appui du PNUD, un petit noyau composé d'une Unité de Développement Institutionnel (CDI) à coordonner à long réformes à long terme et une Unité de coopération technique (TCU) d'orienter et de mettre en œuvre les activités de réhabilitation. Le site web du ministère d'Etat affirme que le but de OMSAR est de:

« Introduire l'administration libanaise publique de l'après-guerre au 21ème siècle par l'introduction cohérente du Développement Institutionnel (réhabilitation et réforme) et des Technologies de l'Information (systèmes et communications) afin de garantir, au sein de l'administration, des procédures simplifiées, transparentes, et repérables, gérées par des fonctionnaires productifs pour le profit du peuple et du gouvernement<sup>39</sup>. »

Le but d'OMSAR est l'unification et l'informatisation de toutes les démarches administratives que doit faire ou que demande le citoyen, comme la délivrance de fiches d'état civil ou le paiement des impôts. Cette réforme administrative a pour prérogative officielle le gain de temps et d'argent du citoyen pour les procédures administratives par le biais des opérations informatisées.

L'informatisation de ces procédures engendre bien sûr des facilités dans les opérations et un gain de temps non-négligeable (sachant que le chaland doit parfois se déplacer de son village éloigné dans les montagnes pour déposer un papier manquant à un quelconque bureau administratif), mais donne également une impression de transparence dans les services, puisqu'on ne doit plus passer par des intermédiaires suscitant le « bakchich » pour accélérer la procédure, comme il est souvent d'usage au Liban. La confiance et la transparence sont nécessaires pour un pays qui souhaite entrer dans l'ère de la modernité, et l'entrée dans l'ère numérique participe à cela, même à un niveau restreint comme les opérations administratives. Par conséquent, le Bureau du Ministère d'État à la Réforme Administrative peut jouer un rôle crucial en agissant comme un agent de changement.

De plus, le Bureau organise la formation des personnels des ministères aux TIC puisque le développement des ressources humaines est également dans sa mission. Cela est bien sûr nécessaire puisque les personnels auront dorénavant des nouvelles tâches suscitant des compétences en informatique à accomplir.

Les objectifs de cette réforme, tels qu'ils apparaissent officiellement, sont:

---

<sup>39</sup> [www.omsar.gov.lb/Cultures/fr-FR/About%20OMSAR/Mission/Pages/Histoire.aspx](http://www.omsar.gov.lb/Cultures/fr-FR/About%20OMSAR/Mission/Pages/Histoire.aspx)

Assurer la prestation efficace des services publics à tous les citoyens, accélérer le processus de recouvrement, éliminer le gaspillage et les déchets, lutter contre la corruption intégrer les dernières technologies et méthodes de travail.

Par:

La création d'opportunités pour les investisseurs locaux et internationaux, la facilitation des activités des entreprises locales, l'amélioration du niveau de vie au Liban.

L'importance de l'obtention de résultats positifs et tangibles du travail d'OMSAR est particulièrement critique parce que le bureau travaille à contre-courant face aux mauvaises habitudes, aux attitudes négatives, à des exigences impossibles, à l'incompréhension, voire au manque de prise conscience de l'importance de cette réforme.

A ce propos, Une étude publiée le 19 janvier 2010 élaborée par les Nations unies sur la gouvernance électronique dans le monde a classé le Liban au 93e rang parmi 183 pays à l'échelle planétaire et au 11e rang parmi 19 pays du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord (MENA) selon l'indice « electronic government readiness ». L'indice utilisé mesure de manière quantitative l'usage des outils électroniques dans l'administration publique. Le rapport évalue notamment la qualité des sites Internet utilisés ainsi que le niveau de l'infrastructure des télécommunications et des ressources humaines mises en place. Il donne la position des Nations unies, qui considère que l'usage de la technologie dans l'administration est un moyen indispensable pour augmenter l'efficacité des services rendus aux citoyens et améliorer la production du secteur public. L'étude se concentre en particulier sur les services gouvernement-citoyen et citoyen-gouvernement, les services électroniques intra-gouvernementaux et les services gouvernement-entreprise occupant une place moins importante dans l'analyse.

Le score de 0,438 obtenu en 2009, en baisse de 9,3% par rapport à 2008, est inférieur aux moyennes mondiales (0,44) et régionales (0,439), ainsi qu'à la moyenne des pays à revenu moyen supérieur (0,493), qui prend en compte 37 pays au total et parmi lesquels le Liban a été classé 26ème.

Ces chiffres concernant le Liban nous montrent bien que les usages des TIC sont relativement nombreux pour un pays de cette taille et de démographie réduite, surtout pour un pays dans une situation économique pour le moins défavorable.

Nous allons à présent problématiser notre sujet d'étude, en introduisant la base théorique qui va nous servir de base pour la fabrication de nos outils d'enquête et pour l'interprétation de nos résultats. Puis, nous essayerons de décortiquer notre problématique de recherche en variables, pour baser notre enquête de terrain sur les dimensions et indicateurs qui nous auront dégagés.

## **PARTIE IV : ELEMENTS DE PROBLEMATISATION**





## Chapitre 10 : TIC et économie des grandeurs

### **10.1. Présentation du paradigme d'un régime conventionnel d'action et de justification**

Nous l'avons vu, l'insertion professionnelle passe de plus en plus par un parcours de recherches et d'informations de la part du chercheur d'emploi, où il lui est nécessaire de connaître les méthodes à utiliser et le chemin à prendre. In fine, c'est la phase du recrutement qui est une des phases les plus décisives. L'acceptation dans une entreprise requiert alors une base commune d'accord entre le recruteur et le demandeur d'emploi. Cet accord suppose des principes communs qui le sous-tendent.

Concernant l'insertion sociale, s'insérer dans une communauté d'intérêt et développer son capital social requiert également une forme d'accord d'acceptation dans cette communauté, ainsi que pour l'intégration au sein d'un réseau d'acteurs. De la même manière, les protagonistes se réfèrent à des principes communs renvoyant à des accords et conventions pré-existants.

De plus, notre variable TIC suggère une base théorique d'analyse intégrant la notion des technologies dans la société.

A l'issue de notre enquête de terrain pour tenter de répondre à notre question de départ (en quoi les TIC peuvent influencer l'insertion socio-professionnelle du jeune libanais), nous devons utiliser un instrument d'analyse qui aura également servi d'instrument de construction de nos outils de recherche, en l'occurrence d'indicateur. Notre étude de terrain sera multiple, associant des résultats d'enquête par questionnaire, d'entretiens et d'agora virtuel (donc des informations quantitatives, mais également qualitatives, qui nécessitent l'analyse de contenu).

Nous nous proposons alors d'utiliser le principe de justification développé par Luc Boltanski, avec Laurent Thévenot d'abord, puis avec Eve Chiapello.

Le courant des économies de la grandeur issu des travaux de Thévenot et Boltanski (1991) et qui analyse les organisations en termes de conventions et d'accords, considère que la critique et la justification des personnes dans l'espace public trouvent leur légitimité et leur argumentation dans des processus conventionnés transcendants les situations particulières. Ils ont ainsi avancé une sociologie de la justification publique qui s'est ensuite élargie à une approche plus générale des régimes d'action des individus dans une société comme la nôtre (Corcuff, 1995).

D'après Eymard-Duvernay et al. (2006), le programme de l'économie des conventions (autre nom de notre paradigme), intègre trois questions qui ont été dissociées par un siècle et demi de pensée économique : la caractérisation de l'agent et de ses raisons d'agir, les modalités de coordination des actions, la place des valeurs et des biens communs<sup>40</sup> (p.24). La rationalité individuelle et la coordination de l'action ont été « axiomatisées » séparément (Favereau, 1997).

Au premier abord, ce paradigme apparaît pertinent pour traiter notre sujet, puisque les auteurs ont pris pour objet les disputes ordinaires activant la critique et la justification des personnes dans un

---

<sup>40</sup> Sont cités par les auteurs : Dupuy et al., 1989 ; Orléan, 1994 ; Salais et Thévenot, 1986.

espace public. Ils ont modélisé des registres généraux de justifications utilisées dans les activités quotidiennes : chacun de ces registres se réfère à une conception différente du bien commun et de la justice dans une cité (Corcuff, 1995). C'est à partir de la philosophie politique et morale qu'ils ont développé 6 cités « justes », avec des échelles de grandeurs (ou d'Etat de grand) relatives à chacune d'elles. Dans chacune de celles-ci, « sont mobilisés des cohérences qui mettent au premier rang des personnes, des objets, des représentations, des figures relationnelles qui sont autant de visages permettant de reconnaître de quelle « nature » relève la situation, tant du point de vue de la personne qui s'y meut que de celui de l'observateur qui tente de la comprendre » (Livian et Herreros, 1994, p. 44). Ainsi, les économies de la grandeur permettent de comprendre non seulement la façon dont les accords entre acteurs sont construits et réalisés (Amblard et al., 1996), mais aussi la coordination entre acteurs qui fonctionnent selon des logiques hétérogènes (Livian et Herreros, 1994).

Cette approche méthodologique sied particulièrement à l'analyse discursive de nos entretiens à propos de la place qu'occupent les TIC du point de vue des institutionnels et du monde de l'entreprise, puisqu'elle met en évidence les accords et désaccords entre acteurs en présence, en mettant en relief les principes à partir desquels ils s'expriment. Comme nous l'avons vu, les TIC peuvent développer certaines compétences chez les usagers, mais aussi modifier l'organisation du travail, ainsi que les relations entre les individus. Observer des discours sur cette question permet alors de cerner la nature des arguments selon la hiérarchie de grandeur mobilisée par les protagonistes, et de voir comment ils considèrent la notion d'insertion, ainsi que celle des TIC. Nous pourrions alors procéder à une analyse qualitative du corpus en présence, à l'aide du paradigme des économies des grandeurs comme instrument.

Les auteurs modélisent justement dans une telle perspective différents registres généraux de justifications que l'on retrouve dans la vie quotidienne. Ces registres réfèrent à des cités correspondant à une manière spécifique de mesurer les grandeurs, autrement dit de hiérarchiser les valeurs relatives au mode discursif dans lequel le protagoniste se situe. Chacun va alors obéir à une norme justificative en relation avec le principe structurant du monde dans lequel il se place.

Nous nous servirons alors également de cette approche théorique pour la construction d'un instrument d'analyse de données quantitatives, comme les résultats que nous aurons obtenus à l'issue de la distribution de questionnaires à un public composé de jeunes actifs libanais (voir Chapitre 12, page 167, le tableau 6 présentant les dimensions de notre problématique répartie selon les mondes communs). Les auteurs ont observé l'existence de six principes supérieurs communs auxquels les individus ont recours pour asseoir un accord ou soutenir un litige, ou justifier des actes. Ces principes prennent la forme de « cités », qui sont chacune d'elles régies par des conventions de grandeurs appelées « mondes communs ». Pour notre question de recherche, nous utiliserons ce paradigme afin de chercher dans l'interprétation de notre corpus (données quantitatives et qualitatives) si l'insertion privilégie l'une ou l'autre cité. Autrement dit, si la question de l'insertion, comme on l'a vu, correspond à une norme, est ce que cette dernière diffère selon la cité enclenchée, et comment est-ce que le principe supérieur commun, ou l'état de grand de la cité en question, change le principe normatif de la cité.

Chacun de ces mondes communs prend une nature différente selon la cité à laquelle il appartient. Par exemple, l'image va faire partie du monde des objets dans la cité de l'opinion.

Voici le tableau présentant la nature de chaque monde commun par cité « boltanskienne » :

**Figure 13 : Les principales spécifications des mondes communs**

	Monde de l'inspiration	Monde domestique	Monde de l'opinion
<b>Principe supérieur commun</b>	L'inspiration	La tradition	L'opinion publique
<b>État de grand</b>	L'illumination, l'expérience d'une transformation intérieure, l'état spontané échappant aux mesures	La supériorité hiérarchique bienveillante, fidèle, distinguée, paternaliste	La célébrité, la reconnaissance, le succès, la personne réputée
<b>Dignité des personnes</b>	L'amour, la passion, la création	Les habitudes devenues naturelles, l'aisance, le bon sens	La considération, l'amour-propre, le désir d'être reconnu
<b>Répertoire des sujets</b>	L'artiste, la femme, l'enfant, le fou, l'illuminé, la fée	Le père, le roi, l'étranger, l'ascendant, la famille	La vedette, le leader d'opinion, le supporter
<b>Répertoire des objets et des dispositifs</b>	L'esprit, le corps, l'inconscient, le rêve	Le savoir-vivre, le rang, le titre, les bonnes manières	La marque, la presse, les médias, les relations publiques
<b>Formule d'investissement</b>	L'évasion hors des habitudes, la remise en question, le risque	Le devoir, la serviabilité, le rejet de l'égoïsme, l'oubli pour les autres	La révélation de soi, le renoncement à la vie privée et au secret
<b>Rapport de grandeur</b>	La singularité, le génie, l'indépendance, l'humilité	L'autorité, l'honneur, la respectabilité, les responsabilités,	L'identification (au public, à une marque, etc.), la notoriété
<b>Relations naturelles entre les êtres</b>	La relation d'affectivité, l'alchimie des rencontres imprévues, de la création	La relation personnelle entre gens bien élevés, qui se connaissent	La relation d'influence, de persuasion, de séduction
<b>Figure harmonieuse de l'ordre naturel</b>	La réalité de l'imaginaire, de l'inconscient	La maison, la famille, les principes, les usages	L'image atteignant son public cible
<b>Épreuve modèle</b>	La création, la descente dans l'inconscient, le vécu de l'aventure	Les cérémonies familiales, les fêtes, les mondanités, la nomination, le mariage	Les événements de visibilité: présentation, conférence de presse, lancement
<b>Mode d'expression du jugement</b>	L'éclair de génie, l'intuition, l'illumination	Le respect, la confiance	La mode, la rumeur, la cote d'écoute, l'audience
<b>Forme de l'évidence</b>	Le signe, la coïncidence, l'analogie, la métaphore	L'anecdote, l'exemple, le cas particulier	Le connu, le succès, la célébrité
<b>État de petit</b>	Etre attaché aux signes extérieurs (monde de l'opinion), ou aux habitudes (monde domestique)	Etre instable, précaire, attirer l'attention, se faire remarquer	Etre banal, ne pas avoir d'image, être méconnu
<b>Déchéance de la cité</b>	Le retour sur terre et aux habitudes (par rapport aux rêves et à la créativité)	Le laisser-aller, l'impolitesse, la trahison	La banalité, l'indifférence, l'oubli, le caché

(Cf. Boltanski et Thévenot, 1991, 177-262)

Figure 13 : Les principales spécifications des mondes communs (suite)

	Monde civique	Monde industriel	Monde marchand
<b>Principe supérieur commun</b>	La volonté collective	L'efficacité	La concurrence
<b>État de grand</b>	L'appartenance à l'espace public, confédératif, représentatif, réglementaire	Le performant, le fiable, le fonctionnel, l'opérationnel	Le millionnaire (mener la grande vie), le gagnant (posséder ce que les autres désirent)
<b>Dignité des personnes</b>	L'aspiration aux droits civiques, politiques, droit de participation	Le travail, l'énergie, le potentiel d'activités	L'égoïsme, l'intérêt particulier, le désir et l'amour des choses
<b>Répertoire des sujets</b>	L'élu, le parti, la fédération, le représentant, l'adhérent	L'expert, l'opérateur, le professeur, le praticien, le dirigeant, le spécialiste	L'homme d'affaires, le client, le vendeur, l'acheteur
<b>Répertoire des objets et des dispositifs</b>	Le droit, la loi, le tribunal, le code, le comité, la liste, les critères	L'outil, la méthode, la norme, la tâche, le plan, les ressources	L'objet vendable, désirable, commercialisable
<b>Formule d'investissement</b>	La participation, la solidarité, le renoncement à l'intérêt particulier et immédiat	Le progrès, l'effort, le temps, l'argent, le renoncement à court terme pour l'avenir	L'opportunisme, le contrôle des émotions, le détachement
<b>Rapport de grandeur</b>	L'adhésion, le pouvoir de représentation	La maîtrise des dynamiques, des productions, du futur	La possession des biens, des objets désirés par les autres
<b>Relations naturelles entre les êtres</b>	La relation de mobilisation, d'association pour l'action,	La relation de contrôle, de liaisons fonctionnelles, de prise en charge	La relation d'affaires, de négociation, de rivalité
<b>Figure harmonieuse de l'ordre naturel</b>	L'État, la république démocratique	Le système, la structure, l'organisation	Le marché fixant le prix des biens
<b>Épreuve modèle</b>	La manifestation, le congrès, l'assemblée, le recours aux tribunaux	Le test, le contrôle, la mise en route	Les affaires (le contrat scellant la transaction)
<b>Mode d'expression du jugement</b>	La prise de conscience, le vote, la désignation	La performance, les effets, le fonctionnement	Le prix, la valeur de l'objet
<b>Forme de l'évidence</b>	La loi, les textes, les règles juridiques	La mesure, la fréquence, les probabilités	L'argent, la monnaie, le bénéfice
<b>État de petit</b>	Etre coupé de la base, individualiste, minoritaire, irrégulier	Etre improductif, inadapté, inactif, inefficace, déqualifié, subjectif	Etre pauvre, échouer, rejeter les objets
<b>Déchéance de la cité</b>	La division, l'isolement, l'individualisme, l'arbitraire	L'action instrumentale, le traitement des gens comme des objets	La servitude de l'argent, la vanité de la possession des richesses

(Cf.: Boltanski et Thevenot: 1991: 177-262)

## 10.2. Les mondes communs

Les auteurs présentent les différents mondes à partir de l'analyse de manuels et de guides visant à enseigner la façon de se conduire avec discernement, dans des situations régies par chacune des formes de bien commun.

### Dans le monde de l'inspiration.

Le **principe supérieur commun** est le jaillissement de l'inspiration. L'**état de grand** a des attributs liés à l'inspiration. C'est un état spontané, un état intérieur. La **dignité des personnes** se rapporte au désir de créer et à l'inquiétude de la création. Le **répertoire des sujets** est formé de créateurs, d'artistes, de penseurs. Les **objets** et les dispositifs qui équipent la grandeur ne sont pas détachés de la personne, ils relèvent de l'esprit et du corps. La **formule d'investissement** considère qu'il faut s'évader de l'habitude, de la routine et tout remettre en question en se libérant de l'inertie du savoir. Le **rapport de grandeur** affirme la valeur de la singularité. Les **relations naturelles entre les êtres** sont des "relations de création où chacun des êtres sont créés et se laissent créer par les autres". La **figure harmonieuse de l'ordre naturel** est l'imaginaire, « toute création a recours à l'imaginaire. » L'**épreuve** se situe dans l'aventure intérieure, le vagabondage de l'esprit hors des limites tracées. Le **jugement** c'est celui d'un éclair de génie, ce sont les moments de plénitude de l'inspiration. L'**évidence** : le vrai n'est pas directement accessible aux sens. La **déchéance** serait dans le retrait hors du rêve, la tentation du retour sur terre, il conduirait à la chute.

### Dans le monde de domestique

L'**état de grand** correspond à la supériorité hiérarchique. La **dignité des personnes** est liée à l'aisance de l'habitude. Le **répertoire des sujets** se situe dans les relations qu'entretiennent les êtres avec leurs semblables. Les grands êtres sont le roi, le chef, la famille. Les petits êtres sont moi, je, célibataire. Les **objets** de ce monde sont les règles de savoir-vivre comme les bonnes manières, la présentation, les cadeaux, les formules de politesse. La **formule d'investissement** réside dans le fait que les grands ont des devoirs à l'égard de leur entourage, ces devoirs réclament le rejet de l'égoïsme. Le **rapport de grandeur** est le respect et la responsabilité de l'ordre des êtres de la même maison. Les **relations naturelles entre les êtres** : l'accès à la supériorité passe par une bonne éducation où les êtres doivent assurer la permanence et la continuité de la tradition. La **figure harmonieuse de l'ordre naturel** s'expriment par les figures de la convenance, des usages, des principes, c'est l'âme du foyer. L'**épreuve** est le modèle de la famille qui prend sa place lors des cérémonies familiales (réceptions, communion). Le **jugement** est du ressort de celui qui est supérieur, il accorde sa confiance, considère, juge, fait des remontrances. L'**évidence**. Ce qui soutient le jugement relève de "l'exemple", des conduites exemplaires des personnes appréciées et mises en valeur. La **déchéance** serait liée à l'instabilité, à la précarité qui caractérisent "les êtres misérables", le laisser-aller du sans-gêne.

### Dans le monde de l'opinion

Le **principe supérieur commun** est la réalité de l'opinion des autres, les réactions de l'opinion publique conditionnent le succès. L'**état de grand** provient de la célébrité, de la visibilité liée au

caractère plus ou moins accrocheur, persuasif ou informatif des êtres. La **dignité des personnes** vient du désir d'être reconnu, car les personnes ont en commun d'être mues par l'amour propre. Le **répertoire des sujets** est constitué par les vedettes et leurs supporters, les leaders d'opinion. Les **objets**. Pour se faire remarquer, il faut posséder une image ou détenir une marque qui apparaît dans les médias et qui véhicule un message vers un public visé. La **formule d'investissement** correspond au renoncement au secret (c'est le prix à payer). Le **rapport de grandeur** est lié à la potentialité à l'identification. Les grands comprennent les autres parce qu'ils s'identifient à eux. Les **relations naturelles entre les êtres** sont de l'ordre de l'influence, de la persuasion pour attirer. La **figure harmonieuse de l'ordre naturel** est l'image auprès le public ciblé, l'audience. L'**épreuve** consiste en la représentation de l'événement placé sous le regard des autres. Les êtres n'accèdent à la grandeur que si elle est rendue visible. Le **jugement** correspond à mesurer la convergence des opinions. L'**évidence** c'est être connu, c'est le succès. La **déchéance** est liée à une situation d'indifférence et une situation de banalité.

### **Dans le monde civique**

Ce sont les personnes collectives qui accèdent aux états de grandeurs. Le **principe supérieur commun** est constitué par la prééminence du collectif, de la conscience collective ou la volonté générale. L'**état de grand** qualifie ce qui est réglementaire et représentatif. La **dignité des personnes** est liée à leur aspiration aux droits civiques, à la participation. Le **répertoire des sujets**. Les sujets sont les personnes collectives et leurs représentants (partis, bureaux). Les **objets** sont les formes légales ; lois, décrets, tribunaux. La **formule d'investissement** c'est le renoncement au particulier. Le **rapport de grandeur** est lié aux rapports de délégation (l'adhésion, la représentation). Les **relations naturelles entre les êtres** peuvent être le rassemblement pour une action collective (mobiliser, prendre la parole). La **figure harmonieuse de l'ordre naturel** est représentée par la république démocratique (l'Etat, les institutions représentatives). L'**épreuve** passe par des manifestations défendant une juste cause. Le **jugement** est lié au verdict du scrutin, le vote. L'**évidence** est représenté par les textes de lois, des statuts, des règles juridiques. La **déchéance** serait la division, l'isolement et l'individualisme.

### **Dans le monde de marchand**

L'**état de grand** est lié à la convergence des désirs qui expriment le prix. La **dignité des personnes** comprend l'intérêt, le désir, l'égoïsme. Le **répertoire des sujets** est formé des concurrents, des hommes d'affaires, des vendeurs, des clients. Les **objets** sont la richesse, les objets de luxe. La **formule d'investissement** est l'opportunisme, la liberté, l'ouverture, le détachement. Le **rapport de grandeur** est le fait de posséder et de pouvoir posséder. Les **relations naturelles entre les êtres** sont des relations d'intérêts (acheter, vendre, négocier, monnayer). La **figure harmonieuse de l'ordre naturel** est le marché. L'épreuve se fait dans les affaires, c'est un « marché conclu ». Le **jugement** s'effectue par le prix, la valeur justifiée. L'**évidence** est l'obtention d'argent, de bénéfices, de résultats, de rétributions. La **déchéance** serait la servitude de l'argent.

### **Dans le monde industriel**

Le **principe supérieur commun** est l'efficacité et la performance dans l'organisation. L'**état de grand** est caractérisé par ce qui est performant, fiable et opérationnel. Est petit ce qui est inefficace, aléatoire et inactif. La **dignité des personnes** a pour origine leur travail et leur énergie. Le **répertoire des sujets** : les professionnels (experts, spécialistes, responsables). Les **objets** sont les moyens de (outils, méthodes, plans). La **formule d'investissement** se fait dans le progrès, dans une vision dynamique. Le **rapport de grandeur**. Ce qui est grand c'est la potentialité à maîtriser. Les **relations naturelles entre les êtres** seraient dans "le fonctionnement régulier des êtres et des machines". La **figure harmonieuse de l'ordre naturel** se retrouve dans l'organisation, le système. L'**épreuve** consiste en des tests, des mises en route, des réalisations. Le **jugement** doit être effectif et correct, tout doit fonctionner. L'**évidence** passe par la mesure, la preuve de la régularité temporelle. La **déchéance** serait l'action instrumentale, traiter les gens comme des choses.

### ***10.3. Les cités et la question de l'insertion par les TIC***

Nous allons voir à présent comment comprendre les mondes des cités et notre question liée à l'insertion par les TIC.

Comme nous l'avons annoncé, la normativité de la question d'insertion va changer selon la cité dans laquelle l'individu se place. Ce dernier va alors évoluer dans des mondes communs relatifs à cette cité, et donc respecter des valeurs qui dépendent de cette dernière. On l'a vu, la contiguïté entre les notions de valeur et de norme, fait en sorte que, dans un régime d'action, l'acteur va conférer à cette valeur relative à la cité où il se situe, le statut de norme. L'état de grand de cette dernière va alors dépendre du principe supérieur commun de la cité enclenchée.

Pour la notion d'insertion socio-professionnelle, l'acteur va obéir à une norme qui dépend du régime justificatif dont il est l'acteur. Par exemple, un employé de banque va naturellement « habiter » la cité marchande davantage que d'autres cités. Si, par exemple, sa fonction est d'amasser de l'argent pour son institution, il va obéir au principe supérieur commun de la concurrence et va surtout évoluer dans les mondes communs de la cité marchande (état de grand de possession, la dignité des personnes l'intérêt particulier et l'égoïsme, le répertoire des sujets d'hommes d'affaires et de clients et d'acheteurs et de vendeurs, la formule d'investissement l'opportunisme, etc...). Ainsi, en obéissant à la norme de la cité, il va réaliser son idéal professionnel, autrement dit, s'insérer professionnellement, en garantissant le principe supérieur commun de cette cité. C'est pourquoi chaque acteur qui va évoluer dans un domaine professionnel, social, artistique, personnel, va réaliser son insertion socio-professionnelle en fonction des règles de la cité qu'il « habite ». Pour nous, le but serait alors de voir comment les TIC peuvent être utilisés par les acteurs pour arriver à la réalisation de l'insertion.

Voyons maintenant la teneur de chaque cité, avec à chaque fois le rapport avec notre objet d'étude : l'insertion socio-professionnelle par les TIC.

Les auteurs analysent le régime justificatif sous la forme de 6 cités : la cité inspirée, la cité domestique, la cité de l'opinion, la cité civique, la cité marchande et la cité industrielle, dans les lesquels les acteurs se réfèrent à des principes communs.

## **La cité inspirée**

Elle est tirée de l'ouvrage de St Augustin, *La cité de Dieu*. Elle est fondée sur « l'humilité » alors que la « cité terrestre » est habitée par « l'orgueil » où les habitants sont « petits » parce que leurs désirs sont bornés vers l'autosatisfaction qui les réduit à la solitude. Un individu « habitant » cette cité aurait des tendances à la créativité et à la jouissance du moment. Par rapport à l'usage des TIC, on peut considérer qu'il s'en sert pour la diffusion et la création d'œuvres. Pour la question des loisirs multimédias, qui représentent la grande majorité des usages, cet individu, au travers des différents mondes de cette cité, à défaut de pouvoir créer lui-même des situations, les simule à travers les jeux.

Nous pouvons aisément comprendre l'obéissance à la norme conduisant à l'insertion socio-professionnelle dans cette cité, s'il s'agit d'un artiste (avec le principe supérieur commun de l'inspiration). L'usage des TIC peut alors le mener à la notion de « publicité » habermassienne, ce qui rend l'« habitant » de cette cité en forte contigüité avec le principe du monde de l'opinion, qui est le fait d'être connu et reconnu (par la profession, et par le public).

## **La cité domestique**

Tirée du livre de Bossuet « La Politique ». Dans la cité domestique le lien entre les êtres est conçu comme une génération du lien familial, c'est un territoire dans lequel s'inscrit la relation de dépendance domestique. Dans le modèle domestique, la grandeur est un état de dépendance d'où les personnes tirent l'autorité qu'elles peuvent à leur tour exercer sur d'autres. Il ne se déploie pas seulement dans le cercle des relations familiales, mais aussi dans les relations personnelles qu'entretiennent les gens.

Le principe supérieur commun est l'engendrement au fur et à mesure des générations. C'est le respect de la tradition et de la hiérarchie qui établissent un ordre entre les êtres de nature domestique. La grandeur de la cité domestique s'inscrit dans une chaîne hiérarchique. L'individu relevant de cette cité est plutôt de nature conservatrice, peu perméable à la nouveauté et à l'innovation. Il participe ainsi à l'engendrement des normes.

A première vue, on pourrait comprendre que les tenants de la cité domestique expriment une résistance face aux TIC. Boltanski et Chiapello, dans *Le nouvel esprit du capitalisme*, en introduisant la cité « connexionniste », expliquent bien que cette dernière remplace de plus en plus dans les discours des acteurs la cité domestique. Ce sont les relations entre les individus qui se retrouvent ainsi bouleversés : ils sont plus que jamais inscrits dans des réseaux d'acteurs, professionnels ou domestiques. On pourrait alors dire que, médiatée, la cité domestique prend une forme connexionniste (« On peut (...) émettre l'hypothèse selon laquelle la formation d'un monde connexionniste auquel s'applique la cité par projets a été corrélatif de la désagrégation du monde domestique, dont la forme de grandeur spécifique s'est trouvée, au cours des vingt dernières années, écartées de la plupart des situations de la vie sociale et, particulièrement, de la vie professionnelle (...) » (p.202)).

## **La cité de l'opinion**



La grandeur de cette cité dépend de l'opinion des autres. Cette grandeur est envisagée à partir de la définition de l'honneur que donne Hobbes dans le *Léviathan*. Selon lui, nous déterminons la valeur d'un homme selon les signes d'honneur et de déshonneur.

Ici, la grandeur ne dépend que du nombre des personnes qui accordent leur crédit. Le fondement de l'honneur, de la distinction est la puissance. Elle se mesure au degré auquel on est exposé au regard d'autrui, à la visibilité « être en vue » c'est à dire être connu grâce à sa fortune, « à sa fonction et des grandes actions honorables ».

Ce monde accorde un prix à la mémoire, mais celle-ci n'est pas permanente, ainsi les célébrités peuvent être oubliées du jour au lendemain. L'individu « habitant » cette cité est donc plutôt tourné vers l'interprétation qu'auraient les autres de ce qu'il fait, de ce qu'il est. Il favorise les apparences. Nous pouvons ici faire lien avec la « publicité » selon Habermas, et le désir d'exister dans un réseau. Les TIC peuvent alors jouer un rôle puissant dans cette apparition réticulaire.

### **La cité civique**

Dans le « Contrat Social » de Rousseau, le contrat est un acte fondamental qui exerce sur les individus deux actions à la fois contraires et reliées, qui fonde et justifie la grandeur. La volonté générale s'exprime dans l'exercice du suffrage. Chaque membre de la cité possède « trois volontés différentes » : « la volonté propre de l'individu » qui ne tend qu'à son avantage particulier ; « la volonté commune des magistrats » qui se rapporte uniquement à l'avantage du prince et « la volonté souveraine » qui est générale tant par l'Etat considéré comme le tout, que par rapport au gouvernement considéré comme une partie du tout. La grandeur se représente sous la forme d'une qualité de la conscience.

L'individu de la cité civique se place plutôt dans une perspective de vie en commun, de respect des autres. Les médias peuvent interagir avec la cité civique en tant que support pour la « publicité » du principe supérieur du bien et de la vie en commun dans la société (discours politiques, associatifs, etc...). Les TIC peuvent surtout être utilisés comme vecteur de transmission démocratique de l'information, ainsi que servir de moyen de communication entre les individus de la cité. La volonté collective peut en outre se réaliser sur un support médiaté (comme nous le verrons avec l'agora virtuelle).

### **La cité marchande**

Le principe supérieur commun est représenté par la concurrence qui est elle-même la résultante des actions d'individus mus par des désirs qui les poussent à posséder les mêmes objets, les mêmes biens rares. L'individu qui « habite » cette cité se place plutôt dans une relation de compétition face aux autres, de recherche d'accumulation de biens, de pouvoir. On l'a vu plus haut, l'individu « habitant » cette cité va chercher à atteindre le principe supérieur commun de la concurrence et à être dans un état de grand de gagner et de posséder davantage que les autres.

Les TIC agissent sur cette cité comme élément bouleversant l'organisation professionnelle, en inscrivant les acteurs dans des réseaux professionnels régis par la communication rapide et efficace. Boltanski dégage, les spécificités d'un monde en réseau auquel s'applique la cité par projets, par

rapport à l'idéal d'un monde marchand (Boltanski et Chiapello, 1999, p.193). Tout est médiaté : les transactions, les échanges, les communications. Cela va servir parallèlement la cité de l'opinion, puisque les acteurs de la cité marchande ont besoin du renom, de se construire une réputation (« le flux d'affaire ira aux acteurs dont la réputation est bonne » p.193).

### **La cité industrielle**

La construction de la cité industrielle s'élabore chez Saint Simon. Dans son livre "Du système industriel", il met en cause des "métaphysiciens et des légistes" qui sont opposés aux "industriels et aux savants". Celui-ci propose une "élaboration du positif tiré de travaux" pour fonder une "physiologie sociale des corps organisés" où la société est décrite sous les traits d'une machine organisée. La société est aussi susceptible d'être traitée pour des pathologies (règles hygiéniques).

C'est un monde où les objets techniques et les méthodes scientifiques trouvent une place centrale. L'individu relevant de cette cité se déformerait plutôt selon des principes de rationalité, d'organisation, d'efficacité de son action et de toute entreprise à laquelle il participe.

« L'habitant » de cette cité obéit à une norme d'efficacité, où l'état de grand est le travail, l'énergie, les activités, et où le répertoire des objets est constitué des outils, des méthodes, et les normes de travail. Avec l'irruption des TIC dans l'organisation du travail, c'est cette organisation qui va être bouleversée. Des mondes communs de la cité connexionniste vont faire irruption ici : la flexibilité et la compétence d'adaptation aux changements comme état de grand, va se superposer à celui de la cité industrielle pour venir modifier le mode de production (« les méthodes de travail sont élaborées en fonction de besoins toujours changeants » (p.203)). Les TIC viennent donc jouer un rôle de complice objectif du mode de production capitalistique.

## ***10.5.Impact des TIC sur la nouvelle organisation de l'activité domestique et professionnelle selon le paradigme de l'économie des grandeurs***

### ***10.5.1.La cité par projets et le nouvel esprit du capitalisme***

Nous avons vu dans le chapitre 2 consacré à la question normative, que le principe justificatif « boltanskien » se rapproche de la notion de norme, en qu'il suppose des conventions entre individus sous la forme de différentes cités, fonctionnant chacune selon un principe supérieur commun qui lui est propre (et avec un état de grand qui lui est propre).

Dans leur ouvrage commun : « Le nouvel esprit du capitalisme », Boltanski et Chiapello décrivent la société telle qu'elle est devenue à l'issue des années 1990, largement dominée par le système de réseaux. Notamment suite au développement des réseaux informatiques permettant le travail et la collaboration à distance, mais aussi tout type de relation entreprise à distance. Les auteurs ont posé ce monde comme un nouvel appareil justificatif, qu'ils ont choisi de nommer « cité par projets ». Il vient s'ajouter aux cités déjà présentées dans les premiers ouvrages de Boltanski. Cette

dénomination a été inspirée de la littérature de management, dont l'organisation par projets est un thème récurrent. Ce terme évoque « une entreprise dont la structure est faite d'une multitude de projets associant des personnes variées dont certaines participent à plusieurs projets ». Les auteurs continuent : « Par analogie, nous pourrions parler d'une structure sociale par projets ou d'une organisation générale de la société par projets ». Ce discours rejoint le modèle de l'organisation humaine en générale, et sur l'organisation professionnelle en particulier, que nous avons exposé en amont, sur laquelle les TIC exercent un impact et une importance, et ce sous différentes dimensions, comme sur les contextes informationnel, organisationnel, et interactionnel.

Les auteurs justifient leur thèse selon le fait qu'« à chaque époque, les formes de production capitalistes accèdent à la représentation en mobilisant des concepts et des outils développés au départ de manière largement autonome dans le champ théorique ou dans celui de la recherche scientifique la plus fondamentale – neurologique et informatique aujourd'hui » (p.156). C'est donc de là que vient la métaphore de la cité par réseau, qui est davantage vue comme une matrice que comme une structure ou une holistique. Cette matrice est non seulement le support de cette nouvelle activité organisationnelle, mais également sa raison d'être.

Ainsi, la vie sociale « est faite dorénavant d'une multiplication de rencontres et de connexions temporaires, mais réactivables, à des groupes divers, opérées à des distances sociales, professionnelles, géographique, culturelles éventuellement très grandes » (p.157). Comme nous l'avons spécifié, le projet est donc l'occasion et le prétexte de la connexion. La notion de projet, pour nous, peut être mise en évidence par le projet professionnel individuel, ou projet d'insertion sociale et professionnelle.

Il est plus spécifiquement « un amas de connexions actives propre à faire naître des formes », autrement dit, « faire exister des objets et des sujets, en stabilisant et en rendant irréversible les liens » (p.157). C'est pourquoi un réseau a pour vocation de s'étendre, à la faveur des multiplications des connexions, en nombre et en temps.

### **10.5.2.La cité connexionniste**

C'est pourquoi la cité par projet est en fait dans sa substance une cité « connexionniste », dont le **principe supérieur commun** serait justement l'activité. Selon les auteurs, la cité par projets prend appui sur l'activité de « médiateur », qui est mise en œuvre dans la formation des réseaux, d'une manière telle à adopter une valeur propre, quelque soit la nature particulière de l'activité ou les buts recherchés, voire des propriétés substantielles des entités entre lesquelles cette médiation s'effectue. Cette dernière notion serait dans leur système de pensée une « grandeur » spécifique, dont peut se draper tout agent dans une activité « connexionniste », autrement dit, lorsqu'il met « met en rapport », « fait des liens », et « tisse des réseaux ». Ils ne prétendent pas cependant que la mise en place de réseaux dans l'activité humaine est une chose nouveauté radicale en soi ou spécifiquement consubstantielle à l'ère contemporaine, mais soulignent bien le fait qu'avec le développement des technologies, l'activité de médiateur est devenue automatisée et détachée d'autres formes d'activités, et nous rajouterons même impersonnelle.

Ainsi d'après eux, dans la cité par projets, la notion traditionnelle d'emploi se retrouve remplacée par un portefeuille d'activités variées (travail salarié, libéral, domestique, bénévole, éducatif...) qui doivent être développées en parallèle. Ils affirment que « l'activité par excellence consiste à s'insérer dans des réseaux et à les explorer, pour rompre son isolement et avoir des chances de rencontrer des personnes ou de frayer avec des choses dont le rapprochement est susceptible d'engendrer un projet ». Cela rejoint la notion de capital social développé à travers le contexte interactionniste, que nous avons exposé dans le chapitre sur l'organisation de l'activité avec les TIC. L'insertion dans les réseaux, dont parlent les auteurs, pour rompre l'isolement, rejoint la notion d'inclusion numérique qui participerait au développement du capital social de l'individu, en l'insérant dans des réseaux ou dans des communautés d'acteurs.

Cela concerne également le contexte informationnel, qui donne accès aux utilisateurs d'Internet ou des ressources numériques à une somme d'informations, qui pourraient être source d'outils mis à disposition pour la mise en place d'un projet. Dans un monde en réseau, l'importance du capital social et du capital d'information sont corrélés, car d'après les auteurs, l'information est à la fois le résultat et la condition de la multiplication des connexions de sorte que les inégalités d'information sont cumulatives. Ces informations et représentations qui sont issues de l'exploration des contextes relèvent de l'expérience personnelle.

L'activité peut être déclinée sous multiples formes, sous différents projets de tous ordres. Les auteurs affirment que la vie est ainsi conçue comme une succession de projets, menés parallèlement ou successivement, et différents les uns des autres. C'est pourquoi le projet possède un caractère transitoire et ajusté à un monde en réseau : cette succession de projets par la multiplication des connexions et la prolifération des liens a pour effet d'étendre les réseaux.

Car à l'inverse, si les réseaux ne sont pas explorés, on est menacé d'exclusion, et on peut appliquer de manière analogique cette métaphore à la dimension interactionnelle : le contraire de l'inclusion numérique est l'exclusion numérique, et peut être une des facettes ou une des causes, si on applique une « rétro-logique », de l'exclusion sociale. Les auteurs vont plus loin en utilisant l'expression de « mort dans un univers réticulaire ». L'acteur risque en effet de ne plus être dans la possibilité de s'insérer dans des projets, et de ne plus « exister ». Ils continuent : « le développement de soi-même et son employabilité (...) est le projet à long terme qui sous-tend tous les autres ». Et ce projet risque de ne plus être mené à bien. A l'instar de notre démarche, ils appuient sur le fait que l'insertion par et sur un réseau, est liée, par l'activité de projets, à la question de l'insertion sociale et professionnelle.

Pour revenir à la théorie de l'économie des grandeurs, le monde commun de la **relation naturelle entre les êtres** est en toute logique la connexion elle-même. Dans un monde connexionniste la préoccupation naturelle est le désir de se connecter aux autres, d'entrer en relation, de faire des liens, pour ne pas rester isolé. Les acteurs doivent donc échanger, communiquer, être dans des dispositions de coordination dans des dispositifs et des projets.

**L'état de grand** est le fait de s'engager et de savoir s'engager dans un projet, et de s'y impliquer pleinement. La confiance, la motivation et la disponibilité sont les maître-mots, et il faut pour cela

jouir des qualités d'adaptabilité et de flexibilité, voire de polyvalence. Nous avons précisé cela dans le bouleversement des identités et des compétences professionnelles impactées par les changements de l'activité et de l'organisation dus à l'intégration des TIC. Ils affirment que « l'homme connexionniste » s'appuie sur ses qualités communicationnelles. Ils posent un lien clair entre ces caractéristiques et l'employabilité de l'individu, l'état de grand étant atteint dans ce but.

Les médiateurs jouent un rôle dans l'expansion des réseaux et des communications, qui sont une maille importante du réseau. On peut faire le lien avec les personnes-ressources, ou les « hubs » dans un système de réseautage social. Ce sont des personnes fortement connectées, possédant un capital social virtuel plus développé que les autres, et capables, par leur intermédiaire, de relier une masse de personnes à une autre masse de personnes. Il s'agit du **répertoire du sujet**, composé également des chefs de projets, qui donne de l'employabilité et développe pour les autres dans l'entreprise un réseau de relations personnelles externes et internes, ainsi que les experts, managers, clients, formateurs, etc...

Les TIC représentent de manière logique le **répertoire des objets** dans un monde dans lequel l'opération principale est l'établissement de connexions. Ces technologies sont donc les outils informatiques comme les ordinateurs, les dispositifs et interfaces de communication et coopération, et les réseaux intranet et Internet. Mais cela peut aussi être toutes les relations formelles et informelles, et toute sorte d'accord, de coopération, de partenariat, d'alliances, de réseaux d'entreprises, et d'entreprises en réseaux, etc...

Le réseau est la **figure harmonieuse de l'ordre naturel**, cependant posée en tant que forme d'organisation universelle de l'homme. La fermeture du réseau est la **déchéance** de la cité qui chute lorsque le réseau ne s'étend plus et que, se refermant sur elle-même, profite toujours à quelques uns mais ne sert plus le bien commun. Élément important, la flexibilité et l'adaptabilité représentent la **formule d'investissement**. Dans une cité par projets, l'accès à l'état de grand suppose le sacrifice de ce qui peut entraver la disponibilité, autrement dit, la capacité à s'engager dans un nouveau projet. Dans notre contextualisation, il s'agit de compétences, qui permettent à l'employé d'une entreprise d'avoir des représentations positives face aux nouvelles technologies pour leur acceptation, et pour ainsi garantir la pérennité de sa place dans l'organisation, à travers la mutation des identités et des besoins des professions et des emplois.

Les auteurs considèrent que la cité par projets peut être mise dans une perspective homothétique par rapport à la cité domestique. Car dans ces deux cités, les relations personnelles et professionnelles ont une très grande importance. Dans un monde en réseau, les personnes tentent d'établir des liens qu'ils pourraient mettre à leur avantage. Ces relations tiennent du libre arbitre, elles sont électives. Elles sont intéressantes pour les protagonistes si elles sont établies au travers de plusieurs médiateurs ou médiations, autrement dit, si les personnes mises en relations n'auraient pas pu en profiter sans l'existence de ce réseau, dans le cas par exemple, de personnes entrant en contact sur Internet, et qui n'auraient jamais pu le faire dans les situations classiques de réseautage social (proximité géographique, connaissances communes, etc...). Ils émettent même l'hypothèse que la cité connexionniste remplace la cité domestique, au sens où elle révolutionne les modes de connexion.

Elle serait alors un monde domestique hyper-connecté.

Ils soulignent également la différence entre le monde industriel des années 90 à celui des années 60. Dans la cité industrielle, les personnes sont considérées comme remplissant certains rôles, selon la place qu'ils occupent dans une organisation pré-définie par elle. Elles sont jugées selon leur caractère fonctionnel, autrement dit selon leur efficacité par rapport à l'emploi qu'elles occupent. Or dans le monde connexionniste, les personnes se déplacent selon leur propre chef, selon leur intérêt du moment, et donc dans un mode de déplacement non pré-défini par avance. Les atouts majeurs dans la cité connexionniste, comme on l'a dit, est justement cette capacité des acteurs de s'adapter sans cesse à un bouleversement de l'organisation et une évolution de leur métier, et cette flexibilité qui leur permet de s'adapter aux savoirs qui changent de manière rapide. Nous devons mettre ici en parallèle cette notion de liberté relative avec celle de la zone d'incertitude développée par la sociologie des organisations, notamment avec le paradigme de l'analyse stratégique. Crozier, dans, « De la bureaucratie comme système d'organisation », a mis en évidence le fait que l'acteur dans un système cherche toujours à s'engouffrer dans une zone où il pourrait exercer sa liberté d'action et de mouvement, de bénéficier d'une autonomie de décision afin d'arriver à ses fins. Les TIC dans l'organisation peuvent être des outils pour l'acteur lui permettre d'atteindre des objectifs prédéfinis, dans le cadre de ses projets. Dans ce cadre donc, les éléments de personnalité, les qualités de communication et d'ouverture viennent s'ajouter aux compétences opératoires.

Boltanski et Chiapello se basent sur la littérature de management des années 90, en faisant la comparaison avec celle des années 60. Ils ont repéré pour chaque corpus les 6 cités de base, en y ajoutant la cité connexionniste, surnommée la logique de réseau. Voici le résultat de leurs analyses :

**Tableau 3 : La présence des sept mondes dans chaque corpus (p.204)**

Années 60		Années 90	
Logique industrielle	6764	Logique industrielle	4972
Logique domestique	2033	Logique de réseau	3996
Logique marchande	1841	Logique marchande	2207
Logique civique	1216	Logique domestique	1404
Logique de réseau	1114	Logique inspirée	1366
Logique inspirée	774	Logique civique	793
Logique du renom (ou de l'opinion)	479	Logique du renom (ou de l'opinion)	768

Il s'agit des sommes de toutes les occurrences par cité. Evidemment, vu la nature du corpus, qui a pour objet l'amélioration de l'organisation du travail, la logique industrielle est dominante pour les deux époques, même si cette prééminence est plus importante dans les années 60, alors qu'elle est relativisée plus tard. C'est la logique de réseau qui vient en deuxième position dans le second corpus, alors qu'elle occupait la cinquième position dans les années 60, qui voyaient en seconde position la logique domestique. Cela confirme ce qu'ils affirment par ailleurs sur l'hypothèse de la substitution entre ces deux mondes, voire d'une absorption : la logique relationnelle et

connexionniste a pris le pas sur la logique des rapports et de fonctionnement classiques relatifs au monde domestique. Il y a ainsi une montée en puissance de la logique de réseau dans les discours liés au management depuis presque deux décennies.

Ils soulignent deux autres phénomènes : l'effacement du monde civique dans les années 90, qu'ils lient avec la l'association alors en cours dans les années 60 entre l'action des entreprises et celles de l'Etat, que nous pouvons interpréter par la montée du nouvel esprit du capitalisme dont parlent les auteurs, du libéralisme, et l'économie de marché donnant beaucoup plus de liberté d'action et d'autonomie aux entreprises privées.

D'autre part, la montée en puissance de la cité inspirée est à mettre en relation avec les discours du management des années 90, faisant part belle à l'innovation, au risque et à la recherche permanente de solutions nouvelles. Avec ces observations, les auteurs soulignent ainsi de manière originale le nouvel esprit du capitalisme.

### ***10.5.3.Monde connexionniste et changement du rapport au travail***

D'après les auteurs, la distinction entre la vie professionnelle et la vie domestique tend à s'effacer dans un monde connexionniste. Cette porosité concerne d'abord les compétences. Dans cette notion sont mêlées les qualités de la personne et les propriétés de sa force de travail. Les pratiques sociales qui sont des pratiques domestiques deviennent des pratiques professionnelles. Ce que l'on apprend à la maison, on est en mesure de l'appliquer dans notre vie professionnelle. C'est l'autodidaxie qui est ici célébrée. Il y a une confusion entre la possession personnelle, la possession de soi, et la possession sociale, qui est déposée dans la nouvelle organisation du travail. C'est pourquoi, il devient de plus en plus difficile de faire la distinction entre le temps de la vie privée et le temps de la vie professionnelle.

C'est la capitalisation des compétences acquises dans le monde domestique. Le gain de l'individu en capital social et capital-savoir, va faire de lui un capital humain pour lui-même et pour la société qui l'emploi. Il va mettre à son profit des relations sociales développées hors du temps de travail, dans un but professionnel (ou d'insertion professionnelle). Il va jouir du réseau sans échelle caractéristique afin de mettre à sa disposition un réseau professionnel.

C'est pourquoi, le travail tend à laisser place à « une valorisation de l'activité professionnelle. Faire quelque chose, se bouger, changer, se trouve valorisé par rapport à la stabilité souvent considérée comme synonyme d'inaction » (Boltanski et Chiappello, p.237). Ce dynamisme tant célébré dans la nouvelle organisation du travail est en fait la raison d'être du système d'activité placé sous le sceau des TIC. Les différents contextes informationnels, interactionnels et opérationnels se dynamisent entre eux et interagissent ensemble au travers de l'agent travailleur. L'employé devient alors le dépositaire d'un régime ayant comme matrice l'activité médiatée. Le mouvement est naturellement son mode de fonctionnement. Le productivisme devient alors la raison d'être et le but annoncé de cette nouvelle organisation du travail, ou, pour rejoindre la thèse des auteurs, du nouvel esprit du capitalisme.

Nous allons ainsi baser l'essentiel de notre étude portant sur la question de l'insertion socio-professionnelle des jeunes libanais par les TIC sur le cadre théorique de l'économie des grandeurs. Seront exposés dans la partie méthodologie, les indicateurs relevant de nos variables de recherche, découlant des mondes communs des cités boltanskiennes, afin de déterminer comment les individus adhérents à des systèmes de croyances sont susceptibles de favoriser leur insertion à travers l'usage des TIC. Nous nous servirons alors des économies de la grandeur comme instrument pour, d'une part, exposer les indicateurs que nous rechercherons lors de notre étude de terrain, et, d'autre part, analyser les résultats obtenus à la lumière des cités et mondes, en les articulant autour des accords et des conventions selon les différents principes communs.

Nous allons, dans la partie « Méthodologie », développer nos dimensions de recherche en nous basant sur le paradigme des cités et mondes communs. Notre questionnement de départ sera divisé en deux variables (l'insertion socio-professionnelle et l'usage des TIC), qui seront chacune d'elles composées de différentes dimensions. Ces dimensions seront mises en correspondance avec des mondes communs. Ainsi, lors de l'analyse des résultats de notre enquête de terrain, nous serons en mesure de faire se confronter les mondes communs et cités mises en évidence par notre étude. Les économies de la grandeur nous serviront alors également d'instrument d'analyse et d'interprétation de nos résultats.

### ***10.6. Une approche du débat et de la discussion critique en ligne à travers les économies de la grandeur***

Entre autre dimensions de la notion d'insertion sociale, deux d'entre elles concernent le rapprochement entre individus appartenant à des communautés confessionnelles ou politiques différentes, ainsi que l'intégration sociale dans un idéal citoyen commun. Pour vérifier nos hypothèses de départ mettant en lien l'insertion sociale et l'usage des TIC, nous allons ainsi chercher à les mettre en évidence l'apport de ces derniers au sein d'une dynamique communicationnelle entre individus libanais.

Pour cela, nous allons observer un débat public en ligne, en tant que terrain de choix pour l'affirmation de l'identité individuelle, et, en l'occurrence dans le cas libanais, en tant que terrain potentiel pour l'affirmation communautaire. En effet, le rapprochement communautaire dans un pays comme le Liban peut être inscrit dans une démarche de réconciliation citoyenne, et donc participer à l'insertion sociale de l'individu. Cette proximité entre individus de différentes obédiences, même virtuelle, peut constituer un terrain d'entente, dans la mesure où le dialogue asynchrone permet la libre expression. Nous allons donc voir dans quelle mesure cette dernière permet la discussion rationnelle, ou bien, à l'inverse, conduit aux excès comme les propos fallacieux ou les insultes, et peut donc conduire à l'éloignement.

Prenons en considération la situation qui nous intéresse, à savoir la « publicité » sur Internet, selon la définition donnée par Habermas (1968), pour la comprendre par rapport au principe de cités tel qu'énoncé par les auteurs. Elle s'inscrit dans un paradigme de discours dans la sphère publique.

Internet, de par son mode de fonctionnement, met en situation d'égalité l'émetteur et le récepteur



(Flichy, 2008), contrairement à la radio, ou à la télévision. Cette dernière par exemple étant soumise aux règles de l'audimat et à des conditions financières qui limitent le temps de parole des invités sur un plateau, et surtout, ne met pas toujours au même pied d'égalité l'invité, selon sa fonction ou son standing (Bourdieu, 1996). Le paradigme de l'économie des grandeurs impose à son tour le principe d'égalité entre les différents protagonistes lors d'une discussion, qui est un axiome important puisqu'il considère que, puisque les acteurs sont liés au principe de commune humanité, point de base pour l'accord sur un même référentiel de valeurs et de principes (ou d'Etats de grand) cela suppose « une commune dignité » c'est à dire une égalité d'état des personnes. Ce qui est une des raisons qui rendent possible et pertinent le choix de cette approche pour l'analyse du débat publique en ligne.

Comme pour le reste de notre corpus d'enquête de terrain (questionnaires et entretiens), nous allons mobiliser ici aussi le paradigme des économies de la grandeur comme instrument d'analyse des échanges sur une agora virtuelle, en déclinant les cités concernées selon notre champ d'étude, en l'occurrence ici la discussion sur un espace virtuel.

En effet, nous considérons que le mode communicationnel influe sur le contenu des messages, puisque les acteurs, soumis au fonctionnement du canal (ou au médium) utilisé, vont adopter et utiliser des codes communs pour la communication, ce qui va engendrer des règles spécifiques au mode communicationnel utilisé.

### ***10.7. Les différentes cités qui vont être mobilisées pour l'analyse d'un espace de discussion virtuel***

Dans la cité civique, il existe une volonté de vivre-ensemble, dont la matrice est l'initiative personnelle, qui peut être mesurée dans la publicité de ce dessein. C'est pour cela que nous pouvons considérer l'expression dans la sphère publique comme relevant partiellement de la cité civique, où chacun s'efforce d'apposer à ses arguments un but universel, celui du bien commun, quitte à limiter les libertés individuelles pour permettre l'organisation du politique. A un autre niveau, les sites ou blogs d'élus ou de personnalités politiques répondent à ces critères: le principe de représentativité et le discours au nom de la collectivité. On peut également inclure les sites gouvernementaux, ou de campagnes sur certains sujets d'intérêt public.

De plus, l'information et la communication dans les domaines permettant l'expression sur la toile peuvent relever de la cité de l'opinion, puisque, en liaison avec le discours civique, ce registre d'expression révèle la fidélité au chef politique, comme en attestent les caractéristiques données à la cité de l'opinion: défense d'idées, de personnes, ou de personnalités.

La cité de l'inspiration peut être mise en relation avec la créativité dont a besoin un individu ou un groupe de personnes afin de publier sur le web: cela inclut non seulement le contenu, mais également un concept dans sa totalité (originalité, etc...), ainsi que la mise en page.

Cette dernière cité peut être mise en relation directe avec deux autres cités: la marchande et l'industrielle, puisque dans certains cas de sites commerciaux, la créativité représente un avantage en matière d'image. Marchande parce que les sites commerciaux obéissent à un modèle économique

bien spécifique à la publication sur Internet, et industriel lorsqu'il est question des conditions de travail des salariés, un site qui rémunère des personnes étant considéré comme une entreprise.

Enfin, le monde domestique est important, car il se déploie dans le cadre des relations personnelles qu'entretiennent les gens. Il entre en jeu non seulement dans un modèle bien spécifique de site web (les sites de réseaux sociaux, les sites de rencontres), mais aussi sur les blogs, les sites d'information, ou les forums, dans la mesure où les personnes entrent en contact indirectement grâce aux échanges au travers des commentaires laissés sous les articles, ou des fils de discussions.

Pour l'analyse du corpus que nous aurons choisi, nous avons pris le parti de ne retenir que les deux cités qui semblaient les plus légitimes pour notre étude : puisque nous allons vérifier les dimensions de référence à un bien collectif, comme l'est la construction d'une identité citoyenne fédératrice allant au delà des appartenances politico-communautaires, la cité civique apparaît naturellement comme un instrument d'analyse opportun en tant que cité naturellement « habitable » par les protagonistes en présence. Ensuite, comme il s'agit d'une discussion en ligne, donc publique, les acteurs apparaissent dans un réseau où il est nécessaire d'être vu afin de faire passer son message. De plus, les protagonistes expriment des opinions et cherchent à convaincre, influencer leurs interlocuteurs et s'adressent à la communauté des internautes. Aussi, la cité de l'opinion est enclenchée, il est donc pertinent d'en faire également un instrument d'analyse. C'est pour cela que la cité connexionniste est bien présente, mais de manière sous-jacente, à travers l'utilisation de l'outil de communication qu'est l'agora virtuelle, à travers l'apparition et l'existence dans un réseau, donc déclinée sous la forme d'une cité de l'opinion mobilisée à cet égard dans un contexte électronique.

### ***10.8. Les participants à une discussion en ligne se réfèrent-ils à des principes communs ?***

Afin de valider notre approche théorique, nous vérifions en quoi l'approche de l'économie des grandeurs peut être mobilisée pour étudier par exemple un espace de discussion en ligne. Notamment les mondes communs du monde de l'opinion et du monde civique telles qu'exposés par Boltanski et Thévenot (puisque la dispute, la critique, la justification sont enclenchées), en empruntant à Habermas les principes qui définissent l'expression dans la sphère publique :

#### **Dans la cité de l'opinion :**

***Le principe supérieur commun*** est la réalité de l'opinion des autres, les réactions de l'opinion publique conditionnent le succès. Sur Internet, les opinions sont réelles, mais le succès de l'opinion n'est pas forcément conditionné par son succès au sens large, mais peut se satisfaire d'un succès au sein d'une même communauté virtuelle, ou bien également dans un même fil de discussion (réponses directes à une réaction) sur un espace de discussion ne réunissant pas forcément des individus ayant les mêmes opinions politiques.

***L'état de grand*** provient de la célébrité, de la visibilité liée au caractère plus ou moins accrocheur, persuasif ou informatif des êtres. Ceci peut être vérifiable sur les espaces de discussion en ligne, avec l'importance de la rhétorique et de l'argumentation rationnelle dans la discussion critique, ainsi qu'avec l'importance que nous avons donnée à la « popularité » dans le réseau.

**La dignité des personnes** vient du désir d'être reconnu, car les personnes ont en commun d'être mues par l'amour propre. Sur Internet, il arrive souvent aux intervenants dans une discussion d'en arriver aux insultes personnelles. Cette propriété est pleinement reproduite ici.

**Le répertoire des sujets** est constitué par les vedettes et leurs supporters, les leaders d'opinion. Cette propriété est pleinement reproduite dans le contexte de la discussion critique sur Internet.

**Les objets.** Pour se faire remarquer, il faut posséder une image ou détenir une marque qui apparaît dans les médias et qui véhicule un message vers un public visé. Dans le cadre de forums ou de commentaires à des articles, on peut se baser sur la crédibilité et la popularité du site comme objet de promotion, donnant une valeur indirecte aux interventions. On peut ajouter qu'il s'agit du message lui-même.

**La formule d'investissement** correspond au renoncement au secret (c'est le prix à payer). Cette propriété est pleinement reproduite dans le contexte de la discussion critique sur Internet, même si la discrétion et l'anonymat concernant les identités sont privilégiés (usage de pseudonymes, avatars...).

**Le rapport de grandeur** est lié à la potentialité à l'identification. Les grands comprennent les autres parce qu'ils s'identifient à eux. Dans le cas de la discussion critique sur Internet, on peut se référer à des personnes présentes dans la communauté, ou plutôt à leurs avatars, donc à ce qu'ils sont virtuellement. Cependant, le rapport de grandeur peut être utilisé relativement à des personnes existant dans le monde réel, puisqu'il y a discussion politique.

**Les relations naturelles entre les êtres** sont de l'ordre de l'influence, de la persuasion pour attirer. Cette propriété est pleinement reproduite ici, mais entre avatars de personnes réelles. Parfois, ces relations sur la transposition de celles existant dans le réel, dans le cas de personnes discutant sur un forum se connaissant hors d'Internet. L'influence et la persuasion se manifestent lorsque s'opère un retournement ou une prise d'opinion. Ce phénomène est difficilement observable sur un forum, vu que l'individu ne va pas forcément exprimer ce changement, mais ce dernier va plutôt se manifester ailleurs dans le temps dans la nouvelle prise de position (dans le discours).

**Le figure harmonieuse de l'ordre naturel** est l'image auprès du public ciblé ou l'audience. Cette propriété peut être reproduite ici. L'image étant plutôt la teneur du message.

**L'épreuve** consiste en la représentation de l'événement placé sous le regard des autres. Les êtres n'accèdent à la grandeur que si elle est rendue visible. Dans le cas présent, l'épreuve est sous forme de discours: critique, diatribe, procédés rhétoriques. La forme discursive est la plus privilégiée.

**Le jugement** correspond à mesurer la convergence des opinions. Cette propriété est pleinement reproduite ici, dans une dynamique discursive.

**L'évidence** c'est être connu, c'est le succès. Cette propriété est pleinement reproduite ici (voir *l'état de grand*).

**La déchéance** est liée à une situation d'indifférence et une situation de banalité. Cette propriété est partiellement reproduite ici (des idées non comprises, un message sans réponse, ou discrédité). En

effet, le lecteur peut avoir été influencé de manière que ce soit par un message, sans pour autant y répondre ou se manifester (on peut également être spectateur d'un débat).

### **Dans la cité civique:**

**Le principe supérieur commun** est constitué par la prééminence du collectif, de la conscience collective ou la volonté générale: dans un fil de discussion politique, on peut reconnaître ce principe lors de disputes entre individus prétendant vouloir le bien collectif, et accusant les autres de favoriser une personne ou un groupe de personne au détriment de la collectivité.

**L'état de grand** qualifie ce qui est réglementaire et représentatif. Nous pouvons ici faire allusion aux modérations sur les forums en ligne qui font respecter une charte, ou dans un sens plus large dans une discussion critique politique lorsque les protagonistes font référence à des idéaux démocratiques, en tant que valeurs communément admises et non discutables.

**La dignité des personnes** est liée à leur aspiration aux droits civiques, à la participation. Nous parlerons plutôt dans notre cas de la participation des individus en ligne, et de la dignité et l'aspiration aux droits civiques de leurs avatars. Elle suppose l'égalité entre les participants.

**Le répertoire des sujets.** Les sujets sont les personnes collectives et leurs représentants (partis, bureaux). Hormis le cas où ce sont des personnalités politiques qui tiennent leurs blogs (et encore, ils optent souvent pour un ton personnel, différent de celui qu'ils pourraient utiliser dans les médias traditionnels ou les meetings), les individus ne représentent qu'eux-mêmes, et non plus un groupe de personnes. Ils peuvent certes discourir selon une idéologie, mais le feront à titre personnel (comme on l'a vu précédemment, lorsqu'ils donnent l'exemple de leurs propres expériences, témoignent). Il existe ici une différence entre le répertoire utilisé par les individus lors d'une discussion en ligne et celui utilisé dans le « monde réel ».

**Les objets** sont les formes légales; lois, décrets, tribunaux. Ces objets n'existent dans une discussion critique en ligne qu'en tant qu'état de grand. Toutefois, il existe des régulations sur Internet (par exemple, comme dans le « monde réel », la diffamation est interdite).

**La formule d'investissement** c'est le renoncement au particulier. Il faudrait étudier ici ce que sont les plaisirs particuliers associés à l'état de petit dans une discussion critique en ligne. Peut-être éprouve-t-on du plaisir à perturber les discussions et amener le désordre sur un forum en ligne sous couvert d'anonymat (voir plus loin dans *la déchéance* pour le *troll*)? Le sacrifice serait alors d'abandonner cet état pour endosser un rôle plus « civique ».

**Le rapport de grandeur** est lié aux rapports de délégation (l'adhésion, la représentation). Pour aller dans le particulier, il peut exister sur un forum de discussion en ligne des rôles attribués par les administrateurs du site comme celui de modérateur, qui lui aussi peut attribuer ce statut à d'autres (à des habitués, ou ayant fait leurs preuves par l'implication). Ces personnes sont ainsi chargées de faire respecter la charte du forum.

**Les relations naturelles entre les êtres** peuvent être le rassemblement pour une action collective

(mobiliser, prendre la parole): c'est le cas de la communauté virtuelle.

**La figure harmonieuse de l'ordre naturel** est représentée par la république démocratique (l'Etat, les institutions représentatives). Dans la discussion politique sur un forum, des références peuvent être faites à cet Etat de droit, dans une logique de légitimation, ou de justification de propos.

**L'épreuve** passe par des manifestations défendant une juste cause: c'est le cas des sites ou blogs militants, les messages laissés sur ces sites, ou suite à des articles de presse (militantisme, revendications, dénonciations, etc...). C'est dans ce cadre qu'une communauté virtuelle peut se rassembler pour une action collective.

**Le jugement** est lié au verdict du scrutin, le vote. Le plébiscite dans notre cas est lié à la légitimation par la popularité de l'individu, mais s'arrête avant qu'il n'acquière un sens officiel. Ce verdict reste donc confiné au monde virtuel.

**L'évidence** est représentée par les textes de lois, des statuts, des règles juridiques: même remarque que pour *les objets*.

**La déchéance** serait la division, l'isolement et l'individualisme. Inconvenant sur la toile dans son sens généralement entendu. Toutefois, une déchéance peut se produire sur Internet en général, comme les sites extrémistes (xénophobes, racistes, etc...), ou bien dans une discussion : son échec peut se produire à cause de discours fallacieux. Il existe également ce que l'on appelle les *trolls*: un utilisateur qui cherche à créer une polémique en provoquant les participants d'un espace de discussion, sans chercher à être constructif.

Il existe des règles à suivre pour le fonctionnement de la communauté des participants à la discussion. Des opinions sont exprimées dans cette communauté, ou bien au public (autrement dit, pour toutes les personnes passant sur cette espace de discussion, grâce au principe de communication asynchrone). On peut considérer que l'adhésion minimale à des normes permet une forme d'insertion au groupe. Ce qui revient à dire que l'on s'insère dans des mondes communs.

Le monde de l'opinion pour la discussion critique en ligne est permis par l'acte communicant que permet le réseau Internet. Ce dernier est ainsi important pour la dynamique d'influence, pour le support qu'il permet (espaces de discussion: sites, blogs, forums, commentaires, etc...), et pour l'existence de la communauté virtuelle. Cette communication grâce au réseau peut être semblable à celle que l'on observe dans la vie « réelle », mais possède également un fonctionnement et des règles spécifiques au réseau virtuel. On note ainsi l'importance de la rhétorique, de la formulation du message, de sa forme, de sa crédibilité, qui peut être corrélé à son succès au sein de la communauté virtuelle.

Nous pouvons distinguer pour la cité civique une dialectique entre le général et le particulier, lorsqu'il s'agit de s'exprimer sur le bien collectif ou à titre personnel (comme l'importance de la popularité qui joue un rôle non négligeable pour la prise de parole, ou la personnalisation des avatars). On peut trouver des constantes références au monde « réel », surtout pour parler au nom ou pour le collectif. On remarque également l'importance des règles à suivre (comme la loi civile

qui s'applique à Internet, ou bien simplement la modération sur les forums). Cette régulation est pour le bien commun au sein d'une communauté d'internautes, ainsi que pour le bien collectif de la cité, puisqu'il s'agit de la préservation des intérêts de chacun. La logique habermassienne nous permet d'aborder l'analyse du débat en ligne à travers la grille du respect démocratique, mais la dichotomie idéologique libanaise peut a contrario empêcher la constitution d'un référent social démocratique universel pour les participants au débat sur l'espace virtuel de discussion.

En nous basant sur cette méthodologie d'analyse, nous allons entreprendre d'analyser une discussion en ligne sur un site libanais. Nous verrons alors à l'issue de l'interprétation des résultats de cette étude si les dimensions de rapprochement communautaire et de construction citoyenne relative à notre variable d'insertion sociale, peuvent être vérifiées sur un espace de discussion sur Internet.

Nous venons de voir que cette méthodologie basée sur l'économie des grandeurs peut être mobilisée pour l'analyse d'un débat en ligne. L'enjeu est alors d'en réaliser une trame pour déterminer des dimensions et indicateurs pour des approches de recherches plus classiques. C'est ce que nous allons faire dans le chapitre 12 de cette partie.

Mais avant, nous avons entrepris une observation préalable du web libanais en surface, afin de voir dans un premier temps s'il existe des comportements liés à des volontés d'insertion sociale ou professionnelle.

## **Chapitre 11 : Etude préalable**

Pour notre enquête de terrain, nous aurons besoin d'analyser les usages des TIC, et de voir s'il existe un rapport entre eux et l'insertion socio-professionnelle chez les jeunes libanais. Nous devons alors nous intéresser à leurs comportements, et à leur situation sociale et professionnelle, mais également à certains acteurs et décideurs du domaine professionnel et éducatif (pour ce qui concerne les questions d'embauche et de contexte de soutien aux formations liées aux TIC, et à la diffusion de ces dernières). L'utilisation d'Internet, comme nouveau mode communicationnel (tel que nous l'avons exposé au chapitre 4), fait partie de ces usages. C'est pourquoi nous avons entrepris de vérifier s'il est possible d'observer des pratiques du web en rapport avec l'insertion sociale et professionnelle, en tant qu'étude préalable sur les pratiques technologiques des libanais. Le but est d'observer quelles interactions existent sur la blogosphère libanaise notamment, ainsi que sur Facebook. Sur ce site de réseau social, il serait surtout intéressant de voir s'il peut être mobilisé dans un but de recherche d'emploi, à travers les opportunités, mises en contact, informations, que ce média met à la disposition des utilisateurs.

Nous avons basé une partie de notre exposé sur l'hypothétique apport des usages d'Internet en termes de compétences relevant des interactions virtuelles entre utilisateurs. Notamment, le capital social engendré par l'usage de réseaux sociaux ou de supports virtuels de discussion.

L'observation du web libanais nous permet de vérifier si le terrain virtuel peut être mobilisé pour le rapprochement communautaire (dimension constitutive, entre autres, de l'insertion sociale), ou comme moyen pour atteindre des buts d'insertion socio-professionnelle, grâce notamment, à la recherche d'emploi.

Les blogs seront classés et comptabilisés selon leur nature: politique, divertissement, culturel, sujets divers, etc.... Nous envisageons d'explorer et d'analyser le contenu d'un certain nombre d'entre eux (proportionnellement à leur nombre dans chaque catégorie): le discours existant, les thèmes abordés, et bien sûr les commentaires et réactions que l'on peut trouver à la suite des billets.

Il serait également pertinent d'observer la présence « libanaise » sur les sites de réseaux sociaux comme Facebook dans la mesure du possible, mais surtout de voir s'ils sont utilisés comme des outils de recherche d'emploi ou d'accès à l'emploi. En effet, les libanais sont inscrits en nombre sur ce site, mais il est impossible d'en connaître le nombre exact, surtout après que les administrateurs du site aient décidé d'abolir le système de réseau national, qui permettait de comptabiliser le nombre d'inscrit sur le réseau dédié à son pays. Nous allons donc voir s'il y a des groupes ou des pages créés dans le but que l'on vient de citer.

### ***Facebook***

Notre enquête sur le web libanais a mis en exergue, premièrement, une présence remarquée des libanais sur la toile, que ce soit sur des sites locaux ou des sites internationaux, comme sur les sites

communautaires de type Facebook.

Nous avons procédé à une comptabilisation des groupes et pages sur Facebook liées à l'insertion professionnelle dans le contexte libanais. Autrement dit, les endroits réunissant des libanais et dont la thématique tourne autour de la recherche d'emploi. Nous comptabiliserons les groupes et pages trouvées sur le site de réseau social afin de voir dans quelle mesure Facebook pourrait être utilisé à des fins d'insertion professionnelle, ou considéré utile dans un tel but.

La présence libanaise sur le site est très importante. Avant que le système d'inscription dans un réseau géographique soit annulé, nous pouvions voir que les libanais étaient très nombreux sur le site, par rapport au nombre d'habitants au niveau national, et ce, dès ses débuts, avant même qu'il n'ait autant de succès sur l'ensemble de la planète.

Mais aujourd'hui, il est devenu impossible de compter le nombre de libanais présents sur Facebook, puisque ce système d'inscription selon le réseau géographique a disparu, et nous ne pouvons nous fier qu'au lieu de résidence renseigné dans la fiche profil de chaque individu. Cela n'aurait aucune pertinence, et ceci pour deux raisons : chacun peut renseigner le lieu qu'il souhaite, c'est-à-dire mettre un lieu fictif, voire ne pas remplir ce champ du tout. Deuxièmement, il n'existe pas de système de recherche parmi les profils inscrits, filtré selon ce champ d'information, qui donne un chiffre précis.

Cependant, le site Internet [www.facebakers.com](http://www.facebakers.com), produit par Candytech, une société spécialisée dans le développement d'applications, de stratégies, de consulting, et de management de pages Facebook, livre des statistiques intéressantes sur les utilisateurs du site de réseautage social, selon les pays. Ainsi, ils affirment que le nombre d'utilisateurs de Facebook au Liban est de 955000, avec 494460 utilisateurs masculins, pour 400160 utilisateurs féminins. Sachant que la population libanaise est estimée en général à un peu moins de 4 millions d'habitants, cela voudrait dire que près de 25% d'entre eux seraient présents sur le site, ce qui est un chiffre considérable. De plus, ils comptent que 70% des utilisateurs se situent entre 18 et 34 ans. Cela confirme le fort taux d'activité des jeunes libanais en termes de réseautage social virtuel.

Il est à noter que ces chiffres ne tiennent pas compte des libanais vivant à l'étranger, et qui comptabilisent selon les estimations quelque 10 millions d'individus.

Ils estiment en outre le taux de pénétration du site au Liban à 23,07%, et un taux de pénétration de 101,06% pour les sites et services Internet en général.

Il faut cependant être prudent avec ce genre d'informations données par une société privée, qui pourrait dans son intérêt gonfler ces chiffres, puisqu'elle propose des services à des annonceurs qui verraient d'un bon œil le fort taux de présence de Facebook dans chaque pays. Mais cela peut tout de même nous donner une idée sur la présence libanaise sur la toile en général, et sur les sites de réseaux sociaux en particulier.

Nous avons alors sondé différents groupes comprenant le mot « Liban », ou « Lebanon », supposant que nous trouverions sur le « mur » dédié aux discussions entre membres de ces groupes des utilisateurs libanais. Nous avons alors observé parmi ces échanges entre eux des propos concernant



la recherche d'emploi. Le but était donc de voir si Facebook pouvait être utilisé dans un cadre d'insertion professionnelle, autrement dit, de voir si nous pouvions repérer notre variable dépendante sur le terrain virtuel, faisant office de variable TIC (indépendante) : il s'agirait alors de l'utilisation des réseaux sociaux virtuels à des fins d'insertion socio-professionnelle.

Nous avons donc pérégriné de manière aléatoire dans ces groupes, à la recherche d'échanges concernant par exemple le conseil sur le fait de trouver du travail, ou bien d'un individu demandant sur le « mur » de discussion des informations concernant la recherche d'un travail, ou, par exemple, passant une annonce. Nous n'avons pu trouver dans le contenu des communications des propos allant dans ce sens.

Dans un deuxième temps, nous avons affiné notre recherche, en filtrant les résultats de la recherche « Lebanon » dans la zone appropriée avec le terme « jobs », puis « vacancies », puis « recrutement », « emplois », etc.... Nous avons obtenu en tout **76** groupes concernant le thème de l'emploi ou la recherche d'emploi au Liban. Ces groupes ont différents profils : des groupes d'annonces ou de demandes d'emplois (positionnés sur le « mur » de discussion, ou dans les groupes de discussion), parfois spécialisés dans certains domaines (comme le diamant, le marketing, les nouvelles technologies, etc...) ; des groupes qui correspondent à des agences de recrutement (et qui ont aussi leur propre site web) ; et des groupes dédiés à la diaspora libanaise, qui servent de mise en relation professionnelle entre les libanais de l'étranger ou résidents au Liban.

Les termes entrés dans la zone de recherche sont les suivants : « Lebanon jobs », « Lebanon vacancies », « Lebanon opportunities », « Lebanon recrutement », « Lebanon employment », « Lebanon careers », « Liban jobs », « Liban emplois ».

Nous retrouvions très souvent les mêmes groupes présents dans plusieurs résultats de ces recherches, c'est pourquoi nous avons fait attention de ne pas reproduire plusieurs fois le même groupe dans notre liste. La grande majorité des groupes s'est cependant trouvée dans les résultats de la recherche « Lebanon jobs ».

Voici le tableau présentant le nombre de groupes répondants à la description que nous avons donnée avec pour chacun le nombre d'individus inscrits<sup>41</sup> :

---

<sup>41</sup> Cette observation a été faite du 7 au 20 juin 2010

**Tableau 4 : Groupes Facebook dédiés à la recherche d'emploi**

1	5440	21	702	41	205	61	39
2	4989	22	595	42	192	62	35
3	4965	23	505	43	185	63	33
4	4922	24	459	44	183	64	31
5	4810	25	448	45	182	65	30
6	3746	26	428	46	175	66	26
7	3429	27	428	47	173	67	21
8	2994	28		48	166	68	15
9	2949	29	362	49	157	69	12
10	2593	30	355	50	156	70	12
11	2205	31	336	51	106	71	11
12	1434	32	286	52	90	72	11
13	1384	33	278	53	84	73	9
14	1137	34	253	54	67	74	8
15	1014	35	247	55	62	75	6
16	962	36	231	56	54	76	4
17	931	37	230	57	47	<b>TOTAL</b>	<b>62437</b>
18	906	38	230	58	45		
19	899	39	206	59	45		
20	843	40	206	60	43		

Moyenne : 821,5

Ecart-type : 1385,4

Ces groupes et pages comptabilisent **62437** personnes en tout (à noter que certains groupes nécessitent une demande d'acceptation, et dont les membres sont invisibles si l'on ne fait pas partie du groupe). Il est important de signaler qu'un même individu peut être inscrit dans plusieurs groupes à la fois. Ce chiffre ne correspond donc pas au nombre d'individus actifs, mais bien au nombre d'inscriptions dans des groupes, dans une volonté de recherche ou de proposition d'emplois.

Nous remarquons notamment que les 15 premiers groupes cumulent 48011 inscriptions, ce qui représente 76,9% de l'ensemble des groupes (19,7% des groupes possède 76,9% du nombre total d'inscrits). Il y a donc une grande hétérogénéité quant aux dynamiques présentes sur les « murs » de discussion de chaque groupe, puisqu'un peut comptabiliser 5440 inscrits, ou bien seulement 4. Nous remarquons que logiquement, plus le groupe est peuplé, plus nous retrouvons des discussions, et dont le contenu est composé d'annonces d'offres ou de demandes d'emplois.

## **Sites Internet des entreprises de recrutement**

Nous nous sommes ensuite penchés sur les sites Internet spécialisés dans le recrutement, afin de voir dans quelle mesure ils seraient utilisés par des candidats pour leur recherche d'emploi.

Nous avons compté 11 sites. Nous avons cherché à obtenir des chiffres sur le public que regroupent ce genre de sites Internet, aussi bien au niveau des demandeurs d'emploi que des employeurs, mais également concernant le nombre d'emplois proposés. Pour cela, nous sommes rentrés en contact par téléphone ou par e-mail avec les responsables marketing. Nous leur avons par la suite envoyés nos questions par écrit. Lorsque nous n'avons pu obtenir de réponse positive de la part de nos interlocuteurs, nous avons directement cherché sur le site même les informations que nous recherchions, ou bien en simulant nous-même une recherche d'emploi afin de consulter les postes vacants, par exemple, ou bien en consultant lorsque cela était possible les chiffres mis à disposition du public.

Nous avons obtenu des résultats très différents, d'un site à l'autre. Par exemple sur « *recruiters.com* », il y a 656 candidats inscrits sur le site, alors que sur « *hirelebanese.com* », 35000 inscrits.

Il faut cependant noter que certains sites sont le portail internet de compagnies de recrutement basées au Liban, alors que d'autres n'existent que sur Internet.

Voici les chiffres que nous avons obtenus (il s'agit d'un amalgame entre les chiffres envoyés par les responsables marketing des sites et ceux que nous avons trouvés nous-mêmes)<sup>42</sup> :

**Tableau 4.1 : Sites Internet libanais de recrutement**

<b>Site web</b>	<b>Nombre de personnes inscrites</b>	<b>Jobs vacants</b>	<b>Recruteurs inscrits</b>	<b>Nombre de visiteurs uniques</b>
<b>www.ewaseet.com</b>	28711	147		
<b>www.bso.com.lb</b>	16000	10000	57	
<b>www.careerslb.com</b>		444		
<b>www.infopro.com.lb</b>		12		25 000 par mois
<b>www.lebconnection.com</b>	354	1		
<b>www.recruiters.com.lb</b>	656	131		
<b>www.jomea.com</b>		2539		
<b>www.wazeefa1.com</b>		226	347	
<b>www.bayt.com</b>		222		108 000 par jour
<b>www.hirelebanese.com</b>	35000	1600 par mois	1250	2 millions de visites par mois, mais pas uniques

<sup>42</sup> Chiffres arrêtés au 22 avril 2010

Les sites web que nous avons trouvés l'ont été grâce à une recherche classique dans un moteur de recherche. Ainsi, le chercheur d'emploi potentiel sur Internet, doit pouvoir « tomber » en moyenne sur les sites que nous venons de lister : 11 au total.

Nous n'avons pu obtenir la totalité des informations demandées pour chacun des sites, soit de par le refus des responsables de divulguer certains chiffres, soit parce que nous n'avons pu obtenir de réponses après toutefois maintes relances.

### ***La blogosphère libanaise***

Nous avons pérégriné au sein de la blogosphère libanaise, afin d'y observer d'éventuels indicateurs d'insertion sociale, mais aussi professionnelle. Nous nous intéressons ici à la dimension concernant le rapprochement communautaire, dont les indicateurs seraient le dialogue et la proximité inter-communautaires et l'effacement des limites communautaires au profit d'une identité fédératrice, tels que nous les avons exposé dans la présentation des dimensions et indicateurs de nos variables.

Concernant l'insertion professionnelle, nous nous proposons de vérifier si ces lieux peuvent être utilisés dans une volonté professionnelle, autrement dit, pour passer des annonces de travail, ou au contraire, proposer du travail. En d'autres termes, de voir si cette plateforme de communication est utilisée pour la mise en relation entre protagonistes souhaitant s'insérer professionnellement.

Nous allons baser notre analyse sur l'observation de blogs, que l'on classera selon la localisation et la langue utilisée.

Après notre recherche, nous avons obtenu une liste classée par localisation et langue, puisqu'il s'est avéré qu'il existe un grand nombre de blogs dont les auteurs sont libanais mais sont basés à l'étranger, mais peuvent aussi être des étrangers habitants au Liban. Ces blogs sont en outre écrits en français ou anglais, mais aussi en arabe. Nous avons donc comptabilisé le nombre de blogs obtenus pour chaque catégorie, en spécifiant l'URL et le genre selon les thèmes le plus abordés (société, politique, musique, personnel, tourisme, art...). Bien entendu, nous ne prétendons pas avoir listé les blogs existants dans l'ensemble de la blogosphère libanaise, mais nous avons essayé de suivre autant que faire se peut, les liens présents dans la liste de « blogs amis » présente dans presque chacune de ces pages. Nous nous sommes alors retrouvés au sein de différents réseaux de blogs, reliés entre eux grâce aux liens hypertextes. Il était alors courant de tomber de nombreuses fois sur les mêmes blogs, lorsque nous naviguions dans le même réseau de blogs.

Voici donc un extrait de la liste obtenue. Nous avons choisi d'illustrer les différentes catégories par 3 liens uniquement, mais nous avons spécifié pour chacune d'elle combien de blogs nous avons trouvés et parcourus :

**Tableau 5 : Classification de quelques blogs**

<b>Localisation et Langue</b>	<b>Nom du Blog et genre</b>
Basés au Liban en anglais par des libanais <b>(105)</b>	<a href="http://forabetterlebanon.blogspot.com/">http://forabetterlebanon.blogspot.com/</a> société, politique <a href="http://thejesterson.wordpress.com/">http://thejesterson.wordpress.com/</a> musique <a href="http://theinnercircle.wordpress.com/">http://theinnercircle.wordpress.com/</a> société, politique
Basés au Liban en français par des libanais <b>(73)</b>	<a href="http://ekios.free.fr/">http://ekios.free.fr/</a> société <a href="http://blog.libnanews.com/frenchy/">http://blog.libnanews.com/frenchy/</a> politique, société <a href="http://blog.libnanews.com/mariejosee/">http://blog.libnanews.com/mariejosee/</a> personnel, société
Basés au Liban En arabe par des libanais <b>(13)</b>	<a href="http://abboudi.blogspot.com/">http://abboudi.blogspot.com/</a> personnel, société <a href="http://afifa80.blogspot.com/">http://afifa80.blogspot.com/</a> personnel, société <a href="http://starttheriots.blogspot.com/">http://starttheriots.blogspot.com/</a> politique
En français par des français basés au Liban <b>(4)</b>	<a href="http://duliban.blog.lemonde.fr/">http://duliban.blog.lemonde.fr/</a> société <a href="http://www.kooki.org/?cat=37">http://www.kooki.org/?cat=37</a> artiste <a href="http://everydaybeirut.wordpress.com/">http://everydaybeirut.wordpress.com/</a> société
Basés au Liban Autres langues <b>(10)</b>	Catalan <a href="http://desdaqui.wordpress.com/">http://desdaqui.wordpress.com/</a> tourisme Espagnol <a href="http://beirutresiste.blogspot.com/">http://beirutresiste.blogspot.com/</a> société Néerlandais <a href="http://theoinbeirut.spaces.live.com/default.aspx?sa=506291948/">http://theoinbeirut.spaces.live.com/default.aspx?sa=506291948/</a> personnel
Libanais Basés à l'étranger en français <b>(55)</b>	<a href="http://zyad-fu-libanais.skyrock.com/">http://zyad-fu-libanais.skyrock.com/</a> personnel <a href="http://lebanonxgirl.skyrock.com/">http://lebanonxgirl.skyrock.com/</a> personnel <a href="http://magalighosn.wordpress.com/">http://magalighosn.wordpress.com/</a> personnel
Libanais Basés à l'étranger en anglais <b>(10)</b>	<a href="http://lebaneseabroad.blogspot.com/">http://lebaneseabroad.blogspot.com/</a> politique <a href="http://aylahibri.blogspot.com/">http://aylahibri.blogspot.com/</a> personnel <a href="http://www.ramisalame.com/blog/wordpress/">http://www.ramisalame.com/blog/wordpress/</a> société, personnel

Agrégateurs de blogs :

<http://openlebanon.org/>

<http://www.lebweb.com/dir/lebanon-blogs>

<http://lebanesebloggers.blogspot.com/>

<http://www.onoffbeirut.com/> (agrégateur twitter)

<http://www.kootoob.blogspot.com/> (de blogs artistiques)

<http://news.beiruter.com/> (et de sites)

<http://lebanonaggregator.blogspot.com/>

Nous avons listé en tout 270 blogs toutes catégories et genres confondus. Nous pouvons remarquer que la langue la plus utilisée est l'anglais (39% du nombre total de blogs trouvés), puis le français (27%). L'usage de l'arabe est minoritaire.

Nous avons ensuite parcouru un certain nombre des billets publiés sur ces blogs, mais aussi les commentaires éventuels leurs faisant suite, puisque c'est là que l'interaction a lieu entre l'auteur et les commentateurs, et entre ces derniers eux-mêmes.

Nous avons constaté que les intervenants étaient parfois des habitués aux blogs en question. Il arrive en effet parfois des échanges de politesse ou certains propos entre les auteurs et les intervenants, ou entre ces derniers eux-mêmes (comme « comment ça va [prénom du commentateur] depuis le temps? », ou bien, « tu as l'habitude de parler de comme ça », etc....), qui démontrent qu'un lien social a pris place entre ces personnes, puisqu'ils se connaissent et entretiennent des relations à distance.

Nous pouvons remarquer par ailleurs la très forte présence de blogs de nature politique (mais aussi politique et social). Ceux-là sont pour la plupart des blogs prenant parti pour tel ou tel camp politique. Le public des ces blogs est pour la plupart en accord avec le point de vue exprimé par le ou les auteurs. Cette homogénéité entre les opinions illustre encore une fois la thèse donnée par Lazarsfeld (1955), que les médias ont davantage tendance à réunir des individus ayant a priori les mêmes tendances politiques, plutôt que d'influencer des gens sans opinions ou d'avis contraires. Il affirme que l'exposition aux médias est toujours sélective : la plupart des gens s'exposent en priorité aux communications qui s'accordent avec leurs opinions préalables. Finalement, on pourrait émettre l'hypothèse que les protagonistes, par la fréquentation de tels blogs dont les directions politiques s'accordent avec les leurs, tendent à renforcer leurs opinions préexistantes.

On remarque alors sur les fils de discussion, l'existence d'intervenants n'étant pas d'accord avec le point de vue politique du blog. Il s'ensuit alors des échanges, parfois vifs, entre ces commentateurs « isolés », puisque minoritaires, et le reste des intervenants, en plus de l'auteur. Ces derniers vont donc défendre la « thèse dominante » sur cette plateforme virtuelle, comme si elle était marquée identitairement.

Boltanski et Chiappello (1999) expliquent les changements induits par la société moderne : la vie sociale « est faite dorénavant d'une multiplication de rencontres et de connexions temporaires, mais réactivables, à des groupes divers, opérées à des distances sociales, professionnelles et géographique et culturelles éventuellement très grandes » (p.157). C'est une des propriétés de l'activité en réseau que de mettre en situation communicative des individus issus de milieux et de caractéristiques différents. Le blog peut en ce sens fonctionner en tant que matrice dans la logique de la cité par projet, ou « connexionniste » comme développée par les auteurs. Nous reviendrons sur ce principe dans la partie suivante. Il repose sur la notion d'activité, qui consiste à s'insérer dans des réseaux et à les explorer, pour rompre son isolement et avoir des chances de rencontrer des personnes, dans le but de justement organiser et réaliser des projets. Cette activité dans le réseau qui contribue aux interactions entre individus.

Il est vrai qu'un dialogue s'installe entre protagonistes épousant des thèses divergentes, mais ce rapprochement est minoré par le fait que les « détracteurs » des avis dominants sur un blog sont en nombre restreint, par rapport à la masse des intervenants embrassant des idées communes. Il est donc vrai que cela crée une certaine proximité entre les individus, mais à un niveau restreint, puisque purement virtuel.

Concernant l'insertion professionnelle, nous avons procédé à une analyse de contenu des propos tenus par les intervenants. Jamais il n'a été question de propositions ou de recherche d'emploi, à l'aide de la mise en relation avec une communauté d'internautes que permettent les blogs.

Ou peut toutefois considérer que l'intégration dans un réseau de connaissances virtuelles participe du développement du capital social virtuel, tel que nous l'avons exposé en amont dans notre travail, puisqu'un réseau de blogs peut mettre en relation des individus échangeant et communiquant sur un même espace d'abord (au sein d'un blog), et au sein d'un réseau virtuel de lieux connectés entre eux (sur un réseau étendu de différents blogs), cela grâce aux liens hypertextes reliant entre eux plusieurs réseaux de blogs, autrement dit la blogosphère elle-même.

## **Conclusion**

Nous pouvons donc conclure en affirmant qu'à défaut de servir de support pour la recherche d'emploi, les blogs constituent un terrain favorable à la socialisation virtuelle, en plus du fait qu'ils participent au positionnement culturel libanais sur la toile, développent des habitudes « électroniques » chez les libanais. Comme l'affirme Fluckiger (2007), le blog, avant d'être un outil de communication, commence par être un outil au service du processus de socialisation conduisant à la construction d'une identité sociale.

Facebook est utilisé par des utilisateurs libanais dans un but de recherche d'emploi, du moins dans une mesure non négligeable. Si l'on se rapporte au nombre de 955000 d'utilisateurs libanais donné par Facebakers, les 62437 personnes que nous avons comptabilisés représentent environ 6,5% du nombre total d'utilisateurs. Toutefois, ce pourcentage ne peut avoir qu'un intérêt anecdotique, du fait de la fiabilité relative du chiffre avancé par Facebakers, et surtout du fait que le nombre d'inscrits que nous avons obtenus représente le nombre de personnes présentes sur l'ensemble des groupes, et ne prend pas en compte les personnes inscrites dans plusieurs groupes à la fois.

Il est difficile de relativiser ces chiffres (nombre de groupes et de personnes inscrites), par manque de moyens de comparaison. En effet, lorsque nous tentons la comparaison au niveau français : si nous tapons « recherche d'emploi » dans la zone de recherche, nous tombons sur les groupes dédiés en français, mais il serait extrêmement difficile d'en obtenir le nombre exact, puisqu'il est spécifié dans la zone de résultats qu'il y a plus de 500 groupes existants, autrement dit, un nombre très élevé, sachant que s'affichent uniquement 10 résultats par page.

Nous pouvons toutefois affirmer qu'il existe bien une dynamique de recherche d'emploi, donc de démarche d'insertion professionnelle, à travers ce site de réseautage social. Certaines pratiques de la recherche d'emploi sont médiatées, comme l'utilisation et la mise à profit des réseaux sociaux tels que Facebook. Il est en outre difficile de dire si ces recherches menées individuellement ont été

fructueuses, en termes d'insertion socio-professionnelle, et ce, dans quelle mesure. Il faudrait pour cela mener une enquête suivie sur un échantillon important d'inscrits dans ces groupes Facebook (tout en faisant le lien entre le biais utilisé et le parcours professionnel de l'individu).

Le Principe Supérieur Commun de la cité connexionniste s'appuie sur les propriétés de l'« homme connexionniste », qui développe des qualités communicationnelles lui permettant d'exister dans le réseau. Les auteurs et intervenants d'une agora virtuelle possèdent ces qualités afin de s'inscrire dans les communautés virtuelles durables ou momentanées que créent les blogs ou les espaces d'échanges et d'interactions sur Internet. C'est cet engagement qui réalise l'Etat de Grand de la cité.

Cependant, la Déchéance, qui est caractérisée par la chute du réseau, peut également être observable dans notre sujet d'étude : lorsqu'un blog meurt (liens cassés), parce qu'il n'a pas connu suffisamment de succès, ou, de manière relative, lorsqu'un blog ne suscite pas de commentaires ou de visites. Même chose pour les messages laissés sans réponse, ou bien les discussions ne suscitant pas de réelle conversation (comportant peu ou pas de messages). En effet, si les médias traditionnels envoient des messages, le blog et les agoras virtuelles ont pour vocation de démarrer des conversations. Le contraire serait justement la popularité dans le réseau, qualité que l'on pourrait rattacher au monde commun de l'Etat de Grand de la cité de l'opinion. On comprend ainsi aisément l'entrelacement entre ces deux cités dans le contexte numérique, où l'existence dans le réseau est la raison d'être du principe de renommée, autre déclinaison du concept de cité d'opinion.

Nous avons pu observer l'existence de tentatives d'utilisation de web pour rechercher un emploi, et nous pouvons supposer qu'il existe une sorte de socialisation sur les blogs. Mais cette seule démarche ne nous permet pas d'atteindre dans la précision nos objectifs de recherche : il est difficile de traiter dans la finesse des dimensions des variables de notre problématique. Nous allons alors par la suite mettre au point une méthodologie de recherche par échantillon d'un public-cible, ainsi qu'une enquête qualitative avec des acteurs concernés par la question de l'insertion au Liban.

Nous allons, dans le chapitre suivant, élaborer une méthodologie de recherche en mettant en évidence des dimensions et indicateurs constitutifs de variables précises en lien avec notre questionnement, tout en nous basant sur la base théorique que nous avons développée dans les Parties I et II de notre travail, ainsi que sur le paradigme des économies de la grandeur – qui nous servira également d'instrument d'analyse de nos résultats.



## Chapitre 12 : Problématisation

### **12.1. Problématique de notre étude et hypothèses de recherche**

Nous avons abordé la place de l'intégration des TIC dans le fonctionnement de l'entreprise et dans les activités domestiques, et l'effet qu'elle peut exercer sur les compétences et les ressources individuelles des usagers (compétences opérationnelles, capital social et capital savoir), selon trois contextes différents (contexte organisation-compétences opératoires ; contexte interactionnel ; et contexte informationnel). De plus, la diversification des pratiques domestiques (notamment grâce à des possibilités d'accès à ces nouveaux outils sans cesse améliorées) permet une mobilisation de cet enrichissement personnel dans un but professionnel, dû au phénomène de porosité d'usages entre ces deux contextes.

Beaucoup d'initiatives ont pour but de favoriser l'insertion socio-professionnelle d'un public insérable ou exclu socialement à travers les TIC (ou tout simplement dans un but de mobilité professionnelle) : en tant qu'objet de formation, ou bien en tant qu'outil, comme les dispositifs d'enseignement à distance (e-learning).

Le Liban est un pays faisant face à une forte demande de travail de la part des citoyens (environ 15% de chômage au premier semestre en 2010<sup>43</sup>), et dont les recruteurs sont à la recherche du capital humain pouvant répondre aux besoins des entreprises.

Ces bases une fois jetées, nous nous posons alors la question de savoir, si, dans un pays comme le Liban, l'usage des TIC de la part d'un jeune insérable peut avoir une quelconque influence sur le fait de trouver un emploi ou d'en changer. De plus, est-ce que le fait d'utiliser Internet afin d'accéder à des réseaux sociaux ou des espaces d'échanges en ligne, peut contribuer à une certaine socialisation (terme à associer à un gain de capital social)? De manière générale, nous posons alors la question sous la forme suivante :

#### **Quels impacts peuvent avoir les usages des TIC sur l'insertion socio-professionnelle des jeunes libanais ?**

Afin de répondre à notre question, nous procédons à sa problématisation. Nous posons donc deux variables autour desquelles nous allons construire notre méthodologie et nos outils de recherche.

Nous allons poser notre question principale sous la forme d'une variable dépendante et d'une variable indépendante. Ainsi, la variable « insertion socio-professionnelle du jeune libanais » va dépendre dans notre questionnement de la variable « usages des TIC ».

La base théorique sur laquelle nous allons construire les différentes dimensions de nos variables va être principalement l'économie des grandeurs selon Boltanski, Thévenot, et Chiappello. Nous avons utilisé le principe des cités de principes communs pour l'introduction de l'analyse de l'espace de discussion virtuel, ou l'impact des TIC sur la nouvelle organisation de l'activité domestique et professionnelle. En exploitant les schémas des mondes communs et de ce que nous avons explicité à

---

<sup>43</sup> Perspective Monde : site officiel de l'Université de Sherbrooke : <http://perspective.usherbrooke.ca>

propos des notions d'insertion sociale et professionnelle et de la norme sociale (Dubar, 1991, 1998 ; Guyennot, 1998 ; Demeulenaere, 2001, 2003), nous allons développer les concepts inhérents aux différents indicateurs constitutifs des dimensions que nous allons présenter à l'issue de l'analyse de chacune des variables.

Le paradigme de l'économie des grandeurs donne un cadre théorique pour notre recherche de terrain, et sera utilisé comme instrument d'analyse et d'interprétation des résultats de cette dernière.

Nous posons alors les *hypothèses* suivantes, que nous chercherons à vérifier lors de notre enquête de terrain :

- *l'usage des TIC peut avoir un impact positif sur le positionnement professionnel individuel, en termes d'insertion professionnelle (comme les conditions de travail, le bien-être au travail, l'intégration professionnelle)*
- *l'usage des TIC peut avoir un impact positif sur la mobilité professionnelle individuelle (autrement dit l'évolution professionnelle, à travers l'attribution de nouvelles responsabilités, de rétributions sous forme de reconnaissance professionnelle)*
- *l'usage des TIC peut avoir un impact positif sur le positionnement social individuel (par rapport aux normes de la société), comme le développement de son capital social, et l'amélioration de son statut social*
- *l'usage des TIC peut jouer sur l'intégration sociale de l'individu, grâce à son positionnement dans un réseau de relations, virtuelles ou réelles.*

Nous allons à présent définir les différentes dimensions de chaque variable, afin de pouvoir les traiter avec précision lors de nos enquêtes de terrain. Le but est alors de repérer des indicateurs relatifs à ces variables, afin de pouvoir justement traiter de manière quantitative et qualitative l'existence de nos variables de recherche, et répondre à notre problématique de départ.

## **12.2.Définition générale de nos variables de recherche.**

### **12.2.1.VD : l'insertion socio-professionnelle du jeune libanais**

Notre Variable Dépendante est l'insertion socio-professionnelle du jeune libanais âgé entre 18 et 35 ans puisqu'il s'agit de l'objet premier de notre recherche. L'amélioration de la situation sociale et du positionnement professionnel est un enjeu majeur, surtout dans un pays où le respect des normes sociales est primordial. Les différentes dimensions et indicateurs vont être inspirés des différents aspects de l'insertion et de la norme sociale, telles que nous les avons expliquées dans le chapitre correspondant.

A l'aide de l'économie des grandeurs, nous allons dans le chapitre suivant décortiquer cette variable en dimensions et indicateurs, qui vont être la base taxonomique de notre recherche de terrain. Nous allons ainsi chercher à cerner la présence de ces indicateurs dans nos différents terrains de recherche, afin de pouvoir dans un second temps l'articuler avec la Variable Indépendante qui est l'usage des TIC.

### **12.2.2.VI : les usages des TIC**

Cette variable est donc indépendante, dans le sens où ce sera de celle-ci que va dépendre la variable insertion socio-professionnelle du jeune libanais. Il s'agira alors de voir dans quelle mesure cette dernière dépend des usages des TIC, où plutôt dans quelle mesure cette première varie en fonction de l'usage des technologies de l'information et de la communication chez les individus questionnés. Si impact il y a, la question sera alors de voir dans si cet effet est positif.

La Variable usages des TIC est définie en partie à l'aide de la définition de la cité connexionniste donnée par Boltanski et Chiappello, notamment en ce qui concerne la présence, l'intégration, et l'utilisation des TIC.

Egalement, nous avons intégré dans la Variable Indépendante la représentation face aux TIC, comme la représentation face à la formation impliquant les TIC, en nous inspirant du modèle TAM, de voir s'il y a une prédisposition à l'usage et ou à l'appropriation des outils technologiques par les protagonistes de notre terrain d'étude, selon la représentation et l'acceptabilité qu'ils ont face à ces derniers.

### **12.3.Définition des dimensions des variables :**

Nous allons décomposer chacune de ces variables en différentes dimensions afin de pouvoir les traiter suite à notre enquête de terrain. Nous allons pour chacune d'elle nous baser sur l'exposé que nous avons fait de la notion en question dans les chapitres précédents, en nous inspirant du paradigme de l'économie des grandeurs, afin de positionner ces dimensions dans des cités, que nous utiliserons par la suite en tant que cadre théorique pour l'analyse de notre recherche de terrain. C'est en effet en articulant les mondes communs et les cités entre elles que nous pourrons procéder à l'interprétation de nos résultats, suite à la construction d'outils de recherche impliquant l'économie des grandeurs, dont nous expliquerons la mise au point dans le chapitre « Elaboration des outils de recherche ».

#### **12.3.1.VD : l'insertion socio-professionnelle du jeune libanais**

Cette variable est subdivisée en deux parties : la variable insertion sociale et la variable insertion professionnelle. Nous allons rappeler pour chaque dimension la base théorique à laquelle nous nous sommes déjà référé dans notre travail jusqu'à présent, tout en indiquant comme elle s'articule autour du paradigme de la cité boltanskienne.

Chacune de ces sous-variables est composée de plusieurs dimensions, puis de sous-dimensions, qui seront numérotées puis expliquées.

##### **1.Variable : insertion sociale**

###### ***Dimension : reconnaissance sociale***

On est inséré socialement lorsque l'on est reconnu par nos pairs. La reconnaissance sociale est une dimension de l'insertion sociale en ce que ses indicateurs montrent une intégration dans l'environnement social proche, et une reconnaissance par les membres de la famille de l'individu,

puisque'il serait dans une situation normative. Les sous-dimensions sont les suivantes:

*a. possession d'un capital social*

Comme nous l'avons explicité dans les chapitres précédents, le capital social est un élément nécessaire pour la vie en société, en ce qu'il offre des ressources et des opportunités, notamment lorsqu'il est mobilisé pour chercher un emploi (réseaux de personnes, réseaux professionnels, etc...), ainsi que pour la socialisation. Comme nous l'avons rappelé en amont (Bourdieu, 1985 ; Coleman, 1990), le capital social fait partie des ressources de l'homme en société afin d'améliorer sa condition de vie. Il correspond à la Relation Naturelle Entre les Êtres de la Cité Domestique ou le Répertoire des Sujets : la continuité des relations pour le premier, et les relations qu'entretiennent les êtres avec leurs semblables.

*b. avoir un statut dans son milieu social, rôle important*

Il s'agit de l'inscription de l'individu dans son environnement social proche au travers de la reconnaissance du rôle positif qu'il pourrait avoir dans la dynamique des réseaux sociaux, et au travers de sa participation à l'augmentation du capital social de sa communauté, liée indirectement à celle de son propre capital social, grâce au rôle dont il jouit dans la société ou dans sa profession. Il s'agit de l'Etat de Grand dans la Cité Domestique, qui correspond théoriquement à la supériorité hiérarchique, mais que nous pouvons ici décliner sous la forme de rôle social important à jouer (rendu possible grâce au statut personnel de l'individu).

*c. répondre à un besoin économique familial*

Il s'agit ici dans un premier temps de pouvoir répondre à des besoins économiques de base. Mais aussi dans un second temps de jouir d'un pouvoir d'achat conséquent pour des besoins secondaires. Puisqu'il s'agit de besoins de bases et non de luxes (sinon nous nous serions dirigés vers la Cité Marchande), nous devons poser cette dimension dans le Principe Supérieur Commun de la Cité Domestique, puisqu'elle consiste en l'engendrement des générations, donc la survie de l'entité familiale. Cette dernière ne peut être permise que grâce à sa survie économique, notamment par les denrées alimentaires de base, et les conditions minimum de survie en société.

***Dimension : Relation individu-société, Etre en phase avec les normes sociales:***

*d. correspondre à ce que notre entourage attend de nous*

Il s'agit d'avoir une situation normative dans le sens le plus strict du terme quant au respect des valeurs culturelles de la société libanaise, encore très attachée aux rituels sociétaux comme le mariage ou la reconnaissance par la famille proche (voir chapitre « Normes culturelles »). Il s'agit également de pouvoir se valoriser socialement au travers de la distinction sociale (Bourdieu, 1979) comme avec des signes extérieurs de réussite comme l'achat d'une voiture ou d'une maison par exemple. Ce type de comportement reste tout de même tributaire d'un certain pouvoir d'achat. Cette dimension est à relier à la Dignité des Personnes de la Cité de l'Opinion : la volonté d'être reconnu.

*e. conditions de travail et nature du travail valorisées socialement*

Il s'agit ici de l'obéissance aux normes de réussite édictées par l'entourage familial et social de

l'individu, en ce qui concerne le métier de l'individu. Il y a des métiers plus prestigieux que d'autres, qui répondent à des normes de distinction sociale davantage que d'autres (nous pouvons donner les exemples classiques du médecin et de l'avocat, mais aussi étendre le prestige professionnel en opposant les métiers « cols-blancs » aux métiers manuels). Cette dimension est à associer au Rapport de Grandeur de la Cité Domestique car il s'agit du respect et la responsabilité de l'ordre des êtres d'une bureaucratie ou d'une organisation, ici du groupe social, avec comme échelle de valeur les normes sociales. D'où, également, l'association avec les monde communs de la Cité de l'Opinion : l'Etat de Grand (la reconnaissance dans le milieu social de l'individu lié à sa situation sociale) et la Dignité des Personnes (désir d'être reconnu).

*f. intégration sociale.*

Ce terme est parfois utilisé pour faire référence à la notion d'intégration des minorités ethniques dans le tissu social au sens large (Charlot B. et Glasman D, 1998) : elle regroupe elle-même l'intégration économique et professionnelle. Ainsi une partie de cette notion désigne l'ensemble. Dans notre cas à nous, elle pourrait faire référence dans une certaine mesure à la participation des communautés religieuses à la vie sociale libanaise, ou bien, sur le plan du dialogue inter-religieux, au développement du rapprochement entre les communautés. Dans la Cité Civique, l'intégration sociale peut être associée à la Dignité des Personnes (qui est liée à leur aspiration aux droits civiques, à la participation civique), et dans la Cité Domestique, la Dignité des Personnes (qui vient du désir d'être reconnu par la société).

*g. bien-être personnel*

Le bien-être personnel est une notion aux délimitations floues, puisqu'elle est strictement subjective. Toutefois, on peut considérer objectivement certaines conditions personnelles réunies pour positionner l'individu dans les déterminismes favorables pour atteindre ce bien-être: comme le fait d'avoir un pouvoir d'achat suffisant, de jouir d'une reconnaissance sociale et professionnelle, d'une intégration dans un milieu social, et de pouvoir au moins subvenir à ses besoins primaires. Cette relativité nous renvoie alors à chaque Principe Supérieur Commun de chaque Cité, voire à l'Etat de Grand.

*i. rapprochement communautaire.*

Il approfondit une partie de la notion d'intégration sociale vue plus haut. Puisque si un rapprochement communautaire est observable, il y a une augmentation des chances de débouchés puisque du point de vue individu-société : cela impliquerait une augmentation du capital social, ainsi que sa diversification. De l'autre côté, du point de vue société-individu, les opportunités de travail seraient ouvertes à davantage de personnes, puisque le spectre de sélection est élargi. Plus loin encore, on peut considérer que l'intégration nationale dans le cas du Liban ne peut se faire qu'à travers un rapprochement entre individus de communautés différentes. Dans la Cité Domestique, le Répertoire des Sujets (qui se situe dans les relations qu'entretiennent les êtres entre eux dans la société) renvoie à cette dimension de rapprochement communautaire.

## **2.Variable : insertion professionnelle**

### **Dimensions :**

#### *a. dynamisme professionnel*

Le dynamisme professionnel est le fait de trouver un emploi pour les chercheurs, et la mobilité professionnelle pour les personnes souhaitant changer de travail, soit pour améliorer leurs conditions de travail (positionnement professionnel, emploi davantage en phase avec sa formation et ses goûts, meilleure rémunération), soit pour des raisons personnelles. Le dynamisme professionnel est à rapprocher de la Cité Industrielle, du monde commun de la Formule d'Investissement, qui se fait dans le progrès, dans une vision dynamique de l'efficacité et la performance.

#### *b. bien-être au travail*

Le bien-être professionnel est tributaire de bonnes conditions de travail pour le salarié, qui peuvent avoir pour origine soit des choses perçues, comme la reconnaissance professionnelle, le fait d'aimer son travail, ou l'intégration professionnelle (en termes relationnels avec ses collègues et supérieurs), soit avoir pour origine des choses concrètes, comme être satisfait de sa rémunération ou être à l'aise avec l'outil de travail. Cette dimension du bien-être dans le contexte professionnel est à associer à la Dignité des Personnes dans la Cité Industrielle, qui a pour origine leur travail et leur énergie, ainsi que la Relation Naturelle entre les Êtres de la Cité Domestique pour les relations personnelles entre les membres de l'entreprise.

#### *c. reconnaissance professionnelle*

La reconnaissance au travail est au centre du bien-être professionnel, puisqu'il s'agit d'être non seulement reconnu à sa juste valeur par ses pairs, mais également par ses supérieurs. Le fait d'être valorisé professionnellement consiste à ressentir par les interactions avec les collègues une mise en valeur des qualités professionnelles de l'individu (comme lorsqu'on lui demande son avis pour régler des problèmes et qu'on prenne en compte son avis, ou lorsqu'on lui demande de l'aide). Cette reconnaissance peut alors être déclinée sous forme de rémunération en nature (comme une hausse du salaire, ou les bonus), ou sous forme de promotion. Comme pour le bien-être au travail, la reconnaissance professionnelle est à associer à la Dignité des Personnes dans la Cité Industrielle, qui a pour origine leur travail et leur énergie, ainsi qu'à la Dignité des Personnes de la Cité de l'Opinion : la volonté d'être reconnu.

#### *d. insertion économique*

L'insertion économique fait suite à une insertion professionnelle réussie et est la résultante d'une valorisation salariale des services rendus par l'individu à son entreprise. L'insertion économique est donc le sentiment de faire partie de la vie économique de la société, grâce aux rémunérations et aux dépenses que peut faire l'individu. L'exclusion économique est justement l'inverse, c'est-à-dire le fait de ne pas ou plus participer au dynamisme économique de la société. Cette dimension est à associer à la Cité Marchande, l'argent en tant qu'Objet, ou le Rapport de Grandeur qui est le fait de posséder, et de pouvoir posséder.

#### *e. sentiment de bien-être économique*

C'est cette insertion économique qui va donner à l'individu un sentiment de bien-être économique, ressenti à travers son pouvoir financier, ou son pouvoir d'achat. Ce bien-être peut être à un stade basique et suffisant, c'est-à-dire quand l'individu peut subvenir à ses besoins primaires et à ceux de son entourage, mais peut aller jusqu'à un stade supérieur, lorsque son pouvoir d'achat lui permet de consommer des biens de luxe, ou d'entreprendre des projets très coûteux. Nous pouvons renvoyer ici à la pyramide de Maslow (1943), qui hiérarchise les différents besoins individuels. Le bien-être économique correspond à la Cité Marchande, l'argent en tant qu'Objet (surtout s'il s'agit de posséder des objets de luxe), ou le Rapport de Grandeur qui est le fait de posséder, et de pouvoir posséder.

#### *f. le salaire*

il s'agit du salaire mensuel de l'individu mais également son évolution. Le salaire perçu a une très forte importance, puisque la rémunération va de pair avec la représentation du prestige que l'on peut avoir vis-à-vis d'un corps de métier. Un métier ou un emploi est en partie valorisé avec la rémunération qui va avec. Cette dimension s'inscrit dans la Cité Marchande, l'argent en tant qu'Objet, ou le Rapport de Grandeur qui est le fait de posséder, et de pouvoir posséder.

#### *g. visibilité sur l'avenir*

La visibilité sur l'avenir est en partie liée au bien-être et à l'insertion professionnelle, lorsque l'individu a le sentiment que son positionnement professionnel lui permet une mobilité professionnelle à moyen terme (être dans la possibilité de trouver un meilleur emploi, de gravir des échelons dans son entreprise, etc...). A contrario, le travailleur pourrait ressentir un enfermement professionnel, qui empêcherait sa mobilité, voire une précarité dans son travail. Cette insécurité de l'emploi entraîne l'individu vers une anxiété dans sa vie de manière générale. Nous pouvons alors positionner cette dimension par rapport aux mondes communs de la Cité Domestique, la Formule d'Investissement et la Relation Naturelle entre les Etres, qui ont trait tous deux à l'accès à la supériorité, ici prise dans son sens hiérarchique professionnel.

### **12.3.2.VI : l'usage des TIC**

#### **3. la formation de base et continue**

Ces dimensions concernant la représentation de la formation, du diplôme et des compétences, ont été inscrites dans la variable indépendante car il s'agit de voir dans quelle mesure les individus considèrent qu'une formation, un diplôme ou des compétences peuvent avoir un impact sur la vie professionnelle, en opposition (ou en complémentarité) aux réseaux sociaux, ou, dans le cadre particulier de notre contexte à d'autres facteurs comme le « piston ». Puisque l'on va dans un second temps considérer la formation de base et continue avec les TIC, on doit d'abord se pencher sur la formation en général afin de voir si, éventuellement, il y a des différences au niveau de la représentation du diplôme ou de la formation, selon qu'elle soit avec ou sans lien avec les TIC.

#### REPRESENTATION DU DIPLOME

Elle donne des indications sur le choix fait de suivre une formation de base ou continue. Nous avons basé les différentes parties de la dimension de cette variable selon les différentes caractéristiques que l'on attribue généralement au diplôme comme fin en soi ou comme « passeport » pour le marché de l'emploi.

*a. porte d'entrée sur le marché du travail*

Il s'agit de la croyance de l'individu dans les débouchés de la formation dans le marché de l'emploi. Il s'agit ici de la Cité Industrielle, du monde commun de l'Etat de Grand : ce qui est fiable, efficace et performant (on associe le diplôme à un gage d'efficacité).

*b. perspectives d'avenir*

Il s'agit de la croyance de l'individu dans les perspectives d'avenir que peut offrir la formation dans le marché de l'emploi, comme les possibilités de mobilité professionnelle que pourrait offrir la formation continue. Ici aussi, il s'agit de la croyance dans l'efficacité d'une formation diplômante par rapport au marché de l'emploi. On associe alors cette dimension à l'Etat de Grand de la Cité Industrielle.

*c. prestige relatif à la formation*

Le prestige lié à la formation prend ses sources dans les normes du milieu social de l'individu. Il rentre en jeu dans la reconnaissance sociale si cette dernière s'avère être un facteur déterminant lors du choix de la formation. La question du prestige renvoie indubitablement à la Cité de l'Opinion, aux mondes communs de l'Etat de Grand (la reconnaissance dans le milieu social de l'individu lié à sa situation sociale) et de la Dignité des Personnes (désir d'être reconnu).

*d. Satisfaction personnelle d'obtenir un diplôme*

Il s'agit donc de dissocier la satisfaction personnelle lors de l'obtention du diplôme des normes de conduites dictées par l'environnement social de l'individu. Cette satisfaction, étant subjective, peut être associée à tout échelle de valeur, et peut donc prendre forme sous n'importe quel Principe Supérieur Commun ou Etat de Grand des cités listées.

*e. importance donnée et croyance dans les compétences*

Il s'agit de voir dans quelle mesure les compétences priment sur l'intitulé du diplôme ou de l'université d'origine, et, également, indépendamment des relations sociales, pour chercher et trouver un emploi. Il s'agit de la croyance dans l'efficacité du diplôme. Donc Etat de Grand de la Cité Industrielle.

*f. importance donnée au capital social pour trouver du travail ou pour trouver un meilleur emploi/poste (besoin de pistons, de connaissances).*

Les croyances dans la reconnaissance sociale des compétences qu'octroie un diplôme est inversement proportionnel à la croyance dans les pistons. Il s'agit donc de l'importance donnée aux pistons pour trouver du travail, au détriment des compétences délivrées par une formation diplômante. Donc Etat de Grand de la Cité Industrielle, avec enclenché le monde commun



correspondant au capital social : la Relation Naturelle Entre les Etres de la Cité Domestique ou le Répertoire des Sujets : la continuité des relations pour le premier, et les relations qu'entretiennent les êtres avec leurs semblables.

#### **4. la formation continue et de base en lien avec les TIC**

Ces dimensions renvoient à des indicateurs de représentations de l'enseignement en ligne et à distance. Comme on l'a dit, il est important d'étudier quel type de représentations portent les jeunes libanais sur les TIC pour la formation: si elles sont positives, ou plutôt négatives, afin de mieux comprendre éventuellement les comportements liés aux TIC en relation avec certains critères de l'insertion socio-professionnelle, comme la recherche d'emploi, ou la formation. Le terme « en lien avec les TIC » implique que la formation continue ou de base a été suivie en ligne, ou si son contenu était l'apprentissage ou la mise à jour des compétences et connaissances dans les domaines des TIC.

#### REPRESENTATION DU DIPLOME IMPLIQUANT LES TIC

Pour les dimensions suivante, il s'agit des mêmes cités et mondes communs qui sont enclenchés que pour la représentation du diplôme, mais nous devons y ajouter l'association avec la Cité Connexionniste, puisque les TIC sont impliqués (en tant qu'objet d'étude ou en tant que moyen d'apprentissage). Pour chacune des dimensions suivantes, il s'agit des mêmes mondes communs qui sont enclenchés, tels que nous les avons exposés dans le chapitre dédié à la Cité Connexionniste : le Principe Supérieur Commun (l'activité médiatée), l'Etat de Grand (flexibilité, polyvalence, communication), les Objets (réseaux, TIC, outils technologiques).

##### *a. porte d'entrée sur le marché du travail*

Il s'agit de la croyance de l'individu dans les débouchés de la formation en ligne ou dans le domaine des TIC dans le marché de l'emploi.

##### *b. perspectives d'avenir*

Il s'agit de la croyance de l'individu dans les perspectives d'avenir que peut offrir la formation liée aux TIC dans le marché de l'emploi.

##### *c. prestige relatif à la formation liée aux TIC*

Le prestige lié à la formation prend ses sources dans les normes sociales de l'individu. Il rentre en jeu dans la reconnaissance sociale si cette dernière s'avère être un facteur déterminant lors du choix de la formation.

##### *d. Satisfaction personnelle d'obtenir un diplôme en lien avec les TIC*

Il s'agit donc de dissocier la satisfaction personnelle lors de l'obtention du diplôme des normes de conduites dictées par l'environnement social de l'individu.

##### *e. importance donnée et croyance dans les compétences en TIC que peut délivrer une formation en lien avec ces dernières*

Il s'agit de voir dans quelle mesure les compétences en TIC priment sur l'intitulé du diplôme ou de

l'université d'origine, et, également, indépendamment des relations sociales, pour chercher et trouver un emploi.

## **5. Les TIC**

Les dimensions suivantes ont pour fonction de quantifier l'usage des TIC en termes de fréquence, mais également d'étudier la nature de ces usages par types. Il est également important d'observer les conditions d'accès à ces TIC, que ce soit en termes d'outils et de matériels, mais aussi de réseaux (type de connexion Internet).

Il est donc important d'analyser le degré de proximité qu'ont les jeunes libanais avec les TIC, cela étant essentiel non seulement pour une meilleure compréhension de leurs comportements face aux TIC, mais aussi pour observer les possibilités d'usages, en plus des usages déjà en place.

Selon le paradigme de l'économie des grandeurs, la variable TIC est à mettre sur le compte de la Cité Connexionniste, plus précisément du monde commun des Objets, puisqu'il s'agit des outils en tant que tels, ainsi que du réseau (support de connexion).

### ***Dimension : Maîtrise technologique/type d'usages***

Le développement de la sphère Internet et les avancées technologiques ont conduit à l'émergence de nouvelles pratiques. Il s'agit non seulement de quantifier les pratiques, mais aussi d'observer les types d'usages possibles. L'activité médiatée que représente la maîtrise de ces outils est à associer au Principe Supérieur Commun et à l'Etat de Grand, puisque, comme nous l'avons démontré en amont, l'usage des TIC permet une flexibilité technologique de la part de l'individu, flexibilité représentée par la Formule d'Investissement

### ***Dimension : Fréquence d'utilisation***

La fréquence d'utilisation renseigne naturellement quant à l'acceptabilité des TIC. L'individu utilisant déjà très fréquemment l'ordinateur va accepter plus facilement des nouvelles pratiques ou des nouveaux outils, qu'un individu n'utilisant pas du tout l'ordinateur ou pas assez. (Objet)

### ***Dimension : Type de connexion***

La connexion en elle-même est la Relation Naturelle entre les Etres, comme nous l'avons cité précédemment, puisque la relation aux autres dans la Cité Connexionniste passe forcément par le support « réseau ». Le répertoire des Objets de cette cité correspond également à la connexion Internet.

### ***Dimension : Facteurs institutionnels avantageux pour la démocratisation des tic (politiques publiques)***

Il s'agit ici de politiques publiques en faveur des TIC, comme nous en avons parlé dans le chapitre consacré aux politiques d'insertion professionnelle. Cette dimension correspond partiellement à la Cité Civique, à travers les Objets (lois, décrets...), et la Figure Harmonieuse de l'Ordre Naturel (l'Etat, les institutions représentatives). De l'autre côté, c'est bien-sûr la Cité Connexionniste qui est en jeu, avec l'ensemble de ses mondes communs, puisqu'il s'agit de la présence des TIC à tous les

niveaux institutionnels possibles, sous toutes les formes possibles.

**Dimension : Facteurs institutionnels contraignants pour la démocratisation des tic (politiques publiques)**

Même chose ici, sauf nous associerons cette dimension aux niveau de Déchéance des Cités Civique et Connexionniste (absence de politiques à travers les institutions officielles pour la première, et absence de réseau et d'outils technologiques pour la deuxième).

**12.4.dimensions de la problématique selon les mondes communs**

Tableau récapitulatif des différentes dimensions composantes de nos variables dépendantes et indépendantes, selon l'économie des grandeurs :

**Tableau 6 : les dimensions de notre problématique réparties selon les cités et les mondes communs**

MC/Cités :	Opinion	Civique	Domestique	Marchand	Industrielle	Connexionniste
PSC	Bien-être personnel  Satisfaction personnelle d'obtenir un diplôme	Bien-être personnel  Satisfaction personnelle d'obtenir un diplôme	Répondre à un besoin économique familial  Bien-être personnel Satisfaction personnelle d'obtenir un diplôme	Bien-être personnel  Satisfaction personnelle d'obtenir un diplôme	Bien-être personnel  Satisfaction personnelle d'obtenir un diplôme	Satisfaction personnelle d'obtenir un diplôme lié aux TIC  Maîtrise technologique/type d'usages  Facteurs institutionnels avantageux pour la démocratisation des tic (politiques publiques)
EG	Nature et conditions de travail valorisées socialement  Bien-être personnel  Prestige relatif à la formation	Bien-être personnel	Avoir un statut dans son milieu social  Bien-être personnel	Bien-être personnel	Bien-être personnel  Diplôme = porte d'entrée sur le marché du travail  Diplôme = perspective d'avenir  Importance et croyance dans les compétences  Capital social pour trouver un emploi	Diplôme lié aux TIC = porte d'entrée sur le marché du travail  Diplôme lié aux TIC = perspective d'avenir  Importance et croyance dans les compétences en TIC  Maîtrise technologique/type d'usages
DP	Répondre à ce que notre entourage attend de nous  Nature et conditions de travail valorisées socialement  Reconnaissance professionnelle	Intégration sociale	Intégration sociale		Bien-être au travail  Reconnaissance professionnelle	

	Prestige relatif à la formation					
<i>RS</i>			Possession d'un capital social Rapprochement communautaire Capital social pour trouver un emploi			Facteurs institutionnels avantageux pour la démocratisation des tic (politiques publiques)
<i>Obj</i>		Facteurs institutionnels avantageux pour la démocratisation des tic (politiques publiques)		Insertion économique Salaire Sentiment de bien-être économique		Maîtrise technologique/type d'usages Fréquence d'utilisation Type de connexion Facteurs institutionnels avantageux pour la démocratisation des tic (politiques publiques)
<i>RG</i>			Nature et conditions de travail valorisées socialement	Insertion économique Salaire Sentiment de bien-être économique		Facteurs institutionnels avantageux pour la démocratisation des tic (politiques publiques)
<i>FI</i>			Visibilité sur l'avenir		Dynamisme professionnel	Maîtrise technologique/type d'usages
<i>RN</i>			Possession d'un capital social Visibilité sur l'avenir Capital social pour trouver un emploi			Type de connexion Facteurs institutionnels avantageux pour la démocratisation des tic (politiques publiques)
<i>Fig</i>		Facteurs institutionnels avantageux pour la démocratisation des tic (politiques publiques)				Facteurs institutionnels avantageux pour la démocratisation des tic (politiques publiques)
<i>D</i>		Facteurs institutionnels contraignants pour la démocratisation des tic (politiques publiques)				Facteurs institutionnels contraignants pour la démocratisation des tic (politiques publiques)

## **Chapitre 13 : Méthodologie de recherche : recherche des indicateurs d'après les dimensions de notre problématique**

A partir des dimensions que nous venons de développer, nous avons élaboré notre méthodologie de recherche à partir d'un canevas d'indicateurs qui nous permettent d'observer dans quelle mesure ces premières sont présentes dans nos différents champs d'investigation. Les éléments communs de distinction des dimensions décrites plus haut ont été regroupés en classes d'indicateurs, lorsque les éléments de repérages sont communs. Pour chaque variable, on retrouve donc des groupes d'indicateurs correspondant à des thématiques précises liées aux dimensions de départ, qui se retrouvent réparties sur l'ensemble de ce canevas. C'est donc en cherchant à identifier la présence de ces indicateurs que nous allons, suite à notre étude de terrain, être en mesure de traiter nos variables afin d'essayer de répondre à notre question de recherche.

Nous reprenons la même numérotation que précédemment pour les dimensions.

### **13.1. Les indicateurs de l'insertion sociale**

Les indicateurs de l'insertion sociale sont mis en évidence à la suite du chapitre définissant les notions d'insertion socio-professionnelle et de norme sociale.

#### **13.1.1. Dimension : Reconnaissance sociale**

##### a. possession d'un capital social :

- avoir des contacts professionnels dans l'entreprise

L'établissement de liens professionnels dans l'entreprise contribue au développement du contexte interactionnel et du capital social professionnel. Il s'agit de rapports inscrits dans un but d'efficacité et de productivité, au sein de l'organisation du système de production dans lequel se situe l'individu. C'est ce capital social dont va jouir le salarié qui va contribuer à la dimension interactive de l'activité professionnelle. Il est intéressant de noter que ces rapports professionnels peuvent être établis en dehors du cadre strict de l'entreprise, autrement dit, au sein du réseau professionnel de l'employé et de son entreprise ; ce qui serait d'autant plus enrichissant pour l'employé (on parlera alors de « carnet d'adresses » (Boltanski et Chiappello, 1999)).

- avoir des contacts humains sur le lieu de travail

Ces liens professionnels ont comme corolaire des contacts humains, qui vont être mobilisés dans un second temps dans un but purement professionnel. Les rapports professionnels ne peuvent exister qu'au travers l'établissement préalable de rapports humains positifs, pourquoi pas fraternels. Il s'agit donc particulièrement d'un indicateur de socialisation, comme nous l'avons vu avec Dubar (1991), plus précisément sur le lieu de travail.

##### b. volonté d'avoir un statut dans son milieu social, rôle important :

- être dans la possibilité de rendre des services à son entourage

Dans un pays comme le Liban, où l'Etat est défaillant au niveau des institutions (cf. chap. 8), le service à la personne pouvant être prodigués par les services publics sont remplacés par des réseaux familiaux ou claniques d'entraide et de solidarité. Cette responsabilité sociale qui peut être attribuée à l'individu étant dans la mesure de jouer ce rôle, incombe à la personne capable de remplir les conditions pour : en premier lieu, avoir les moyens d'exercer son influence financière, et dans un deuxième temps, jouir d'un capital social important. Entourage signifie famille proche, mais aussi environnement proche (amis, voisinage, etc...). L'affirmation de soi en société est à mettre en relation avec la notion bourdieusienne de distinction sociale (1978).

#### c. Insertion économique :

L'attente sociale dans un pays fortement marqué par le poids des traditions, et des liens de l'individu avec son milieu social (surtout) primaire, exerce une pression suffisamment forte sur lui, pour qu'il intègre l'obligation de répondre à un besoin économique de la part de sa famille comme une norme sociale.

- prise en charge des enfants, parents

L'insertion sociale passe par la possibilité de répondre aux besoins économiques de la famille. Il s'agit dans un premier niveau des besoins de la famille nucléaire.

- être en mesure de répondre aux besoins économiques de notre famille proche, de notre famille éloignée, de vos parents

Et dans un deuxième temps, donc dans une phase avancée dans l'insertion sociale, de la possibilité de soutenir économiquement la famille proche dans le besoin, ainsi que les parents de l'individu, chose nécessaire au Liban puisqu'il n'y a pas de système de cotisation pour les retraites de manière généralisée. C'est pourquoi les parents vivent généralement à proximité de leurs enfants, ou jouissent d'un soutien financier de la part de l'ensemble de leur progéniture, si besoin.

- être en mesure de fonder une famille

Cet indicateur souligne le fait que le mariage est une réponse à une norme sociale dans un pays marqué par les rites traditionnels, plus ou moins liés au religieux, comme l'est le Liban. Mais cela, dans la plupart des cas, ne peut être atteint que si les conditions financières sont réunies au préalable pour subvenir aux besoins d'une vie de famille. Cela nous renvoie à la norme culturelle relative à l'environnement social de l'individu (cf. chapitre 1 sur la norme sociale).

#### d. correspondre à ce que notre entourage attend de nous:

- être dans la possibilité d'envisager des projets coûteux

Il s'agit des projets qui découlent d'une vie de famille : l'achat d'une voiture, d'une maison, etc...Il peut également s'agir de projets supplémentaires, qui ne répondent pas à des besoins de base, comme les voyages, etc...

- avoir un emploi qui rendrait votre entourage proche fier

La question du prestige est ici mise en exergue. La reconnaissance sociale passe par le statut de

l'individu dans la société, attribué à travers ses fonctions professionnelles. Il y a ainsi des catégories de métiers « classiques » qui entrent dans un cadre prestigieux, comme la médecine, le droit, l'ingénierie...Mais on peut se « contenter » également d'un emploi dans un bureau, tout de même classé dans les métiers de statuts quelque peu « intellectuels », en opposition aux métiers manuels.

### **13.1.2. Dimension : Relation individu-société, ou être en phase avec les normes sociales :**

Pour cette dimension, nous prenons comme base théorique le concept de norme sociale tel que nous l'avons explicité en amont, associé aux particularismes de la société libanaise : prépondérance de l'initiative privée et personnelle face aux carences institutionnelles (cf. chapitre 7), ainsi que fort poids des traditions et coutumes et du système de pensée patriarcal.

d. correspondre à ce que la famille proche attend de l'individu :

- organiser un mariage qui rendrait votre entourage fier

Le mariage est non seulement un indicateur de prospérité économique, mais également d'obéissance aux normes sociales fondamentales de la société. Selon Lévi-Strauss (1983)<sup>44</sup>, le mariage est davantage motivé par des préoccupations d'ordre culturel ou économique, qu'une affaire strictement personnelle. Il a trois fonctions principales : favoriser les échanges sociaux entre groupes, renforcer la cohésion sociale d'un groupe, et faciliter la transmission d'un patrimoine ou pour le rendre plus important.

e. conditions et nature du travail valorisées socialement :

Les indicateurs suivants soulignent le caractère normatif du métier de l'individu, à travers la marque de prestige et du pouvoir économique qu'il permet (le pouvoir d'achat qu'il procure justifie en partie le cachet de prestige dont jouissent certains types de métiers).

- avoir un emploi qui rendrait votre entourage proche fier
- prestige de l'emploi.

Ces deux éléments renvoient au côté normatif de la reconnaissance sociale de l'individu à travers son métier, à travers la notion de valeur sociale d'une profession. Les valeurs qui décident du prestige social d'une profession sont essentiellement le niveau intellectuel et le rôle de direction (Nisihira, 1968)<sup>45</sup>. Mais le caractère moderne de la profession a également une influence sur le jugement positif.

f. intégration sociale, recherche d'un jugement positif de son groupe social/de sa famille, à travers :

- salaire lié à l'emploi
- possibilité d'envisager des projets coûteux

Il s'agit ici du pouvoir d'achat conféré par le métier. Nous prenons davantage en considération

<sup>44</sup> LÉVI-STRAUSS C., *Le Regard éloigné*, Paris, Plon, 1983

<sup>45</sup> NISIHIRA S., *Le prestige social des différentes professions, l'évaluation populaire au Japon*, in Revue Française de sociologie, IX, 1968, pp.548-557

l'aspect économique de l'emploi (donc l'insertion économique et sociale qu'il permet), que le côté strictement normatif, en tant que valeur subjective. La profession est donc prise en compte comme un moyen d'arriver à l'intégration sociale à travers la distinction par le comportement économique (ce qui nous renvoie une fois encore à Bourdieu (1978)).

### **13.1.3. Dimension : Rapprochement communautaire**

Le concept d'intégration sociale par les minorités (Charlot B. et Glasman D, 1998) est la base théorique de cette dimension, associé au terrain particulièrement sensible que représente le multi-communautarisme libanais.

Les indicateurs du rapprochement communautaire sont :

- le dialogue et la proximité inter-communautaires

Le dialogue et la proximité pourrait être la première étape pour un rapprochement concret entre des individus de groupes de communautés différentes. S'il n'y a pas de dialogue préalable à toute tentative de rapprochement, on voit mal comment ce dernier pourrait avoir lieu. Une proximité, géographique ou relative, pourrait être un facteur favorisant l'enclenchement d'un processus de dialogue et de communication.

- l'effacement des limites communautaires au profit d'une identité fédératrice

A un niveau plus avancé, le rapprochement entre les communautés pourrait se réaliser suite à l'effacement des frontières entre elles, au profit d'un socle commun d'appartenance, qui pourrait être national ou culturel. Sans s'avancer plus avant sur le concept de laïcité, beaucoup d'auteurs libanais ont travaillé sur la notion de construction d'un Etat libanais viable et moderne (en reprenant notamment le concept anglo-saxon de *state-building*) capable de fédérer les libanais autour d'un projet national de construction identitaire toutes tendances communautaires et politiques confondues (Corm, 1998 ; Varin, 2006).

## **13.2. Les indicateurs de l'insertion et professionnelle**

Nous reprenons pour cette variable de l'insertion professionnelle les concepts évoqués dans la partie du même nom (chapitre 6).

### **Dimension : Insertion professionnelle**

#### **a. Dynamisme professionnel:**

- avoir un emploi

On l'a vu, le fait d'avoir un emploi est l'expression de l'insertion professionnelle dans son plus simple appareil, à son niveau le plus basique (chapitre 1).

- la mobilité professionnelle

Elle peut être mise en évidence notamment sur le marché interne, par le fait de gravir des échelons dans l'entreprise, ou de prétendre à une meilleure position professionnelle (Dubar, 1991).



## b. bien-être au travail

Le bien-être au travail est un des indicateurs de l'insertion professionnelle. Cette qualité facilite l'intégration dans la communauté des employés, et donc l'intégration de l'individu au sein de son entreprise.

- bon relationnel

Il s'agit de posséder un bon relationnel avec le reste des employés, avec la hiérarchie, sentir de la complicité avec le reste du personnel, au travers de :

- responsabilités

Sentir de la confiance à votre rencontre de la part des autres employés, de la hiérarchie, prendre votre avis en compte, se faire attribuer le contrôle d'un département, d'un projet, la gestion d'un groupe de personnes, peut contribuer à la satisfaction et au bonheur au travail, à travers la réalisation d'objectifs personnels.

- Motivation

Enthousiasme au travail, responsabilités. La motivation peut exercer une influence sur la productivité individuelle de l'homme dans l'entreprise. Elton Mayo (1940) a mis en évidence l'importance des relations humaines dans l'organisation du travail comme facteur de motivation.

- la « passion » du travail

Le travail de l'individu est l'expression d'une passion, ce qui va agir positivement sur la satisfaction au travail. Le fait d'avoir un emploi qui correspond à une passion peut participer à la satisfaction personnelle de l'individu.

## c. Reconnaissance professionnelle

La reconnaissance professionnelle est une des conditions-clé pour l'insertion professionnelle. Elle compose la dimension « perçue » de cette dernière, autrement dit, sa dimension sociale. C'est la reconnaissance professionnelle de la part des collègues et supérieurs qui va attribuer à l'employé un statut dans son milieu professionnel. Elle se reconnaît à la présence de plusieurs indicateurs, tous relatifs au positionnement professionnel de l'individu et à son intégration dans des groupes primaires (Mayo, 1940) :

- accorde-t-on de l'importance à l'avis de l'individu

Il se sent important dans le fonctionnement de l'entreprise (collègues et supérieurs hiérarchiques). Ici encore, il s'agit de mettre en évidence les rapports humains de l'employé dans son entreprise.

- la possibilité de prendre des décisions seuls (sans se référer à un supérieur)

Il se sent responsable en partie du bon fonctionnement de l'entreprise, ce qui lui confère une autorité relative dans son groupe de travail. Cela peut surtout contribuer au facteur « motivation », comme on l'a vu plus haut, à travers la reconnaissance par les pairs.

- être reconnu pour ses compétences

La compétence des individus n'est pas une donnée substantielle que l'on pourrait mesurer en toute généralité : elle possède un caractère conventionnel et nécessite à ce titre un accord sur ce qui fait sa valeur (Marchal et Rieucan, 2006).

Distinction professionnelle liée à la démonstration et à la mise à disposition du fonctionnement de l'entreprise des compétences de l'individu. La reconnaissance professionnelle passe par la reconnaissance des « talents » individuels du travailleur, qu'il pourra mettre à disposition de son milieu professionnel (collègues, groupe de travail, supérieurs) et du fonctionnement son entreprise. Si l'individu est dans la possibilité de montrer l'étendu de ses compétences, cela pourrait influencer son intégration dans un milieu professionnel et contribuer à son bien-être professionnel.

- avoir un meilleur salaire

L'argent gagné est un élément de justification de son importance et des services qu'il rend pour le bon fonctionnement de l'entreprise (et donc de son efficacité et rendement personnel), ce qui valorise sa profession (Nisihira, 1968).

- augmentation de salaire périodiquement (et augmentation de salaire après la formation)

Il s'agit d'actualiser régulièrement l'évaluation des compétences de l'employé, au regard de son rendement personnel, suite à son expérience.

Les indicateurs suivants correspondent à des éléments de rétributions suite à la reconnaissance de l'efficacité et du rendement de l'employé, sous forme d'avancement sur le plan professionnel. Il s'agit de prendre davantage d'importance dans la vie et le fonctionnement de l'entreprise, à travers l'amélioration de la qualité du poste (sur le plan hiérarchique, de la gestion des projets et des personnes), et l'augmentation de ses responsabilités.

La mobilité professionnelle en interne peut être considérée comme une conséquence indirecte de la reconnaissance professionnelle (cf. le marché interne, Dubar, 1991). Il s'agit d'indicateurs relevant donc de la dimension de reconnaissance professionnelle à travers la socialisation dans l'entreprise ou d'un groupe professionnel de fonctionnement, mais possédant des caractéristiques différentes selon le mode d'évolution en interne (vertical ou horizontal) (Lemoine et Wasmer, 2010)<sup>46</sup> :

- gravir un échelon (dans la hiérarchie : mobilité verticale)
- se voir attribuer un poste clé (dans l'organisation de l'entreprise : mobilité horizontale, mais décisive)
- se voir attribuer un poste plus important (dans l'organisation de l'entreprise : mobilité horizontale ou verticale)
- se voir attribuer plus de responsabilités (qui découlent du positionnement professionnel dans le fonctionnement de l'entreprise)
- se voir attribuer la gestion d'un groupe de personnes (dans l'organisation de l'entreprise : mobilité verticale, responsabilité sur différents employés)

---

<sup>46</sup> LEMOINE M. et WASMER E., Eds., *Les mobilités des salariés*, Conseil d'analyse économique, mai 2010, 243 pp.

#### g. visibilité sur l'avenir:

- possibilités d'évolution professionnelle

Il s'agit de la projection des retombées future d'une reconnaissance professionnelle. Savoir que l'on peut gravir des échelons au sein de l'entreprise, savoir que l'on pourra prétendre à des postes ou emplois plus prestigieux, mieux payés, et avec de meilleures conditions de travail, participent aussi de la visibilité sur l'avenir de l'employé, et du regard qu'il pose sur sa propre condition professionnelle (les responsabilités présentes peuvent alors être considérées comme des gages de visibilité sur l'évolution future de la situation professionnelle de l'individu).

### **13.3.La formation de base et continue**

#### ***Dimension : Représentation du diplôme***

En regard du modèle TAM que nous avons décrit dans le chapitre 3, cette dimension concerne le regard porté par les individus sur le diplôme, que nous mettrons en opposition avec d'autres facteurs d'insertion sociale et professionnelle (comme les relations sociales, les pistons, etc...). Comme le décrit le modèle développé par Davis (1986), l'acceptabilité d'un outil, en l'occurrence ici le diplôme, et plus loin, le diplôme lié aux TIC, dépend indirectement de son utilité perçue. C'est pourquoi nous nous penchons sur la représentation du diplôme de la part de l'individu, avant de nous pencher sur le diplôme lié aux TIC.

Il s'agit surtout de voir dans notre cas la part normative du diplôme dans un pays qui accorde beaucoup d'importance aux règles de prestige liées au groupe social de l'individu, en porte-à-faux par rapport aux compétences qu'il peut délivrer. D'autre part, les relations sociales et les réseaux d'acteurs de groupes sociaux et communautaires et de clans politiques favorisent les stratégies de recherche d'emploi passant par les connaissances et les relations personnelles.

Les indicateurs suivants servent donc à nous donner des informations sur la vision qu'à le public du diplôme par rapport à l'insertion professionnelle, parfois en opposition avec d'autres facteurs.

- a. porte d'entrée sur le marché du travail :

Croyance dans les débouchés permis par le diplôme, ou bien le piston est considéré comme étant plus important. C'est-à-dire accorde-t-on davantage d'importance aux compétences délivrées par le diplôme, ou bien se fie-t-on plutôt aux réseaux sociaux.

- b. perspectives d'avenir :

Il s'agit de la croyance de l'individu dans les perspectives d'avenir que peut offrir la formation dans le marché de l'emploi. Autrement dit, est-ce que le diplôme permet d'ambitionner une mobilité professionnelle, et par là-même une mobilité sociale. La formation continue offre une possibilité d'avancement sur le plan professionnel et permet de gagner un meilleur salaire.

- c. prestige relatif à la formation :

Il est une marque de prestige et contribue à la fierté de l'entourage familial. La question est de

savoir si selon l'individu, le diplôme est alors une obéissance à une norme sociale ou bien possède des vertus qui lui sont propres.

- d. Satisfaction personnelle d'obtenir un diplôme :

Autrement dit, le diplôme donne une indication sur les compétences. Il est considéré pour ses vertus intrinsèques, dénué des considérations d'ordre social.

- e. importance donnée et croyance dans les compétences :

La formation continue développe et améliore des compétences. Il s'agit encore une fois de mettre en opposition les qualités et indicateurs que livre le diplôme sur les compétences de l'individu, avec sa fonction sociale.

- f. importance donnée au capital social pour trouver du travail ou pour trouver un meilleur emploi/poste (besoin de pistons, de connaissances) :

Plus d'importance donnée aux pistons qu'aux avantages donnés par un diplôme en termes de compétences et de qualités individuelles.

### **13.4. La formation continue et de base en relation avec les TIC**

La formation liée aux TIC représente ici la formation donc le contenu est l'apprentissage de (nouvelles) technologies de l'information et de la communication, donc en tant qu'objet de formation, mais également en tant qu'outil d'apprentissage, comme le elearning. Il s'agit des mêmes indicateurs que pour la variable précédente, mais en intégrant le facteur TIC : l'activité devient instrumentée et médiatée, d'où l'étude de la représentation afin d'en déduire l'acceptabilité, d'après le modèle TAM.

#### **13.4.1. Dimension : Représentation du diplôme impliquant les tic**

##### a. porte d'entrée sur le marché du travail :

- La formation en ligne donne certaines compétences : croyance dans les compétences délivrées par une formation avec les TIC. L'individu considère qu'elle lui donne un accès au marché du travail car elle serait reconnue à sa juste valeur.

##### b. perspectives d'avenir :

- Elle a été suivie à la demande de l'employeur, ou bien par conviction et intérêts personnels : donne une indication sur les raisons qui l'ont poussé à suivre une telle formation. Suivre les conseils ou les suggestions de l'employeur signifie en effet que l'individu pense que cela pourrait lui donner des possibilités de mobilité ou de compétitivité professionnelle.

Permet une amélioration de la position sociale (meilleur poste et salaire) : autrement dit, le diplôme avec les TIC serait reconnu sur le marché de l'emploi et les recruteurs comme gage de compétences.

##### c. prestige relatif à la formation liée aux TIC :

- C'est moins prestigieux qu'une formation classique à l'université : il s'agit des normes

sociales de prestige, comme on l'a vu précédemment avec le diplôme en général. Le but est de voir si la formation avec les TIC correspond aux critères de prestige de la société libanaise.

d. Satisfaction personnelle d'obtenir un diplôme en lien avec les TIC et avantages propres à une formation liée aux TIC :

- La formation liée aux TIC développe des compétences en nouvelles technologies : il y aurait donc un lien direct entre la formation avec les TIC, et la formation aux TIC, et de voir si cette dernière exerce une influence sur l'insertion professionnelle et sociale de l'individu.
- permet d'apprendre de manière efficace : il s'agit de voir si la formation avec les TIC peut être aussi efficace (ou plus, ou moins) qu'une formation classique ou en présentiel.
- permet d'apprendre autrement favorise l'enseignement individualisé et suivi : comme son intitulé l'indique, cet indicateur permet de juger la représentation que portent les individus questionnés sur le tutorat à distance dans un dispositif elearning (et ce qui pourrait être alors un facteur de motivation pour le choix d'une telle formation).
- a des exigences de rigueur et de qualité : il s'agit ici de voir dans quelle mesure les individus considèrent que la formation avec les TIC pourrait constituer une plus-value par rapport aux enseignements classiques en termes d'efficacité, ou, a minima, présenter autant de garanties.

e. importance donnée et croyance dans les compétences en TIC que peut délivrer une formation en lien avec ces dernières :

- Amélioration de compétences et acquisition de nouvelles : il s'agit des compétences au sens large (et de voir si ces dernières exercent une influence sur l'insertion professionnelle et sociale de l'individu).

f. volonté de suivre une formation en ligne dans le futur

- oui ou non : il serait pertinent de voir si les individus en ont une représentation assez positive pour en suivre une dans un avenir proche, surtout s'ils n'ont jamais suivi de formation au sein d'un dispositif elearning.

**13.4.2.Dimension : Autres choix d'une formation en ligne (future)**

Ce sont des indicateurs concernant le pourquoi du suivi d'une formation en ligne, ou, éventuellement des conditions pour un suivi futur d'une formation à distance. Ce sont des données importantes pour l'évaluation des représentations face aux TIC et aux formations impliquant leurs usages. Elles nous donnent d'autres indications sur les raisons qui pousseraient les individus qui ont répondu positivement à la question de volonté de suivre une formation en ligne dans le futur.

- g. Inexistence de la même formation en présentiel : il s'agit de la dimension géographique du elearning. Ainsi, possibilité de suivre une formation inexistante dans la région (ou au Liban) sans voyager ou déménager.
- h. Aménagement de l'emploi du temps par rapport à d'autres activités : il s'agit de mettre en

évidence le côté flexible de l'enseignement à distance.

- i. C'est moins cher qu'en présentiel : argument financier, dans un pays où les universités dites « de prestige » sont souvent les plus chères.

### **13.5.Les TIC**

Les dimensions des usages des TIC donnent des indications sur la maîtrise, la fréquence d'utilisation, qui sont autant d'informations sur l'utilisabilité, autrement dit, selon le modèle TAM, sur l'acceptabilité de ces outils.

#### **13.5.1.Dimension : Maîtrise technologique/type d'usages:**

Utilisation de l'ordinateur:

- a. réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont utilisés de manière globalisée et de plus en plus depuis quelques années. Le nombre de sites sociaux sont très nombreux, et possèdent un public mondial (comme Facebook par exemple). L'utilisation de sites de réseautage social est donc considéré comme un usage basique et répandu de l'ordinateur. Cet indicateur correspond au contexte interactionnel tel que nous l'avons développé dans le chapitre sur l'organisation de l'activité suite à l'intégration des TIC dans les usages professionnels et domestiques (lien entre dimension relationnelle des TIC et le développement du capital social).

- b. consultation de sites (informations, etc...)

La consultation de sites d'informations ou à caractère informatifs, est comme une utilisation intermédiaire de l'ordinateur et d'Internet. Il souligne le contexte informationnel des TIC, et contribue à l'apport de savoirs et de connaissances à l'utilisateur. Cet indicateur sert à vérifier une des constituantes de notre hypothèse de recherche, à savoir la dimension d'accès à l'information pour le capital-savoir de l'utilisateur des TIC.

- c. achats sur internet

Faire des achats sur Internet requiert trois conditions préalables : avoir les moyens économiques nécessaires pour utiliser Internet dans ce but, avoir confiance aux transactions financières faites par ce canal, ce qui suppose une certaine familiarité avec les usages du net.

- d. traitement de texte pour le travail quotidien et/ou professionnel

L'utilisation des logiciels de bureautique suppose un niveau de familiarité avec l'outil informatique. L'utilisateur préfère passer par l'ordinateur pour traiter des textes ou faire des calculs, si c'est dans un but personnel, ou le fait parce que cela suppose qu'il a à sa disposition un poste d'ordinateur au travail.

- e. programmation (cadre professionnel et personnel)

La programmation correspond à un stade avancé de l'utilisation de l'ordinateur. Il s'agit alors

d'informaticiens, s'ils en font uniquement dans un cadre professionnel, ou de « mordus » d'informatique s'ils font de la programmation dans un cadre personnel.

- f. loisirs

Il peut s'agir de logiciels multimédias (pour la musique et les films) ou de jeux. L'ordinateur est considéré comme un outil d'amusement au niveau domestique. Ce qui suppose qu'il pourrait supplanter ou venir s'ajouter à d'autres activités domestiques.

### **13.5.2.Dimension : Fréquence d'utilisation de l'ordinateur**

Il s'agit d'abord de connaître la proportion d'individus n'utilisant jamais ou très rarement l'ordinateur, puis de voir s'il existe une corrélation avec les indicateurs d'insertion sociale et professionnelle, dans le cas où le chiffre obtenu est significatif. Puis, les indicateurs suivants correspondent aux niveaux moyen inférieur et supérieur, où, par hypothèse, nous sommes en mesure d'attendre à ce que la majorité des réponses se situe à ces niveaux intermédiaires. Le dernier niveau correspond à une utilisation intensive (pour les individus exerçant des emplois qui nécessitent l'usage de logiciels, par exemple, et dont la profession les mène à travailler derrière un poste d'ordinateur de manière quotidienne).

- g. très rarement ou jamais (niveau inférieur d'utilisation)
- h. souvent (niveau moyen inférieur)
- i. beaucoup (niveau moyen supérieur)
- j. intensivement (niveau supérieur)

### **13.5.3.Dimension : Type de connexion**

Le type de connexion est un facteur d'assiduité selon lequel l'individu se connecte à Internet. Si on se réfère au modèle TAM pour ce cas-ci, on peut considérer que plus l'accès au web est facile, plus l'individu se connectera. De même, plus la connexion est efficace (donc rapide et sans coupure), plus ce même individu développera des usages d'Internet de manière assidue.

- k. pas de connexion à la maison

Il existe encore des foyers non-raccordés à Internet. Il s'agit alors de voir dans quelle mesure cette non-connectivité domestique pourrait avoir des répercussions sur certains indicateurs d'insertion sociale et professionnelle.

- l. modem

Le modem est le moyen de connexion primitif à Internet, mais reste présent dans nombre de foyers libanais. Naturellement, la connectivité via le modem affecte les usages, puisqu'il permet une connexion bien lente et inefficace, au vu du développement des sites web en termes de contenus : ils sont de plus en plus lourds et chargés, et requièrent une bande-passante assez puissante.

- m. câble

Beaucoup de foyers libanais sont raccordés à un fournisseur local de connexions Internet, qui lui possède une connexion satellite. Le débit est alors partagé entre les abonnés. Il s'agit pour la plupart d'opérations illégales. On peut voir ainsi dans la ville un réseau de câbles reliant les immeubles.

- n. ADSL

L'ADSL est le haut-débit, qui a fait son entrée au Liban voilà quelques années. Le problème est qu'il y a beaucoup de publicités mensongères, où l'on joue parfois sur les mots, et où l'on confond le fait d'avoir un débit important avec l'ADSL.

#### **13.5.4. Dimension : Facteurs institutionnels avantageux pour la démocratisation des TIC (politiques publiques)**

Cette dimension des TIC est développée ici afin, à l'issue de notre recherche de terrain, de pouvoir analyser de manière qualitative les discours d'acteurs sur la présence de l'Etat dans ce secteur. Pour, éventuellement, pouvoir observer le contraste entre les discours tenus et les volontés officielles et les réalités de terrain, mais également entre les contradictions entre les discours eux-mêmes. Cet indicateur sera cité par les personnes interviewées dans le cadre d'une grille d'entretien qui sera élaborée. Le but est en effet de voir quelles représentations ont certains acteurs institutionnels de la situation libanaise face aux TIC.

- o. Politique d'Etat générale de mise en valeur et de promotion des formations liées aux nouvelles technologies

Il s'agit de voir si l'Etat adopte une politique volontariste en matière d'intégration des TIC dans les cursus d'apprentissage, peut-être avec la création de formations liées aux TIC, ou avec leur intégration dans les programmes de certaines filières.

- p. Politique générale de démocratisation d'accès à Internet et aux TIC

Est-ce que l'Etat adopte une politique volontariste en termes de démocratisation des TIC et d'accès à Internet (l'inclusion numérique), et, si oui, dans quelle mesure.

#### **13.5.5. Dimension : Facteurs institutionnels contraignants pour la démocratisation des TIC (politiques publiques)**

- q. Obstacles liés à cette politique, voire à des réformes dans ce domaine

Le but est donc de pouvoir mettre en évidence des points éventuellement divergeants, afin de faire s'affronter plusieurs arguments, qui nous donneront des indications sur la situation institutionnelle, politique, du point de vue des acteurs principaux. La fonction de ces informations est double : d'abord pour voir de quelle manière est perçu le contexte technologique et institutionnel libanais, d'autre part pour voir si les TIC sont considérés comme un facteur, ou des outils, participant au progrès et au développement économique de manière générale, et au développement de compétences nécessaires de manière individuelle, pour le citoyen dans l'ère numérique.

Ainsi, nous pourrions analyser la nature des obstacles empêchant certaines politiques ou réformes d'avoir lieu, si ces dernières existent, et, le cas échéant, qu'est ce qui empêche le déclenchement



d'une dynamique concrète d'entreprise de politiques d'intégration et de démocratisation des TIC.



**PARTIE V : L'ENQUETE DE TERRAIN : OUTILS, RESULTATS,  
INTERPRETATION**



## **Chapitre 14 : Nos outils d'enquête**

### ***14.1. Outil n°1 : L'analyse de contenu d'un espace de discussion sur le web libanais***

Nous allons sonder le web libanais sous différentes formes afin de vérifier la nature de l'activité qui s'y trouve : est ce qu'il sert de terrain pour le développement du capital social? Autrement dit, peut-il être un terrain favorable pour une dynamique d'insertion sociale? Après une étude préalable sur la blogosphère libanaise, nous nous penchons maintenant en détail sur un forum de discussion, afin d'analyser en profondeur les interactions y existant. Suite à notre étude préalable sur les blogs et les sites de réseaux sociaux, le but est de voir si une agora virtuelle peut être utilisée, en tant que nouveau mode communicationnel, comme terrain pour l'insertion sociale, via le certaines de ses dimensions constitutives, comme le dialogue inter-communautaire et le respect d'un principe civique commun.

Nous l'avons vu au chapitre 4, les TIC favorisent la création de groupes sociaux. A l'inverse, les groupes de pratiques participent au développement de pratiques techniques. Ces pratiques techniques informationnelles et communicationnelles se développent parallèlement à la création de communautés d'intérêts, virtuelles dans le cas d'Internet. Dans ce cas, est-ce que le fait de fréquenter un lieu virtuel peut mener à avoir des discussions publiques « normales », et, est-ce que cela pourrait contribuer à un quelconque rapprochement entre individus d'horizons politiques et communautaires différents? Autrement dit, est-ce qu'il pourrait y avoir un lien entre pratiques médiatées et certaines des dimensions de l'insertion sociale, comme le rapprochement communautaire?

Il s'agit alors d'établir le lien entre socialisation virtuelle au sein d'une agora virtuelle, et rapprochement entre individus communautairement et politiquement distincts. Cette dynamique sociale en ligne pourrait en outre développer des compétences liées à la pratique des TIC (selon les trois contextes que nous avons évoqué).

Afin de vérifier le lien entre nos indicateurs de rapprochement communautaire et d'intégration sociale notre dimension de relation individu-société de la variable d'insertion sociale, nous avons observé le comportement d'acteurs du web sur une agora virtuelle libanais. Nous avons utilisé pour cela l'espace de discussion situé à la suite d'un article sur un site d'information libanais anglophone ([www.naharnet.com](http://www.naharnet.com)).

Si possible, il s'agit de voir la nature des interactions entre les intervenants, si l'interaction existante donne lieu à un rapprochement communautaire. Une analyse de fond des commentaires trouvés, ainsi que des thèmes abordés (et de la manière dont ils sont traités), permettrait de diriger notre réflexion vers le renforcement communautaire ou la dilution communautaire que risque de provoquer ce type de communication asynchrone.

## **14.2.Outil n°2 : L'enquête par questionnaires**

Une fois sondé un espace de socialisation virtuelle, nous entreprendront alors d'enquêter sur les formes de socialisation « réelles », dans les contextes professionnel et social en général. Notre but est d'abord d'obtenir des données quantitatives afin de pouvoir vérifier statistiquement nos hypothèses de dépendance de départ entre nos deux grandes variables : nos variables dépendantes (relatives à l'insertion) et nos variables indépendantes (relatives à l'usage des TIC). Nous vérifierons donc, entre autres, s'il existe un lien entre l'usage des TIC et la socialisation « réelle » : autrement dit, la socialisation professionnelle à travers l'augmentation du capital social au travail, et le développement du capital social à travers l'insertion sociale.

Nous avons élaboré un questionnaire afin de recueillir des données correspondant aux indicateurs des dimensions de nos deux grandes variables, afin d'avoir en notre possession un outil d'analyse quantitatif, qui va nous permettre d'établir des résultats statistiques. De cette manière, nous allons essayer de vérifier s'il y a une implication statistique entre nos variables dépendantes et indépendantes. Le questionnaire va être basé sur les dimensions et indicateurs que l'on a cités précédemment.

Il est distribué à une cohorte de jeunes correspondants à la tranche d'âge étudiée: entre 18 et 35 ans, mais nous nous laissons la liberté d'inclure des individus jusqu'à 37 ou 38 ans.

En accord avec notre travail préalable sur les composantes de notre problématique, les données qui ont été recueillies sont les suivantes:

- les profils des individus (sexe, âge, confession, classe sociale, catégorie socio-professionnelle, études suivies et établissement fréquenté).
- des indicateurs sur le positionnement professionnel
- des indicateurs sur le positionnement social
- les usages de TIC: fréquence d'utilisation, niveau d'usage (consommateur, intermédiaire, expert), absence d'utilisation de TIC
- les représentations face aux e-learning : est-ce que l'enseignement à distance est considéré comme ayant des débouchés, synonyme de prestige, et comme produisant un impact sur les compétences, autrement dit, s'il peut être considéré comme un facteur favorable à l'insertion socio-professionnelle.

En observant les comportements individuels face aux TIC, et en les associant aux positionnements sociaux et professionnels de ces personnes, nous allons tenter de voir s'il existe un lien entre ces deux variables, et ainsi vérifier notre hypothèse de départ.

## **14.3.Outil n°3 : L'enquête par entretiens**

Nous avons construit une grille d'entretiens afin d'obtenir des informations à caractère qualitatif correspondant aux indicateurs que nous venons de poser, comme les facteurs institutionnels favorables ou contraignants pour la diffusion des TIC au Liban, l'importance des réseaux sociaux

pour les recruteurs, ou les usages des TIC requis pour les postulants.

La grille des entretiens a été élaborée à partir du même canevas d'indicateurs utilisé pour les questionnaires, et avait pour but non seulement de répéter certains indicateurs déjà recherchés à travers le questionnaire, mais surtout, de rechercher grâce aux interviews des indicateurs qui ne pourraient être uniquement observés grâce aux questionnaires.

Comme par exemple, les indicateurs de représentations (des TIC notamment), car l'entretien permet l'analyse qualitative. Ces éléments viendront s'ajouter à ceux obtenus avec le questionnaire et éclaireront, voire nuanceront l'interprétation des résultats obtenus avec les questionnaires. D'autres informations, plus politiques par exemple, seront peut-être obtenues. Il s'agit de comprendre au mieux les représentations que se font les décideurs des TIC pour l'insertion socio-professionnelle, et connaître leur regard sur la situation actuelle au Liban en termes d'adéquation entre marché de l'emploi et enseignement supérieur, en termes de situation politique et structure institutionnelle, et la place des TIC dans la formation et dans l'entreprise.

Nous avons pris le parti de présenter les résultats issus de chaque méthode d'enquête par outil. Ainsi, nous aurons les résultats de chaque enquête dans l'ordre que nous venons de proposer. Chaque unité comprendra l'élaboration de l'outil d'enquête, suivi des résultats, puis enfin de l'interprétation des résultats. Ceci afin d'offrir au lecteur plus de clarté, en évitant une trop grande distance entre la présentation des résultats pour chaque enquête, et l'interprétation de ses données. Nous terminerons enfin par une interprétation unifiée des résultats des enquêtes de terrain en général.





## Chapitre 15 : Outil de recherche n°1 : Le web libanais : l'espace de discussion sur « naharnet.com »

Notre premier objet d'étude du web libanais est une agora virtuelle, un espace de discussion sur un site libanais d'information. La pratique technique en plus de permettre l'apparition de communautés virtuelles d'intérêt développe des compétences contiguës à ces pratiques. En plus du fait que les TIC contribuent à la socialisation virtuelle, la question est de savoir si elles pourraient favoriser par ce biais un rapprochement de type communautaire. Cette notion correspond à une de nos dimensions de la variable insertion sociale. Notre étude d'un forum virtuel va nous aider à nous éclairer sur ce point.

L'intégration est une notion faisant partie de l'insertion sociale. Surtout, comme on l'a vu, en ce qui concerne l'intégration nationale pour des minorités, par exemple. Cette intégration de communautés peut passer par un rapprochement a priori entre différentes communautés. Le cas du Liban paraît donc pertinent pour poser cette question, puisque la mosaïque communautaire n'est pas toujours posée comme un avantage, mais plutôt comme un des moteurs des conflits et du creusement des inégalités dans ce pays.

À la lumière des réflexions précédentes (chapitre 4) sur la discussion critique en ligne, peut- alors répondre à la question de savoir si, à travers cette activité, un rapprochement communautaire dans un pays comme le Liban est envisageable?

### 15.1.L'exemple de l'agora virtuelle

Comme nous l'avons souligné, le support virtuel comme espace de discussion permet l'échange de points de vue, de messages. Il y a l'auteur du message, et son destinataire, deux personnes qui peuvent être séparées idéologiquement. Même si nous pouvons supposer que l'individu va privilégier les médias qui correspondent avec ses positions politiques (cf. Lazarsfeld, 1955), le nombre restreint de sites informationnels libanais (comparé au reste du monde) fait en sorte que la rencontre est plus probable. Par exemple, le site naharnet.com, qui dépend du quotidien *An-nahar*, réputé proche de la majorité loyaliste, est un des sites libanais les plus visités. A la fin des articles, dans l'espace consacré aux commentaires des internautes, on remarque une diversité des opinions. L'un commente le sujet d'actualité, un autre répond à ce commentaire, puis un troisième répond à ce dernier, puis un quatrième répond au premier, et un cinquième individu laisse un nouveau message pas forcément dans la continuité logique des précédents. Les opinions viennent parfois se conforter, mais aussi et très souvent se confronter.

Prenons l'exemple d'un texte daté du 30 mars 2009<sup>47</sup>, et qui sera notre corpus de travail : l'article retranscrit notamment un discours du général Michel Aoun, membre éminent de la coalition de l'opposition à la majorité gouvernementale : « *Aoun Says Self-Made Men Are State-Builders, Slams Tuenis* ». Traduction: Aoun affirme que les *self-made men* contribuent à l'édification d'un Etat de

---

<sup>47</sup> www.naharnet.com

droit et moderne, et accable les Tuéni<sup>48</sup>. Autrement dit, il fait référence à l'indépendance des hommes politiques modernes, en les opposant aux grandes familles politiques libanaises, donc au féodalisme politique.

Les commentaires des internautes à cet article sont multiples (le jour de la parution de l'article leur nombre était de 27), et diversifiés. On retrouve des réactions de partisans et d'opposants à la personnalité politique incarnée par Aoun, et des commentaires argumentés, sans agressivité mais employant un ton ferme et résolu. A l'inverse, on observe d'inévitables discours violents, remplis de sophismes et d'insultes, et pourrait-on dire de haine. Ce *e-lieu* représente un terrain de choix pour observer dans quelle mesure il peut favoriser la communication au delà du sectarisme politique ; en d'autres termes, favorise-t-il l'instauration d'un dialogue intra-communautaire dans ce cas précis, allant au devant du communautarisme politique?

Nous allons donc chercher à repérer dans ce corpus d'échanges écrits entre les commentateurs de l'article, des éléments nous permettant de mettre en relief la présence d'indicateurs appartenant aux dimensions de la variable dépendante d'insertion sociale, celles de l'intégration sociale et du rapprochement communautaire. Les indicateurs relatifs à ces dimensions et posées a priori étant : le dialogue et la proximité inter-communautaires, l'effacement des limites communautaires au profit d'une identité fédératrice.

Nous allons mettre à profit le découpage de ce contenu selon les cités boltanskiennes en tant qu'instruments d'analyse, afin de repérer à l'intérieur de chacune d'elles des éléments de langage relatifs à ces deux indicateurs, et qui constituent donc l'objet de cette analyse.

## **15.2.Méthodologie d'analyse**

Notre but est alors de répondre à la question de savoir dans quelle mesure un espace de discussion virtuel peut être un terrain propice au rapprochement entre individus ayant des idéologies antagonistes et partisans de politiques rivales? Dans quelle mesure l'usage des TIC, ici le forum de discussion virtuel, peut contribuer à l'insertion sociale? La question posée contextualisée par rapport à notre terrain d'étude serait : dans quelle mesure l'exercice de l'agora virtuelle pour la discussion critique en ligne peut contribuer au dialogue et là a proximité inter-communautaires, et à l'effacement des limites communautaires? Ces derniers sont donc des indicateurs relevant de la dimension de l'insertion sociale, tels que nous les avons développés dans le chapitre « Méthodologie de Recherche » (Partie II, chapitre 3).

Pour cela, nous allons procéder à l'étude de cet espace d'échanges à la lumière des mondes communs de la cité de l'opinion et de la cité civique dans la discussion critique sur Internet inspirés de la théorie des économies des grandeurs, tels que nous les avons précédemment explicités (Partie II, chapitre 1), et en appliquant leurs définitions selon notre terrain d'étude.

Notre démarche respecte celle de l'analyse textuelle : l'analyse de la fréquence des éléments (mots

<sup>48</sup> Il désigne ici Gebran Tuéni, ex-rédacteur en chef et éditorialiste du quotidien *An-nahar*, et ex-député, assassiné dans d'un attentat à la voiture piégée en décembre 2005, et dont la fille Nayla envisageait de se présenter aux élections législatives de juin 2009, pour le siège du district d'Achrafié à Beyrouth réservé à un grec-orthodoxe (elle est sortie victorieuse du scrutin).

ou formes graphiques) présents dans le texte et considérés comme indicateurs des actes de langage (Austin, 1970 ; Searle, 1972) ou comme trace des modèles cognitifs (Johnson-Laird, 1994). Mais aussi l'analyse proportionnelle du discours, qui repose sur un découpage systématique du discours sur base d'unités sémantiques (Albarello, 2003).

Nous devons donc évaluer dans quelle mesure chacune des dimensions de ces deux cités contribue au plus au rapprochement ou à l'éloignement communautaire, ou permet au moins dans un premier temps la constitution d'un terrain propice à la confrontation, donc à la rencontre des personnes et des idées, à la communication. Nous avons rangé ces mondes communs en trois catégories, qui sont des éléments de repérage de nos indicateurs de base (dialogue et promiscuité inter-communautaires, et effacement des limites communautaires) : selon que leur expression dans l'espace de discussion contribue au rapprochement communautaire, représente un terrain propice à la confrontation, ou incarne l'état d'éloignement. La présence plus ou moins forte d'éléments caractérisant un monde commun, va donner de l'importance à la catégorie qu'elle représente. Un monde commun, indépendamment de la cité à laquelle il appartient, est ainsi classé selon que l'importance qu'il prend dans la situation étudiée contribue au rapprochement, à l'éloignement, ou offre un terrain propice à la confrontation. C'est le taux de présence de chaque monde commun cumulé qui va ainsi contribuer à l'importance de ces catégories de proximité.

La catégorie du rapprochement regroupe donc tous les mondes communs dont la force de la présence est la manifestation d'un phénomène de promiscuité et de sociabilité entre les intervenants, permise par cette agora virtuelle. Nous verrons un peu plus loin comment les critères de chacun des mondes communs de cette catégorie correspondent à ce que peuvent être des facteurs de sociabilité sur Internet : échanges et débat démocratique.

La deuxième catégorie regroupe les mondes communs dont la force de présence correspond à la constitution d'un terrain propice à la confrontation. Selon les conditions de positionnement idéologique, l'ancrage politique, les intentions et objectifs des protagonistes, il peut mener à la confrontation. Mais ce terme ne possède pas forcément une connotation négative, dans la mesure où il permet le face-à-face (certes électronique ici), et offre une possibilité de promiscuité, de rencontre de l'autre. Ce terrain est donc très variable, et, selon les prédispositions des protagonistes dans les conditions du débat démocratique, pourrait être un lieu de choix pour la discussion critique mais constructive, pouvant être potentiellement un rapprochement communautaire ou un éloignement. Son essence possède donc un caractère de « neutralité », puisque son existence peut aller dans l'un ou l'autre sens.

Justement, la dernière catégorie de l'éloignement correspond aux mondes communs dont la présence plus ou moins forte est l'expression d'une dissension non dissimulée, qui ne peut mener qu'à l'affrontement puisque des propos haineux ou fallacieux ne peuvent entraîner la « paix » ni permettre un débat rationnel et démocratique.

Pour jauger la force de présence d'un monde commun, nous avons procédé à une codification générale des critères de l'ensemble des discours qui se présentent à nous. L'activation d'un monde commun est mesurée sur une échelle de 0 à 3, selon que sa manifestation est plus ou moins forte.

Nous avons donc élaboré des critères de repérage à notre corpus de 29 messages afin de renseigner notre échelle de notation.

La note 0 correspond à *nul* : absence de la caractéristique concernée. Autrement dit, le monde commun en question s'exerçant dans le monde de l'opinion et dans le monde civique n'est pas présente dans notre étude de cas.

Le 1 est le niveau bas, quand le monde est activé à faible niveau : peu d'éléments dans notre corpus permettent de vérifier les caractéristiques du monde spécifié. Deux indicateurs nous permettent d'évaluer un monde comme faiblement représenté : la faiblesse de son taux de présence (donc de manière quantitative), ainsi que celle de son intensité (de manière qualitative).

Le 2 est le niveau moyen : le monde est activé mais pas assez pour dire qu'il est dans état de grand.

Le 3 est le niveau haut : la monde commun est pleinement réalisé.

Chacun des mondes communs aura un critère de repérage et de notation qui lui est propre.

Cette échelle de notation est expliquée dans le tableau suivant, détaillant les critères de repérage de la présence de chaque monde commun, ainsi que l'échelle associée. Les mondes communs (MC dans le tableau) sont classés par catégorie et par cité. Les notes 0, 1, 2, et 3 sont les niveaux de présence de chaque monde commun, selon l'échelle utilisée. La codification est unifiée à posteriori afin de pouvoir traiter le corpus de manière homogène.

Dans un deuxième temps, nous avons classé ces mondes communs selon que leur expression dans l'espace de discussion contribue au rapprochement communautaire, incarne l'état d'éloignement, ou encore représente un terrain propice à la confrontation, chacun de ces états représentant une catégorie. Ainsi, plus la note d'un monde commun est haute, plus la catégorie dans laquelle elle est placée acquière de l'importance. Enfin, nous additionnerons les notes de chaque catégorie dans un tableau final, ce qui nous donnera une vue d'ensemble, et nous permettra de dire laquelle est la plus représentée dans notre corpus.

Exemple d'analyse d'un message:

Message n°21:

**21. # 19 "lebanon is all about....."**

Excuse me but do not deny the right of Nayla Tueni to defend Gebran Tueni. It is a disgrace to attack Martyrs. A real disgrace. You better get yourself some education before posting on naharnet. And I can assure Nayla is going to win big time cuz she is young ,beautiful and very very Intelligent ! More then many men I knowe.

Mohammad, Lebanon (03/04/2009)

Ici, l'utilisateur *Mohammad* répond à l'auteur du message n°19. Il défend la cause de Nayla Tueni en usant de termes fortement marqués idéologiquement comme *it's a disgrace to attack Martyrs. A real disgrace* : « c'est une honte de s'attaquer aux Martyrs. Vraiment une honte ». Il donne un jugement sur le propos de Michel Aoun, ainsi que sur ceux de l'auteur du message 19. Cependant, le

message n'est pas violent en lui-même, au contraire, l'auteur l'introduit par une formule de politesse (que l'on pourrait interpréter ironiquement): *Excuse me but...* Ensuite, il continue son attaque en l'incitant à s'éduquer (civiquement, cela sous-entend), donc il réclame plus de « civisme ». Il conclue son message par l'expression d'un réel engouement pour la personne de Nayla Tueni (« elle va gagner car elle est jeune, belle et très très intelligente! »).

Ce message peut être analysé à l'aune de plusieurs mondes:

Dans la cité de l'opinion: le principe supérieur commun (réalité de son opinion), l'état de grand (structuration de l'expression, du message), la dignité des personnes (volonté de modération), le répertoire des sujets (marquage identitaire), les objets (le message lui-même), le rapport de grandeur (références idéologiques), l'épreuve (critique).

Dans la cité civique: les objets (modération), la formule d'investissement (expression d'un message et structuration), l'état de grand (modération et discours idéologique), l'évidence (modération), le principe supérieur commun (prise de parti idéologique).

Chacun de ses mondes est présent à des degrés divers au travers du message : la qualité (l'intensité) et la quantité (nombre de mots, de phrases sur l'ensemble du texte).

Pour évaluer l'intensité, on relève les mots choisis par l'interlocuteur et les idées exprimées. Par exemple, pour le principe supérieur commun du monde civique, on remarque l'absence d'arguments rationnels mais plutôt la présence de jugement de valeur à propos du personnage politique défendu (« elle va gagner car elle est belle et jeune »). La note est le respect de la caractéristique. Ici, celle du principe supérieur commun obtient la note la plus haute, 3, car le message est intégralement teinté d'idéologie, de prise de position. Par ailleurs, l'état de grand dans le monde de l'opinion n'est pas respecté complètement : certes, l'expression de l'opinion est bien présente et la modération est de mise, mais le message contient peu d'argumentation rationnelle, ainsi il obtient la note de 2. Chacun des mondes cités plus haut obtient ainsi une note pour ce message.

Une fois que le travail est fait pour chaque message, chacun des mondes communs obtiendra ainsi une moyenne calculée sur l'ensemble des 29 messages, précisée par une note sur 3 à la suite de la description de chacun de ces mondes.

De fait, chaque monde commun est repérable de différentes manières, selon une échelle qui lui est propre. Par exemple, l'épreuve de la cité civique, qui est dans la catégorie du rapprochement, est repérable selon la proportion de mots sur l'ensemble du corpus liés au champ lexical idéologique. Puisque son critère est la juste cause dans la logique de la cité civique, son apparition est alors dans des propos d'ordre idéologique, faisant apparaître la notion de la cause juste (ici, selon le principe supérieur commun de la prééminence du collectif).

Une fois cette première observation achevée, nous procédons à la codification unifiée : nous traduirons la présence de chaque monde commun obtenu sur une échelle de 0 à 3. C'est cette dernière note qui va alors plus ou moins de points aux catégories de rapprochement ou d'éloignement/confrontation.

Tableau 7 : Critères et échelles de repérage des mondes communs.

Cat.	Cité	MC	critères	indicateurs	Echelle			
					0	1	2	3
Eloignement	Civique	D	insultes, diffamation, sophismes, propos fallacieux	ton du discours	poli	neutre	agressif	insultes
	opinion	D	messages auxquels on n'a pas répondu explicitement	nombre de messages sans interaction directe	0 – 7	8 – 14	15 – 22	22 – 29
Confrontation	Civique	RS	les individus définissent leur identité à travers leurs discours (références idéologiques comme RG dans l'opinion)	proportion de mots liés au champ lexical idéologique	0%	0% – 25%	25% - 50%	50% - 100%
		Dlg	les pseudos réfèrent à des personnalités ou partis politiques	nombre de pseudos référant à des personnalités politiques	0 – 7	8 – 14	15 – 22	22 – 29
		PSC	Jugement de valeur, peu d'arguments rationnels, vocabulaire religieux ou sacré, envolées lyriques, interprétation biaisée de la réalité, sentiments	proportion de mots liés au champ lexical idéologique	0%	0% – 25%	25% - 50%	50% - 100%
	opinion	Jg	convergence des opinions	proportion de messages épousant la même idéologie	0 – 7	8 – 14	15 – 22	22 – 29
		Ep	ton doux ou neutre, poli. Ton agressif, manque de respect, insultes	ton du discours	poli	neutre	agressif	insultes
		RN	exprimer le fait que l'autre nous a convaincu, le fait d'être influencé	nombre de mots qui combinent la citation d'un autre intervenant et la démonstration d'une convergence d'opinion	10 – 20	20 – 40	40 – 60	60 et plus
		RG	Jugement de valeur, peu d'arguments rationnels, vocabulaire religieux ou sacré, envolées lyriques, interprétation biaisée de la réalité, sentiments	proportion de mots liés au champ lexical idéologique	0%	0% – 25%	25% - 50%	50% - 100%
		Obj	les messages (leur nombre)	nombre de messages après modération	0 – 2	2 – 5	5 – 10	10 et plus

Tableau 7: Critères et échelles de repérage des mondes communs (suite)

Cat.	Cité	MC	critères	indicateurs	Echelle			
					0	1	2	3
Rapprochement	Civique	Ep	juste cause: elle dépend de l'idéologie	proportion de mots liés au champ lexical idéologique	50% - 100%	25% - 50%	0% - 25%	0%
		Ev	modération, messages effacés, utilisateurs bloqués	nombre de messages après modération	0 - 2	2 - 5	5 - 10	10 et plus
		Jg	citation de l'autre, paroles familières	nombre de messages étant des réponses à d'autres messages	0 - 7	8 - 14	15 - 22	22 - 29
		Fig	vocabulaire lié au thème de la démocratie, de l'idéal commun	proportion de mots liés au champ lexical idéologique	0%	0% - 25%	25% - 50%	50% - 100%
		EG	modération des propos	nombre de messages modérés	0 - 2	2 - 5	5 - 10	10 et plus
		RN	dialogue, citation d'un autre commentateur	nombre de messages étant des réponses à d'autres messages	0 - 7	8 - 14	15 - 22	22 - 29
		RG	présence des modérateurs	nombre de messages modérés	0 - 2	2 - 5	5 - 10	10 et plus
		FI	structuration, ton doux ou neutre, poli. Rhétorique	proportion de mots liés au champ lexical idéologique	50% - 100%	25% - 50%	0% - 25%	0%
		Obj	modération, messages effacés, utilisateurs bloqués	nombre de messages modérés	0 - 2	2 - 5	5 - 10	10 et plus
	opinion	RS	Diversité générale dans les messages (les protagonistes ont des profils différents)	nombre de messages adoptant le même point de vue	22 - 29	15 - 22	8 - 14	0 - 7
		FI	l'investissement est variable	nombre de mots	10 - 20	20 - 40	40 - 60	60 et plus
		Ev	montrer qu'on est influencé	nombre de mots qui combinent la citation d'un autre intervenant et la démonstration d'une convergence d'opinion	10 - 20	20 - 40	40 - 60	60 et plus
		Fig	exprimer le fait que l'autre nous a convaincu	nombre de mots qui combinent la citation d'un autre intervenant et la démonstration d'une convergence d'opinion	10 - 20	20 - 40	40 - 60	60 et plus
		Dig	auto-modération	ton du discours	insultes	agressif	neutre	poli
		EG	structuration et message long	nombre de mots	10 - 20	20 - 40	40 - 60	60 et plus
		P&C	dialogue, citation d'un autre commentateur	nombre de messages étant des réponses à d'autres messages	0 - 7	8 - 14	15 - 22	22 - 29

### **Légende:**

*MC : Mondes Communs*

*PSC: Principe Supérieur Commun,*

*EG: Etat de Grand,*

*Dig: Dignité des personnes,*

*Fig: Figure harmonieuse de l'ordre naturel,*

*Ev: Evidence,*

*FI: Formule d'Investissement,*

*RS: Répertoire des Sujets,*

*Obj: Objets,*

*RN: Relation Naturelle entre les êtres,*

*Ep: Epreuve,*

*Jg: Jugement,*

*RG: Rapport de Grandeur,*

*D: Déchéance.*

### **La catégorie d'éloignement :**

De manière univoque, les mondes commun de Déchéance des deux cités ne peuvent mener qu'à l'éloignement, dans la mesure où elles consistent à exprimer des insultes et de la diffamation pour la cité civique, et de messages qui n'ont pas conduit à la discussion rationnelle, car ignorés, pour la cité de l'opinion. Pour le premier, l'indicateur est le ton du discours, que nous avons analysé sur une échelle de 0 à 3, du ton poli (0) aux insultes (3), en passant par les tons neutres (1) et agressifs (2), considérés comme des tons intermédiaires.

Pour la Déchéance de la cité civique, elle a été comptabilisée en nombre de messages sans interaction direct s'y rattachant : sur les 29 messages, entre 0 et 7 correspond à la note 0 (donc la plus basse), de 8 à 14 messages à la note 1, de 15 à 22 à la note 2, et 22 messages et plus correspond à la note la plus haute : 3. La méthode utilisée a été de répartir équitablement le nombre de messages selon les 4 niveaux de notation possibles.

### **La catégorie de la propension à la confrontation :**

Dans la cité civique :

Le Répertoire des sujets comprend les individus qui définissent leur identité à travers leur discours, et qui donc créent les conditions d'un conflit potentiel à travers la visibilité ostentatoire de leur appartenance politique. L'indicateur de repérage sont les mots liés au champ lexical idéologique. Il



est noté en proportion de mots sur l'ensemble des 29 messages du corpus dans lesquels il apparaît. 0% correspond à la note 0 (donc la plus basse), de 0% à 25% des mots à la note 1, de 25% à 50% à la note 2, et entre 50% et 100% correspond à la note la plus haute : 3.

La Dignité des Personnes est représentée par les pseudonymes faisant référence à des personnalités ou partis politiques. Il s'agit ici encore d'une propension à la confrontation due à la visibilité de l'appartenance politique. Les indicateurs sont le nombre de pseudonymes sur l'ensemble du corpus correspondant à cette caractéristique. Entre 0 et 7 correspond à la note 0 (donc la plus basse), de 8 à 14 messages à la note 1, de 15 à 22 à la note 2, et 22 pseudonymes et plus correspond à la note la plus haute : 3.

Le Principe Supérieur Commun participe à la propension à utiliser cet espace pour la confrontation, puisque par essence, le débat politique est indépassable, et le principe supérieur de la nature d'une cité à laquelle aspire les personnes ne peut être que de nature subjective, puisque basée sur les principes politiques, les croyances, et idéologies propres aux individus. L'indicateur est donc la proportion de mots liés au champ lexical idéologique. 0% correspond à la note 0 (donc la plus basse), de 0% à 25% des mots à la note 1, de 25% à 50% à la note 2, et entre 50% et 100% correspond à la note la plus haute : 3.

Dans la cité de l'opinion :

Le Jugement consiste en convergence d'opinions des protagonistes. Par définition, cela rend le terrain propice à la confrontation puisque le média est ainsi utilisé pour conforter sa propre idéologie, et donc s'opposer aux individus exprimant des idées opposées ou antagonistes. L'indicateur est donc le nombre de messages épousant la même idéologie. Entre 0 et 7 correspond à la note 0 (donc la plus basse), de 8 à 14 messages à la note 1, de 15 à 22 à la note 2, et 22 messages et plus correspond à la note la plus haute : 3.

A l'inverse, la Relation Naturelle entre les Etres, consiste à être convaincu par le discours rationnel de l'autre. Cependant, tout dépend de la nature de ce discours. Concept « élastique », il est donc positionné dans cette catégorie. Il s'agit donc du nombre de mots présents dans un message qui combinent la citation d'un autre intervenant pour démontrer une convergence d'opinion. La note la plus basse (0) correspond à un intervalle situé entre 10 et 20 mots, la note 1 : entre 20 et 40 mots, la note 2 : entre 40 et 60 mots, et la note 3 : 60 mots et plus. Nous avons basé cette échelle sur le nombre moyen de mots par message.

L'Epreuve est le ton du discours, qui peut être « élastique », donc tu ton doux ou neutre à l'insulte. L'indicateur est donc la tonalité du discours, que nous avons analysé sur une échelle de 0 à 3, du ton poli (0) aux insultes (3), en passant par les tons neutres (1) et agressifs (2), considérés comme des tons intermédiaires.

Le Rapport de Grandeur, en tant que identification à des idéaux politiques, comme le Principe Supérieur Commun de la cité civique, participe à la propension à utiliser cet espace pour la confrontation, puisque par essence, le débat politique est indépassable puisque basé sur les principes politiques, les croyances, et idéologies propres aux individus. L'indicateur est donc la proportion de

mots liés au champ lexical idéologique. 0% correspond à la note 0 (donc la plus basse), de 0% à 25% des mots à la note 1, de 25% à 50% à la note 2, et entre 50% et 100% correspond à la note la plus haute : 3.

Les Objets sont les messages eux-mêmes. C'est la volonté d'apparaître qui entraîne l'existence de messages. L'indicateur est donc le nombre de messages avant modération. Entre 0 et 2 correspond à la note 0 (donc la plus basse), de 2 à 5 messages à la note 2, de 5 à 10 à la note 2, et 10 messages et plus correspond à la note la plus haute : 3. Nous avons établi cette échelle en nous référant au nombre moyen de commentaires présents à la suite des articles publiés à cette même date.

### **La catégorie du rapprochement :**

Dans la cité civique :

L'épreuve est la juste cause. Elle dépend donc de l'absence d'idéologie partisane, mais plutôt de propos relevant de la cité civique telle qu'expliquée par Boltanski, donc de la « justesse morale ». L'indicateur est donc la proportion de mots liés au champ lexical idéologique. 0% correspond à la note 3 (donc la plus haute), de 0% à 25% des mots à la note 2, de 25% à 50% à la note 1, et entre 50% et 100% correspond à la note la plus basse : 0.

L'Evidence est l'existence de règles régissant le bien commun. Il s'agit ici de la modération (dans le sens entendu sur les forums). C'est la présence de ces régulations qui positionnent ce monde commun dans la catégorie du « rapprochement ». Le critère de repérage est donc le nombre de messages après modération. Entre 0 et 2 correspond à la note 0 (donc la plus basse), de 2 à 5 messages à la note 2, de 5 à 10 à la note 2, et plus de 10 messages et plus correspond à la note la plus haute : 3.

Le Jugement correspond à la citation de l'autre, en utilisant des paroles familières. Il est donc lié à la popularité de l'individu dans la communauté virtuelle. Il entraîne des relations virtuelles soutenues et donc sa présence révèle des relations familières pré-établies, et donc un rapprochement entre les individus. Son indicateur est le nombre de messages comprenant des citations d'autres messages, ou d'autres intervenants de manière familière. Entre 0 et 7 correspond à la note 0 (donc la plus basse), de 8 à 14 messages à la note 2, de 15 à 22 à la note 2, et 22 messages et plus correspond à la note la plus haute : 3.

La figure harmonieuse de l'ordre naturel est le vocabulaire lié aux thèmes de la démocratie et de l'idéal commun (assurant le bonheur et le bien-être de chacun). L'idéal démocratique est considéré ici comme un facteur pouvant conduire au rapprochement entre les différents individus. Proportions de mots liés au champ lexical idéologique du bien commun. 0% correspond à la note 0 (donc la plus basse), de 0% à 25% des mots à la note 1, de 25% à 50% à la note 2, et entre 50% et 100% correspond à la note la plus haute : 3.

L'Etat de Grand est la modération des propos, puisqu'il caractérise ce qui est réglementaire. C'est l'existence de lois régissant les interactions entre protagonistes qui peuvent conduire au « rapprochement ». Le critère de repérage est donc le nombre de messages après modération. Entre 0 et 2 correspond à la note 0 (donc la plus basse), de 2 à 5 messages à la note 1, de 5 à 10 à la note

2, et plus de 10 messages et plus correspond à la note la plus haute : 3.

La Relation Naturelle entre les Etres est le rassemblement pour une action collective, et donc la volonté d'interagir avec autrui : c'est le cas de cette communauté virtuelle. Son indicateur est le nombre de messages comprenant des citations d'autres messages, ou d'autres intervenants de manière familière. Entre 0 et 7 correspond à la note 0 (donc la plus basse), de 8 à 14 messages à la note 1, de 15 à 22 à la note 2, et 22 messages et plus correspond à la note la plus haute : 3.

La Relation de Grandeur est la présence de modérateurs. Le critère de repérage est donc le nombre de messages après modération. Entre 0 et 2 correspond à la note 0 (donc la plus basse), de 2 à 5 messages à la note 1, de 5 à 10 à la note 2, et plus de 10 messages et plus correspond à la note la plus haute : 3.

La Formule d'Investissement est le sacrifice du particulier pour endosser un rôle plus « civique », donc l'expression de l'idéal démocratique. Il s'agit de messages intégrant le ton doux ou neutre, la structuration, l'écriture soignée (rhétorique). Les indicateurs sont la proportion de mots liés au champ lexical idéologique du bien commun. 0% correspond à la note 0 (donc la plus basse), de 0% à 25% des mots à la note 1, de 25% à 50% à la note 2, et entre 50% et 100% correspond à la note la plus haute : 3.

Les Objets sont les formes de la régulation, en l'occurrence ici la modération, et donc les indicateurs sont les messages après modération. Entre 0 et 2 correspond à la note 0 (donc la plus basse), de 2 à 5 messages à la note 1, de 5 à 10 à la note 2, et plus de 10 messages et plus correspond à la note la plus haute : 3.

Dans la cité de l'opinion :

Le Répertoire des Sujets est représenté par les participants, son indicateur est la diversité des participants. Il sont repérables dans les messages, selon les tendances politiques qui sont dégagées. La logique est ici décroissante : plus les messages sont différents, plus la note est haute. Ainsi, l'échelle est basée sur le nombre de messages adoptant le même point de vue : de 22 à 29 , c'est la note 0, de 15 à 22, c'est la note 1, de 8 à 14, c'est la note 2, et de 0 à 7, c'est la note 4.

La Formule d'Investissement est le renoncement au secret, son indicateur est donc le nombre de mots par message. La note la plus basse (0) correspond à un intervalle situé entre 10 et 20 mots, la note 1 : entre 20 et 40 mots, la note 2 : entre 40 et 60 mots, et la note 3 : 60 mots et plus.

L'Evidence est l'influence dans la discussion. Il s'agit donc du nombre de mots présents dans un message qui combinent la citation d'un autre intervenant pour démontrer une convergence d'opinion. La note la plus basse (0) correspond à un intervalle situé entre 10 et 20 mots, la note 1 : entre 20 et 40 mots, la note 2 : entre 40 et 60 mots, et la note 3 : 60 mots et plus.

La Figure Harmonieuse de l'ordre Naturel est le message atteignant les destinataires. Les indicateurs sont le nombre de mots qui combinent la citation d'un autre intervenant et la démonstration d'une convergence d'opinion. La note la plus basse (0) correspond à un intervalle situé entre 10 et 20 mots, la note 1 : entre 20 et 40 mots, la note 2 : entre 40 et 60 mots, et la note 3 : 60 mots et plus.

La Dignité des Personnes est le désir d'être reconnu dans ce lieu de discussion, et cela passe par l'auto-modération. L'indicateur est donc la tonalité du discours, que nous avons analysé sur une échelle de 0 à 3, du ton poli (0) aux insultes (3), en passant par les tons neutres (1) et agressifs (2), considérés comme des tons intermédiaires.

L'Etat de Grand est la reconnaissance et le succès, qui passent par la visibilité. Les indicateurs sont le nombre de mots par message. La note la plus basse (0) correspond à un intervalle situé entre 10 et 20 mots, la note 1 : entre 20 et 40 mots, la note 2 : entre 40 et 60 mots, et la note 3 : 60 mots et plus.

Le Principe Supérieur Commun est la réalité de l'opinion des autres, le succès de l'opinion n'est pas forcément conditionné par son succès au sens large, mais peut se satisfaire d'un succès au sein d'une même communautés virtuelle, ou bien également dans un même fil de discussion (réponses directes à une réaction). Le critère de repérage de ce monde commun est donc le dialogue, la citation d'un autre intervenant. Les indicateurs sont le nombre de messages étant des réponses à d'autres messages. Entre 0 et 7 correspond à la note 0 (donc la plus basse), de 8 à 14 messages à la note 2, de 15 à 22 à la note 1, et 22 messages et plus correspond à la note la plus haute : 3.

### **15.3.L'analyse de l'espace de discussion**

Dans le tableau 2, nous avons répertorié les mondes communs tels qu'ils apparaissent dans chacune des interventions (à l'intérieur des messages). Ils sont repérables dans le contenu de chaque message, contrairement à ceux repérables sur l'ensemble du fil de discussion et dont l'unité de mesure est le message lui-même. Voici donc la première partie des mondes communs, ceux qui sont observables par intervention. Nous avons additionné la note totale de chaque monde commun afin d'obtenir une somme sur l'ensemble du corpus. Une échelle intermédiaire a été élaborée afin de positionner la force de présence moyenne de chaque monde commun sur une notre échelle de 0 à 3. Ainsi à chaque somme correspond une note sur cette échelle: 0 est la somme la plus basse et 87 est la note la plus haute (car  $3 \times 29$ , la note la plus haute possible multipliée par le nombre de messages), et donc correspond à 3. 1 représente le deuxième quart, et 2 le troisième quart :

**Tableau 8 : Echelle de notation utilisée pour les mondes communs repérables par message**

<b>Echelle de notation</b>	0	1	2	3
<b>Somme des notes pour chaque monde commun</b>	0 - 21	22 – 43	44 - 64	65 - 87

#### **15.3.1.Principes dont le respect conduirait au rapprochement:**

**Dans le monde de l'opinion:**

**Le principe supérieur commun:** la réaction aux opinions démontre la réalité des individus participant à la discussion, et leur reconnaissance.

Nous pouvons relever plusieurs messages ayant dans leurs entêtes des réponses à certains messages.

Exemple:

Gabby: and there you have - the standard response ...

Il s'agit de *Lebexile* qui répond à un message de *Gabby* qui faisait allusion à l'allié politique de Aoun (le Hezbollah) en le traitant de « mafia terroriste ». On peut en effet constater la présence de mini-dialogues. Parfois, il s'agit de confortement d'opinion, mais on trouve également des réponses à des provocations ou à des paroles déplacées. Note: 3

**L'état de grand:** on remarque que ce sont principalement les commentaires les plus structurés, les mieux construits, qui suscitent des réactions du même ordre, dans un même souci de modération. Cela peut être un facteur de rapprochement si le respect et la tolérance sont démontrées.

Nous ne donnerons qu'un seul exemple de discours posé et argumenté:

**Aoun is a real what?**

I am truly offended by the remarks of the gentleman from Canada and his derisive remarks directed toward Ms. Tueini. Ms. Tueini is a genuine Lebanese patriot who is loyal to the Lebanese Republic. As someone who once was aligned with General Aoun, I now know that Aoun is only loyal to those who would make him President. In 1988, he was selected as interim Prime Minister by Amin Gemayal, only because Syria threatened the nation if Aoun was not selected. (..) BouJamra is cut from the same cloth as yourself. Ms. Tueini is cut from the cloth of Gebran Tueini. As for myself, I'd take Tueini in the government. And by the way, what is Gebran Bassil's qualifications to be a Minister of the Government?

**Birmingham Beiruti**, (31/03/2009)

La personne ici répond à une remarque qu'elle a jugée désobligeante à l'égard de Nayla Tueini de la part d'un individu. On remarque la présence d'arguments qui se veulent rationnels, de témoignage personnel. Autrement dit, tout ce qui caractérise le dialogue entre deux personnes en face l'une de l'autre. Note: 2

**La dignité des personnes:** les intervenants réagissent promptement aux paroles déplacées. La modération se fait a posteriori, ce qui nous permet de voir les messages ne respectant pas la charte avant qu'ils ne soient effacés, et l'auteur des propos sanctionné par un bannissement. On remarque après modération du site la disparition de certains messages insultants ou diffamatoires.

**You sound like a quack yourself LebExile**

Please refrain from racism and bigotry. It is a turnoff from where I am standing.

**Amanda, Beirut, Lebanon**

Voilà un exemple de demande de respect de la part d'*Amanda* à un message de *Lebexile* qu'elle a jugé offensant. C'est une sorte d'auto-modération interne à la communauté des participants. Note: 1

**La figure harmonieuse de l'ordre naturel:** l'influence et la persuasion. Aucun des intervenants n'a exprimé un retournement d'opinion. Note: 0

**L'évidence:** l'influence que peut exercer une opinion est difficilement mesurable ici, tout comme *la*

*figure harmonieuse de l'ordre naturel* du monde de l'opinion. Note: 0

**Dans le monde civique:**

**Les objets:** La modération sur ce type d'espace de discussion virtuel peut être considéré comme un objet civique. Se référer ci-dessus à *la dignité des personnes* dans le monde de l'opinion. Note: 3

**La formule d'investissement** est incarnée ici par l'effort de rhétorique que font certains intervenants (de cet investissement dépend directement *l'état de grand* de la cité de l'opinion). Elle est absente lorsque les propos sont diffamatoires ou insultants. Voir à cet égard *l'état de grand* dans le monde civique. Note: 2

**Le rapport de grandeur:** Ici les modérateurs du site ne sont pas visibles. Note: 0

**Les relations naturelles entre les êtres :** La volonté de prendre la parole, de s'exprimer, de commenter l'article regroupent les protagonistes. Note: 3

**L'état de grand:** Il y a bien une volonté administrative de modérer les propos tenus dans cet espace de discussion. Concernant les idéaux politiques et civiques, on revient au problème posé par le *principe supérieur commun* du monde civique différent selon l'idéologie que l'intervenant prétend épouser. Note: 3

**La figure harmonieuse de l'ordre naturel:** les références à un état de droit démocratique sont souvent présentes, comme le commentaire qui suit:

**politicians**

lebanon is all about war and hate

**Georges** (01/04/2009)

*Georges* à travers son message montre qu'il met l'ensemble des protagonistes de la scène politique libanaise dans le même panier. On peut sentir dans sa phrase un dédain pour ces politiciens, qui ne représentent pas selon lui la vie politique dans un idéal démocratique. Cependant ce genre d'intervention sont peu nombreuses, les interlocuteurs étant plutôt aptes à défendre l'une ou l'autre couleur politique. Note: 1

**Le jugement :** les intervenants sur ce type d'espace de discussion ne sont pas tous des habitués, dans le sens où il y a formation d'une communauté où les individus se connaissent, pour qu'il y ait légitimation ou plébiscite pour l'un d'entre eux. Note: 0

**L'épreuve :** la juste cause dans notre contexte dépend directement de l'idéologie des individus. Elle a cependant une valeur nulle dans notre analyse. Note: 0

**L'évidence :** est représenté par la présence de modération. On remarque que certains messages tendancieux passent outre le filtrage:

gay gemayel

bashir, amin and gebran act so gay. i like that. i like gay maronites.

Note: 2

### **15.3.2. Terrain propice à la confrontation**

Selon les conditions de positionnement idéologique, l'ancrage politique, les intentions et objectifs des protagonistes, il peut mener à la confrontation. Ce terrain est donc très variable, et, selon les prédispositions des protagonistes dans les conditions du débat démocratique, pourrait être un lieu de choix pour la discussion critique mais constructive.

#### **Dans le monde de l'opinion:**

**Le répertoire des sujets:** comme on l'a dit plus tôt, des personnalités ressortent des forums de discussion. Certains possèdent les compétences de rhétorique, de construction rationnelle d'arguments. C'est l'espace délibératif cité par Habermas. On les retrouve de manière répétée. On peut citer à titre d'exemple les deux catégories observés plus haut: la première, celle qui comprend les individus usant d'un effort d'argumentation, et prônant le respect, la deuxième, prompte aux paroles excessives, voire aux insultes. C'est dans ce monde que les différences entre identités s'affrontent. Note: 3

**Les objets:** les messages en eux-mêmes. Note: 3

**La formule d'investissement :** certaines personnes ne sacrifient pas la facilité d'envoyer des messages fallacieux ou insultants. L'espace d'expression pourrait être considéré comme un exutoire, elles n'aident cependant pas à la construction d'un dialogue démocratique. Ces messages ont été effacés ultérieurement par le modérateur du site. Au vu de certains messages censés être effacés, la note est de 2.

**Le rapport de grandeur :** la discussion politique ici comprend intensément la référence idéologique de l'option politique de l'individu, qui est basée sur des axes grossiers, ce qui renforce les antagonismes idéologiques. Note: 3

**Les relations naturelles entre les êtres:** si influence entre les personnes il y a, elle se fait soit sur un tel espace d'expression, soit à travers ce qui existe politiquement temporellement (on viendrait alors conforter ses opinions). Ici elle ne s'est pas exprimée. Note: 0

**L'épreuve:** critique, diatribe, procédés rhétoriques. Note: 3

#### **Dans le monde civique:**

**Le principe supérieur commun :** Dans un tel débat idéologique voire doctrinal à certains égards, le bien commun est une notion grandement relative. La hiérarchie des valeurs diffère selon le point de vue duquel l'individu se place. C'est pour cela que du point de vue civique, le discours sur le bien commun dépend directement de l'angle idéologique où l'on se place.

On peut observer dans notre corpus une nette dichotomie idéologique entre partisans du 14 mars

(majorité gouvernementale) et du 8 mars (coalition de l'opposition):

**George,**

I thought about what i want for lebanon, and its the vision the change & reform bloc espouses. what do you want for lebanon?

**Marc-Edouard** (31/03/2009)

Ici, *Marc-Edouard* fait allusion au bloc parlementaire du « Changement et de la Réforme » du Courant Patriotique Libre du Général Aoun.

A l'inverse:

**a heroine named nayla tueini is born**

yes indeed nayla you have become our national heroine. bravo and a standing ovation for your dignified rejoinder, you have proven your finesse, culture and shown the highest degree of civility and integrity as well as, you fielded your patriotic and honourable protocol, you also portrayed your charismatic personality.. you expressed the views of the silent lebanese majority in lebanon and in the diaspora, you have made us proud, that we have young immerging politicians of your calibre. god bless you

**proud to be lebanese in lebanon in diaspora**, (01/04/2009)

On remarque chez cet intervenant un fort ancrage idéologique avec des références divines et sacrées, une rhétorique teintée de montées lyriques en hommage à Nayla Tueni.

Avec des discours violemment doctrinaux comme celui-là, on peut s'imaginer qu'il peut être difficile pour les protagonistes de trouver un terrain d'entente: chaque partie accuse l'autre de sacrifier le bien collectif à sa cause personnelle. Dans certains, ils n'envisagent pas le même modèle de société.

Note: 3

**La dignité des personnes** : Les pseudonymes des personnes miroitent parfois l'identité que le protagoniste souhaite manifester. Voir ci-dessous le *répertoire des sujets* dans le monde civique.

Note: 1

**Le répertoire des sujets** : les individus s'expriment derrière un avatar, et revendique leur appartenance à tel ou tel courant politique/idéologique. Exemple de signatures/pseudos : *General soon to be Emporer NUTpoleAOUN* (qui montre avec humour qu'il est partisan de Aoun). Note: 1

### **15.3.3.Mondes dont l'expression incarne l'état d'éloignement**

**Dans le monde de l'opinion:**

**La déchéance:** certains messages sont ignorés, dans le sens où personne n'y a répondu directement, mais il est clair (d'après *le principe supérieur commun* dans l'opinion) qu'il se manifeste ici une dynamique d'expression publique de la part des individus. Le nombre total de commentaires (31)



montre qu'il existe une volonté de s'exprimer, pour conforter les idées de certains ou de les confronter. Note: 1

Dans le monde civique:

**La déchéance** : Nous en avons un exemple ici avec une suite d'insultes racistes, qui ont été modérés a posteriori (un bouton « signaler » existe), et donc disparus par la suite. Note: 3

## 15.4.Résultats

Ce qui nous donne donc le tableau suivant:

**Tableau 9 : les mondes communs repérables par intervention (29 messages)**

Catégorie	Cité	MC	Messages																										Moyennes				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		27	28	29	
<b>Eloignement</b>	<i>Civique</i>	<i>D</i>	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0	3	1	0	1	2	1	0	0	<b>0,6</b>		
<b>Confrontation</b>	<i>Civique</i>	<i>RS</i>	3	3	3	0	3	0	3	0	0	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	0	3	2	3	3	0	<b>2,2</b>	
		<i>PSC</i>	3	3	3	3	3	0	3	0	0	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	0	3	2	3	3	0	<b>2,3</b>
		<i>Ep</i>	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0	3	1	0	1	2	1	0	0	<b>0,6</b>	
	<i>opinion</i>	<i>RN</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	
		<i>RG</i>	3	3	3	3	3	0	3	0	0	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	0	3	2	3	3	0	<b>2,2</b>
<b>Rapprochement</b>	<i>Civique</i>	<i>Ep</i>	0	0	0	0	0	3	0	3	3	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	3	<b>0,7</b>	
		<i>Fig</i>	0	3	0	3	0	3	3	3	3	2	3	3	0	3	0	0	3	2	0	1	0	0	1	3	0	3	1	0	0	<b>1,5</b>	
		<i>Fl</i>	0	0	0	3	0	3	0	3	3	2	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	3	0	1	3	0	2	0	0	0	<b>0,9</b>	
	<i>opinion</i>	<i>Fl</i>	0	3	3	3	2	1	3	1	0	2	3	3	0	3	0	2	3	3	0	1	0	0	3	3	2	0	3	2	3	<b>1,8</b>	
		<i>Ev</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	
		<i>Fig</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	
		<i>Dig</i>	0	0	3	0	3	3	0	3	3	3	3	0	3	0	3	1	0	3	1	1	3	0	1	3	1	0	1	2	0	<b>1,5</b>	
<i>EG</i>	0	3	3	3	2	1	3	1	0	2	3	3	0	3	0	2	3	3	0	1	0	0	3	3	2	0	3	2	3	<b>1,8</b>			

Ainsi nous avons des messages comme le n°1, qui est très marqué dans la *Confrontation* et l'*Eloignement* : 13 points contre 0 point pour le *Rapprochement*. Pour le numéro 8, c'est le contraire: 12 points pour cette dernière catégorie, et 0 pour les deux autres. Ces forts intervalles entre les différents messages montrent la possibilité offerte aux intervenants de s'exprimer démocratiquement, mais surtout la souplesse d'un tel espace de discussion.

D'autres, comme le numéro 2, sont équilibrés : 9 points pour le *Rapprochement* et 9 points pour la *Confrontation* et l'*Eloignement* additionnés.

Si l'on considère les notes totales interprétées sur l'échelle de mesure intermédiaire (tableau 2), on trouve 8 points pour le *Rapprochement* et 9 points pour la *Confrontation* et l'*Eloignement*. On remarque donc pour le contenu des messages, un équilibre entre ces deux classifications, ce qui montre la flexibilité d'un tel espace d'échanges. La direction que ce dernier peut prendre dépend ainsi directement du but de la présence des protagonistes.

Le tableau suivant est la deuxième partie des mondes communs, ceux observables sur le fil de

discussion en tant qu'objet. Les proportions sont disposées en niveaux sur notre échelle de 0 à 3, ainsi, l'unité de repérage étant le message, chaque intervalle correspond à un nombre ou à une proportion de messages sur l'ensemble des 29. Les cases colorisées indiquent l'intervalle observé.

**Tableau 10 : Présence en pourcentage de chaque monde commun sur l'ensemble du corpus**

Catégorie	Cité	Monde commun	0	1	2	3
Eloignement	<b>opinion</b>	<b>D</b>	0 – 5	6 – 10	11 – 20	21 – 29
Confrontation	<i>Civique</i>	<i>Dig</i>	0 – 5	5 – 10	10 – 25	25 et plus
	<b>opinion</b>	<b>Jg</b>	0%	0% – 25%	25% - 50%	50% - 100%
		<b>Obj</b>	0 – 2	2 – 5	5 – 10	10 et plus
Rapprochemen	<i>Civique</i>	<i>Ev</i>	0 – 5	5 – 10	10 – 25	25 et plus
		<i>Jg</i>	0 – 5	6 – 10	11 – 20	21 – 29
		<i>EG</i>	0%	0% – 5%	5% - 10%	10% et plus
		<i>RN</i>	0 – 5	6 – 10	11 – 20	21 – 29
		<i>RG</i>	0%	0% – 5%	5% - 10%	10% et plus
		<i>Obj</i>	0%	0% – 5%	5% - 10%	10% et plus
	<b>opinion</b>	<b>RS</b>	0%	0% – 25%	25% - 50%	50% - 100%
		<b>PSC</b>	0 – 5	6 – 10	11 – 20	21 – 29

Ce tableau nous permet d'évaluer la forme globale du fil de discussion. Ainsi on remarque 17 points pour le *Rapprochement* contre 7 pour la *Confrontation* et l'*Eloignement*. Ce net penchant en faveur de la première catégorie est expliqué par le fait que les critères de repérage sont essentiellement basés sur le fait que le fil de discussion est lui-même l'expression d'un état de rapprochement, puisque la présence même de 29 messages incarne une volonté d'expression et de communication, même si la plupart des opinions converge dans le même sens. Les autres mondes communs font état de la présence de modération et d'échanges directs entre protagonistes, comme détaillé dans le tableau 1.

**Tableau 11 : Sommes des niveaux de présence pour chaque monde commun et par catégorie**

Catégorie	Cité	MC	Moyennes additionnées		
			Moyennes		
Eloignement	Civique	D	0,58	1,58	14,88
		opinion	D		
Confrontation	Civique	RS	2,24	13,3	
		Dig	0		
		PSC	2,24		
	opinion	Jg	3		
		Ep	0,58		
		RN	0		
		RG	2,24		
Obj	3				
Rapprochement	Civique	Ep	0,65	26,11	
		Ev	3		
		Jg	1		
		Fig	1,48		
		EG	3		
		RN	1		
		RG	3		
		FI	0,9		
	Obj	3			
	opinion	RS	3		
		FI	1,79		
		Ev	0		
		Fig	0		
		Dig	1,5		
		EG	1,79		
PSC		1			

Ainsi, selon notre codification, cet espace de discussion en tant que terrain propice au rapprochement dépasse de presque la moitié celui propice à la confrontation. Il est cependant nécessaire de rappeler ici que *naharnet.com* est un site d'information, et non pas un site communautaire, sur lequel une telle méthodologie d'analyse ne donnerait pas forcément le même résultat. Toutefois, même dans notre cas, nous pouvons observer des signes forts du clivage politico-communautaire existant dans la société libanaise. Le terrain propice à la *Confrontation* peut potentiellement permettre le rapprochement dans les conditions citées plus haut, sa note (13,3) additionnée à celle de l'*Eloignement* (1,58), donne 14,88, une note encore bien inférieure au seul *Rapprochement* (26,11).

Nous remarquons dans ce tableau une prééminence des mondes communs suivants : l'Evidence, l'Etat de Grand, les Objets, la Rapport de Grandeur, de la cité civique et le Jugement, les Objets, le Répertoire des Sujets, de la cité de l'opinion. Nous remarquons que 5 mondes communs se situent dans la zone *Rapprochement*, et 2 dans la zone *Eloignement*. 4 des premiers mondes communs appartiennent à la cité civique, et que les seuls mondes communs présents dans l'autre catégorie appartiennent à l'opinion. Nous avons également additionné la note pour chaque cité. Il ressort que la cité civique est davantage mobilisée. Cela signifie donc que la question idéologique est

prééminente dans ce corpus, mais comme l'indiquent les caractéristiques des mondes communs de cette cité qui prédominent ici, c'est la modération qui participe de l'importance de la zone *Rapprochement*. On notera donc l'importance de l'intervention d'éléments extérieurs au fil de discussion tels que la réglementation et la présence de modérateurs, pour que les éléments de rapprochement puissent se réaliser.

Cependant, les mondes communs appartenant à la cité de l'opinion, les Objets et le Répertoire des Sujets, de par leur prééminence, montrent une caractéristique intéressante : le premier indique une convergence des idéologies, donc facteur d'éloignement commentaire, tandis que le deuxième est indicateur de diversité, donc participe au rapprochement. Cela montre bien le caractère à double tranchant de ce type d'agora virtuelle, ou de son élasticité.

### **15.5. Interprétation**

Nous avons délibérément analysé notre corpus sans utiliser la cité connexionniste, même si elle reste présente de manière sous-jacente, puisqu'elle se réalise grâce au support numérique que représente cette agora virtuelle. Toutefois, l'interaction entre le mode réticulaire et la variable d'insertion sociale qui nous intéresse, est réalisée à travers la cité de l'opinion contextualisée. Nous avons ainsi abordé cet espace de discussion à l'aide des cités civiques et de l'opinion déclinées pour notre contexte d'étude. Il était en effet spécifiquement intéressant de traiter les interactions à l'aide des ces seules cités afin de mettre en exergue les dimensions qui nous intéressent : le dialogue et la proximité inter-communautaires et l'effacement des limites communautaires au profit d'une identité fédératrice. Elles correspondent aux principes régissant la cité civique dans notre cas, et la cité de l'opinion est mobilisée dans ce cadre de débat public.

Ces mondes communs tels qu'ils apparaissent en tant que terrain de confrontation peuvent alors être des facteurs contribuant à l'antagonisme communautaire, ou bien des facteurs favorisant le dialogue inter-communautaire, ou inter-idéologique (confessionnel ou politique). La nature de chaque intervention indique le but de la présence et de l'intervention de l'individu. La forte avance du *Rapprochement* montre le caractère dominant de notre corpus: même si les avis divergent, l'échange est bel et bien là, ce qui permet à chaque partie d'exprimer son point de vue et ainsi de le confronter à celui des autres.

En outre, les propos haineux ou extrémistes, fallacieux ou déplacés, l'expression d'avis politiques divergents, celle des antagonismes idéologiques ou confessionnels, de différentes hiérarchies de valeurs peuvent contribuer à l'affrontement public des individus.

Cependant, les résultats de cette étude montrent bien l'existence de facteurs permettant la sociabilité entre individus vivant dans une société multi-communautaire interagissant sur une plateforme virtuelle. Cette agora pourrait donc offrir la possibilité d'un débat démocratique, existant difficilement au sein de l'espace public classique et des institutions de la société libanaise.

Il est en outre très important de rappeler qu'il existe des très fortes vindictes et rancunes entre les partisans de Aoun et ses opposants des Forces Libanaises ou des Phalangistes, dues à des

antécédents historiques durant la guerre libanaise, où des affrontements entre les deux parties ont fait beaucoup de morts d'un côté comme de l'autre. Ce qui explique en grande partie le profond ancrage idéologique de la communauté libanaise en général, chrétienne ici, que l'on retrouve dans les paroles et les comportements. La violence guerrière est ainsi parfois transposée verbalement.

A l'inverse, cette plateforme virtuelle peut incarner l'espace délibératif démocratique habermassien, lorsque les principes démocratiques d'expression sont respectés : les individus favorisent l'emploi d'une forme rhétorique argumentée et rationnelle pour le débat politique, même pour exposer un avis contraire aux autres. Ceux-là, nécessitant une lecture patiente du message, ne peuvent que favoriser des messages du même ordre. Ainsi, il n'est pas rare d'observer sur ce type d'espace de discussion, un fil argumenté et rationnel, lorsque les Etats de Grand des cités civique et de l'opinion sont réalisées (référence à des idéaux démocratiques, et rhétorique et argumentation rationnelle dans la discussion critique). Mais côtoyant également de manière inévitable des messages sombrant dans la Déchéance des cités civique et de l'opinion, phénomène inhérent aux discussions en ligne, surtout qu'elles sont soutenues par l'anonymat permis par l'expression sur Internet.

Les références argumentatives sur cet espace de discussion sont solidement ancrées dans la réalité libanaise, mais aussi dans le schéma géopolitique de la région. Les axes caricaturaux sont bien présents (ici le sophisme est de mise), où l'on questionne et met en doute la loyauté et les bonnes volontés des opposants, leur prêtant des intentions allant au contraire de ce qu'ils considèrent être le bien collectif, le bien national, voire le bien de leur communauté.

Toutefois, comme on l'a vu précédemment, l'absence de consensus ne traduit pas l'échec de la discussion politique en ligne en terme de pratique démocratique. Cette divergence puissante des idéologies et des points de vue valorise le débat public, et dirait-on même plus l'alimente, et ce, malgré l'absence d'argumentation rationnelle dans l'espace publique cher à Habermas. Le maintien des désaccords peuvent amener vers la découverte et l'interaction avec d'autres idéologies et opinions, ainsi que vers le perfectionnement de ses propres argumentations (Benoit-Barné, 2002). Chaput (2008) affirme dans ce sens que la condition fondamentale de la démocratie politique est traduite par la « confrontation agonistique », en insistant sur le mode rhétorique et théâtral de l'exercice de la politique, plutôt que son côté dialectique ou dialogique. Finalement, l'expression politique sur les forums de discussion en ligne illustre bien le caractère indépassable des questionnements politiques.

## **15.6. Conclusion**

Sur internet, la communauté virtuelle peut remplacer la communauté sociale, en tant que supra-communauté, comme lorsque les individus éprouvent l'impossibilité d'exprimer l'identité qu'ils souhaitent dans la « vie réelle ». Toutefois, un espace de discussion peut devenir un espace d'affirmation identitaire dans une dynamique antagoniste, lorsque la thématique le permet (discussion politique). L'espace délibératif habermassien existe dans ces deux différents paramètres, mais trouve ses démarcations lorsque les compétences argumentatives des protagonistes atteignent leurs limites.

Ainsi, il y a soit création de communauté lorsque des individus souhaitent se retrouver sur des bases différentes que celles que la société libanaise leur impose (cas pouvant s'étudier sous l'angle de la cité civique), soit l'espace de discussion devient lieu de confortement et d'affrontement des idées et opinions (incarnée à travers de forts antagonismes idéologiques) : dynamique relevant ici de la cité de l'opinion. Dans les deux cas cependant, il s'agit pour le libanais d'affirmer une identité.

Le rapprochement communautaire ne serait donc pas impossible, puisque l'opportunité de faire converger les opinions, et d'influencer par la rhétorique, restent réalisables. L'affrontement des idées devient possible grâce à la communication asynchrone sur Internet, chose qui n'est pas forcément aisée dans d'autres lieux. Casili (2010) suggère en outre que les TIC sont devenues un moyen de sociabilité « supplémentaire » qui s'ajoute, plutôt que de remplacer, la sociabilité en face à face et la participation sociale. Cette possibilité continue de critique argumentative cristallise la plus-value de la discussion critique en ligne, qui offre alors forcément des occasions originales afin de rencontrer l'autre, chose que l'on n'aurait peut-être jamais eu l'occasion de faire sans les potentialités qu'offrent ces pratiques. Le rapprochement communautaire peut ainsi se réaliser sans convergence préalable des opinions, même si toutefois il s'agit d'individus et non de la communauté à laquelle ils appartiennent.

Le dialogue et la proximité inter-communautaires et l'effacement des limites communautaires sont ainsi observables sur cette agora virtuelle, dans la mesure où l'échange est rendu possible. La discussion critique en ligne ne peut toutefois surpasser les sentiments individuels, même négatifs, si les personnes éprouvent le besoin de les communiquer.

Cette relativisation est en effet nécessaire car des individus isolés se manifestant sur Internet ne sont pas forcément représentatifs de leur communauté d'origine, et quand bien même, il serait difficile d'imaginer l'influence que ces individus exerceraient sur cette dernière.

Il serait pertinent d'étendre la méthodologie élaborée pour cette analyse à l'ensemble du web libanais, dans le but de vérifier de manière généralisée nos dimensions d'insertion sociale : sur les espaces de commentaires sur les sites d'information, et sur les autres agoras virtuelles : les sites de réseaux sociaux, les forums de communautés d'intérêts, et la blogosphère. Il est nécessaire de généraliser notre méthodologie et de confronter notre analyse à l'ensemble du web libanais.

## Chapitre 16 : Outil de recherche n°2 : Elaboration du questionnaire

Les questions fermées présentent aux personnes interrogées diverses possibilités de réponses. Elles ont l'avantage d'éviter les ambiguïtés. Nous avons opté pour les questions multichotomiques à réponse unique (une seule réponse possible parmi plusieurs). Nous avons respecté la démarche proposée par Albarello (2003) qui consiste à n'intégrer dans une question qu'une seule idée afin d'éviter toute ambiguïté.

De plus, il est nécessaire d'adopter dans la formulation des questions une méthode indirecte. Certains phénomènes sociaux et certaines attitudes ne peuvent pas être découverts directement par quelques simples questions (*idem*). L'auteur donne l'exemple de la situation où il est naturellement exclu car improductif de demander frontalement à quelqu'un s'il est raciste (*ibid.*, p.105). Il s'agit alors de repérer plutôt des attitudes ou des représentations à l'aide d'indicateurs. C'est pour cela que nous les avons développés à partir des dimensions constitutives de nos variables de recherche.

De plus, pour la recherche d'une même information ou phénomène (des mêmes indicateurs ou des indicateurs « voisins » par exemple), l'itération est nécessaire car ils ne peuvent être mesurés par directement par une seule question (*ibid.*, p.107). C'est par l'agrégation des résultats obtenus à une série d'items choisis que la situation informative peut être reconstruite par le chercheur.

La plupart des réponses aux questions nécessitent des réponses sur une échelle de 1 à 4 afin de permettre leur codification a posteriori. Pour certaines questions, il est demandé de choisir une réponse sur une échelle ascendante, avec par exemple des choix allant de : « non », « peut-être », « moyennement sûr », à « certainement », ou : de « pas assez », « en partie », « assez bien », à « complètement », etc.... Chacune de ces propositions sera ensuite déclinée sous forme de chiffre allant respectivement de 1 à 4, afin de pouvoir traiter l'ensemble des réponses aux questionnaires de manière statistique.

### 16.1.Profil de l'individu

La personne ayant en main le questionnaire a du répondre à une série de questions afin de renseigner son profil, mais, surtout, afin de nous permettre de juger a posteriori de la représentativité de notre échantillon par rapport à la population globale du Liban. Les premières informations demandées relevaient donc du positionnement géographique, de la confession et du sexe de l'individu. La question de l'âge sert bien-sûr à vérifier que la personne correspond bien à notre public-cible qui doit être compris entre 18 et 35 ans, voire un peu plus. Il était également important de relever la catégorie socio-professionnelle de l'individu, puisque ce critère fait partie intégrante de notre variable dépendante, et sera utilisée afin de voir s'il y a une corrélation entre la catégorie socio-professionnelle et d'autres variables telles que les indicateurs d'insertion sociale ou professionnelle. Nous avons choisi de poser les questions du mariage, car au Liban, pays fortement marqué par les traditions, on sait que le mariage est synonyme d'intégration sociale : lorsque l'individu est en âge de se marier et qu'il remplit les conditions financières adéquates afin de

pouvoir envisager les frais qu'occasionnent un mariage (l'organisation du mariage, achat d'une maison, avoir des enfants, etc...) notamment avec un emploi stable et offrant des possibilités d'avancement, ce pas important dans la vie d'un adulte est considéré comme une finalité en soi. Il s'agit donc d'un critère d'insertion sociale.

Voici les questions telles qu'elles ont été posées:

<b>Age:</b>					
<b>Sexe:</b>	F	M			
<b>Etat civil:</b>	Marié	Célibataire			
<b>Votre confession :</b>	Chrétienne	Chiite	Sunnite	Druze	
<b>Ville où vous habitez:</b>					
<b>Votre catégorie socio-professionnelle :</b>					
	ouvrier	agriculteur	employé	cadre ou profession intellectuelle supérieure	chômeur
	commerçant, chef d'entreprise ou artisan profession intermédiaire (technicien, ouvrier qualifié...)				

Comme nous le verrons un peu plus loin avec les variables de la formation suivie, il serait pertinent de voir si d'autres facteurs que les TIC, peuvent avoir une corrélation avec l'insertion socio-professionnelle (comme l'université d'origine, la région d'origine, le sexe, la confession, etc...).

Les questions suivantes sont la déclinaison des indicateurs tels qu'expliqués dans le chapitre 14.

## **16.2. Les indicateurs de l'insertion sociale**

### **16.2.1. Questions relatives à la dimension de la reconnaissance sociale:**

Les questions suivantes cherchent à signaler les indicateurs suivants de reconnaissance sociale: le capital social, volonté d'avoir un statut dans son milieu social et avoir un rôle important, et correspondre à ce que notre entourage attend de nous:

**Votre travail (pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord):**

- Vous permet d'accéder à un réseau social important
- Est un moyen de subvenir à vos besoins et à ceux de votre famille
- Vous permet de rendre des services autour de vous

indicateur : Possession d'un capital social:

**Dans votre emploi, dans les tâches qui vous sont confiées (pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord):**

- vous avez beaucoup de contacts professionnels avec l'extérieur ou au sein de votre lieu de travail
- vous avez beaucoup de contacts humains au sein de votre lieu de travail



### **16.2.2. Questions relatives aux dimensions du respect des normes sociales et de la relation individu-société et d'insertion économique**

Les questions relatives à cette dimension cherchent à mettre en évidence les indicateurs suivants :

Conditions et nature du travail valorisées socialement :

<b>Vous trouvez que votre travail est socialement: (cocher la case correspondante)</b> peu ou pas valorisant      moyennement valorisant      assez valorisant      très valorisant
--

Correspondre à ce que notre entourage attend de nous et recherche d'un jugement positif de son groupe social/de sa famille, et insertion économique (indicateurs : prise en charge des enfants, parents, être en mesure de répondre aux besoins économiques de votre famille éloignée, être en mesure de fonder une famille, être dans la possibilité d'envisager des projets coûteux) :

<b>Dans votre situation actuelle:</b>
- Etes-vous en mesure d'envisager des projets très coûteux (mariage, achat maison, investissement quelconque...):
impossible pour l'instant      partiellement      moyennement      complètement
- Etes-vous en mesure d'envisager des projets moyennement coûteux (achat voiture, voyages...):
impossible pour l'instant      partiellement      moyennement      complètement
- Si vous êtes marié, dans quelle mesure êtes-vous dans la possibilité de subvenir aux besoins primaires de votre famille?:
pas assez      en partie      moyennement      complètement
- Dans quelle mesure seriez-vous dans la possibilité de prendre en charge vos parents:
pas assez      en partie      moyennement      complètement

Bonheur et bien-être personnel:

<b>Votre travail (pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord):</b>
- Est l'expression d'une passion

### **16.3. Les indicateurs de l'insertion professionnelle**

#### **Questions relatives à la dimension de l'insertion professionnelle:**

Il s'agit ici de questions relatives au positionnement professionnel, afin de cibler les sous-dimensions d'insertion suivants : la reconnaissance professionnelle (indicateurs : accorde-t-on de l'importance à l'avis de l'individu, la possibilité de prendre des décisions seul, être reconnu pour ses compétences), le dynamisme professionnel (avoir un emploi), bien-être au travail (bon relationnel, responsabilités) :

**Dans votre emploi, dans les tâches qui vous sont confiées (pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord):**

- il vous est permis de prendre des décisions seul
- vos collègues demandent votre avis sur des sujets importants
- vos supérieurs demandent votre avis sur des sujets importants
- vos collègues ou supérieurs vous demandent d'intervenir pour régler des problèmes importants
- vos collègues et supérieurs accordent de l'importance à vos remarques et avis
- vous pouvez faire preuve de l'étendue de vos compétences
- votre implication est telle que vos compétences sont difficilement remplaçables

Autres questions relatives à la reconnaissance professionnelle en termes d'évolution professionnelle (pour les indicateurs de visibilité sur l'avenir dans la dimension du bien-être économique, se voir attribuer un poste plus important, se voir attribuer plus de responsabilités ):

**Pensez-vous pouvoir évoluer professionnellement?** Autrement dit:

- |  |     |           |                 |              |
|--|-----|-----------|-----------------|--------------|
| -Vous voir attribuer un projet clé:              | non | peut-être | moyennement sûr | certainement |
| -gravir un échelon dans la hiérarchie:           | non | peut-être | moyennement sûr | certainement |
| -gérer un département ou un groupe de personnes: | non | peut-être | moyennement sûr | certainement |
| -voir votre salaire évoluer significativement:   | non | peut-être | moyennement sûr | certainement |

Questions relatives au salaire de l'individu: salaire mensuel et son évolution (indicateurs : intégration sociale et économique, augmentation du salaire périodiquement)

**Votre salaire :**

diminue                      stagne                                      évolue légèrement                                      évolue fortement

**A combien s'élève votre salaire actuel (en US \$/mois) ?**

moins que 1000      entre 1000 et 2000      entre 2000 et 3000      3000 et plus

## **16.4. Les indicateurs de la formation de base et continue**

### **16.4.1. Questions sur les études suivies**

Ces informations concernant la formation suivie vont nous permettre de mettre en relation le cursus académique avec des variables d'insertion socio-professionnelle notamment.

**Nature de votre diplôme:**

économie-gestion-finance                      sciences dures (maths, physique, chimie)                      sciences humaines  
informatique                      arts                      biologie                      autre : (précisez)

**De quelle université?**

### **16.4.2. Questions relatives à la dimension de la représentation du diplôme**

Nous posons la question de la représentation du diplôme afin de voir dans quelle mesure les individus croient dans les avantages qu'ils peuvent procurer – en termes de compétences ou d'accès à l'emploi –, en comparaison avec d'autres facteurs telles que les relations sociales par exemple (ou bien est-ce juste une marque pour la reconnaissance sociale, et donc seulement le respect à une norme). Cette question est posée car, pour voir dans un second temps s'il y a acceptabilité de la formation liée aux TIC, il serait pertinent de voir dans un premier temps comment le diplôme en soi est perçu, et s'il y a une croyance dans ses supposées vertus de vecteur d'insertion professionnelle.

Indicateurs en présence : croyance dans les compétences délivrées par le diplôme, qui correspond à une norme sociale ; croyance dans la relation sociale pour trouver du travail.

**Selon vous, votre diplôme (pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord) :**

- donne une indication sur vos compétences
- contribue à rendre fier votre entourage familial
- ne sert à rien ou presque, ce qui compte c'est le piston
- est une marque de prestige

### **16.4.3. Questions sur la dimension de la formation continue**

Les questions suivantes répondent au même besoin que celui cité précédemment pour la formation en général, afin de mesurer l'acceptabilité d'une éventuelle formation continue. De plus, le but de ces questions nous permettra de voir s'il existe des corrélations entre le fait de suivre une formation continue et les variables d'insertion socio-professionnelle.

**Avez-vous suivi une formation continue (un stage ou un séminaire professionnel?)** Oui Non

## **16.5. Les indicateurs de la formation continue et de base en ligne**

### **16.5.1. Questions relatives à la dimension de la représentation du diplôme impliquant les TIC**

Les questions sur la formation en ligne sont posées dans les mêmes buts que les questions citées précédemment sur la formation de base et continue générale : mesurer dans un premier temps leur acceptabilité, et, dans un second temps, voir s'il y a des corrélations entre le fait d'avoir suivi une formation continue ou de base en ligne et les variables d'insertion socio-professionnelle.

**Si vous avez suivi une formation continue, était-elle en ligne?** Oui Non



**Dans quelles conditions (pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord):**

- pour améliorer certaines de vos compétences
- pour acquérir de nouvelles compétences
- pour améliorer votre position sociale (meilleur poste et salaire)
- à la demande de votre employeur
- si la formation voulue n'existe pas dans votre région

**Combien d'heure seriez-vous prêt à consacrer à cette formation en ligne :**

2h/semaine

5h/semaine

10h/semaine

20h ou plus/semaine

## **16.6.Indicateurs concernant l'usage des TIC**

### **16.6.1. Questions sur la dimension de maîtrise technologique et le type d'usages:**

Ces questions ont été posées afin d'observer les pratiques individuelles et domestiques de la population-cible. C'est à en fonction de ces variables que nous allons mesurer le degré de corrélation entre les usages des TIC et les variables d'insertion socio-professionnelle, mais également avec d'autre variables concernant le profil de l'individu.

Les trois premières propositions : les réseaux sociaux, la consultation de sites d'information, et les achats sur le net concernent les usages d'internet. Nous avons considéré que l'usage de sites ou de logiciels de réseaux sociaux, de par leur démocratisation au niveau mondial, constituent un usage basique d'Internet, mais, comme nous en avons parlé dans le chapitre ...., et correspond au contexte interactionnel, comme nous en avons parlé dans le chapitre sur les compétences développées par les TIC.

La consultation de sites d'information forment les pratiques numériques à caractère informationnel, que l'on a abordé également dans le chapitre 5. Cette question a pour but de vérifier si la dimension informationnelle peut agir sur l'insertion. Elles constituent des pratiques peu coûteuses puisque la plupart des sites d'information sont gratuits, en tout cas en ce qui concerne les sites libanais (qu'ils soient en arabe, en anglais ou en français), mais également les sites à portée internationale. Il s'agit donc également de vérifier s'il y a une dépendance entre l'usage d'Internet à des fins d'informations et d'apport de connaissances et les différentes variables d'insertion socio-professionnelle.

Les achats sur le net sont eux considérés comme faisant partie des usages avancés du net, puisqu'un rapport de confiance doit être instauré entre le site en question et le consommateur pour la transaction commerciale en ligne, chose qui n'est pas évidente au Liban pour des raisons tenant d'usages numériques différenciés (voir chapitre ....), alors qu'en Europe ou dans le monde le chiffre

d'affaire des ventes par Internet atteint plusieurs milliards de dollars par an et est en constante augmentation<sup>49</sup>. Cela nous permettra donc de voir avec quels autres variables ce type d'usage numérique relativement avancé est corrélé.

Les deux autres propositions concernent l'usage de l'ordinateur en tant que tel à travers des outils de bureautique, donc faisant partie des usages les plus démocratisés et utilisés pour tout type de tâches dans divers métiers, mais aussi à travers des outils plus avancés et spécialisés, et concernant surtout le métier d'informaticien comme la programmation, se situant à un niveau d'expertise. Elles correspondent au contexte des compétences constituant les TIC. Enfin, les loisirs concernent l'usage de l'ordinateur pour des activités de multimédia (musique, films, etc...) mais aussi les jeux sur PC.

**Comment utilisez-vous l'ordinateur? (choisir le niveau d'utilisation approprié):**

- |   |        |          |         |          |
|---|--------|----------|---------|----------|
| - réseaux sociaux   | jamais | rarement | souvent | beaucoup |
| - consultation de sites d'information   | jamais | rarement | souvent | beaucoup |
| - achats sur le net   | jamais | rarement | souvent | beaucoup |
| - logiciels de bureautique pour votre travail quotidien et/ou professionnel : | jamais | rarement | souvent | beaucoup |
| - programmation (cadre professionnel et/ou personnel) :                       | jamais | rarement | souvent | beaucoup |
| - loisirs (musique, jeux, films...)   | jamais | rarement | souvent | beaucoup |

**16.6.2.Fréquence d'utilisation:**

La fréquence d'utilisation donne une indication sur le temps passé quotidiennement sur l'ordinateur de manière générale. Il s'agit donc de mesurer la proximité de l'individu avec les usages liés aux TIC.

**Fréquence d'utilisation de l'ordinateur dans l'activité quotidienne (professionnelle et personnelle):**

intensivement      beaucoup      souvent      très rarement ou jamais

**16.6.3.Dimension : Type de connexion**

Cette question donne une indication sur le débit Internet de l'individu. Il pourrait ainsi peut-être y avoir une corrélation entre la qualité de la connexion et les usages d'Internet (et accessoirement avec des facteurs liés au profil de l'individu).

**A la maison, quel type de connexion avez-vous?**

pas de connexion      modem      câble      ADSL

<sup>49</sup> « 19 milliards d'euros dépensés en ligne en 2007 Le marché du commerce en ligne français a représenté en 2007 un chiffre d'affaire de 16 milliards d'euros, auxquels s'ajoutent plus de 3 milliards d'euros de services financiers (crédit, bourse en ligne) et de contenus en ligne (jeux, presse, petites annonces...), d'après le baromètre annuel sur l'e-commerce publié (...) par l'Association pour le commerce et les services en ligne (Acsel). La croissance du e-commerce français reste élevée, avec un taux de progression évalué à 37% par rapport à l'année 2006. » source: www.acsel.asso.fr

## **16.7.Public-cible et collecte des données**

Les questionnaires ont été distribués directement aux individus correspondant à la population. Mais la méthode la plus utilisée a été la méthode dite « boule de neige », puisque, pour ceux distribués dans les villages, des connaissances ont été sollicitées, lorsque l'accès eût été difficile, qui les ont distribués aux personnes de leur famille, voisins, entourage, etc... Pour ceux distribués dans les universités, des enseignants ont été sollicités afin de faire passer les questionnaires parmi les étudiants actifs professionnellement.

Les entreprises privées ont été bien sûr également ciblées, où les questionnaires ont été souvent distribués par dizaines. Plusieurs types d'entreprises ont été choisis afin de diversifier les profils professionnels des individus: trois banques (secteur prédominant au Liban), une entreprise d'assurance, une entreprise d'investissement, deux hôpitaux, et une entreprise d'informatique. Nous sommes à chaque fois passés par un intermédiaire (de notre connaissance), qui s'est chargé de distribuer et de faire distribuer les questionnaires dans son institution.

Pour chaque type de distribution (sociale ou institutionnelle), la collecte a été faite de manière inverse : les feuilles ont été récupérées chez les personnes intermédiaires.

Toutes ces distributions se sont faites de manière mixte, c'est-à-dire aussi bien par impression des questionnaires, et donc données de mains en mains, ou bien par voie électronique, par le biais de la messagerie. Ainsi, certaines personnes ont utilisé le courriel interne de leur entreprise pour envoyer les questionnaires, et donc les récupéraient eux-mêmes avant de me nous les faire suivre ; ou bien distribuaient les versions imprimées au sein de l'entreprise, collectées lorsqu'un nombre suffisant de questionnaires a été renseigné.

Les questionnaires ont été donnés à des jeunes, dans le plus de régions possibles au Liban afin de toucher un nombre d'individus suffisamment hétérogène selon la confession et la région d'origine.

Ils ont également été distribués aux personnes ayant suivi une formation à distance à l'AUF grâce à la responsable des formations, possédant des listes de diffusion où sont inscrits les apprenants de l'année en cours, mais également des années précédentes. Son but principal est d'avoir des informations concernant la situation socio-professionnelle des personnes en question, en comparaison avec leur situation pré-formation. Y a-t-il amélioration quantifiable: salaire plus important, changement de poste. Ou bien pas de changements. Y a-t-il une amélioration non quantifiable: meilleur statut social, impression d'avoir quelque chose de plus que les autres, ou pas de changements notables. Il sera intéressant de voir également quelles ont été les études entreprises avant, et celles à distance. Est-ce un changement total de filière, ou bien une spécialisation, ou bien simplement la suite d'un cursus commencé dans l'enseignement supérieur classique. Ce public-cible est potentiellement fort de plus d'une centaine de personnes (entre nouveaux et anciens). Malheureusement, seulement une dizaine d'entre eux a retourné les questionnaires remplis.





## Chapitre 17 : Traitement des données du Questionnaire

### 17.1. Codification des données

Nous avons à récolté 407 questionnaires (pour plus du triple de distribués) remplis après les différentes méthodes de distribution que nous avons évoquées précédemment. Chacune des questions posées, en tout 75, ont été transformées en variables avec une codification précise, et transposées sur une feuille de calcul (Open Office Classeur). Les réponses ont également été codifiées par des chiffres afin de permettre une transposition ultérieure dans un logiciel de traitement des données sous forme statistique (SPSS).

Comme le dit Mucchielli (1967), le calcul statistique est nécessaire pour évaluer les « mouvements » des variables que l'on étudie dans les résultats, selon nos hypothèses de départ. Autrement dit, il est nécessaire afin d'observer et de calculer comment chacun des variables varie en fonction de l'autre. De fait, les questions qui doivent être posées dans le questionnaire doivent y correspondre et en être inspirées.

Au titre de variables liées au profil des individus, nous avons posé entre autres des questions dont le but est de recueillir des informations individuelles telles que la confession, la géographie, la catégorie socio-professionnelle, la formation initiale, l'origine académique.

Voici la codification respectée, que l'on retrouvera également par la suite dans la présentation des résultats:

#### La confession:

Chrétienne	1
Chiite	2
Sunnite	3
Druze	4

#### La région:

Beyrouth et sa banlieue proche	a
Mont-Liban	b
Nord	c
Békaa	d
Sud - Nabatyeh	e

#### Le diplôme:

Économie-gestion-finance	A
sciences dures (maths, physique, chimie)	B
sciences humaines	C

Informatique	D
Arts	E
Biologie	F
Autre	G
Communication, relations publiques, publicité, presse	H
droit	I

**L'université:**

L'Université Libanaise	I
American University of Beirut – Lebanese American University	II
Univesité Saint-Joseph – Ecole Supérieure des Affaires	III
Notre-Dame University – University of Balamand	IV
La Sagesse – Université Antonine – Université Saint-Esprit Kaslik	V
American University of Science and Technology – Lebanese International University – Lebanese Canadian University – Arab Open University	VI
Université Arabe	VII
Enseignement supérieur technique	VIII
Etablissement étranger	IX
Autre	X
Non-répondu ou vide	XI

**La catégorie socio-professionnelle:**

ouvrier	CSP1
agriculteur	CSP2
employé	CSP3
cadre ou profession intellectuelle supérieure	CSP4
chômeur	CSP5
commerçant, chef d'entreprise ou artisan	CSP6
profession intermédiaire (technicien, ouvrier qualifié...)	CSP7

**La confession:**

Nous avons sciemment choisi de ne pas subdiviser la communauté chrétienne en sous-catégorie confessionnelle, comme les maronites, les grecs-orthodoxes, les grecs-catholiques, etc...alors que

nous avons différencié les musulmans chiites des musulmans sunnites, pour une raison bien simple: comme nous l'avons énoncé dans les chapitres précédents, les chiites du Liban ont longtemps été marginalisés du pouvoir politique et de l'activité économique, ce qui a été un des facteurs qui a contribué au conflit que ce pays a connu durant près de 20 ans, conflit qui trouve donc ses racines dans la disposition géographique et démographique datant du temps de l'empire ottoman. Les chiites ont été alors considérés par certains comme étant une classe-communauté, alors que les sunnites forment un groupe bien plus hétérogène, puisque l'on peut trouver autant de riches familles beyrouthines ayant participé à la vie politique et économique du pays depuis son indépendance (et surtout depuis l'époque ottomane), que d'habitants de régions rurales pauvres. Même chose pour les chrétiens maronites et orthodoxes. Cette hétérogénéité différentielle entre communauté chrétienne et sunnite d'une part et homogénéité chiite supposée d'autre part nous a conduit à considérer à part entière cette communauté dans nos statistiques, d'autant plus qu'elle représente près du tiers de la population libanaise, ce qui fait d'elle la communauté la plus nombreuse.

### **La région:**

Le découpage géographique que nous avons adopté a été fait en respect avec le découpage administratif en vigueur, c'est-à-dire, par « Mouhafazat ». Autrement dit, puisque le questionnaire devait renseigner sa ville de résidence, nous avons classé ces dernières par gouvernorat.

Seulement, nous avons choisi de mettre dans la même catégorie les habitants de Beyrouth et de sa banlieue proche, pour plusieurs raisons, même si cette partie externe de Beyrouth fait partie administrativement du Mont-Liban. Démographiquement, près de la moitié de la population libanaise, vit et travaille à Beyrouth et dans ses banlieues, banlieue qui est composée de la partie sud (essentiellement chiite), et de la partie nord (essentiellement chrétienne). Ces populations vivent donc dans le même cadre économique, puisque beaucoup d'entre ces banlieusards ont leur travail à Beyrouth même. La centralisation économique concerne donc également la partie du Mont-Liban juxtaposée aux limites administratives de la capitale, alors que ce gouvernorat s'étend jusqu'à plusieurs kilomètres dans les montagnes libanaises, où vit une population provinciale et semi-rurale. Dans notre découpage, nous avons ainsi intégré dans la catégorie « a », une partie de la banlieue immédiate que sont les districts de Baabda et du Matn (où l'on retrouve des grands ensembles urbains tels que les villes de Baabda, Hazmieh, Furn el Chebbak, Ghobeiri, Haret Hreik, Jdeideh, Jal el Dib, etc...).

Nous avons également réuni dans la même catégorie pour notre classification les régions Sud et Nabatyeh car ce dernier gouvernorat présentant dans notre échantillon un nombre faiblement représentatif, il était plus pertinent de l'ajouter à la plus grande région voisine qu'est le gouvernorat du Sud. Car même s'il y a une différenciation administrative, le développement économique et la composition communautaire entre ces deux régions sont dans l'ensemble similaires. Nous avons en outre remarqué dans plusieurs recherches statistiques concernant le Liban, que le même regroupement a été fait (Kasparian, 2006).

### **L'université:**

Les universités ont été classées selon deux critères majeurs: la langue d'enseignement et le niveau

de prestige (qui va naturellement de pair avec le montant des frais de scolarité). Le premier niveau de classification est arbitraire: comme nous avons classé en I la seule université publique, et qui regroupe la majorité des étudiants libanais (l'UL), la classe II regroupe les deux universités anglophones les plus importantes, donc de première catégorie, que sont l'AUB et la LAU. La classe III regroupe elle les universités de première catégorie également, mais francophones: l'USJ et l'ESA. Ensuite, la classe IV et V regroupent les universités de 2ème catégorie respectivement anglophones et francophones: NDU et Balamand, puis Sagesse – Antonine – USEK. La classe VI regroupent les universités de 3ème catégorie, toutes anglophones: l'AUST, la LIU, LCU, et l'AOU. La classe VII concerne l'Université Arabe (donc arabophone), la VIII des établissements d'enseignement technique, la IX les universités étrangères (la plupart France, mais aussi Canada, Etats-Unis, etc...), la X concerne des établissements qui ne correspondent pas à la catégorisation pré-citée, et enfin, la classe XI indique que la question n'a pas été renseignée (par omission, ou parce que la personne n'a pas suivi d'enseignement supérieur).

## **17.2. Traitement des données avec SPSS**

L'analyse statistique s'intéresse aux variables pré-établies par la démarche méthodologique du chercheur. Elle consiste à calculer la part, l'importance, l'influence statistiques de chacune de ces variables (*idem*). Si le calcul statistique démontre que la mesure d'une variable dans l'échantillon confrontée avec le rapport entre l'échantillon et la population, et avec les lois du hasard, nous permette d'affirmer l'existence d'un effet ou d'un phénomène, on dira alors que les résultats sont statistiquement significatifs. Autrement dit, il y a une influence plus moins déterminante, ou au contraire n'y a pas d'influence de cette variable.

Le logiciel SPSS a été utilisé afin de valider ou non grâce au test du  $\chi^2$ , les hypothèses d'indépendance entre les différentes variables, surtout entre les indicateurs relevant des variables dépendantes et celles relevant des variables indépendantes. Grâce à notre codification, nous avons pu intégrer dans le logiciel de traitement statistique l'ensemble des données obtenues.

Afin de relever ces relations statistiques, nous avons procédé avec l'outil de statistique descriptive qu'est le tableau croisé. Nous avons ainsi croisé différentes variables entre elles, de manière à calculer le Khi-Deux. On peut ainsi considérer le Khi-Deux de toutes les cases d'un tableau comme la somme des écarts pondérés, la somme des « informations de surprise » faibles ou fortes apportées par les différents écarts du tableau (Cibois, 2003). C'est cette information qui va nous donner des indications sur des effets éventuels entre deux variables, en ajoutant à cela l'observation des effectifs théoriques du tableau en comparaison avec les effectifs observés, afin de voir quel effectif réel est sous-représenté ou sur-représenté par rapport à l'effectif attendu, selon la proportionnalité arithmétique entre les effectifs des ordonnées et des abscisses, par rapport au total de chaque catégorie.

Nous allons prendre l'exemple suivant, qui est le croisement des données des variables **salaires** et **région** :

Tableau 221 : Croisement : salaire par région

Salaire		Région					Total
		a	b	c	d	e	
750\$/mois ou moins	Observé	38	37	29	28	28	160
	Attendu	58,1	40,7	19,1	15,3	26,7	160,0
entre 750 et 1250\$/mois	Observé	59	40	10	6	20	135
	Attendu	49,1	34,4	16,1	12,9	22,6	135,0
entre 1250 et 2000\$/mois	Observé	24	14	1	2	11	52
	Attendu	18,9	13,2	6,2	5,0	8,7	52,0
2000\$/mois et plus	Observé	16	5	5	0	4	30
	Attendu	10,9	7,6	3,6	2,9	5,0	30,0
<b>Total</b>	Observé	137	96	45	36	63	
	Attendu	137,0	96,0	45,0	36,0	63,0	

Légende :

**région** : a : Beyrouth et banlieue proche ; b : Matn ; c : Nord ; d : Békaa ; e : Sud

**Khi<sup>2</sup> = 30,4 ; ddl = 12 ; p < 0,01**

Les termes « observé » et « attendu » correspondent respectivement aux effectifs comptés observés et aux effectifs comptés attendus, ou théoriques.

L'effectif théorique correspond ici par exemple pour la première case au produit entre le nombre total de personnes situées dans la classe 1S de salaire par le total des personnes habitants la région a, divisé par la somme total des effectifs. Autrement dit pour notre exemple:  $N$  (théorique) =  $160 \times 137 / = 58,1$ .

Alors que l'effectif de notre échantillon observé dans cette case est de 38, on remarque une sous-représentation des effectifs pour les personnes situées dans la classe « 750\$/mois ou moins » et habitants dans la région a. Ceci est expliqué par le fait que la plupart des questionnés, à l'image de la population libanaise, ont des salaires situés entre les échelles de salaire « 750\$/mois ou moins » et « entre 750 et 1250\$/mois », et comme Beyrouth est une ville plus dynamique économiquement et riche que les autres régions, les salaires sont davantage répartis sur les autres échelles, où l'on remarque que les classes b, c, et d sont sur-représentées, à l'inverse des autres régions, où les salaires sont surtout répartis sur ses deux premières échelles de valeur.

On peut observer après le test du Khi-deux, que l'on rejette l'hypothèse nulle. L'observation du

tableau croisé nous permet de dire qu'il existe une certaine dépendance entre la variable région et la variable salaire. Nous avons opéré ainsi pour l'ensemble des variables, surtout entre les éléments des variables indépendantes et ceux des variables dépendantes, afin d'aller dans le sens de la vérification de notre questionnement de départ, à savoir, est-ce qu'il existe une relation d'effet entre l'usage des TIC et des indicateurs d'insertion socio-professionnelle?

Nous avons procédé de la même manière pour l'ensemble de notre échantillon, en croisant les variables entre elles, avec en premier lieu les variables dépendantes et les variables indépendantes, puisque le but est de voir comment elles sont agencées dans la matrice de notre problématique, et quelles relations elles ont entre elles.

## Chapitre 18 : Présentation des résultats des questionnaires

### 18.1. Profil de l'échantillon

Nous allons confronter les résultats de notre enquête à partir des statistiques libanaises accessibles. Nous avons utilisé principalement un document issu de l'Administration Centrale de la Statistique, publié conjointement par le Ministère des Affaires Sociales et le PNUD (Programme des Nations Unies pour le Développement) en 2006<sup>50</sup>, qui va nous servir de document de base pour la comparaison avec les résultats de notre enquête. Ces chiffres correspondent à l'année 2004-2005. Il est important de signaler qu'en l'absence de statistiques et de recensements officiels faits par l'Etat libanais (le dernier en date a été publié en 1932), nous nous sommes basés sur les chiffres donnés par un organisme théoriquement neutre, qui est cet organe des Nations Unies. Il est en effet impossible d'obtenir des chiffres réels, mais il nous fallait un référentiel afin de pouvoir discuter la validité et la représentativité de notre échantillon par rapport aux caractéristiques de la population libanaise. Cet approximation imposée nous conduit donc à adopter une approche d'ores et déjà prudente pour l'analyse de notre population.

Ce document prend comme base démographique le chiffre suivant : « Le Liban abrite en 2004-2005 3 755 034 habitants et 879 854 ménages<sup>51</sup> ».

Pour cela, nous utiliser le test du Khi<sup>2</sup> d'homogénéité en comparant l'échantillon obtenu avec notre population de référence.

Voici les caractéristiques statistiques de la population libanaise telles qu'elles sont livrées dans ce document :

Distribution en pourcentage de la population par :

	Femmes	Hommes
<b>Genre</b>	55	45

	Célibataires	Mariés
<b>Etat civil</b>	41,8	58,2

	Beyrouth et Banlieue	Mont-Liban	Nord	Békaa	Sud
<b>Région</b>	35,8	16	21,1	10,9	16,2

	Ouvriers	agriculteurs	Employés	Cadres, prof. intellectuelle sup.	Chômeurs	commerçant, chef d'entreprise ou artisan	profession intermédiaire (technicien, ouvrier qualifié...)	autres
<b>CSP</b>	6,4	1,4	29,7	14,3	4,9	1,8	32,7	8,8

Nous avons complété notre base de donnée par des statistiques données par d'autres sources, comme

<sup>50</sup> CENTRAL ADMINISTRATION FOR STATISTICS, MINISTRY OF SOCIAL AFFAIRS, UNDP, (2004-2005), Beyrouth, 2006.

<sup>51</sup> idem

par exemple les chiffres relatifs à la répartition confessionnelle, qui ne pourraient pas figurer pas dans des enquêtes officielles. Pour cette variable, nous nous sommes basés sur les chiffres donnés par le site web de la CIA<sup>52</sup> (Central Intelligence Agency), bureau américain du renseignement. Bien-entendu, il s'agit d'une estimation concernant la répartition confessionnelle libanaise:

Distribution en pourcentage de la population par :

	<b>Chrétiens</b>	<b>Chiïtes</b>	<b>Sunnites</b>	<b>Druzes</b>	<b>Autres</b>
<b>Confession</b>	39	35	16,7	8	1,3

### **Cartouche des résultats :**

Questionnaires distribués	Environ 1000
Réponses obtenues	407
Dont par voie électronique	92
Distribution par genre	M= 208 ; F = 196
Distribution par état civil	Mariés=125 ; Célibataires=282
Distribution par confession	Chrétiens=177; Chiïtes=109; Sunnites=76; Druzes=31; n.r.=14
Distribution par région	Beyrouth et Banlieue=155; Mt-Liban=97; Nord=45; Békaa=42; Sud=65; n.r.=3

## **18.2. Distribution par genre**

Dans notre enquête, 48,5% de femmes et 51,5% d'hommes ont répondu aux questionnaires. La population enquêtée n'a pas été strictement appareillée à la population réelle. Par exemple, des questionnaires ont été distribués aléatoirement dans les entreprises, comme dans les sociétés informatiques, où le ratio de masculinité est favorable aux hommes.

**Tableau 13 : Distribution par genre**

<b>Genre</b>	<b>Observés</b>		<b>Attendus</b>	
	<b>Effectifs</b>	<b>Fréquences</b>	<b>Effectifs</b>	<b>Fréquences</b>
<b>Femmes</b>	196	48,5	222	55
<b>Hommes</b>	208	51,5	182	45
<b>Total</b>	<b>404</b>	<b>100</b>	<b>404</b>	<b>100</b>

$\text{Khi}^2 = 3.4$  ; ddl = 1;  $p < 0.06$

<sup>52</sup> [www.cia.gov](http://www.cia.gov)



Nous gardons l'hypothèse nulle.

Notre distribution par genre est donc plutôt représentative de la population réelle, avec un taux d'erreurs possibles de 0,06%.

### **18.3. Etat civil**

La plupart des personnes de l'échantillon est célibataire avec 282 contre 125 mariées.

$\chi^2 = 10.8$  ; ddl = 1;  $p < 0.001$ . L'hypothèse nulle est rejetée.

Nous devons donc rejeter l'hypothèse que notre distribution est représentative de la distribution nationale selon le célibat. On peut expliquer cette disparité par le fait que les chiffres sur la question que nous avons obtenus correspondent à l'ensemble de la population, alors que notre échantillon se limite à la classe 18-39 ans.

**Tableau 14 : Distribution selon le célibat**

Etat civil	Observés		Attendus <sup>53</sup>	
	Effectifs	Fréquences	Effectifs	Fréquences
Mariés	125	30,8	170	41,8
Célibataires	282	69,2	237	58,2
Total	407	100,0	407	100

### **18.4. Distribution par confession**

Les chrétiens sont majoritairement représentés avec 177 personnes, viennent ensuite les chiites avec 109 personnes, puis les sunnites avec 76, et les druzes 31. 14 personnes n'ont pas renseigné la case « confession », ou n'ont pas souhaité divulguer leur religion. Les chrétiens et les druzes sont légèrement sur-représentés, alors que l'on constate l'inverse pour les chiites et les sunnites.

$\chi^2=10$  ; ddl=4;  $p<0,04$ . Nous rejetons l'hypothèse nulle.

Nous concluons donc que notre échantillon est peu représentatif de la population réelle selon la répartition confessionnelle. En effet, le groupe des Chiites est sous-représenté dans notre enquête, facteur à prendre en compte lors de notre étude.

---

<sup>53</sup> idem

**Tableau 15 : Distribution confessionnelle**

Confession	Observés		Attendus <sup>54</sup>	
	Effectifs	Fréquence	Effectifs	Fréquence
Chrétiens	177	43,6	159	39
Chiites	109	26,8	142	35
Sunnites	76	18,7	68	16,7
Druzes	31	7,6	33	8
sous-total	<b>393</b>	<b>96,8</b>	<b>402</b>	<b>98,7</b>
n.r.	14	3,2	5	1,3
<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>100</b>	<b>407</b>	<b>100</b>

### **18.5. Distribution par région**

La région la plus représentée est naturellement Beyrouth et sa banlieue proche, suivie par le Mont-Liban. Nos régions 1 et 2 additionnées représentent 62,1% de notre échantillon total, alors que la réalité est de 50,4% de la population totale. On remarque qu'il y a également environ 10% de différence entre les 11,1% de notre échantillon représentant les individus originaires du Nord (3), et la réalité qui est de 20,5% de la population globale pour cette région.

$\chi^2=20.8$ ;  $ddl=5$ ;  $p<0.01$ . Nous rejetons l'hypothèse nulle. Nous pouvons donc considérer que notre distribution géographique n'est pas assez représentative par rapport à la distribution attendue.

**Tableau 16 : Distribution géographique**

Région	Observés		Attendus <sup>55</sup>	
	Effectifs	Fréquence	Effectifs	Fréquence
Beyrouth et banlieue	155	38,2	145	35,8
Mt-Liban	97	23,9	68	16
Nord	45	11,1	85	21,1
Békaa	42	10,3	44	10,9
Sud	65	16,0	65	16,2
Non renseigné	3	0,7	0	0
<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>99,5</b>	<b>407</b>	<b>100</b>

<sup>54</sup> Chiffres disponibles sur [www.cia.gov](http://www.cia.gov)

<sup>55</sup> idem

**Tableau du Khi<sup>2</sup>**

Région	Observés	Attendus	Total
<b>Beyrouth et banlieue</b>	0,2	0,2	0,4
<b>Mt-Liban</b>	<b>2,6</b>	<b>2,6</b>	<b>5,2</b>
<b>Nord</b>	<b>6,2</b>	<b>6,2</b>	<b>12,4</b>
<b>Békaa</b>	0	0	0
<b>Sud</b>	0	0	0
<b>n.r</b>	1,5	1,5	3
Total	10,4	10,4	20,8

On voit bien dans le tableau du Khi<sup>2</sup>, que la région Nord présente un défaut de représentativité entre les effectifs observés et attendus, et, dans une moindre mesure, la région Mont-Liban.

Cela pourrait donc poser des limites en ce qui concerne les croisements entre la variable géographique et d'autres variables, où il faudra prendre en compte ce biais possible.

### ***18.6.Distribution par formation***

On remarque que la formation la plus suivie, et de loin, est la formation en économie-gestion-finance avec 41,9 % du total des formations suivies.

Nous ne possédons pas de chiffres réels concernant la distribution de la population selon la formation, par conséquent, nous ne sommes pas en mesure de discuter la représentativité de notre échantillon selon la distribution par formation suivie.

**Tableau 17 : Distribution par formation suivie**

Formation	Observés	
	Effectifs	Fréquence
économie-gestion-finance	170	41,9
Sciences dures	28	6,9
Sciences humaines	51	12,6
Informatique	55	13,5
Arts	23	5,7
Biologie	39	9,6
Autre	19	4,7
Communication-relations publiques-publicité-presse	8	2,0
Droit	5	1,2
Non renseigné	9	2,0
<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>100,0</b>

**18.7. Distribution par université**

**Tableau 18 : Distribution académique**

Université	Observés	
	Effectifs	Fréquences totale
UL	112	27,6
AUB/LAU	57	14
USJ/ESA	74	18,2
NDU/Balamand	26	6,4
Sagesse/Antonine/USEK	23	5,7
AUST/LIU/LCU/AOU	18	4,4
UA	10	2,5
Autre	7	1,7
<b>Sous-Total</b>	<b>327</b>	<b>80,5</b>
Ens. Tech.	18	4,4
Etranger	39	9,6
Non renseigné	23	5,4
<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>100,0</b>

Nous avons calculé le nombre d'étudiants sur un sous-échantillon composé des universités dans lesquelles il était possible de vérifier le nombre d'étudiants inscrits au niveau national. En effet, nous n'avons pas à notre disposition d'études statistiques présentant le nombre de libanais vivant au Liban et ayant suivi leurs études à l'étranger. Nous n'avons pu non plus obtenir de chiffres exacts sur le nombre d'étudiants inscrits dans les établissements d'études techniques, car ces derniers sont très importants en nombre, mais, surtout, ne sont pas tous détenteurs de permis ministériels les autorisant à délivrer des diplômes reconnus officiellement, ce qui empêcherait une exploration exacte des inscrits dans ces établissements.

C'est pourquoi nous avons calculé séparément le nombre d'étudiants ayant suivi leurs études à l'étranger, ceux n'ayant pas suivi d'études ou n'ayant pas renseigné le champ correspondant, afin d'avoir à notre disposition un sous-échantillon pouvant être confronté à la population nationale. Nous devons ainsi comparer les résultats du sous-échantillon avec les effectifs attendus.

**Tableau 19 : Distribution académique pondérée selon les effectifs vérifiables**

Université	Observés		Attendus <sup>56</sup>	
	Effectifs	Fréquences sur le sous-échantillon vérifiable	Effectifs	Fréquence
UL	112	35,2	157	48
AUB/LAU	57	17,4	26	7,8
USJ/ESA	74	22,6	23	6,9
NDU/Balamand	26	7	16,5	5
Sagesse/Antonine/USEK	23	7	20	6
AUST/LIU/LCU/AOU	18	4,2	13	4
UA	10	3	30	9,2
Autre	7	2,1	41,5	12,7
<b>Sous-Total</b>	<b>327</b>	<b>100</b>	<b>327</b>	<b>100</b>

On trouve d'abord que, fidèlement à la répartition nationale, l'université la plus représentée dans notre échantillon est l'UL, avec 35,2% du sous-échantillon (et 27,6% de l'échantillon total), contre 48% de l'échantillon attendu. On remarque ainsi d'emblée que nos effectifs sont sur-représentés pour les universités 2 et 3, légèrement sur-représentés pour les universités 5 et 6, et sous-représentés pour les universités 1, 7 et 10. Ces disparités sont démontrées par le calcul :

$$\text{Khi}^2=94.2; \text{ddl}=7; p<0,01$$

<sup>56</sup> CENTRE DE RECHERCHE ET DE DÉVELOPPEMENT PÉDAGOGIQUE, Bilan statistique 2004-2005, Beyrouth, 2005.

Nous rejetons donc l'hypothèse nulle : notre échantillon est peu représentatif de la population globale, selon la distribution par université.

On peut expliquer cette différence de résultats, par le fait que lors de notre quête des données, nous avons organisé nos recherches au sein d'entreprises de différents secteurs, ce qui a pu biaiser le public de notre enquête, qui se trouverait alors être composé d'employés ayant passés les étapes de recrutement, et donc par des critères de sélection pouvant donner l'avantage à certaines origines académiques au détriment d'autres. Notre enquête par entretien, grâce à une analyse qualitative des discours des protagonistes des responsables du recrutement au sein d'entreprises privées, pourra, notamment, nous donner des indices d'explication à ce phénomène.

**Tableau du Khi<sup>2</sup>**

Université	Observé	Attendu	Total
<b>UL</b>	3.5	3.5	7
<b>AUB/LAU</b>	6	6	12
<b>USJ/ESA</b>	<b>13.6</b>	<b>13.6</b>	<b>27.2</b>
<b>NDU/Balamand</b>	1.2	1.2	2.4
<b>Sagesse/Antonine/USEK</b>	0.1	0.1	0.2
<b>AUST/LIU/LCU/AOU</b>	0.4	0.4	0.8
<b>UA</b>	4.9	4.9	9.8
<b>Autre</b>	<b>17.4</b>	<b>17.4</b>	<b>35.8</b>
<b>Total</b>	<b>47.1</b>	<b>47.1</b>	<b>94.2</b>

On remarque dans le tableau du Khi<sup>2</sup> que le défaut de représentativité est surtout observé pour les universités III et IX, suivi des universités II et VII. Il faudra donc prendre en compte ce biais possible pour l'analyse de la variable « université » en lien avec d'autres variables, et considérer que cette différence pourrait orienter les résultats.

### **18.8. Distribution par CSP**

La catégorie socio-professionnelle la plus représentée dans notre échantillon est largement la catégorie des employés avec 69,7% du total.

**Tableau 20 : Distribution par CSP**

	CSP	Observés		Attendus	
		Effectifs	Fréquences	Effectifs	Fréquences
CSP1	ouvrier	5	1,2	26	6,4
CSP2	agriculteur	2	0,5	5,6	1,4
CSP3	employé	283	69,7	121	29,7
CSP4	cadre ou profession intellectuelle supérieure	62	15,3	58,3	14,3
CSP5	chômeur	9	2,2	20	4,9
CSP6	commerçant, chef d'entreprise ou artisan	17	4,2	7,3	1,8
CSP7	profession intermédiaire (technicien, ouvrier qualifié...)	18	4,4	133	32,7
	Non renseigné	11	2,6	35,8	8,8
	<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>100</b>	<b>407</b>	<b>100</b>

Khi<sup>2</sup>=188,6 ; ddl=7 ; p<0,01. Nous rejetons l'hypothèse nulle. Le calcul nous montre bien qu'il y a un défaut de représentativité de notre échantillon par rapport à la population totale, ce qui pourra représenter un biais possible pour l'analyse de nos résultats. Cette différence peut s'expliquer par le fait que nous avons réduit notre population d'étude à la tranche d'âge 18-35 ans, alors que notre population de référence concerne la population libanaise globale. Une autre explication peut être celle de nos choix exploratoire, puisque nous avons distribués la grande majorité de nos questionnaires dans des entreprises privées, privilégiant les employés comme cible pour notre échantillon, au détriment des autres catégories socio-professionnelles. Ce qui nous a donné une sous-représentation au sein de notre échantillon des Ouvriers et des Professions Intermédiaires (7), et, à l'inverse, une sur-représentation des Employés (3). Cette distorsion des ces deux dernières variables est illustrée par le tableau du Khi<sup>2</sup> de la distribution :

**Tableau du Khi<sup>2</sup>**

CSP	Observé	Attendu	Total
CSP1	7.1	7.1	14.2
CSP2	0.6	0.6	1.2
CSP3	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>64</b>
CSP4	0.1	0.1	0.2
CSP5	2.1	2.1	4.2
CSP6	2.1	2.1	4.2
CSP7	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>88</b>
n.r.	6.3	6.3	12.7
<b>Total</b>	<b>94.3</b>	<b>94.3</b>	<b>188.6</b>

Notre distribution selon les catégories socio-professionnelle n'est pas représentative de la jeunesse libanaise, où les catégories inférieures sont sous-représentées (comme les chômeurs, les ouvriers, les professions intermédiaires) et que les cadres et employés sont sur-représentés. D'un autre côté, les régions de Beyrouth et du Mont-Liban sont sur-représentées par rapport aux effectifs réels, alors que c'est le contraire pour la région Nord. Pour la distribution académique, l'Université Libanaise, publique, est sous-représentée, alors que les universités plus prestigieuses (et plus chères) telles que l'Université Saint-Joseph, l'American University of Beirut, Notre Dame University et University of Balamand sont largement sur-représentées. Enfin, les hommes sont légèrement sur-représentés par rapport aux femmes, et il est communément admis qu'ils gagnent de l'argent en moyenne davantage qu'elles. Ces distorsions indiquent que, dans notre échantillon, certaines classes de la population, les plus aisées, sont davantage représentées que les autres. Ce qui induira nécessairement certaines réponses aux questionnaires qui ne sont pas représentatives de la totalité de la jeunesse libanaise en général.



## Chapitre 19 : Distribution par sous-échantillons

### 19.1. Distribution hommes/femmes par:

#### Confession

Nous n'avons pu trouver la distribution confessionnelle réelle de la population libanaise par genre, nous ne sommes donc pas en mesure de vérifier la représentativité de notre sous-échantillon par rapport à la distribution réelle.

Nous avons validé la représentativité relative de la distribution par genre et de la distribution confessionnelle, mais il nous sera impossible de valider celle croisant ces deux variables.

**Tableau 21 : Distribution confessionnelle par genre**

	Effectifs observés			
	Effectifs	Fréquences	Effectifs	Fréquences
	F	F	H	H
<b>Chrétiens</b>	67	34,2	110	52,2
<b>Chiïtes</b>	57	29	52	24,7
<b>Sunnites</b>	46	23,5	30	14,2
<b>Druzes</b>	18	9,2	13	6,1
<b>n.r.</b>	8	4,1	6	2,8
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100</b>	<b>211</b>	<b>100</b>

#### Université :

Il ne nous a pas été possible de nous procurer la distribution réelle de la population étudiante libanaise selon le sexe. Par conséquent, nous ne pourrions discuter la représentativité de notre sous-échantillon par rapport distribution réelle.

Nous remarquons toutefois dans notre distribution par genre, que les femmes ne favorisent guère le groupe universitaire V (USJ-USEK-Antoine), avec 1,9% contre 10,1% d'hommes. Par contre elles favorisent le groupe universitaire II, avec 18,6%, face à 9,1% seulement pour les hommes.

Enfin, les hommes favorisent les universités étrangères davantage que les femmes (12,6% contre 6,9). Le reste de la distribution par genre est plutôt équilibrée entre les deux sexes.

**Tableau 22 : Distribution académique par genre**

	Effectifs observés			
	Effectifs	Fréquences	Effectifs	Fréquences
	F	F	H	H
<b>UL</b>	45	23,5	67	31,1
<b>AUB/LAU</b>	17	9,1	40	18,6
<b>USJ/ESA</b>	33	17,2	41	19
<b>NDU/Balamand</b>	9	4,7	17	7,8
<b>Sagesse/Antoine /USEK</b>	19	10,1	4	1,9
<b>AUST/LIU/LCU/A OU</b>	6	3,1	12	5,5
<b>UA</b>	8	4,1	2	0,9
<b>Autre</b>	4	2,1	3	1,4
<b>Ens. Tech.</b>	12	6,2	6	2,8
<b>Etranger</b>	24	12,6	15	6,9
<b>Non renseigné</b>	14	7,3	9	4,1
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100</b>	<b>216</b>	<b>100</b>

**Formation:**

Nous avons dans le tableau suivant la distribution du choix de formation des enquêtés, classés selon le genre. On remarque d'abord que dans notre échantillon, la moitié des hommes va principalement vers la formation économie-gestion-finance (1). La majorité des femmes aussi, mais dans une moindre mesure (32,3%), et vient pour elles en deuxième par ordre d'importance l'informatique (4) avec 18,4%, puis la biologie (6) avec 12,3%.

Les hommes choisissent les sciences humaines (3) en deuxième lieu, mais bien après l'économie-gestion-finance.

Cette distribution nous montre la forte concentration masculine dans la formation 1, alors que la distribution féminine présente davantage de disparités.

**Tableau 23 : Distribution par formation suivie selon le genre**

	Effectifs observés			
	Effectifs	Fréquences	Effectifs	Fréquences
	F	F	H	H
économie-gestion-finance	63	32.3	107	50.4
Sciences dures	14	7.1	14	6.6
Sciences humaines	19	9.7	32	15
Informatique	36	18.4	19	9
Arts	16	8.2	7	3.3
Biologie	24	12.3	15	7
Autre	11	5.6	8	3.7
Communication-relations publiques-publicité-presse	4	2	4	2
Droit	4	2	1	0.4
Non renseigné	4	2	5	2.3
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>100</b>	<b>212</b>	<b>100</b>

Région :

**Tableau 24 : Distribution géographique par genre**

	Effectifs observés				Effectifs attendus <sup>57</sup>			
	Effectifs	Fréquences	Effectifs	Fréquences	Effectifs	Fréquences	Effectifs	Fréquences
	F	F	H	H	F	F	H	H
Beyrouth et banlieue	57	29	98	46,2	72	36,5	75	35,2
Mt-Liban	41	21,1	56	26,4	31	15,7	35	16,3
Nord	31	15,8	14	7,3	40	20,6	45	21,6
Békaa	26	13,2	16	7,5	21	10,9	23	10,9
Sud	39	19,9	26	12,2	32	16,3	34	16
Non renseigné	2	1	1	0,4		x		x
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100</b>	<b>212</b>	<b>100</b>	<b>196</b>	<b>100</b>	<b>212</b>	<b>100</b>

Effectif féminin :

<sup>57</sup> CENTRAL ADMINISTRATION FOR STATISTICS, MINISTRY OF SOCIAL AFFAIRS, UNDP, (2004-2005), Beyrouth, 2006.

Khi<sup>2</sup>=7.6; ddl=5; p<0.2. L'hypothèse nulle est gardée.

Dans la distribution régionale par genre, la distribution féminine est plutôt représentative de la distribution réelle.

Effectif masculin :

Khi<sup>2</sup>=29; ddl=5; p < 0,01. Hypothèse nulle rejetée.

Contrairement à la répartition féminine selon les régions, les hommes sont sous-représentés dans la région 3, et dans une moindre mesure dans la région 2. Ce calcul nous donne davantage d'explications sur la répartition par genre globale selon les régions, comme l'illustre le tableau du Khi<sup>2</sup> de la répartition géographique masculine. C'est donc l'effectif masculin qui fait en sorte que la distribution par genre de notre échantillon se retrouve déséquilibré par rapport à la population réelle dans les régions 3 et 2, comme on l'a vu dans la description de la répartition géographique.

Nous pouvons d'ores et déjà émettre l'hypothèse que les effets éventuels de dépendance concernant la variable régionale aussi bien que sexuelle peuvent être biaisées dans une certaine mesure, car il faudra prendre en compte la sous-représentativité des hommes dans la région Nord, et leur sur-représentativité dans la région du Mont-Liban.

**Tableau du Khi<sup>2</sup>**

<b>Hommes par régions</b>	<b>M observé</b>	<b>M attendu</b>	<b>Total</b>
<b>Beyrouth et banlieue</b>	1.7	1.7	3.4
<b>Mt-Liban</b>	2.7	2.7	5,4
<b>Nord</b>	8.5	8.5	17
<b>Békaa</b>	0.6	0.6	1.2
<b>Sud</b>	0.5	0.5	1
<b>Non renseigné</b>	0.5	0.5	1
<b>Total</b>	14.5	14.5	29

## **19.2.Distribution confessionnelle par :**

**Université :**

On remarque dans cette distribution que la majorité des musulmans chiites sont originaires ou étudiants de l'UL : il s'agit de la confession la plus représentée au sein de cette université, et, inversement, l'université la plus représentée chez les musulmans chiites est l'UL.

L'UL est également la destination préférée des musulmans sunnites et des druzes. Alors que les chrétiens sont majoritairement originaires ou inscrits à l'université 3 (Université Saint-Joseph + ESA). Mais nous pouvons constater à première vue une forte concentration d'effectifs dans les 3 premières universités, quelle que soit la confession. Ainsi, ce que l'on a montré lors de la présentation de la distribution universitaire globale, est constaté quel que soit la confession des individus : que l'on soit chrétien, druze ou musulman, on va avantager les mêmes universités, avec certaines tendances par confession, comme on l'a évoqué plus haut.

**Tableau 25 : Distribution académique selon la confession**

Université/Confession	Effectifs observés									
	Effectifs					Fréquences				
	Chrétiens	Chiites	Sunnites	Druzes	n.r.	Chrétiens	Chiites	Sunnites	Druzes	n.r.
<b>UL</b>	32	41	25	11	3	18	37,5	32,8	35,5	21,5
<b>AUB/LAU</b>	12	17	18	7	3	6,8	15,6	23,7	22,8	21,5
<b>USJ/ESA</b>	46	9	9	8	2	26	8,3	11,8	25,1	14,1
<b>NDU/Balamand</b>	20	1	4	0	1	11,3	0,9	5,3	0	7,2
<b>Sagesse/Antoine/USEK</b>	18	3	2	0	0	10,2	2,8	2,5	0	0
<b>AUST/LIU/LCU/AOU</b>	6	5	6	1	0	3,4	4,6	7,9	3,4	0
<b>UA</b>	1	7	2	0	0	0,5	6,4	2,7	0	0
<b>Autre</b>	1	4	2	0	0	0,5	3,7	2,7	0	0
<b>Sous-Total</b>	22	9	4	3	1	76,7	79,8	89,4	86,8	64,3
<b>Ens. Tech.</b>	6	6	4	1	0	3,4	5,5	5,3	3,4	0
<b>Etranger</b>	22	9	4	3	1	12,5	8,3	5,3	9,8	7,2
<b>n.r</b>	13	7	0	0	4	7,4	6,4	0	0	28,5
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>109</b>	<b>76</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Comme ce tableau comporte beaucoup de cases vides ou d'effectif peu nombreux (moins que 5), nous ne pouvons pas discuter la représentativité de la répartition confessionnelle selon l'université par rapport à la distribution réelle.

### **Formation :**

On constate dans la distribution confessionnelle selon la formation suivie, une concentration des effectifs de chaque confession dans la formation 1. Les concentrations les plus fortes dans cette formation sont observées pour les confessions 1, 3, 4, avec respectivement 44,6%, 52,6% et 48,3%.

Alors que la confession 2 est davantage disparate, puisqu'elle est essentiellement répartie sur la formation 1 et 3, respectivement avec 27,5% et 24,7%.

**Tableau 26 : Distribution confessionnelle selon la formation suivie**

Formation/Confession	Effectifs observés									
	Effectifs					Fréquences				
	Chrétiens	Chiites	Sunnites	Druzes	n.r.	Chrétiens	Chiites	Sunnites	Druzes	n.r.
économie-gestion-finance	79	30	40	15	6	44,6	27,5	52,6	48,3	42,8
Sciences dures	10	5	11	1	1	5,6	4,5	14,4	0,3	7,1
Sciences humaines	18	27	5	1	0	10,1	24,7	6,5	0,3	0
Informatique	30	13	8	3	1	17	12	10,5	9,6	7,1
Arts	9	7	3	4	0	5	6,4	4	13	0
Biologie	13	15	7	3	1	7,3	13,7	9,2	9,6	7,1
Autre	11	6	0	1	1	6,2	5,5	0	0,3	7,1
Communication -relations publiques- publicité- presse	2	1	2	2	1	1,1	0,9	2,6	0,6	7,1
Droit	2	2	0	1	0	1,1	1,8	0	0,3	0
Non renseigné	3	3	0	0	3	1,6	2,7	0	0	21,4
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>109</b>	<b>76</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Comme ce tableau comporte beaucoup de cases vides ou d'effectif peu nombreux (moins que 5), nous ne pouvons pas discuter la représentativité de la répartition confessionnelle selon la formation par rapport à la distribution réelle.

### Région :

On remarque dans la distribution géographique selon la confession, que les chrétiens sont largement concentrés sur les régions de Beyrouth (41,9%) et du Mont-Liban (36,1%), alors que les chiites sont partagés essentiellement entre la capitale et sa banlieue (37,6%) et le Sud (28,4%), et dans une moindre mesure la Békaa (16,5%). Les sunnites eux, sont concentrés pour la plupart à Beyrouth (32,3%), mais en deuxième lieu dans la Békaa (21%). Quant aux druzes, la majorité d'entre eux est localisée dans le Mont-Liban (48,5%), puis équitablement répartis sur la capitale et le sud, avec 22,6% et 22,5%.

**Tableau 27 : Distribution géographique selon la confession**

Région/Confession	Effectifs observés									
	Effectifs					Fréquences				
	Chrétiens	Chiïtes	Sunnites	Druzes	n.r.	Chrétiens	Chiïtes	Sunnites	Druzes	n.r.
<b>Beyrouth et banlieue</b>	74	41	25	7	9	41,9	37,6	32,3	22,6	64,2
<b>Mt-Liban</b>	64	14	4	15	0	36,1	12,8	5,2	48,5	0
<b>Nord</b>	16	5	20	1	3	9	4,6	2,6	3,2	21,4
<b>Békaa</b>	7	18	16	1	0	3,9	16,5	21	3,2	0
<b>Sud</b>	14	31	11	7	2	8	28,4	14,5	22,5	14,3
<b>Non renseigné</b>	2	0	0	0	0	1,1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>109</b>	<b>76</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Nous n'avons pu avoir à notre disposition la distribution confessionnelle réelle de la population libanaise selon la région, nous ne sommes donc pas en mesure de vérifier la représentativité de notre sous-échantillon par rapport à la distribution réelle.

### **19.3. Distribution universitaire par :**

#### **Formation :**

Nous remarquons dans la distribution universitaire selon la formation choisie, que les individus ayant répondu à l'enquête favorisent l'UL pour la formation en économie-gestion-finance et en sciences humaines (respectivement 50,6% du total de cette formation, et 37,2%). Alors que l'USJ et le couple Sagesse/USEK sont favorisés pour la suivi d'études en sciences dures (ils se partagent chacun un tiers des études en sciences dures) ; et l'USJ seule est préféré pour le suivi d'études en informatique (26,4%) et en arts (38,4%). En tant que seconde destination pour le suivi d'études en arts, vient la catégorie « autre » avec 19,2%, puis le couple Sagesse/USEK avec 11,5%.

Pour les études en biologie, c'est l'étranger qui est favorisée avec 17,9% des études totales en biologie, suivi par l'UA et le groupe AUST/LIAU/LCU/AOU avec 15,4% chacun. On constate également que l'étranger est la destination majoritaire pour le suivi des études de droit, avec 81,8%.

Quant aux études en informatique, sont favorisés d'abord le groupe AUB/LAU avec 34%, suivi du groupe USJ/ESA avec 26,4% des études totales dans cette formation.

Nous pouvons donc observer que les études considérées comme répondant à des normes de prestige comme les sciences dures ou le droit, sont appareillées aux universités principales ou aux universités étrangères, et les grandes universités francophones et anglophones comme l'USJ, l'AUB et la LAU sont favorisées pour les études informatiques. Quant à l'UL, elle est le plus souvent

choisie pour les études en économie-gestion-finance et sciences humaines, et dans une moindre mesure les sciences dures.

**Tableau 28 : Distribution académique selon la formation suivie**

Univ ersité  /For mati on	Effectifs observés																			
	Effectifs										Fréquences									
	éco- gest- fin	Sc dures	Sc hum	Inform	Arts	Bio	Autre	Comm	Dr	n.r	éco- gest- fin	Sc dures	Sc hum	Infor m	Arts	Bio	Autre	Comm	Dr	n.r
<b>UL</b>	86	6	19	1	0	0	0	0	0	0	50,6	20	37,2	1,9	0	0	0	0	0	0
<b>AUB/ LAU</b>	34	1	4	18	0	0	0	0	0	0	20	3,3	7,8	34	0	0	0	0	0	0
<b>USJ/ ESA</b>	31	9	10	14	10	0	0	0	0	0	18,2	30	19,6	26,4	38,4	0	0	0	0	0
<b>NDU/ Bal</b>	11	1	3	8	1	2	0	0	0	0	6,4	10	5,9	15,1	3,8	5,1	0	0	0	0
<b>Sag/ Ant/U SEK</b>	3	3	10	2	3	1	0	0	0	0	1,7	30	19,6	3,8	11,5	2,6	0	0	0	0
<b>AUS T/LIU /LCU/ AOU</b>	2	5	2	1	2	6	0	0	0	0	1,2	6,7	4	1,9	7,6	15,4	0	0	0	0
<b>UA</b>	0	0	1	3	0	6	0	0	0	0	0	0,4	2	5,7	0	15,4	0	0	0	0
<b>Autre</b>	0	0	0	1	5	3	0	1	0	1	0	0	0	1,9	19,2	7,7	0	12,5	0	12,5
<b>Sous - Total</b>	167	25	49	48	21	18	0	1	0	1	98,1	100	96	90,7	80,5	46,2	0	12,5	0	12,5
<b>Ens. Tech.</b>	2	2	1	0	0	11	2	0	0	0	1,2	0	2	0	0	28,2	10,5	0	0	0
<b>Etran ger</b>	1	2	1	3	3	7	15	4	2	1	0,7	0	2	5,7	11,5	17,9	78,9	50	18,2	12,5
<b>n.r</b>	0	1	0	2	2	3	2	3	9	6	0	0	0	3,8	7,6	7,7	10,5	37,5	81,8	75
<b>Total</b>	170	30	51	53	26	39	19	8	11	8	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



Ce tableau comportant beaucoup de cases vides ou un effectif peu élevé (moins que 5), nous ne sommes donc pas en mesure de discuter la représentativité de la répartition académique selon la formation par rapport à la distribution réelle.

### **Région :**

Nous constatons dans la distribution universitaire par région, que les habitants de Beyrouth et sa banlieue fréquentent majoritairement l'UL, avec 53,1%, et le couple AUB/LAU et USJ/ESA viennent loin derrière avec 18,1% et 14,8% du total des habitants de cette région. Les habitants du Mont-Liban favorisent eux l'USJ et l'ESA avec 49,6% des habitants de cette région, suivi par l'UL (21,7%) et l'AUB/LAU (14,7%). Cette forte concentration des habitants de la région 2 au sein de l'université 3, peut être mise en lien avec la forte concentration de chrétiens dans cette région, comme on l'a vu dans la répartition confessionnelle selon la géographie, et l'USJ, établissement jésuite, étant majoritairement fréquentée par des chrétiens.

Quant aux habitants de la région Nord, ils favorisent également le couple USJ/ESA, suivi de près par le groupe Sagesse/Antonine/USEK. Nous avons remarqué dans notre dépouillement que c'est surtout l'USEK qui attire les habitants du nord, puisque cette université se trouve dans la région de Jounieh, située plutôt au nord du littoral libanais.

Les habitants de la région de la Békaa favorisent eux le groupe AUB/LAU avec 21,4% et les groupes AUST/LIU/LCU/AOU et les établissements d'enseignement technique avec 11,9% chacun. Cette première préférence peut être expliquée par le fait que la centralisation des universités dans la capitale incite les individus habitants les régions, de venir s'installer à Beyrouth le temps de leurs études. D'autre part, cette préférence étant partagée avec d'autres établissements d'enseignement supérieur, nous pouvons observer que ces individus choisissent tout de même des établissements situés à proximité de leur origine géographique, mais ne jouissant pas du même prestige que les grandes universités de la capitale.

Enfin, les habitants de la région Sud, favorisent pour 41,5% d'entre eux l'étranger pour les études supérieures, le reste étant partagé entre le groupe AUST/LIU/LCU/AOU, l'Université Arabe (7,7% chacun), et la case « autre » avec 6,2%.

**Tableau 29 : Distribution académique selon la région**

Université /Région	Effectifs observés											
	Effectifs						Fréquences					
	Beyrouth et banlieue	Mt- Liban	Nord	Békaa	Sud	n.r	Beyrouth et banlieue	Mt- Liban	Nord	Békaa	Sud	n.r
<b>UL</b>	83	28	1	0	0	0	53,1	21,7	2,2	0	0	0
<b>AUB/LAU</b>	28	19	1	9	0	0	18,1	14,7	2,2	21,4	0	0
<b>USJ/ESA</b>	23	64	12	6	1	0	14,8	49,6	26,7	14,3	1,5	0
<b>NDU/Bal</b>	8	10	7	1	0	0	5,2	7,8	15,6	2,4	0	0
<b>Sag/Ant/U SEK</b>	7	2	9	4	1	0	4,5	1,6	20,0	9,5	1,5	0
<b>AUST/LIU/ LCU/AOU</b>	2	0	6	5	5	0	1,3	0	13,3	11,9	7,7	0
<b>UA</b>	0	0	1	4	5	0	0	0	2,2	9,5	7,7	0
<b>Autre</b>	0	1	0	1	4	1	0	0,8	0	2,4	6,2	50
<b>Sous- Total</b>	1	1	3	7	27	0	97	96,2	82,2	71,4	24,6	0
<b>Ens. Tech.</b>	1	1	2	5	9	0	0,6	0,8	4,4	11,9	13,8	0
<b>Etranger</b>	1	1	3	7	27	0	0,6	0,8	6,7	16,7	41,5	0
<b>n.r</b>	2	3	3	0	13	1	1,3	2,3	6,7	0	20	50
<b>Total</b>	155	129	45	42	65	2	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Ce tableau comporte beaucoup de cases vides ou d'effectif peu nombreux (moins que 5), nous ne sommes donc pas en mesure de discuter la représentativité de la répartition géographique selon la université par rapport à la distribution réelle.

#### **19.4. Distribution académique par :**

##### **Région:**

Nous constatons dans la distribution régionale selon la formation suivie que les habitants de Beyrouth et sa banlieue ont choisi avec une écrasante majorité l'économie-gestion-finances avec 95,4% d'entre eux. Les habitants du Mont-Liban font eux des choix plus équilibrés, mais répartis essentiellement sur les 4 premières formations avec majoritairement sur les sciences humaines avec 39,1%, suivi par l'économie-gestion-finances avec 20,6%, puis par l'informatique et les sciences dures respectivement avec 17,7% et 17,5%. Les originaires du Nord choisissent eux

majoritairement l'informatique avec 37,8% d'entre eux, puis les sciences humaines avec 20%.

Les habitants de la Békaa choisissent également majoritairement l'informatique avec 37,8% d'entre eux, suivi par les arts avec 26,2%. Enfin, les originaires du Sud choisissent principalement la biologie pour 40% d'entre eux, le reste étant partagé entre les différentes formations (notons aussi 21,5% pour la case « autre »).

**Tableau 30 : Distribution géographique selon la formation suivie**

Formation/ Région	Effectifs observés											
	Effectifs						Fréquences					
	Beyrouth et banlieue	Mt- Liban	Nord	Békaa	Sud	n.r	Beyrouth et banlieue	Mt- Liban	Nord	Békaa	Sud	n.r
éco-gest- fin	148	20	1	1	0	0	95,4	20,6	2,3	2,4	0	0
Sc. dures	4	17	5	2	0	0	2,6	17,5	11,5	4,8	0	0
Sc. hum.	1	38	9	3	0	0	0,6	39,1	20	7,2	0	0
Inform	2	18	17	15	3	0	1,2	17,7	37,8	35,7	4,6	0
Arts	0	2	4	11	6	0	0	2	8,9	26,2	9,2	0
Biologie	0	0	6	7	26	0	0	0	13,4	16,7	40	0
Autre	0	1	1	3	14	0	0	1	2,3	7,2	21,5	0
Comm.	0	0	1	0	7	0	0	0	2,3	0	10,7	0
Droit	0	1	1	0	3	0	0	1	2,3	0	4,6	0
n.r	0	0	0	0	6	2	0	0	0	0	9,2	100
<b>Total</b>	155	97	45	42	65	2	100	100	100	100	100	100

Ce tableau comporte beaucoup de cases vides ou d'effectif peu nombreux (moins que 5), nous ne sommes donc pas en mesure de discuter la représentativité de la répartition géographique selon la formation par rapport à la distribution réelle.

L'étude de la représentativité de nos sous-échantillons, nous conduit à poser un regard mitigé sur nos distributions par rapport à la population réelle. Le fait que nous n'ayons pas pu vérifier la validité de la plupart d'entre eux pose forcément quelques limites quant aux résultats finaux impliquant ces variables du profil. Les conclusions seront donc à nuancer à la lumière de du test de validité que nous venons de faire.



## Chapitre 20 : Résultats (statistiques descriptives)

### 20.1. Résultats des indicateurs d'insertion

Nous présentons ici de manière descriptive les réponses aux questions posées : il s'agit ainsi dans un premier temps d'observer les fréquences relatives à chacune des questions, afin d'éventuellement voir quelle est la tendance générale de notre échantillon par rapport à l'ensemble des variables que nous avons cherché à mettre en évidence. Le but est, dans un second temps, de croiser les variables d'insertion sociale et professionnelle (variable dépendante), avec les variables concernant l'usage des TIC (variable indépendante). Cela sera fait dans le chapitre suivant.

Ces résultats vont être présentés selon la question posée dans le questionnaire. Ils pourront être lus dans un tableau avec les fréquences et les pourcentages pour chaque échelle, dont les valeurs seront définies dans la question posée. Dans le titre de chaque tableau, il est indiqué le codage utilisé pour chaque variable (ex: Tâches confiées 1 : TC1, etc...).

Pour toutes les questions qui comportent dans l'énoncé : « pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord », voici l'échelle correspondant aux valeurs renseignées :

Niveau	Valeur
1	Pas d'accord
2	Peu d'accord
3	Assez d'accord
4	D'accord

#### **20.1.1. Dimension: la reconnaissance professionnelle, le dynamisme professionnel, le bien-être au travail**

**Dans votre emploi, dans les tâches qui vous sont confiées (pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord):**

Nous remarquons dans cette première distribution que la majorité des réponses se situent aux niveaux 2 et 3, qui regroupent 66% du résultat total, alors que seulement 20% de l'échantillon pensent qu'ils peuvent prendre des décisions seuls au niveau d'accord le plus élevé. D'un autre côté, les fréquences additionnées des niveaux 1 et 2 donnent 43,3%, alors que celles des niveaux supérieurs (3 et 4) donnent 50,3%. Nous avons donc un échantillon non tranché sur cette question.

**Tâches confiées 1** : il vous est permis de prendre des décisions seul (indicateurs : la possibilité de prendre des décisions seuls, responsabilités)

**Tableau 31: Distribution TC1**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
1	54	13,3
2	122	30,0
3	123	30,3
4	81	20,0
sous-total		93,6
n.r.	26	6,4
Total	406	100,0

Cela voudrait dire que la population obtenue est entre moyennement et assez d'accord avec le fait que son travail lui confère des possibilités d'autonomie. Il serait alors intéressant de voir s'il y a dans cette tendance générale s'il y a un effet lié à l'usage des TIC.

**Tâches confiées 2** : vos collègues demandent votre avis sur des sujets importants (indicateur : accorde-t-on de l'importance à l'avis de l'individu, être reconnu pour ses compétences)

Seulement 27% des répondants ne sont pas d'accord avec le fait que leurs collègues demandent leur avis sur des sujets importants. La fréquence atteint un pic au niveau 3 avec 39,7% des réponses, qui, cumulé avec le niveau 4 (23,6%), donne 63,3% des réponses totales. La majorité des réponses est donc située sur les deux niveaux supérieurs. Notre population est donc principalement d'accord avec cette affirmation.

**Tableau 32 : Distribution TC2**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
1	27	6,7
2	94	23,2
3	161	39,7
4	96	23,6
sous-total	378	93,1
n.r.	28	6,9
Total	406	100

Cela démontre que les répondants formant échantillon considèrent dans leur ensemble qu'ils sont sollicités dans leur travail par leurs collègues et que ces derniers accordent de l'importance à leur avis.

**Tâches confiées 3** : vos supérieurs demandent votre avis sur des sujets importants (indicateurs : accorde-t-on de l'importance à l'avis de l'individu, être reconnu pour ses compétences)

Nous remarquons que 19% des répondants ne sont pas d'accord possible avec le fait que leurs supérieurs demandent leur avis sur des sujets importants, ce qui représente plus que le niveau 4 qui s'élève seulement à 11,8% des réponses. Le pic se situe au niveau 2 avec 32,3%, qui, cumulé avec le niveau 1 donne 51,3%, et cumulé avec le niveau 3 donne 61,6%. C'est donc ici que se situe la majorité de notre population, ce qui nous offre donc un sentiment mitigé quant à cette affirmation.

**Tableau 33 : Distribution TC3**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
1	77	19,0
2	131	32,3
3	119	29,3
4	48	11,8
sous-total	375	92,4
n.r.	31	7,6
Total	406	100,0

Contrairement aux relations avec leurs collègues, les individus de notre échantillon ne considèrent pas assez que leurs supérieurs accordent de l'importance à leur avis. Il serait alors intéressant de croiser cette donnée avec celles liées à des usages de TIC, afin de voir s'il y a une relation entre ces deux variables.

**Tâches confiées 4** : vos collègues ou supérieurs vous demandent d'intervenir pour régler des problèmes importants (indicateur : accorde-t-on de l'importance à l'avis de l'individu, être reconnu pour ses compétences)

33,3% des enquêtés, qui est la majorité des réponses, se positionnent au niveau 2, pour la question de savoir si leurs collègues ou supérieurs leurs demandent d'intervenir pour régler des problèmes importants. Le niveau 3 vient après avec 28,1%, la majorité des réponses se situe donc sur les niveaux 2 et 3, avec 61,4% des réponses, donc au niveau intermédiaire (donc sentiment mitigé pour cette proposition).

**Tableau 34 : Distribution TC4**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
1	58	14,3
2	135	33,3
3	114	28,1
4	71	17,5
sous-total	378	93,1
n.r.	28	6,9
Total	406	100,0

L'échantillon considère donc dans son ensemble qu'il est moyennement sollicité pour intervenir afin de régler un important problème. Peut-être y a-t-il un lien avec la question 1, celle sur l'autonomie professionnelle de l'individu.

**Tâches confiées 5** : vos collègues et supérieurs accordent de l'importance à vos remarques et avis (indicateur : accorde-t-on de l'importance à l'avis de l'individu, être reconnu pour ses compétences)

43,6% des enquêtés, qui est la majorité des réponses, se positionne au niveau 3, pour la question de savoir si leurs collègues ou supérieurs accordent de l'importance à leurs remarques et avis. Le niveau 2 vient après avec 26,1%, la majorité des réponses se situe donc sur les niveaux 2 et 3, avec 69,7% des réponses. Les avis sont donc partagés aux niveaux moyens.

**Tableau 35 : Distribution TC5**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
1	23	5,7
2	106	26,1
3	177	43,6
4	74	18,2
sous-total		93,6
n.r.	26	6,4
Total	406	100,0

Plus que demander l'avis de l'individu, il s'agit ici d'y accorder de l'importance, autrement de le



prendre en compte dans le fonctionnement de l'entreprise. Notre échantillon est donc assez d'accord avec l'affirmation selon laquelle ils sont reconnus pour leurs compétences et que cette participation est prise en compte (et donc reconnue à sa juste valeur). Dans un second temps, nous croiserons cette variable avec celles relatives avec l'usage et la proximité avec les TIC, afin de voir s'il existe un lien entre ces indicateurs de la dimension de reconnaissance professionnelle et l'usage des technologies.

**Tâches confiées 6 :** vous pouvez faire preuve de l'étendue de vos compétences (indicateur : être reconnu pour ses compétences)

**Tableau 36 : Distribution TC6**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
1	27	6,7
2	80	19,7
3	158	38,9
4	119	29,3
sous-total	384	94,6
n.r.	22	5,4
Total	406	100,0

La plupart des répondants estiment qu'ils peuvent faire preuve de l'étendue de leurs compétences, à un niveau 3 et 4 cumulés qui donnent 68,2% des réponses totales. L'échantillon est donc plutôt d'accord dans l'ensemble avec cette proposition. Peut-être s'agit-il de compétences liées aux TIC, ou de compétences en relation avec elles. C'est en croisant cette donnée avec les variables indépendantes que nous pourrions répondre à cette question.

**Tâches confiées 7 :** votre implication est telle que vos compétences sont difficilement remplaçables (indicateur : être reconnu pour ses compétences)

34,7% des enquêtés, qui est la majorité des réponses, se positionnent au niveau 3, pour la question de savoir si leur implication est telle que leurs compétences sont difficilement remplaçables. Le niveau 2 vient après avec 32,3%, la majorité des réponses se situe donc sur les niveaux 2 et 3, avec 57% des réponses, ce qui démontre que les sentiments concernant cette affirmation sont plutôt partagés.

**Tableau 37 : Distribution TC7**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
1	51	12,6
2	131	32,3
3	141	34,7
4	54	13,3
sous-total		92,9
n.r.	29	7,1
Total	406	100,0

Ainsi, notre échantillon considère qu'il peut faire preuve de ses compétences, mais ne se considère pas pour autant irremplaçable. Nous verrons s'il existe un lien entre cette affirmation et l'usage des TIC en croisant ces variables entre elles. La démocratisation des TIC fait-il en sorte que les individus possédant des compétences en la matière peuvent être aisément remplacés, ou bien, au contraire, est-ce un indicateur discriminant pour la présence de l'indicateur : être reconnu pour ses compétences.

**Tâches confiées 8** : vous avez beaucoup de contacts professionnels avec l'extérieur ou au sein de votre lieu de travail (indicateur : Possession d'un capital social). Les enquêtés sont presque également répartis sur les niveaux 2, 3, et 4 pour la question de savoir s'ils ont beaucoup de contacts professionnels avec l'extérieur ou au sein de leur lieu de travail, avec respectivement 24,6%, 28,8%, et 26,8%. Alors que le niveau 1 recueille seulement 12,3%. Les niveaux supérieurs 3 et 4 regroupent la majorité des réponses avec 53,6% des réponses, ce qui démontre un certain niveau d'accord avec cette proposition.

**Tableau 38 : Distribution TC8**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
1	50	12,3
2	100	24,6
3	117	28,8
4	109	26,8
sous-total	376	92,6
n.r.	30	7,4
Total	406	100,0

**Tâches confiées 9** : Vous avez beaucoup de contacts humains au sein de votre lieu de travail (indicateur : Possession d'un capital social). La courbe de la distribution selon l'avis des enquêtés sur la quantité de contacts humains qu'ils ont au sein de leur lieu de travail est de forme ascendante. Elle commence très bas avec 6,9% au niveau 1, 20,4% au niveau 2, 30,3% au niveau 3 et 35,7% au niveau 4. Cependant, la majorité des réponses se situent aux niveaux supérieurs d'accord, sur les niveaux 3 et 4, avec 66% des réponses totales.

**Tableau 39 : Distribution TC9**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
1	28	6,9
2	83	20,4
3	123	30,3
4	145	35,7
sous-total	379	93,3
n.r.	27	6,7
<b>Total</b>	406	100,0

*Tâches confiées 8 et 9* : Notre distribution montre une possession de capital social professionnel relativement élevé. Il s'agit de la dimension interactionnelle des TIC que nous allons chercher à mettre en évidence par le croisement des données.

**Pensez-vous pouvoir évoluer professionnellement?**

**Evolution professionnelle 1** : Vous voir attribuer un projet clé (indicateur : visibilité sur l'avenir, se voir attribuer un poste plus important, se voir attribuer plus de responsabilités)

**Tableau 40 : Distribution EP1**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
1	60	14,8
2	122	30,0
3	85	20,9
4	135	33,3
sous-Total	402	99,0
n.r.	4	1,0
<b>Total</b>	406	100

Une minorité des enquêtés estiment se voir attribuer dans le futur un projet clé à un niveau 1. Une légère majorité composée de 33,3% se positionnent au niveau 4, même si c'est équilibré entre les

niveau 2, 3, et 4.

**évolution professionnelle 2 :** gravir un échelon dans la hiérarchie (indicateur : visibilité sur l'avenir, se voir attribuer un poste plus important, se voir attribuer plus de responsabilités )

**Tableau 41 : Distribution EP2**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
1	67	16,5
2	106	26,1
3	113	27,8
4	116	28,6
<b>Total</b>	402	99,0
<b>Vides</b>	4	1,0
<b>Total</b>	406	100,0

A la question de savoir s'ils estimaient pouvoir gravir un échelon dans la hiérarchie de leur entreprise, les réponses des enquêtés sont plutôt homogènes, même si le niveau le moins représenté est le niveau 1 avec 16,5% seulement.

**Evolution professionnelle 3 :** gérer un département ou un groupe de personnes (indicateur : visibilité sur l'avenir, se voir attribuer un poste plus important, se voir attribuer plus de responsabilités )

**Tableau 42 : Distribution EP3**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
1	70	17,2
2	102	25,1
3	91	22,4
4	143	35,2
Total	406	100,0

Une minorité des enquêtés estiment pouvoir gérer un département ou un groupe de personnes à un niveau 1 avec seulement 17,2%. Alors qu'une majorité composée de 35,2% se positionne au niveau 4, même si c'est assez équilibré entre les niveau 2, 3, et 4.

**Evolution professionnelle 4 :** voir votre salaire évoluer significativement (indicateur : visibilité sur l'avenir, bien-être économique)

**Tableau 43 : Distribution EP4**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
1	67	16,5
2	96	23,6
3	117	28,8
4	123	30,3
Total	403	99,3
Vides	3	0,7
Total	406	100,0

Une minorité des enquêtés estiment voir leur salaire évoluer significativement à un niveau 1 avec seulement 16,2%. Une majorité composée de 30,3% se positionnent au niveau 4, même si c'est assez équilibré entre les niveau 2, 3, et 4.

*Evolution professionnelle 1, 2, 3 et 4* : Notre échantillon est ainsi partagé entre être moyennement d'accord et d'accord avec le fait qu'ils évolueront professionnellement à travers l'attribution d'un projet clé. Il s'agit ensuite de voir si l'usage des TIC peut agir comme facteur discriminant sur la représentation qu'on les individus sur leur carrière professionnelle.

### **20.1.2.Dimension : reconnaissance sociale**

**Votre travail (pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord) :**

La majorité des réponses se situe sur les niveaux 2 et 3 avec 57,1%. Le pic de la courbe concernant la question de savoir si leur travail leur permet d'accéder à un réseau social important se situe au niveau 2 avec 30,5% des réponses totales.

**Votre travail 1** : Vous permet d'accéder à un réseau social important (indicateur : Possession d'un capital social)

**Tableau 44 : Distribution VT1**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
<b>1</b>	49	12,1
<b>2</b>	124	30,5
<b>3</b>	108	26,6
<b>4</b>	98	24,1
<b>sous-total</b>	379	93,3
<b>n.r.</b>	27	6,7
<b>Total</b>	406	100,0

L'échantillon est donc mitigé ici : ils sont moyennement d'accord dans leur ensemble avec le fait

que leur travail développe leur capital social. Il s'agit ensuite de voir si le rapport avec les TIC agit comme facteur discriminant.

**Votre travail 2** : Est un moyen de subvenir à vos besoins et à ceux de votre famille (indicateurs : avoir un statut dans son milieu social et avoir un rôle important, et correspondre à ce que notre entourage attend de nous)

**Tableau 45 : Distribution VT2**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
1	49	12,1
2	130	32,0
3	119	29,3
4	81	20,0
sous-total	379	93,3
n.r.	27	6,7
<b>Total</b>	406	100,0

A la question de savoir si leur travail est un moyen de subvenir à leurs besoins et à ceux de leurs familles, la majorité des enquêtés se situe au niveau 2 avec 32% des réponses totales, même si cumulé à l'échelle 1, les niveaux inférieurs donnent seulement 44,1% des réponses. Alors que les niveaux 3 et 4 cumulés donnent la majorité des réponses des enquêtés de notre échantillon avec 49,3%. Il ressort ainsi un sentiment mitigé de la part de l'échantillon, quant au rôle social et leurs réponses aux attentes de leurs proches.

**Votre travail 4** : Vous permet de rendre des services autour de vous (indicateurs : avoir un statut dans son milieu social et avoir un rôle important, et correspondre à ce que notre entourage attend de nous)

**Tableau 46 : Distribution VT4**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
1	87	21,4
2	131	32,3
3	101	24,9
4	60	14,8
sous-total	379	93,3
n.r.	27	6,7
<b>Total</b>	406	100,0

A la question posée, qui était « est ce que votre travail vous permet de rendre des services autour de vous », les réponses des enquêtés sont plutôt homogènes, même si le niveau le moins représenté est le niveau 4 avec 14,8% seulement. Ici aussi, il ressort un sentiment mitigé de la part de l'échantillon, quant au rôle social que leur travail leur permet de jouer. Les individus ne pensent pas assez pouvoir jouer un rôle dans leur environnement social.

**Dimension : respect des normes sociales et relation individu-société**

**Votre travail 3** : Est l'expression d'une passion (indicateur du bonheur individuel)

**Tableau 47 : Distribution VT3**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
<b>1</b>	113	27,8
<b>2</b>	126	31,0
<b>3</b>	72	17,7
<b>4</b>	48	11,8
<b>sous-total</b>	359	88,4
<b>n.r.</b>	47	11,6
<b>Total</b>	406	100,0

A la question de savoir si le travail est l'expression d'une passion, les niveaux supérieurs cumulés donnent seulement 29,5% des réponses, contre 58,8% pour les niveaux inférieurs, ce qui constitue la majorité des réponses. Ainsi, une claire majorité ne considère pas que leur bien-être individuel peut être complété grâce à la passion de leur travail.

**Vous trouvez que votre travail est socialement: (cocher la case correspondante)** (indicateur : conditions et nature du travail valorisées socialement)

1 : peu ou pas valorisant      2 : moyennement valorisant      3 : assez valorisant      4 : très valorisant

Les réponses à cette question se situent surtout sur les niveaux 2 et 3, avec 71,2% des réponses totales, donc entre moyennement valorisant et assez valorisant. Seulement 16,5% des répondants trouvent que leur travail est très valorisant.

**Tableau 48 : Distribution VT**

Niveaux	Fréquence	Pourcentage
1	28	6,9
2	128	31,5
3	161	39,7
4	67	16,5
sous-total	384	94,6
n.r.	22	5,4
<b>Total</b>	406	100,0

Nous pouvons donc considérer que les réponses à cette question sont mitigées. La majorité trouve que leur travail est moyennement valorisant.

**Salaire** (indicateur : intégration sociale et économique)

La majorité des enquêtés affirme gagner entre 750 et 1500\$/mois avec 39,4% d'entre eux, suivi par la réponse 750\$/mois ou moins avec 27,5%. Ces deux premiers niveaux de salaire cumulés comptabilisent 66,9% des réponses totales.

**Tableau 49 : Distribution S**

Niveaux	Fréquences	Pourcentages
1	111	27,5
2	160	39,4
3	78	19,1
4	30	7,4
Total	379	93,3
Vides	27	6,7
<b>Total</b>	406	100

**Echelle des Salaires** : 1 : 750\$/mois ou moins    2 : entre 750 et 1250\$/mois    3 : entre 1250 et 2000\$/mois    4 : 2000\$/mois et plus

Nous voyons bien que la majorité des salaire se situent aux niveaux inférieurs. Il serait intéressant de voir s'il existe un lien entre le salaire mensuel et les variables TIC.

La grosse majorité des répondants estime que leur salaire évolue légèrement, avec 68,7% des réponses totales, tandis que seulement 18,2% pensent qu'il stagne et 5,4% uniquement estiment qu'il évolue fortement.

**Evolution du salaire** : 1 : diminue    2 : stagne    3 : évolue légèrement    4 : évolue fortement  
(indicateurs : intégration sociale et économique, augmentation du salaire périodiquement)



**Tableau 50 : Distribution ES**

Niveaux	Fréquences	Pourcentages
1	6	1,5
2	74	18,2
3	279	68,7
4	22	5,4
Total	381	93,8
Vides	25	6,2
Total	406	100,0

On voit qu'il s'est dessiné une forte majorité située au niveau 3.

**Dans votre situation actuelle:**

La majorité des enquêtés estiment qu'il est impossible pour elle pour l'instant d'envisager des projets très coûteux avec 41,1% de l'échantillon, suivi de près avec 30,5% d'entre eux qui estiment qu'ils le peuvent mais seulement partiellement. Seulement 4,4% d'entre affirment pouvoir le faire complètement.

**situation actuelle 1 :** Etes-vous en mesure d'envisager des projets très coûteux (mariage, achat maison, investissement quelconque...) (indicateurs : être en mesure de fonder une famille, être dans la possibilité d'envisager des projets couteux)

1 : impossible pour l'instant    2 : partiellement    3 : moyennement    4 : complètement

**Tableau 51 : Distribution SA1**

Niveaux	Fréquences	Pourcentages
1	167	41,1
2	124	30,5
3	86	21,2
4	18	4,4
Total	395	97,3
Vides	11	2,7
Total	406	100,0

Une large majorité estime donc être dans l'impossibilité d'organiser des projets très coûteux, et donc répondre à certaines normes sociales. Il s'agit alors de voir si la variable TIC joue un rôle dans cette distribution.

**Situation actuelle 2 :** Etes-vous en mesure d'envisager des projets moyennement coûteux (achat voiture, voyages...) (indicateurs : être dans la possibilité d'envisager des projets couteux)

1 : impossible pour l'instant    2 : partiellement    3 : moyennement    4 : complètement

**Tableau 52 : Distribution SA2**

Niveaux	Fréquences	Pourcentages
1	30	7,4
2	105	25,9
3	110	27,1
4	55	13,5
Total	300	73,9
Vides	106	26,1
Total	406	100,0

Quant aux projets moyennement coûteux comme l'achat de voiture ou les voyages, la majorité des enquêtés situent leurs réponses entre les niveaux 2 et 3, donc entre partiellement et moyennement (avec 53% cumulés).

Cela indique que le pouvoir d'achat de notre population leur permet d'entreprendre davantage de projets moyennement coûteux que de projets très coûteux, puisque la distribution est davantage équilibrée sur les 4 niveaux.

**situation actuelle 3 :** Si vous êtes marié, dans quelle mesure êtes-vous dans la possibilité de subvenir aux besoins primaires de votre famille? (indicateurs : être en mesure de répondre aux besoins économiques de votre famille)

1 : pas assez                      2 : en partie                      3 : moyennement                      4 : complètement

**Tableau 53 : Distribution SA3**

Niveaux	Fréquences	Pourcentages
1	57	14,0
2	110	27,1
3	63	15,5
4	17	4,2
Total	247	60,8
Vides	159	39,2
Total	406	100,0

Sur les personnes ayant répondu à la question de savoir, s'ils sont mariés, s'ils sont en mesure de subvenir aux besoins de leur famille, 27,1% d'entre eux estiment pouvoir le faire en partie, ce qui constitue la majorité des réponses. En deuxième lieu vient le niveau 3 (moyennement en mesure) avec 15,5% des répondants.

**situation actuelle 4 :** Dans quelle mesure seriez-vous dans la possibilité de prendre en charge vos parents (indicateurs : être en mesure de répondre aux besoins économiques de votre famille)

1 : pas assez                      2 : en partie                      3 : moyennement                      4 : complètement

**Tableau 54 : Distribution SA4**

Niveaux	Fréquences	Pourcentages
1	138	34,0
2	140	34,5
3	62	15,3
4	26	6,4
Total	366	90,1
Vides	40	9,9
Total	406	100,0

La grosse majorité des enquêtés estime qu'ils ne peuvent pas assez prendre en charge leurs parents, ou alors seulement en partie, avec, en tout, 68,5% des réponses totales.

*Situation actuelle 2, 3 et 4* : la majorité de notre échantillon considère qu'il ne sont pas assez en mesure de s'insérer économiquement et socialement en répondant aux besoins économiques de leur famille et de leur entourage. Nous verrons si le facteur TIC joue un rôle dans ces trois distributions.

**Selon vous, votre diplôme (pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord) :**

**votre diplôme 1** : donne une indication sur vos compétences (indicateur : croyance dans les compétences délivrées par le diplôme)

**Tableau 55 : Distribution VD1**

Niveaux	Fréquences	Pourcentages
1	46	11,3
2	106	26,1
3	150	36,9
4	77	19,0
Total	379	93,3
Vides	27	6,7
Total	406	100,0

Selon la plupart d'entre eux, le diplôme donne une indication sur leurs compétences (36,9%) uniquement à un niveau 3 d'accord. Le niveau 4 ne cumule que 19% des réponses totales. La majorité se trouve donc entre les niveaux 2 et 3, au niveau intermédiaire d'accord avec 63%.

Ce qui montre que les individus de notre échantillon sont moyennement d'accord avec le fait que leurs diplômes donne des indications sur leurs compétences. Autrement dit, il n'est pas assez en adéquation avec leurs capacités, et que leurs compétences n'ont pas été assez un élément décisif pour leur embauche.

**votre diplôme 2** : contribue à rendre fier votre entourage familial (indicateur : correspondre à une norme sociale)

**Tableau 56 : Distribution VD2**

Niveaux	Fréquences	Pourcentages
1	38	9,4
2	85	20,9
3	136	33,5
4	120	29,6
Total	379	93,3
Vides	27	6,7
Total	406	100,0

Selon la plupart d'entre eux, le diplôme contribue à rendre fier leur entourage familial (avec 33,5%) uniquement à un niveau 3 d'accord. Le niveau 4 vient juste après avec 29,6% des réponses totales. Nous remarquons donc que la majorité des réponses se situe aux deux niveaux supérieurs de l'échelle (63,1%). Cela montre bien le caractère normatif du diplôme (pour répondre à un besoin de prestige).

**vosre diplôme 3** : ne sert à rien ou presque, ce qui compte c'est le piston (indicateur : croyance dans la relation sociale pour trouver du travail)

**Tableau 57 : Distribution VD3**

Niveaux	Fréquences	Pourcentages
1	130	32,0
2	91	22,4
3	69	17,0
4	87	21,4
Total		92,9
Vides	29	7,1
Total	406	100,0

La majorité des enquêtés estime que le diplôme compte moins que le piston à un niveau 1 d'accord, avec 32% des répondants. Les deux premiers niveaux de l'échelle comptabilisent la majorité des réponses avec 54,4% cumulés, contre 38,4% pour les deux niveaux supérieurs. Ils sont donc dans l'ensemble d'accord avec cette proposition, même si, dans l'ensemble, les réponses sont assez équilibrées sur les 4 niveaux.

**votre diplôme 4** : est une marque de prestige (indicateur : correspondre à une norme sociale)

**Tableau 58 : Distribution VD4**

Niveaux	Fréquences	Pourcentages
1	70	17,2
2	120	29,6
3	113	27,8
4	74	18,2
Total		92,9
Vides	29	7,1
Total	406	100,0

La majorité des répondants estime que le diplôme est une marque de prestige aux niveaux 2 et 3 d'accord, qui cumulent 57,4% des réponses, alors que les extrémités (les niveaux 1 et 4) sont minoritaires (respectivement 17,2% et 18,2%). Ils se trouvent donc au niveau intermédiaire d'accord. Cela montre que notre échantillon considère que le diplôme répond assez à une norme sociale de prestige. Si nous comparons les réponses à cette question à celles de la question « votre diplôme contribue à rendre fier votre entourage familial », où la question de la norme sociale est posée de manière sous-jacente, nous remarquons que lorsque la question du prestige est posée directement, les répondants sont davantage mitigés que lorsque la question est indirecte.

**Avez-vous suivi une formation continue (un stage ou un séminaire professionnel?)**

**Tableau 59 : Distribution FC**

	Fréquences	Pourcentages
OUI	254	62,6
NON	152	37,4
Total	406	100,0

La majorité des enquêtés affirment avoir suivi une formation continue, avec 62,6% de réponses positives, contre 37,4% de réponses négatives. Ceci indique qu'une large majorité des enquêtés acceptent positivement l'idée de suivre une formation continue.

## **20.2. Résumé**

Récapitulons à présent les idées essentielles de nos résultats descriptifs.

Le travail confère des possibilités d'autonomie : assez d'accord.
Ils sont sollicités dans leur travail par leurs collègues.
Leurs supérieurs accordent moyennement d'importance à leur avis.
Moyennement sollicités afin de régler des problèmes importants.

Reconnus pour leurs compétences : assez d'accord.
Leurs compétences ne sont pas irremplaçables.
Beaucoup de contacts professionnels : assez d'accord.
Capital social relativement élevé.

On remarque que la tendance générale du positionnement professionnel de l'échantillon est assez équilibrée dans l'ensemble en ce qui concerne l'intégration dans le lieu de travail. Il existe apparemment des interactions entre les employés ainsi qu'entre ces derniers et leurs supérieurs. Il n'y a pas de majorité claire qui se situerait aux extrémités de l'échelle de valeur. En ce qui concerne la question des compétences, nous obtenus ici des réponses davantage mitigés. Nos individus estiment qu'ils sont assez reconnus pour leurs compétences, même s'il n'ont pas l'impression qu'ils soient irremplaçables au sein de leur milieu professionnel. Le capital social professionnel est en outre estimé comme assez élevé. Il serait alors intéressant de croiser l'ensemble de ces variables avec la variable TIC, afin de voir si elle peut agir en tant que facteur discriminant.

Se voir attribuer un projet-clé : assez d'accord.
Gravir un échelon : assez d'accord.
Gérer des personnes : assez d'accord.
Evolution du salaire : assez d'accord.

Nous remarquons d'emblée que notre échantillon tend vers une homogénéisation concernant les projections d'évolution professionnelle. Que cela concerne l'évolution du salaire ou du positionnement professionnel, il est assez d'accord avec le fait qu'ils vont connaître à terme des évolutions concernant leur carrière. L'échantillon est assez optimiste.

Salaire : niveaux inférieurs.
Evolution du salaire : évolue légèrement.
Impossible d'envisager des projets très coûteux.
Moyennement possible d'envisager des projets moyennement coûteux.
Pas assez en mesure de répondre aux besoins économiques de la famille et de l'entourage.

En ce qui concerne le salaire et le pouvoir d'achat, on remarque que nos individus se situent à des niveaux relativement bas : d'un côté, les salaires se situent dans la tranche inférieure, de l'autre, il apparaît comme étant très difficile de réaliser des projets onéreux.

Le travail développe le capital social : moyennement d'accord.
--

Le travail permet de répondre aux attentes sociales : moyennement d'accord.
Le travail permet de jouer un rôle socialement : pas d'accord.
Travail = passion : pas d'accord.
Travail moyennement valorisant.

Concernant le rôle social du travail, notre échantillon estime qu'il ne répond pas assez aux attentes sociétales. Il y aurait alors un lien avec le fait que le facteur financier rende en jeu lorsqu'il s'agit de traduire le positionnement professionnel individuel en rôle social. Le fait que les salaires et le pouvoir d'achat soient assez bas, pourraient en effet constituer un obstacle pour la réalisation sociale de l'individu libanais, en termes de réponses à des normes sociales.

Le diplôme donne des indications sur les compétences : moyennement d'accord.
Le diplôme contribue à rendre fier l'entourage familial.
Importance du piston : moyennement d'accord.
Le diplôme = prestige : assez d'accord.

Nous remarquons que le diplôme est considéré presque également comme une réponse à une norme sociale, en même temps qu'il délivre des compétences. Son double rôle apparaît bien dans les réponses, même s'ils sont dans l'ensemble moyennement d'accord avec ces propositions : il n'y a pas de réponse qui ressort plus qu'une autre de manière significative.

Nous allons à présent passer à la présentation des résultats des indicateurs liés à la représentation des TIC.





## Chapitre 21 : Résultats des représentations des TIC

### 21.1. Conditions pour le suivi d'une formation à distance dans le futur

241 personnes sur les 407 interrogées, ou 59,2% de l'échantillon total, se considèrent prêts à suivre une formation à distance dans le futur. La majorité conçoit donc positivement le fait de suivre une formation en elearning dans un avenir proche. Ce chiffre se rapproche sensiblement de celui correspondant aux personnes ayant déjà suivi une formation continue (62,6%).

Les questions sur les représentations qu'ont les enquêtés par rapport aux TIC nous aide à savoir de mesurer leur acceptabilité. Nous allons voir quelles sont les raisons qui les ont conduit à répondre positivement à cette question, autrement dit, quelles qualités ils associent à l'enseignement à distance, ou elearning.

Pour toutes les questions qui comportent dans l'énoncé : « pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord », voici l'échelle correspondant aux valeurs renseignées :

Niveau	Valeur
1	Pas d'accord
2	Peu d'accord
3	Assez d'accord
4	D'accord

La raison principale citée par le sous-échantillon pour le suivi d'une formation à distance future est « l'acquisition de nouvelles compétences » (64,8% pour le niveau 4 seulement).

Notre échantillon considère donc qu'une formation à distance permet de développement de nouvelles compétences. Ils reconnaissent donc le caractère pédagogique et efficace du elearning, et lui font confiance quant à une formation future.

**Tableau 60 : Distribution ELF1**

pour acquérir de nouvelles compétences	
Niveaux	Effectifs
Pas d'accord	9
Peu d'accord	14
Assez d'accord	58
D'accord	<b>149</b>
Total	230

Suivi de « pour l'amélioration de certaines compétences », qui recueille 61% des réponses pour le niveau 4 uniquement.

**Tableau 61 : Distribution ELF2**

pour améliorer certaines de vos compétences	
Niveaux	Effectifs
Pas d'accord	16
Peu d'accord	19
Assez d'accord	54
D'accord	<b>139</b>
Total	228

Ils estiment donc dans une large majorité que le elearning peut développer davantage des compétences déjà présentes chez l'apprenant. Il peut venir renforcer des dispositions déjà acquises.

Et, avec 69,2% cumulés sur les niveaux supérieurs, la proposition « pour avoir une meilleure position sociale (meilleurs poste et salaire) » et aussi une raison qui ressort majoritaire dans notre échantillon.

**Tableau 62 : Distribution ELF3**

pour améliorer votre position sociale (meilleur poste et salaire)	
Niveaux	Effectifs
Pas d'accord	28
Peu d'accord	43
Assez d'accord	<b>67</b>
D'accord	<b>93</b>
Total	231

En effet, les 2 niveaux supérieurs cumulés donnent 160 qui estiment qu'une formation suivie en elearning est susceptible d'améliorer leur conditions sociales, sur 240 personnes se déclarant prêtes à suivre une telle formation dans un futur proche. Ils considèrent donc qu'elle peut influencer positivement sur leur insertion socio-professionnelle.

En dernier sont cités dans une moindre mesure « si la formation en question n'existe pas dans la région », qui recueille la majorité des réponses sur l'ensemble des niveaux supérieurs, ce qui constitue 59,5% des réponses pour cette proposition, mais le niveau 4 recueille seulement 34%.

**Tableau 62 : Distribution ELF4**

si la formation voulue n'existe pas dans votre région	
Niveaux	Effectifs
Pas d'accord	48
Peu d'accord	41
Assez d'accord	<b>56</b>
D'accord	<b>75</b>
Total	220

Ainsi, même si c'est de manière moins évidente que pour les 3 premières propositions, les personnes enquêtées estiment vouloir suivre une formation à distance d'après un argument géographique (donc d'ordre pratique). Elles focalisent ainsi davantage sur le côté pédagogique et social de l'enseignement à distance que sur ses aspects pratiques.

Alors que « à la demande l'employeur » obtient le plus de « pas d'accord du tout » sur l'ensemble des 5 conditions avec 45,5%, et seulement 15,6% pour le niveau 4 d'accord, ce qui montre que cette proposition n'est guère plébiscitée.

**Tableau 63 : Distribution ELF5**

à la demande de votre employeur	
Niveaux	Effectifs
Pas d'accord	<b>102</b>
Peu d'accord	44
Assez d'accord	43
D'accord	35
Total	224

L'échantillon ne considère pas qu'il devrait suivre une formation si leur supérieur leur demande, mais plutôt pour des raisons personnelles.

## **21.2. Représentations de l'enseignement de base à distance**

1. « Pas moins prestigieux qu'une formation classique » : La majorité des réponses se situe au niveau 1, ce qui indique que la formation à distance jouit d'un a priori positif parmi les répondants. Même si les niveaux 3 et 4 cumulés donnent 31%, ce qui indique une forte minorité de personnes qui estiment la formation à distance moins prestigieuse qu'une formation classique à l'université.

Le elearning jouit donc d'une représentation positive de la part de notre échantillon.

**Tableau 64 : Distribution EL1**

1 est moins prestigieuse qu'une formation classique à l'université	
Niveaux	Effectifs
Pas d'accord	40,00%
Peu d'accord	10,30%
Assez d'accord	24,00%
D'accord	17,00%
Total	100,00%

2. « Développe de nouvelles compétences en NT » : Du niveau 1 à 4, la courbe de la distribution est ascendante, et part du niveau 1 avec 10,7%, pour finir au niveau 4 qui cumule 31% des réponses. Ce qui indique que les personnes questionnées voient majoritairement dans l'apprentissage à distance l'apport de compétences technologiques.

Nous pouvons faire un lien implicite avec l'affirmation selon laquelle l'enseignement à distance développe certaines compétences.

**Tableau 65 : Distribution EL2**

2 développe des compétences en nouvelles technologies	
Niveaux	Effectifs
Pas d'accord	10,70%
Peu d'accord	15,70%
Assez d'accord	27,50%
D'accord	31,00%
Total	100,00%

3. « permet d'apprendre de manière efficace » : La distribution des réponses se situe majoritairement entre les niveaux intermédiaires 2 et 3, ce qui indique une position généralement non tranchée quant à l'efficacité de l'apprentissage à distance. Même si la majorité des réponses se situe au niveau moyen supérieur, et que ce dernier cumulé au niveau 3 donne 52,7% des réponses totales.

Le sentiment concernant l'efficacité de l'enseignement à distance reste mitigé, même si l'échantillon se positionne aux niveaux intermédiaires d'accord.

**Tableau 66 : Distribution EL3**

3 permet d'apprendre de manière efficace	
Niveaux	Effectifs
Pas d'accord	10,50%
Peu d'accord	22,70%
Assez d'accord	38,00%
D'accord	14,70%
Total	100,00%

4. « Permet d'apprendre autrement » : Une large majorité considère que l'enseignement à distance permet d'apprendre autrement avec 44,5% de réponses pour le niveau 4, et cumulés, les niveaux supérieurs donnent 65,2%. La grande majorité perçoit donc une différence du point de vue pédagogique entre l'enseignement à distance et l'enseignement en présentiel.

Cela indique la différence ressentie entre le e-learning et l'enseignement classique au niveau de la méthodologie. Des différentes méthodes sont recherchées.

**Tableau 67 : Distribution EL4**

4 permet d'apprendre autrement	
Niveaux	Effectifs
Pas d'accord	8,70%
Peu d'accord	11,00%
Assez d'accord	20,70%
D'accord	44,50%
Total	100,00%

5. « favorise l'enseignement individualisé et suivi » : La distribution des réponses se situe majoritairement entre les niveaux intermédiaires 2 et 3, avec respectivement 37,8% et 31%, suivi du niveau 4 avec 15,7%. Cependant, le niveau 1 ne recueille que 3,4% des choix, ce qui indique que même si l'apprentissage à distance ne favorise pas un enseignement individualisé et suivi pour seulement 3,4% des personnes exprimées, la majorité des réponses se situe au niveau 2. Ce qui montre un doute quant au sentiment de suivi et de personnalisation que l'enseignement à distance provoque.

**Tableau 65 : Distribution EL5**

5 favorise l'enseignement individualisé et suivi	
Niveaux	Effectifs
Pas d'accord	3,40%
Peu d'accord	37,80%
Assez d'accord	31,00%
D'accord	15,70%
Total	100,00%

6. « a des exigences de rigueur et de qualité » : Dans cette distribution, le pic se situe également au niveau 2, comme pour la proposition précédente, même la deuxième position se situe au niveau 4 avec 20% des choix. Cela indique encore une fois le sentiment mitigé que provoque l'idée de l'enseignement à distance, quant à la méthodologie qui serait employée pour le processus d'apprentissage.

**Tableau 66 : Distribution EL6**

6 a des exigences de rigueur et de qualité	
Niveaux	Effectifs
Pas d'accord	17,00%
Peu d'accord	34,80%
Assez d'accord	16,00%
D'accord	20,00%
Total	100,00%

### **21.3. Raison du suivi d'une formation de base à distance**

Echantillon = 36 ; 8,84% de l'échantillon total.

36 personnes sur l'échantillon total ont suivi une formation à distance.

**Tableau 67 : Distribution PRQ EL4**

raison 4 : les compétences acquises grâce à ce diplôme	
Niveaux	Effectifs
Pas d'accord	4
Peu d'accord	3
Assez d'accord	8
D'accord	21
Total	36

On remarque dans cette distribution que la raison principale évoquée du suivi d'une formation à distance a été « le développement de compétences », puisque c'est la proposition qui cumule le plus

de réponses « 4 » (21). Vient ensuite la proposition 3, « parce que vous aviez un travail à côté », où les réponses sont partagées presque équitablement entre les niveaux 1 et 4, respectivement 15 et 12, ce qui montre que ce choix est plutôt mitigé.

Pour les 2 premières propositions, les cumuls des niveaux 1 et 2 sont largement majoritaires par rapport aux cumuls des niveaux 3 et 4. Les raisons: « la formation choisie n'existait pas au Liban » et « parce que c'est moins cher qu'en présentiel » ne se sont pas révélées pertinentes, puisqu'elles se situent aux niveaux inférieurs de l'échelle.

#### **21.4. Formation continue à distance**

35 personnes affirment avoir suivi une formation continue à distance, ce qui représente 13,7% des 254 personnes ayant suivi une formation continue et 8,5% de l'échantillon total.

Nous avons posé la question de savoir quelles ont été les raisons du suivi d'une formation continue, donc à ce sous-échantillon de 254 personnes. Nous avons ensuite filtré ce groupe selon les personnes ayant suivi une formation continue à distance, donc sur 35 personnes. Voici donc les raisons citées pour le suivi d'une telle formation :

**Tableau 68 : Distribution PRQ FC1**

Possibilité d'avancement sur le plan professionnel	
Niveaux	Effectifs
Pas d'accord	0
Peu d'accord	5
Assez d'accord	9
D'accord	<b>20</b>
Total	34

Nous pouvons remarquer d'abord qu'il y a une forte similarité entre la distribution selon les raisons du suivi d'une formation continue en ligne et la distribution selon les conditions pour le suivi d'une formation à distance dans le futur.

Ainsi, le développement de nouvelles compétences (64,7% pour le niveau 4) et des compétences déjà existantes (84,8% pour les niveaux 3 et 4 cumulés) sont majoritairement plébiscitées en premier lieu, suivi de la possibilité d'avancement sur le plan professionnel, même si, ici, une fois l'amélioration du poste et du salaire dissociés, la rémunération apparaît comme prenant moins d'importance, alors que c'est surtout l'avancement hiérarchique qui est privilégié. En effet, 59% répondent pour la « possibilité d'avancement sur le plan professionnel » au niveau 4 d'importance, et seulement 30,3% se positionnent au niveau 4 pour « gagner un meilleur salaire ».

Enfin, comme pour les conditions futures du suivi d'une formation à distance, nous avons ici pour la raison « à la suggestion de mon employeur », qui ne recueille le moins d'accords, avec 70,6% pour les deux niveaux inférieurs sur l'échelle d'importance.

## 21.5. Résumé

La majorité conçoit positivement le fait de suivre une formation en elearning dans un avenir proche.
« l'acquisition de nouvelles compétences »
pour l'amélioration de certaines compétences
« pour avoir une meilleure position sociale (meilleurs poste et salaire) »
dans une moindre mesure « si la formation en question n'existe pas dans la région »
« à la demande l'employeur » obtient le plus de « pas d'accord du tout »

On remarque que l'enseignement à distance jouit d'une relative bonne acceptation parmi les individus de notre échantillon. C'est l'argument du développement des compétences qu'il pourrait induire qui a été le plus souvent retenu, ainsi que l'argument d'amélioration de la situation socio-professionnelle, ce qui appuie le fait qu'ils font le lien entre ce type d'apprentissage et l'insertion socio-professionnelle. Les autres arguments extrinsèques à la formation elle-même, et qui tiennent de raisons extérieures (comme la non-disponibilité de la formation en présentiel et à la demande des employeurs). De manière transitive, nous pouvons déduire que les individus font ainsi le lien entre les compétences et l'insertion socio-professionnelle lorsqu'il s'agit de l'enseignement à distance, alors que la question posée à propos de la formation en générale a obtenu des réponses davantage mitigées.

une forte minorité de personnes qui estiment la formation à distance moins prestigieuse qu'une formation classique à l'université.
les personnes questionnées voient majoritairement dans l'apprentissage à distance l'apport de compétences technologiques.
Le sentiment concernant l'efficacité de l'enseignement à distance reste mitigé
La grande majorité perçoit donc une différence du point de vue pédagogique entre l'enseignement à distance et l'enseignement en présentiel.
un doute quant au sentiment de suivi et de personnalisation que l'enseignement à distance provoque.
sentiment mitigé que provoque l'idée de l'enseignement à distance, quant à la méthodologie d'apprentissage qui serait employée.

Le fait que l'enseignement à distance jouit d'une image positive conforte nos résultats précédents. La reconnaissance des apports de compétences que permet la formation classique est reproduite ici sous forme technologique. Nous pouvons soulever un paradoxe ici : les apports au niveau pédagogique de l'enseignement est reconnue, tandis que la méthodologie soulève quelques doutes.



8,84% de l'échantillon total ont suivi une formation à distance.
la raison principale évoquée du suivi d'une formation à distance a été « le développement de compétences »
« parce que vous aviez un travail à côté » partagées presque équitablement entre les niveaux 1 et 4 choix est plutôt mitigé (choix tranché mais qui peut s'avérer décisif pour certains)
Les raisons: « la formation choisie n'existait pas au Liban » et « parce que c'est moins cher qu'en présentiel » ne se sont pas révélées pertinentes, puisqu'elles se situent aux niveaux inférieurs de l'échelle.

Nous retrouvons ici l'argument des compétences comme raison citée pour le suivi d'une formation à distance. Comme pour les arguments donnés pour un suivi futur, les raisons extrinsèques à la formation elle-mêmes ne sont pas plébiscitées.

13,7% des 254 personnes ayant suivi une formation continue et 8,5% de l'échantillon total ont suivi une formation continue à distance.
forte similarité entre la distribution selon les raisons du suivi d'une formation continue en ligne et la distribution selon les conditions pour le suivi d'une formation à distance dans le futur
le développement de nouvelles compétences (64,7% pour le niveau 4) et des compétences déjà existantes (84,8% pour les niveaux 3 et 4 cumulés) sont majoritairement plébiscitées en premier lieu
l'avancement hiérarchique qui est privilégié
« à la suggestion de mon employeur » recueille le moins d'accords

Nous remarquons que les raisons citées pour le suivi d'une formation continue à distance correspondent avec celles du suivi d'une formation à distance future et de la formation initiale à distance (la notion de compétences est avantagée par rapport à d'autres arguments).



## Chapitre 22 : Résultats Proximité avec les TIC

Ci-après se trouve la présentation des résultats bruts concernant la proximité de notre échantillon avec les TIC, selon les usages. Ce sont les indicateurs liés aux usages qui vont par la suite être croisés avec les indicateurs liés à l'insertion. C'est pour cela qu'il était nécessaire de sonder notre échantillon au sujet de leurs usages et proximité par rapport aux technologies.

Légende pour l'ensemble des tableaux suivants :

Effectifs N = 382

M = Moyenne sur l'ensemble de l'effectif

Niveaux:

1: jamais

2: rarement

3: souvent

4: beaucoup

### **22.1. Distribution utilisation des réseaux sociaux (RS)**

M : 3,01

**Tableau 69 : Distribution RS**

jamais	23
rarement	79
souvent	150
beaucoup	130

La majorité de l'échantillon utilise les réseaux sociaux sur Internet à un niveau 3. Les niveaux 3 et 4 regroupent 280 personnes, ce qui représente 73,3% de l'effectif total. Cette large majorité indique l'ampleur de l'utilisation des réseaux sociaux virtuels, appuyé par une moyenne générale de 3,01 sur 4.

Cette information vient appuyer ce que l'on avait affirmé sur les usages particuliers des libanais en termes de site de réseautage social (Facebook, etc...) dans le chapitre 8.

## **22.2. Distribution consultation de sites d'information (INF)**

M : 3,3

**Tableau 70 : Distribution INF**

jamais	20
rarement	37
souvent	132
beaucoup	193

La majorité de l'échantillon se situe au niveau 4 d'utilisation d'Internet pour consulter les sites d'information avec 193 personnes. Le niveau 2 vient juste après avec 132 personnes. Les 2 niveaux additionnés représentent 85% de l'effectif total, et indique qu'une très large majorité des répondants consultent les sites d'information en ligne. Ce chiffre est majoritaire parmi les questions se rapportant aux utilisations d'Internet, mais également se rapportant à l'utilisation de l'ordinateur en général, comme l'indique par ailleurs la moyenne de 3,3, c'est la plus importante parmi les variables TIC.

Il nous indique une grande tendance de notre échantillon à l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet pour visiter des sites d'informations. Ajouté à l'utilisation des réseaux sociaux, cette donnée est à mettre en situation par rapport à notre schéma tridimensionnel des compétences délivrées par les TIC, intégrant les contextes interactionnel et informationnel.

## **22.3. Distribution achats sur le net (ACH)**

M : 1,64

**Tableau 71 : Distribution ACH**

jamais	225
rarement	89
souvent	47
beaucoup	21

L'achat sur Internet n'est pas populaire parmi l'échantillon, la majorité, 225, étant située au niveau 1. Le niveau 2 est à 89 personnes, tandis que les niveaux 3 et 4 cumulés donnent 68. Ainsi, 58% n'ont jamais fait d'achats sur le net. La moyenne de cette distribution est la plus basse avec 1,64.

On remarque donc que notre échantillon ne présente pas de proximité particulière avec les opérations commerciales sur Internet.

## **22.4. Distribution logiciels de bureautique (BUR)**

M : 3,17

**Tableau 72 : Distribution BUR**

jamais	30
rarement	57
souvent	114
beaucoup	181

Le niveau 4 d'utilisation de l'ordinateur pour la bureautique est majoritaire avec 181 personnes, juste après le niveau 3 avec 114. Les deux niveaux cumulés donnent 295 personnes, autrement dit, 77,2% de l'échantillon total. La moyenne de cette distribution est de 3,17, deuxième après la consultation de sites d'information. Nous pouvons remarquer la forte fréquence des usages des logiciels de bureautique.

## **22.5. Distribution programmation (PROG)**

M : 2,28

**Tableau 73 : Distribution PROG**

jamais	129
rarement	100
souvent	71
beaucoup	82

La majorité se situe au niveau 1 avec 129, suivi du niveau 2 avec 100, ce qui représente respectivement 33,7% et 26,17% de l'échantillon total. Les niveaux 3 et 4 cumulent 40% de l'échantillon total. Même si, avec une moyenne de 2,28, la majorité se situe sous la barre du niveau 3, il apparaît qu'il est fort possible qu'il y ait eu une erreur de compréhension de cette question. Il est impossible que sur un échantillon de 407 personnes, seulement 129 personnes affirment ne jamais utiliser l'ordinateur pour de la programmation.

Ces deux dernières informations correspondent au contexte opérationnel des TIC. Si notre échantillon possède un usage des logiciels de bureautique de manière importante, il apparaît que la programmation n'est guère plébiscitée.

## **22.6. Distribution utilisation de l'ordinateur pour les loisirs (LOI)**

M : 2,86

**Tableau 73 : Distribution LOI**

jamais	33
rarement	90
souvent	157
beaucoup	102

L'utilisation de l'ordinateur pour des activités de loisir se situe majoritairement au niveau 3 avec 157 personnes. Seulement 33 personnes, ou 8,6%, déclare ne jamais utiliser l'ordinateur pour des loisirs tels que le multimédia ou les jeux. La moyenne générale est à 2,86. Nous constatons alors l'importance relative des usages de l'ordinateur pour le loisir de la part de notre échantillon.

## **22.7. Distribution fréquence d'utilisation de l'ordinateur (FQ)**

M : 3

**Tableau 74 : Distribution FQ**

1 très rarement ou jamais	21
2 souvent	100
3 beaucoup	123
4 intensivement	138

Le niveau 4 est le plus renseigné pour la fréquence d'utilisation de l'ordinateur. Seulement 21 personnes, ou 5,4% de l'échantillon affirment ne jamais utiliser l'ordinateur ou très rarement. La moyenne est située au niveau moyen supérieur, le niveau 3.

Cette information vient démontrer le potentiel d'utilisation des TIC, au vu du faible nombre de personnes n'en faisant jamais usage.

### **22.7.1. La connexion (CONN)**

M : 3

**Tableau 75 : Distribution CONN**

	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>1 pas de connexion</b>	61	15
<b>2 modem</b>	39	9,6
<b>3 câble</b>	115	28,3
<b>4 ADSL</b>	190	46,8
<b>Total</b>	<b>405</b>	<b>99,8</b>

Nous remarquons que 46,8% de l'échantillon possède l'ADSL à la maison, ce qui représente le niveau de connexion le plus représenté. Nous pouvons d'ores et déjà nous poser la question de savoir s'il existe un lien entre la ville de résidence et le type de connexion (voir chapitre suivant). La grande majorité des réponses se situe aux niveaux supérieurs 3 et 4, qui totalisent 85,1% des réponses totales.

### **22.7.2. Effectif Formation Initiale en ligne (FIEL)**

36 personnes affirment avoir suivi une formation initiale à distance, ce qui représente 8,8% de l'échantillon total.

Sur les 36 ayant suivi une formation initiale à distance, 17 ont suivi une formation dans le domaine 1, l'éco-gestion. 2 dans le domaine des sciences humaines (3), et 4 dans le domaine de l'informatique (4). Enfin, 2 ont suivi des formations non répertoriées (7) par notre classification.

Cette distribution ressemble fortement à celle de l'échantillon total, avec 47,2% pour le sous-échantillon et 41,8% pour l'échantillon total, de personnes ayant suivi une formation en éco-gestion (1). Donc cela signifie qu'une formation à distance est n'est pas forcément privilégiée pour suivre une formation inhabituelle en présentiel, comme le confirme d'ailleurs le peu de plébiscite de la proposition 3 des raisons du suivi d'une formation de base à distance : « la formation choisie n'existait pas au Liban ».

### **22.7.3. Formation continue à distance (FCEL)**

35 personnes affirment avoir suivi une formation continue à distance, ce qui représente 13,7% des 254 personnes ayant suivi une formation continue et 8,5% de l'échantillon total. Nous sommes ici en mesure de souligner le lien existant entre le fait de suivre une formation continue en général, et le fait de suivre une formation en ligne en général, comme l'indique la différence de proportion que représente ces personnes chez celles qui ont suivi une formation continue et chez les autres.

Dans l'ensemble, notre échantillon possède une proximité importante avec les TIC, de par le grand nombre d'individus utilisant l'ordinateur et Internet pour des tâches diverse à des niveaux supérieurs de fréquence, telles que les logiciels de bureautique, les loisirs, ou la consultation de sites d'informations et de réseaux sociaux. La variable de fréquence d'utilisation montre que de manière générale les individus de l'échantillon ont un usage important de l'ordinateur.



## **Chapitre 23 : Croisements entre variables dépendantes et indépendantes : TIC et indicateurs d'insertion socio-professionnelle**

A partir des résultats des questionnaires, nous avons croisé statiquement chaque variable dépendante (d'insertion) avec chaque variable indépendante (TIC) afin de voir s'il existe des relations de dépendance entre elles. Une fois ces croisements effectués, c'est à l'aide du test du  $\chi^2$  que nous avons pu établir certaines implications statistiques. Ceci nous a permis en effet de valider ou d'infirmer nos hypothèses de départ concernant les relations entre l'usage des TIC et les indicateurs d'insertion sociale et professionnelle, à savoir, le fait d'utiliser ou d'avoir une proximité d'usage avec les technologies de l'information et de la communication peut avoir une influence sur l'insertion sociale et professionnelle de l'individu.

Ainsi, nous avons à disposition 10 variables « TIC » et 24 variables « insertion » (chacune représentant une question). Ce qui nous donne en tout 240 croisements possibles liés directement à notre problématique de recherche.

Il ressort du traitement des données que présentent les questionnaires, des effets de relations entre différentes variables dépendantes et indépendantes. Autrement dit, il apparaît que certains indicateurs de positionnement professionnel et social varient en fonction de la proximité d'usage avec les TIC.

Nous présentons l'ensemble des résultats des croisements entre les variables dépendantes et indépendantes dans un tableau comprenant des cases grisées représentant les croisements significatifs (où l'hypothèse nulle a été refusée). Les autres cases (blanches) indiquent qu'il n'y a pas de lien existant. Nous trouvons en ordonnée les différents types d'usage des TIC, et en abscisses les différentes variables d'insertion socio-professionnelle. Nous avons également ajouté dans le même tableau d'autres variables où il a existé des relations de dépendances entre elles, comme entre certains usages des TIC et des variables liées au profil des individus, ainsi qu'entre la formation continue et initiale et des variables d'insertion socio-professionnelle. Nous avons ainsi positionné ces deux dernières variables comme indépendantes, et donc situées dans les colonnes à la suite des usages des TIC. Nous avons positionné les variables du profil des individus en ordonnées, séparément des variables d'insertion socio-professionnelle, en tant que variables dépendantes.

**Tableau 76 : Croisements entre usages des TIC et modalités de formation, et variables d'insertion socio-professionnelle :**

**Usages des TIC et modalités de formation**

	FQ	RS	INF	ACH	BUR	PRO	LOI	CONN	FIEL	FCEL	FC
<b>Variables d'insertion socio-professionnelle</b>	TC1	TC1	TC1	TC1	TC1	TC1	TC1	TC1	TC1	TC1	TC1
	TC2	TC2	TC2	TC2	TC2	TC2	TC2	TC2	TC2	TC2	TC2
	TC3	TC3	TC3	TC3	TC3	TC3	TC3	TC3	TC3	TC3	TC3
	TC4	TC4	TC4	TC4	TC4	TC4	TC4	TC4	TC4	TC4	TC4
	TC5	TC5	TC5	TC5	TC5	TC5	TC5	TC5	TC5	TC5	TC5
	TC6	TC6	TC6	TC6	TC6	TC6	TC6	TC6	TC6	TC6	TC6
	TC7	TC7	TC7	TC7	TC7	TC7	TC7	TC7	TC7	TC7	TC7
	TC8	TC8	TC8	TC8	TC8	TC8	TC8	TC8	TC8	TC8	TC8
	TC9	TC9	TC9	TC9	TC9	TC9	TC9	TC9	TC9	TC9	TC9
	EP1	EP1	EP1	EP1	EP1	EP1	EP1	EP1	EP1	EP1	EP1
	EP2	EP2	EP2	EP2	EP2	EP2	EP2	EP2	EP2	EP2	EP2
	EP3	EP3	EP3	EP3	EP3	EP3	EP3	EP3	EP3	EP3	EP3
	EP4	EP4	EP4	EP4	EP4	EP4	EP4	EP4	EP4	EP4	EP4
	TV	TV	TV	TV	TV	TV	TV	TV	TV	TV	TV
	VT1	VT1	VT1	VT1	VT1	VT1	VT1	VT1	VT1	VT1	VT1
	VT2	VT2	VT2	VT2	VT2	VT2	VT2	VT2	VT2	VT2	VT2
	VT3	VT3	VT3	VT3	VT3	VT3	VT3	VT3	VT3	VT3	VT3
	VT4	VT4	VT4	VT4	VT4	VT4	VT4	VT4	VT4	VT4	VT4
	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
	ES	ES	ES	ES	ES	ES	ES	ES	ES	ES	ES
	SA1	SA1	SA1	SA1	SA1	SA1	SA1	SA1	SA1	SA1	SA1
	SA2	SA2	SA2	SA2	SA2	SA2	SA2	SA2	SA2	SA2	SA2
	SA3	SA3	SA3	SA3	SA3	SA3	SA3	SA3	SA3	SA3	SA3
	SA4	SA4	SA4	SA4	SA4	SA4	SA4	SA4	SA4	SA4	SA4
<b>Variables du profil</b>	FC	FC	FC	FC	FC	FC	FC	FC	FC	FC	X
	VILLE	VILLE	VILLE	VILLE	VILLE	VILLE	VILLE	VILLE	VILLE	VILLE	VILLE
	CONN	CONN	CONN	CONN	CONN	CONN	CONN	X	CONN	CONN	CONN
	Etat Civil	Etat Civil	Etat Civil	Etat Civil	Etat Civil	Etat Civil	Etat Civil	Etat Civil	Etat Civil	Etat Civil	Etat Civil

**Légende :**

**Cases grisées :** existence d'une relation statistique de dépendance

**TIC :** FQ = Fréquence d'utilisation de l'ordinateur ; RS = Réseaux sociaux ; INF = Consultation de sites d'information ; ACH = Achats sur Internet ; BUR = logiciels de bureautique ; PRO = Programmation ; LOI = loisirs ; CONN = Type de connexion ; FIEL = Formation initiale en ligne ;

FCEL = Formation continue en ligne.

**Autre** : FC = Formation Continue.

### **Variables d'insertion :**

TC1 = il vous est permis de prendre des décisions seul

TC2 = vos collègues demandent votre avis sur des sujets importants

TC3 = vos supérieurs demandent votre avis sur des sujets importants

TC4 = vos collègues ou supérieurs vous demandent d'intervenir pour régler des problèmes importants

TC5 = vos collègues et supérieurs accordent de l'importance à vos remarques et avis

TC6 = vous pouvez faire preuve de l'étendue de vos compétences

TC7 = votre implication est telle que vos compétences sont difficilement remplaçables

TC8 = vous avez beaucoup de contacts professionnels avec l'extérieur ou au sein de votre lieu de travail

TC9 = Vous avez beaucoup de contacts humains au sein de votre lieu de travail

EP1 = Vous voir attribuer un projet clé

EP2 = gravir un échelon dans la hiérarchie

EP3 = gérer un département ou un groupe de personnes

EP4 = voir votre salaire évoluer significativement

TV = votre travail est-il valorisant?

VT1 = votre travail vous permet d'accéder à un réseau social important

VT2 = votre travail est un moyen de subvenir à vos besoins et à ceux de votre famille

VT3 = votre travail est l'expression d'une passion

VT4 = votre travail vous permet de rendre des services autour de vous

S = Salaire

ES = Evolution du salaire

SA1 = Etes-vous en mesure d'envisager des projets très coûteux

SA2 = Etes-vous en mesure d'envisager des projets moyennement coûteux

SA3 = Si vous êtes marié, dans quelle mesure êtes-vous dans la possibilité de subvenir aux besoins primaires de votre famille?

SA4 = Dans quelle mesure seriez-vous dans la possibilité de prendre en charge vos parents

Nous allons à présent expliciter chacune des relations de dépendance obtenues entre les variables dépendantes et indépendantes selon le type d'usage technologique. Nous intégrerons à titre d'exemple certains tableaux présentant les effectifs observés et théoriques, afin de consulter en détail la variation des effectifs, mais nous rejeterons en annexe la plupart des tableaux. Nous spécifierons en outre pour chacun des cas les valeurs du  $\text{Khi}^2$  obtenus afin de démontrer statistiquement les relations entre les variables considérées.

### **23.1. Relation entre des indicateurs de positionnement professionnel et l'usage fréquent de l'ordinateur.**

(Pour plus de clarté lors des renvois en annexes, nous reprenons ici à zéro le décompte des numéros des tableaux. Lorsqu'ils seront cités en sommaire, ils seront spécifiquement précédés du numéro de ce chapitre).

#### **Salaire et fréquence d'usage de l'ordinateur :**

**Tableau 1 : Salaire par la fréquence d'utilisation de l'ordinateur**

			Fréquence ordinateur				
			1	2	3	4	Total
Salaire	S1	Observé	14	53	60	29	156
		Attendu	7,5	42,4	50,7	55,4	156,0
	S2	Observé	1	28	38	67	134
		Attendu	6,5	36,4	43,6	47,5	134,0
	S3	Observé	1	17	14	20	52
		Attendu	2,5	14,1	16,9	18,5	52,0
	S4	Observé	2	3	9	16	30
		Attendu	1,5	8,1	9,8	10,6	30,0
Total		Observé	18	101	121	132	372
		Attendu	18,0	101,0	121,0	132,0	372,0

Légende :

« **Observé** » = effectif observé

« **Attendu** » = effectif attendu, ou théorique

**salaire** : S1 : 750\$/mois ou moins ; S2 : entre 750 et 1250\$/mois ; S3 : entre 1250 et 2000\$/mois ; S4 : 2000\$/mois et plus

**Fréquence ordinateur** : F1= très rarement jamais ; F2 = souvent ; F3 = beaucoup ; F4 = intensivement

$\text{Khi}^2 = 46,01$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$

Nous rejetons donc l'hypothèse nulle entre ces deux variables, avec un taux d'erreurs possibles de 0,001.

En comparant les effectifs obtenus et attendus, il apparaît que les personnes ayant un salaire élevé sont celles qui utilisent l'ordinateur à une fréquence élevée. Plus l'usage est fréquent, plus le salaire est important, comme l'atteste la différence positive entre les effectifs observés et les effectifs théoriques, par exemple pour le niveau F4 de fréquence associé aux niveaux S2 de salaire (la tranche supérieure de la majorité des salaires), S3 et S4. On remarque ainsi dans ce tableau, que les effectifs marginaux des salaires sont répartis de manière croissante en corrélation avec l'augmentation de la fréquence d'ordinateur, avec comme exception confirmant notre analyse, au croisement entre le niveau de salaire S1 et le niveau F1 de fréquence d'utilisation, où les effectifs observés dépassent les effectifs théoriques. Mais aussi au croisement entre les niveaux 4 de chaque variable, où la différence entre effectifs observés et théoriques est la plus grande (29 observés pour 55,4 attendus). On peut donc conclure que la non-utilisation de l'ordinateur est caractéristique des salaires faibles. Nous pouvons alors déduire qu'il y a un effet de dépendance entre les variables

salaire et fréquence d'utilisation de l'ordinateur.

### **Fréquence d'usage de l'ordinateur et interaction avec les collègues :**

Nous avons croisé les variables fréquence (Fq) d'utilisation de l'ordinateur avec la variable « vos collègues demandent votre avis sur des sujets importants » (TC2) : Hypothèse nulle rejetée :  $\text{Khi}^2 = 24,7$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,003$  (voir tableau 2 en annexe). D'après observation du tableau, nous concluons que : les personnes utilisant le plus fréquemment l'ordinateur, sont celles à qui leurs collègues leur demandent leur avis sur des sujets importants.

Croisement entre la variable « se voir attribuer un projet-clé » (EP1) et fréquence d'usage de l'ordinateur :

$\text{Khi}^2=39,220$  ; ddl=9 ;  $p<0,001$

Nous rejetons donc l'hypothèse nulle entre ces deux variables.

On constate en outre ici que les effectifs observés au croisement des niveaux 4 de chaque variable dépassent largement les effectifs théoriques, ce qui montre bien que plus la fréquence d'utilisation de l'ordinateur augmente, plus le sentiment d'évolution professionnelle à travers l'attribution de projets-clé a tendance à augmenter (voir tableau 3 en annexe).

## ***23.2. Relation entre des indicateurs de positionnement professionnel et du pouvoir d'achat et l'usage d'Internet pour faire des achats***

### **Achats sur le net et indicateur de positionnement professionnel :**

Nous avons croisé la variable TIC « Achats sur le net », et la variable de positionnement professionnel « Dans votre travail, il vous est permis de prendre des décisions seul » (TC1) .

Légende :

**Achats sur le net** : 1 = jamais ; 2 = rarement ; 3 = occasionnellement ; 4 = beaucoup

**Décisions seul** : échelle de 1 à 4 = du moins d'accord au plus d'accord.

**Tableau 4 : Achats sur le net par "Il vous est permis de prendre des décisions seul"**

			Il vous est permis de prendre des décisions seul				
			1	2	3	4	Total
Achats sur le net	1	Observé	32	84	72	38	226
		Attendu	32,1	72,6	73,2	48,2	226,0
	2	Observé	13	21	34	20	88
		Attendu	12,5	28,3	28,5	18,8	88,0
	3	Observé	9	11	14	13	47
		Attendu	6,7	15,1	15,2	10,0	47,0
	4	Observé	0	6	3	10	19
		Attendu	2,7	6,1	6,2	4,0	19,0
Total		Observé	54	122	123	81	380
		Attendu	54,0	122,0	123,0	81,0	380,0

$\text{Khi}^2 = 22,9$  ;  $\text{ddl} = 9$  ;  $p < 0,005$ . Nous rejetons alors l'hypothèse nulle entre ces deux variables.

Nous remarquons en outre que la majorité des réponses se situent au niveau 1 de fréquence d'achats sur le net. À ce niveau de fréquence, la variable de positionnement professionnel de prise de décision seul recueille le plus de suffrage au niveau 2 d'accord, ce qui montre bien le peu d'usage du net de la part de notre échantillon pour des transactions financières. Cependant, plus on monte haut sur l'échelle de fréquence d'achat, plus on se rend compte que les effectifs sont sur-représentés aux niveaux supérieurs d'accord sur la prise de décision seul. Il y aurait donc un lien entre la confiance dans les achats sur Internet et cette variable de positionnement professionnel.

Egalement, la variable « Vos supérieurs demandent votre avis sur des sujets importants » (TC5) a également été croisée avec la variable « Achats sur le net » :  $\text{Khi}^2 = 25,4$  ;  $\text{ddl} = 9$  ;  $p < 0,003$ . L'hypothèse nulle entre cette variable de positionnement professionnel et la variable d'usage d'Internet est donc rejetée (voir tableau 5 en annexe). Plus l'achat sur Internet est fréquent, plus il apparaît que les individus considèrent que leurs supérieurs demandent leur avis sur des sujets importants.

#### **Achats sur le net et indicateurs d'évolution professionnelle :**

L'hypothèse nulle entre notre variable TIC et la variable d'évolution professionnelle suivante est rejetée : « augmentation significative du salaire » (EP4) ( $\text{Khi}^2 = 31,4$  ;  $\text{ddl} = 9$  ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 6 en annexe). Il apparaît que ce sont les individus qui utilisent le plus fréquemment Internet pour faire des achats qui considèrent que leur salaire va évoluer dans le futur de manière significative.

Le croisement entre la variable « évolution professionnelle 3 », autrement dit, « penser pouvoir gérer un département ou un groupe de personne » et la variable « achats sur Internet », donne le

résultat suivant :  $\text{Khi}^2 = 35,346$  ;  $\text{ddl}=9$  ;  $p<0,001$  (voir tableau 7 en annexe). Nous rejetons donc l'hypothèse nulle entre ces deux variables. En outre, nous pouvons noter au niveau 4 de la variable professionnelle, au croisement avec le niveau 1 de la variable TIC, que les effectifs observés sont moins nombreux que les effectifs théoriques. Autrement dit, il y a moins de personnes qu'attendu qui estiment évoluer professionnellement par la gestion d'un département ou d'un groupe de personnes et qui ne font jamais d'achats sur le net. À l'inverse, au croisement avec le niveau 4 de la variable TIC, les effectifs observés sont plus nombreux que les effectifs attendus. Cela montre que les personnes faisant des achats sur Internet ont davantage tendance à considérer qu'ils pourraient dans un avenir proche évoluer au sein de leur entreprise.

De la même manière, l'hypothèse nulle entre se voir attribuer un projet-clé (EP3) en tant qu'évolution professionnelle future et achats sur Internet est également rejetée ( $\text{Khi}^2 = 35,9$  ;  $\text{ddl} = 9$  ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 8 en annexe). On remarque dans le tableau que plus les fréquences d'achat sont importantes, plus les individus estiment qu'ils vont évoluer professionnellement de la sorte.

#### **Achats sur le net et indicateurs de positionnement socio-économique :**

Achats sur le net et envisager des projets très coûteux (SA1) : nous rejetons l'hypothèse nulle entre ces deux variables ( $\text{Khi}^2 = 27$  ;  $\text{ddl} = 9$  ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 9 en annexe). Il apparaît après leur croisement que les personnes pratiquant l'achat sur Internet de manière fréquente déclarent pouvoir envisager des projets très coûteux.

Nous rejetons également l'hypothèse nulle entre notre variable TIC et la variable « votre travail est un moyen de subvenir aux besoins primaires de votre famille » (VT2) ( $\text{Khi}^2 = 19,7$  ;  $\text{ddl} = 9$  ;  $p < 0,02$ ) (voir tableau 10 en annexe). Ainsi, les personnes ayant ce type d'usage de manière importante considèrent que leur travail leur permet de coller aux normes sociales et économiques de leur milieu.

Nous rejetons aussi l'hypothèse nulle entre la fréquence d'achat sur le net et le salaire :  $\text{Khi}^2 = 54$  ;  $\text{ddl} = 9$  ;  $p < 0,001$ . On constate que plus ce dernier est élevé, plus la fréquence d'achat sur Internet est élevée (voir tableau 11 en annexe) : les hautes fréquences d'achat correspondent aux salaires élevés.

### ***23.3. Relation entre des indicateurs de positionnement professionnel, de pouvoir d'achat et de formation continue et l'usage de l'ordinateur pour la bureautique***

#### **Usage fréquent de logiciels de bureautique et positionnement professionnel :**

Nous rejetons les hypothèses nulles pour les croisements entre la variable usage de logiciels de bureautique et les variables de positionnement professionnel : « celles à qui leurs collègues leur demandent leur avis sur des sujets importants » (TC2) ( $\text{Khi}^2 = 36,5$  ;  $\text{ddl} = 9$  ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 14 en annexe), « celles à qui leurs collègues ou supérieurs leur demandent d'intervenir pour régler des problèmes importants » (TC4) ( $\text{Khi}^2 = 31,1$  ;  $\text{ddl} = 9$  ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 15 en annexe), et « celles à qui leur collègues et supérieurs accordent de l'importance à leur remarques et

avis » (TC5) ( $\text{Khi}^2 = 31,4$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 16 en annexe). Et nous rejetons l'hypothèse nulle entre la variable TIC et la variable « vos supérieurs demandent votre avis sur des sujets importants » (TC3) ( $\text{Khi}^2 = 23,1$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,005$ ) (voir tableau 12 en annexe) et « vous pouvez faire preuve de l'étendue de leurs compétences » (TC6). ( $\text{Khi}^2 = 27,3$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 17 en annexe).

Ainsi, nous pouvons dire que les individus utilisant fréquemment les logiciels de bureautique jouissent d'une reconnaissance professionnelle et d'interactions avec leurs collègues et supérieurs.

Nous avons croisé la variable « utilisation de le logiciels bureautique » et la variable d'insertion professionnelle « il vous est permis de prendre des décisions seul » (TC1):

**Tableau 17 : Usage de logiciels de bureautique par "Il vous est permis de prendre des décisions seul"**

			"Il vous est permis de prendre des décisions seul"				
			1	2	3	4	Total
Usage de logiciels de bureautique	1	Observé	7	11	12	6	36
		Attendu	5,1	11,6	11,7	7,7	36,0
	2	Observé	17	21	10	5	53
		Attendu	7,5	17,0	17,2	11,3	53,0
	3	Observé	14	43	43	17	117
		Attendu	16,6	37,6	37,9	24,9	117,0
	4	Observé	16	47	58	53	174
		Attendu	24,7	55,9	56,3	37,1	174,0
	Total	Observé	54	122	123	81	380
		Attendu	54,0	122,0	123,0	81,0	380,0

Légende :

**Usage de logiciels de bureautique** : 1 = jamais ; 2 = rarement ; 3 = occasionnellement ; 4 = beaucoup

**Décisions seul** : échelle de 1 à 4 = du moins d'accord au plus d'accord.

$\text{Khi}^2 = 36,2$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$

Nous rejetons donc l'hypothèse nulle entre ces deux variables.

Nous remarquons dans cette distribution 3 cases significatives qui participent au dépassement du  $\text{Khi}^2$  par rapport à sa valeur critique dans ce tableau. La première est le croisement entre le niveau 4 de la variable TIC avec le niveau 1 de la variable professionnelle. On remarque que les effectifs attendus (24,7) dépassent les effectifs observés (16). Par ailleurs, sur la même ligne mais au niveau 4 de sentiment de possibilité de prise de décision seul, les effectifs observés (53), à l'inverse, dépassent les effectifs attendus (37,1). Ce qui signifie que ceux qui utilisent les logiciels de bureautique le plus souvent sont ceux qui estiment le plus être en mesure de prendre des décisions seuls dans leur travail, et donc de jouir d'une certaine autonomie.



### **Usage fréquent de logiciels de bureautique et évolution professionnelle :**

Nous rejetons l'hypothèse nulle entre cette variable TIC et la variable « pouvoir évoluer professionnellement à travers » : « l'attribution de projets-clé » (EP1), ( $Khi^2 = 82,3$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 18 en annexe),

« la montée d'un échelon dans la hiérarchie » (EP2), ( $Khi^2 = 49,6$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 19 en annexe), et

« la gestion d'un département ou un groupe de personnes » (EP3). ( $Khi^2 = 57,7$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 20 en annexe).

Ces personnes considèrent donc qu'elles sont en mesure de connaître une évolution professionnelle comprenant l'amélioration de leur positionnement au sein de leur entreprise (et donc être reconnues professionnellement à travers des rétributions d'ordre institutionnelles).

### **Usage fréquent de logiciels de bureautique et positionnement socio-économique :**

Nous rejetons également l'hypothèse nulle entre cette variable TIC et la variable « pouvoir envisager des projets très coûteux » (SA1) ( $Khi^2 = 31,1$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 21 en annexe) et les variables « salaire » (S) et « évolution du salaire » (ES) ( $Khi^2 = 33,7$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$  et  $Khi^2 = 35,4$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,002$ ) (voir tableau 22 et 23 en annexe). Nous constatons donc que l'usage fréquent de la bureautique est lié à un certain pouvoir d'achat.

### **Usage fréquent de logiciels de bureautique et formation continue :**

Nous rejetons l'hypothèse nulle entre l'usage fréquent de logiciels de bureautique et le fait d'avoir suivi une formation continue (FC). ( $Khi^2 = 27,1$  ; ddl = 3 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 24 en annexe). Nous remarquons que les personnes ayant suivi une formation utilisent davantage les logiciels de bureautique que les autres.

## ***23.4. Relation entre le positionnement professionnel et l'usage des réseaux sociaux en ligne***

### **Usage fréquent des réseaux sociaux en ligne et positionnement professionnel :**

Les personnes qui utilisent le plus fréquemment les réseaux sociaux en ligne apparaissent comme ayant un lien avec celles à qui leurs collègues leur demandent leur avis sur des sujets importants (TC2) ( $Khi^2 = 32,4$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$ , donc hypothèse d'indépendance rejetée). Nous rejetons donc l'hypothèse nulle entre ces deux variables (tableau 25 en annexe).

En outre, ce sont celles à qui leurs collègues et supérieurs accordent de l'importance à leurs remarques et avis (TC5), comme nous le montre le tableau suivant :

**Tableau 26 : Réseaux sociaux par vos collègues et supérieurs accordent de l'importance à vos remarques et avis (TC5)**

Réseaux sociaux		Importance accordée par les collègues et supérieurs aux remarques et avis				Total
		1	2	3	4	
1	Observé	5	5	7	4	21
	Attendu	1,2	6	9,7	4,1	21
2	Observé	4	21	43	10	78
	Attendu	4,5	22,1	36,1	15,3	78
3	Observé	8	41	72	24	145
	Attendu	8,3	41,1	67,2	28,4	145
4	Observé	4	37	48	34	123
	Attendu	7,0	34,9	57,0	24,1	123
Total		21	104	170	72	
		21,0	104,0	170,0	72,0	

Légende :

« **Réseaux sociaux** » : 1 = jamais ; 2 = rarement ; 3 = occasionnellement ; 4 = beaucoup

« **Importance accordée par les collègues et supérieurs à vos remarques et avis** » : échelle de 1 à 4 = du moins d'accord au plus d'accord.

$Khi^2 = 24,121$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,004$ . Nous rejetons l'hypothèse nulle entre ces deux variables.

Nous remarquons aux croisements entre les niveaux 3 des deux variables, et aux croisements entre les niveaux 4, que les effectifs observés dépassent les effectifs attendus, ce qui montre qu'il y a une implication statistique entre la variable TIC et la variable de positionnement professionnel. Plus la fréquence d'utilisation est importante, plus les individus estiment que leurs collègues et supérieurs les sollicitent.

**Usage fréquent des réseaux sociaux en ligne et évolution professionnelle :**

Les personnes utilisant de manière fréquente les sites de réseaux sociaux pensent pour la plupart évoluer professionnellement à travers l'attribution de projets-clé (EP1) ( $Khi^2 = 53,3$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 27 en annexe). Nous rejetons ici l'hypothèse nulle.

Il existe ainsi un lien entre le fait d'utiliser fréquemment les réseaux sociaux virtuels et certains indicateurs de positionnement professionnelle (comme la reconnaissance et les interactions), ainsi qu'avec un sentiment d'évolution future.

### **23.5. Relation entre des indicateurs de positionnement professionnel, de pouvoir d'achat et de formation continue et la consultation de sites d'informations**

#### **Consultation fréquente de sites d'information et positionnement professionnel :**

Nous avons rejeté les hypothèses nulle entre la variable TIC en question et les variables du positionnement professionnel suivants, après calculs des  $Khi^2$  :

« vos supérieurs demandent votre avis sur des sujets importants » (TC3) ( $Khi^2 = 40,6$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 29 en annexe).

Ainsi que pour les variables : « vos collègues et supérieurs accordent de l'importance à leurs remarques et avis (TC5) ( $Khi^2 = 24,5$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 30 en annexe) et « vos collègues demandent votre avis sur des sujets importants » (TC2) ( $Khi^2 = 28$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 28 en annexe) avec la variable de « consultation de sites d'information ».

#### **Consultation fréquente de sites d'information et positionnement socio-économique :**

De plus, elles déclarent pouvoir envisager des projets très coûteux (SA1) ( $Khi^2 = 31,3$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 32 en annexe) et moyennement coûteux (SA2) ( $Khi^2 = 26,2$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,002$ ) (voir tableau 33 en annexe). Nous rejetons ici l'hypothèse nulle entre la variable consultation de sites d'information et ces deux variables du positionnement social.

Nous rejetons l'hypothèse nulle entre le salaire et la variable TIC ( $Khi^2 = 46,1$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 35 en annexe) et « votre travail est l'expression d'une passion » (VT3) ( $Khi^2 = 31,9$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 36 en annexe).

Elles ont en outre davantage suivi une formation continue que les autres (FC). ( $Khi^2 = 20,3$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$ ) : hypothèse nulle rejetée (voir tableau 34 en annexe).

Il apparaît donc que la fréquentation de sites d'information correspond à une situation socio-économique relativement positive.

### **23.6. Relation entre un indicateur de pouvoir d'achat et les loisirs sur l'ordinateur**

Les personnes qui utilisent fréquemment l'ordinateur pour des activités de loisir sont davantage dans la possibilité de subvenir aux besoins primaires de leur famille (SA3) . ( $Khi^2 = 25,1$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,003$ ). Nous avons rejeté l'hypothèse nulle entre ces deux variables (voir tableau 37 en annexe).

L'usage de l'ordinateur pour le loisir (jeux, multimédia, etc...) indique donc une situation pécunière qui permet aux individus une insertion sociale relativement significative, même si cela reste au niveau basique.

### **23.7. Relation entre indicateurs du positionnement professionnel et la programmation**

Les personnes à qui leurs collègues ou supérieurs leur demandent d'intervenir pour régler des problèmes importants (TC3) sont celles qui utilisent le plus fréquemment l'ordinateur pour faire de la programmation. ( $Khi^2 = 23,5$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,005$ ) (voir tableau 38 en annexe). Ces dernières sont celles qui ont un salaire (S) élevé ( $Khi^2 = 27,4$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 39 en annexe). Pour ces deux cas, nous avons rejeté l'hypothèse nulle. Nous remarquons que les programmeurs jouissent de salaires relativement importants, et que leurs compétences sont sollicitées dans leur travail.

### **23.8. Autres hypothèses nulles rejetées**

#### **Fréquence d'usage de l'ordinateur :**

##### **Fréquence d'usage, connexion et géographie :**

La fréquence d'utilisation de l'ordinateur varie légèrement en importance selon la connexion (les personnes ayant au moins une connexion par câble sont celles qui ont une utilisation fréquente), ( $Khi^2 = 28,8$  ; ddl = 9 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 40 en annexe). Nous rejetons l'hypothèse nulle.

Nous rejetons l'hypothèse nulle entre la ville de résidence et la fréquence d'usage ; il apparaît que les habitants de Beyrouth et sa banlieue proche et du Mont Liban ont une utilisation plus fréquente que ceux habitants dans les autres régions. ( $Khi^2 = 37$  ; ddl = 12 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 41 en annexe).

##### **Fréquence d'usage et célibat :**

Nous rejetons l'hypothèse nulle entre le célibat et la fréquence d'usage de l'ordinateur. Il ressort que ce sont surtout les personnes célibataires qui ont une utilisation plus fréquente de l'ordinateur. ( $Khi^2 = 22,5$  ; ddl = 3 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 40 en annexe).

#### **Formation continue :**

##### **Formation continue et usages des TIC :**

Nous rejetons l'hypothèse nulle entre ces deux variables ; il apparaît après observation que, dans l'ensemble, les personnes ayant suivi une formation continue sont celles qui utilisent le plus fréquemment Internet pour la consultation de sites d'information ( $Khi^2 = 20,3$  ; ddl = 3 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 34 en annexe) et les logiciels de bureautique ( $Khi^2 = 27,1$  ; ddl = 3 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 24 en annexe).

##### **Formation continue et positionnement socio-professionnel :**

Les personnes ayant suivi une formation continue sont celles à qui leurs collègues demandent leur avis sur des sujets importants (TC2), ( $Khi^2 = 14,5$  ; ddl = 3 ;  $k < 0,002$  ; hypothèse nulle rejetée ici) (voir tableau 43 en annexe).

Ce sont également celles à qui leurs supérieurs demandent leur avis sur des sujets importants (TC3). ( $Khi^2 = 16,1$  ; ddl = 3 ;  $p < 0,001$  ; Hypothèse nulle rejetée ici.) (voir tableau 44 en annexe).

Ce sont également celles qui pensent pouvoir évoluer professionnellement à travers l'attribution de projets-clé (EP1). ( $Khi^2 = 13,6$  ; ddl = 3 ;  $p < 0,003$  ; Hypothèse nulle rejetée ici.) (voir tableau 45 en annexe).

Nous rejetons également l'hypothèse nulle entre la variable formation continue et la variable « être en mesure d'envisager des projets très coûteux » (SA1) ( $Khi^2 = 24,7$  ; ddl = 3 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 46 en annexe) et « être en mesure de subvenir aux besoins primaires de la famille » (SA3) ( $Khi^2 = 17,7$  ; ddl = 3 ;  $p < 0,001$ ) (voir tableau 47 en annexe).

#### **Formation continue et conditions du suivi :**

Les conditions principales pour le suivi d'une formation continue ont été : Possibilité d'avancement sur le plan professionnel, pour améliorer les compétences, pour développer des nouvelles compétences (voir chapitre suivant).

#### **TIC et autres variables :**

##### **Réseaux sociaux sur Internet et géographie :**

L'utilisation de réseaux sociaux dépend hypothétiquement de la ville ; il apparaît que les personnes utilisant le plus les réseaux sociaux sur Internet sont celles résidant à Beyrouth et sa banlieue et au Mont Liban.  $Khi^2 = 58,8$  ; ddl = 12 ;  $p < 0,001$ , nous rejetons donc l'hypothèse nulle (voir tableau 48 en annexe).

### **23.9.Résumé**

Nous pouvons toutefois ajouter les dépendances existantes entre la variable « Formation continue » et certaines variables de positionnement professionnel. Si nous la positionnons tant que variable indépendante, le temps d'évaluer sa dépendance avec des variables du positionnement professionnel, on remarque alors l'existence de certaines relations, qui pourraient nous servir indirectement pour attribuer ces indicateurs aux variables TIC, lorsqu'elles sont liées elles-mêmes à la variable « Formation continue ».

Nous remarquons donc que sur une possibilité de 240 croisements entre les 10 variables indépendantes et les 24 variables dépendantes, seulement 36 ont été significatifs, ce qui représente 15% de l'ensemble des croisements possibles. Nous rajoutons également 11 croisements significatifs entre d'un côté variables indépendantes et variables liées au profil des individus comme le lieu de résidence, l'état civil, la formation continue, et de l'autre entre la variable formation continue et des variables d'insertion socio-professionnelle.

Nous avons pu ainsi mettre en relief l'existence de liens entre les contextes informationnels et opératoires permis par les TIC, et des indicateurs d'insertion sociale et professionnelle.

### ***Croisements non significatifs***

Nous remarquons d'emblée que les formations continue ou initiales à distance n'agissent pas sur les indicateurs d'insertion socio-professionnelle. A l'inverse, les formations continues ou initiales classiques établissent des liens significatifs avec certaines variables dépendantes comme le positionnement professionnel ou social.

Nous pouvons expliquer ce résultat par le nombre peu élevé d'individus ayant suivi des formations en elearning (8,8% de l'échantillon total pour la formation initiale et 8,5% pour la formation continue).

Même chose pour la variable « Connexion ». Comme nous l'avons précisé, le terme « DSL » est ambigu au Liban, voilà pourquoi beaucoup ont répondu avoir ce type de connexion à la maison, ce qui ne fait pas ressortir de lien particulier entre la qualité de la connexion à Internet, et des variables d'insertion socio-professionnelle, comme on peut s'y attendre, si on juge du lien existant entre la fréquence d'utilisation et le type de connexion.

La variable de « Valorisation sociale du travail » n'a pas trouvé de croisement significatif avec des variables TIC, même chose pour les variables « Votre travail vous permet d'accéder à un réseau social important », « est l'expression d'une passion », et « vous permet de rendre des services autour de vous ».

Personne de l'échantillon ne considère ses compétences irremplaçables, ni considère qu'il développe des rapports humains et ou professionnels à l'extérieur ou au sein de son lieu de travail, selon le niveau et le type d'usage des TIC.

Ces informations nous font donc surtout relativiser la portée de la considération des TIC comme développant le capital social individuel. Ces dernières, même si elles sont mises en exergue implicitement à travers d'autres variables comme les interactions professionnelles stricto-sensus, elles n'ont pas été plébiscitées spécifiquement par les usagers fréquents des TIC, en tant que questions explicites.

## **Chapitre 24 : Interprétation des résultats des questionnaires**

### **24.1. TIC et indicateurs d'insertion socio-professionnelle**

#### **24.1.1. TIC et salaire**

Le salaire dépend également de la fréquence (FQ) d'utilisation de l'ordinateur, ainsi que de la consultation de sites web et l'achat sur le net (ACH) et la consultation de sites d'informations (INF). Les usages fréquents correspondent aux salaires hauts. Nous observons la même chose pour la programmation (PRO) qui permet des compétences techniques exploitées professionnellement ; et que ces compétences sont rémunérées à leur juste valeur (même si pour un informaticien pratiquant son savoir-faire, il est normal qu'il possède parmi ses compétences la programmation logicielle). Il existerait alors une certaine valorisation du métier d'informaticien, qui correspond à un réel besoin dans le monde de l'entreprise. Il ne jouit pas de la même représentation au niveau du « cachet », comme les métiers de médecin et d'avocat, mais assure tout de même un certain niveau de vie dans un pays où les emplois sont peu protégés et les salaires bas. Même chose pour les logiciels de bureautique (BUR), les usages fréquents de ces logiciels correspondent aux salaires les plus hauts.

Elles témoignent d'une certaine aisance avec les nouvelles technologies, et de représentation positive (en termes de confiance pour l'achat sur le net et la consultation de sites d'informations). En ce qui concerne la bureautique, nous pouvons émettre l'hypothèse que les employés faisant un usage de ce type d'outil travaillent dans des conditions et des métiers qui, nécessitant une telle utilisation, correspondent à des domaines où l'usage de l'ordinateur pour les tâches quotidiennes nécessitent une formation en ce sens, et se différencient des secteurs où le travail est surtout manuel (les cadres en entreprise, les col-blancs, etc...).

Nous remarquons que sur les 7 (programmation, loisirs, réseaux sociaux, sites d'informations, achats sur le net et bureautique), 5 établissent des rapports significatifs avec le salaire. Cela indique bien qu'il existe un lien non négligeable entre les deux.

Nous nous sommes également penché plus haut dans notre thèse sur la souplesse professionnelle que les usages d'Internet pourraient permettre (Partie I, chapitre 6), mais nous y reviendrons ci-après.

#### **24.1.2. TIC et positionnement socio-professionnel**

Parmi les personnes interrogées, plus la fréquence d'utilisation de l'ordinateur est importante, plus leurs collègues demandent leur avis sur des sujets importants (TC2). Cela montre la dépendance existante entre l'utilisation de l'ordinateur et l'intégration et/ou la responsabilité que l'on peut avoir dans son travail. Ce lien peut être direct, comme les compétences que peut développer l'usage des technologies, ou indirect si l'on considère la fréquence d'utilisation de l'ordinateur comme un indicateur positif de positionnement professionnel (autrement dit, certaines fonctions mènent à un usage intensif de l'ordinateur).

Il ressort de l'analyse de nos données que les personnes faisant des achats sur internet (ACH) sont celles à qui il leur est permis de prendre des décisions seules professionnellement (TC1) et dont les collègues demandent leur avis sur des sujets importants (TC2). Cette dépendance indirecte entre achat sur le net et insertion professionnelle pourrait être expliquée par le fait que l'achat sur le net traduit une expérience suffisamment significative d'Internet pour donner à l'individu une représentation positive du net, en termes de confiance qu'il peut accorder au fait d'opérer des transactions en ligne. Cette expérience en ligne indique donc indirectement des usages suffisamment conséquents du web pour permettre cette confiance, et la mettre au profit de son activité professionnelle.

En termes d'insertion sociale, ces mêmes personnes indiquent également un important pouvoir d'achat car elles sont en mesure de prendre en charge leurs parents (SA4). Cette relative puissance financière explique également en partie la possibilité de « prise de risque » en faisant des achats en ligne. Cet indicateur du positionnement social doit avoir comme condition un certain potentiel économique.

Les personnes utilisant de manière importante l'ordinateur pour faire de la bureautique (BUR) pour leur travail quotidien personnel ou professionnel, ont, dans les tâches qui leur sont confiées professionnellement, la possibilité de faire preuve de l'étendue de leurs compétences (TC6), et se voient demander leurs avis sur des sujets importants par leurs collègues et leurs supérieurs (TC4). Elles indiquent donc une meilleure intégration professionnelle traduite par un meilleur bien-être au travail que celles utilisant peu ou pas les logiciels de bureautique. Elles ont davantage de responsabilités, et se voient accorder davantage de confiance. On pourrait traiter, comme on l'a fait plus haut, cette compétence de manière directe (en termes de compétences techniques), mais aussi de manière transversale, l'utilisation de l'ordinateur pour le traitement de texte pouvant être la traduction d'une forte utilisation des TIC pour le travail quotidien.

Le positionnement professionnel peut donc être une rétribution face aux compétences démontrées et l'utilisation des logiciels de bureautique peut conférer à l'individu une certaine autonomie dans le travail. Généralisée à l'utilisation des TIC dans le milieu professionnel confirme l'impact des TIC sur l'organisation du travail et sur le métier lui-même, à travers le contexte interactionnel (le fait de solliciter et d'être sollicité par ses collègues), le contexte informationnel (détenir un capital savoirs, ce qui rend l'employé « sollicitable » par les collègues), et le contexte opérationnel (développement de compétences qui fait que l'employé de par sa flexibilité permise par l'évolution de l'outil technologique, une plus grande autonomie, ce qui lui permet de prendre des décisions seul). Fort de ces différents capitaux, il va, à travers sa sollicitation, pouvoir faire preuve de l'étendue de ses compétences. Warschauer (2004) a bien expliqué que les personnes possédant et maîtrisant l'outil informatique peuvent devenir un capital social pour les autres (et donc, dans un contexte d'interaction, devenir un capital humain). Par ailleurs, ces personnes ont également suivi une formation continue (FC).

Les personnes qui consultent les sites d'informations et qui utilisent les réseaux sociaux sur internet (RS), sont celles à qui leurs collègues leur demandent leur avis sur des sujets importants (TC2) et



auxquels on accorde de l'importance (TC5). Elles pensent également évoluer professionnellement à travers l'attribution de projets clés (EP1). Les personnes qui consultent les sites d'information (INF) et qui font des achats sur le net (ACH) voient leurs supérieurs leur demander leur avis sur des sujets importants (TC3). Ce lien entre positionnement professionnel et ces usages d'Internet marquent un lien sous-jacent entre les contextes informationnel et interactionnel permis par les TIC, et les interactions au sein de l'entreprise. Nous pourrions alors émettre l'hypothèse qu'il existe une relation entre le fait d'utiliser les réseaux sociaux virtuels et le fait de consulter des sites d'information de manière importante, et des éléments de positionnement professionnel, comme l'interaction avec les collègues et supérieurs et la reconnaissance professionnelle des compétences de l'individu.

Ces mêmes personnes sont en mesure d'organiser des projets coûteux (SA1), leur salaire (S) étant par ailleurs plus important. Il y a donc ici un lien significatif entre les usages d'Internet en tant qu'outil de socialisation, de consultation d'informations et de transaction, et l'intégration professionnelle, ainsi que l'insertion sociale au sein du travail, voire la représentation de sa propre situation professionnelle. Cette interdépendance peut être expliquée par le fait que les usages d'Internet sont tributaires des usages des TIC dans leur ensemble, qui, comme on l'a vu plus tôt développent des compétences opérationnelles et transversales, qui peuvent être traduites sous forme de reconnaissance professionnelle.

On pourra appuyer ici sur la relation existant entre les contextes informationnels et interactionnels au niveau professionnel, et leur développement au niveau domestique, à travers l'usage de réseaux sociaux virtuels et la lecture d'informations permise par l'accès aux savoirs grâce à Internet. Ces personnes ont suivi une formation continue.

Aux personnes faisant de la programmation (PRO), leurs supérieurs et collègues leur demandent d'intervenir pour régler des problèmes importants (TC4). Leur salaire est également plus important. Cette relation entre maîtrise poussée de l'ordinateur nous donne des indications sur, notamment, le métier d'informaticien : on est souvent suscité pour gérer des situations à problèmes, en grosse partie dû aux compétences techniques que l'informaticien possède dans son domaine, surtout que, comme la plupart des pays, le Liban connaît bien sûr lui une informatisation accrue de ses entreprises, sans parler des sociétés de services informatiques, ce qui génère une demande proportionnelle en main d'œuvre dans ce domaine.

Enfin, les personnes utilisant l'ordinateur pour les loisirs multimédias (LOI) sont en mesure de subvenir aux besoins primaires de leur famille (SA3). Il s'agit encore une fois d'une relation de dépendance observée entre les usages des TIC et le pouvoir d'achat, qui traduit une forme d'intégration sociale.

On peut alors considérer que l'usage des TIC peut favoriser l'insertion professionnelle à deux moments :

1- lorsqu'il s'agit pour le recruteur de définir un profil de compétences et donc au moment de l'embauche pour un poste requérant ces compétences techniques. Les employés sont donc positionnés professionnellement dans une situation où ils peuvent et doivent utiliser leurs compétences contextuelles. Les relations de dépendance entre plusieurs types d'usage des TIC et

certaines éléments de positionnement professionnel attestent de cette observation.

2- avec l'expérience ou la formation continue qui permettent au travailleur de développer et d'améliorer des compétences en TIC, et donc qui pourrait valoir à l'employé une valorisation salariale ou professionnelle par rapport à ses compétences. Ce qui le conduit à une meilleure reconnaissance sociale que ceux qui utilisent moins les TIC aux niveaux professionnel ou domestique. Les relations relevées entre les usages des TIC et certains éléments de positionnement social.

Enfin, la formation continue (FC) est liée à certains indicateurs du positionnement professionnel, comme « vos collègues demandent votre avis sur des sujets importants » (TC2), « vos supérieurs demandent votre avis sur des sujets importants » (TC3), et « vous pensez pouvoir évoluer professionnellement par l'attribution d'un projet-clé » (EP1). Puisque les personnes utilisant le plus fréquemment les logiciels de bureautique (BUR) et consultant le plus souvent des sites d'information (INF) ont suivi une formation continue, nous pouvons relier indirectement l'usage de ces TIC avec ces trois indicateurs du positionnement professionnel dépendants de la formation continue, par transitivité.

## **24.2. Représentation des TIC**

### **24.2.1. Pour la mobilité professionnelle**

Les personnes ont indiqué qu'elles ont suivi une formation initiale en ligne car c'était moins cher qu'en présentiel. Les trois autres propositions ont été donc écartées (« parce que la formation choisie n'existait pas au Liban », « vous aviez un travail à côté », « pour les compétences acquises grâce à ce diplôme ») dans l'ensemble. L'argument principal pour le choix d'une formation à distance fut donc financier.

Alors que, paradoxalement, parmi les personnes se disant prêtes à suivre une formation en ligne dans le futur, la plupart d'entre elles ont opté pour la raison 2: « pour acquérir de nouvelles compétences ». On note ainsi une différence dans l'approche de la formation à distance, suivant qu'on en ait déjà suivie une ou non: pré-formation: le côté acquisition de nouvelles compétences prédomine, tandis que, post-formation, les individus retiennent surtout les avantages financiers.

Par ailleurs, une claire majorité s'est dite prête à suivre une formation en ligne future, toutes conditions pour la réalisation de cette dernière confondues. Puisqu'ils retiennent l'avantage au niveau des compétences qu'une telle formation pourrait leur apporter, les enquêtés positionnent pour la plupart le elearning comme étant un facteur potentiel pour l'amélioration de leur positionnement professionnel. Il ressort donc dans l'ensemble une représentation positive de l'enseignement à distance.

### **24.2.2. Pour l'accès à l'emploi**

Nos données nous donnent certaines indications quant aux différentes relations qu'il peut y avoir entre l'université d'origine et certaines variables indicatrices d'insertion sociale et professionnelle.

Il ressort d'abord qu'il existe une relation de dépendance entre université et les variables : « vos supérieurs demandent votre avis sur des sujets importants », « vos collègues ou supérieurs vous demandent d'intervenir pour régler des problèmes importants », et « vos collègues et supérieurs accordent de l'importance à vos remarques et avis ». Ainsi, plus on vient des groupes d'universités American University of Beirut/Lebanese American University et Université Saint Joseph/Ecole Supérieure des Affaires, plus on connaît une intégration professionnelle remarquable, dans la mesure où collègues et supérieurs accordent de la confiance, et prennent en considération les remarques, avis et conseils de la personne.

Il existe également une relation entre université d'origine et représentation que l'individu se fait sur sa propre condition sociale et professionnelle. Ainsi, on remarque que les individus venant de ces mêmes universités ressentent un bien-être au travail comme on l'a vu précédemment pour ces trois variables, mais également comme l'atteste la corrélation existante avec le fait de concevoir son travail comme une passion. Autrement dit, quand on a fréquenté ces universités, on a davantage la chance de trouver un emploi qui corresponde à nos aspirations. Cette représentation va plus loin comme le montre la dépendance avec la variable d'évolution professionnelle : à la question « Pensez-vous pouvoir évoluer professionnellement? », les originaires de ces universités ont majoritairement répondu qu'ils pensaient se voir attribuer un projet clé.

Pour aller plus loin, nous pouvons ajouter il y a une relation entre université et pouvoir d'achat, traduite par la possibilité d'envisager des projets très coûteux, le salaire et l'évolution de celui-ci.

Il serait intéressant de noter, peut-être pour une explication plus approfondie des relations de dépendance citées plus haut entre certains indicateurs d'insertion sociale et professionnelle et l'université d'origine, qu'il y a dépendance entre cette dernière variable et les pratiques de l'ordinateur en tant qu'outil de traitement de texte, celles d'Internet pour les achats en ligne et la consultation de sites (d'informations, etc...). L'université participe ainsi peut-être au développement de pratiques instrumentées et médiatées, ou conforte des prédispositions à l'usage des TIC, liées à la classe sociale de l'individu.

Cependant, toutes ces conclusions sont à relativiser, du fait de la faible représentativité de notre échantillon selon la distribution académique. En effet, nous avons que les effectifs des groupes d'universités American University of Beirut/Lebanese American University, et surtout Université Saint Joseph/Ecole Supérieure des Affaires et universités étrangères étaient en position de sur-représentation dans notre population.

### **24.3. Proximité par rapport aux TIC**

La fréquence d'utilisation de l'ordinateur dépend elle de 2 facteurs principaux : la connexion internet, et la ville de résidence. Les résultats de l'enquête nous confirment que, logiquement, plus la connexion est bonne, plus l'usage de l'ordinateur est fréquent. Les régions utilisant le plus fréquemment l'ordinateur sont Beyrouth et sa banlieue, ainsi que la région de Mont-Liban, suivi de la région Nord, puis Sud et Békaa. Ce qui s'explique notamment par l'inégalité d'accès à Internet ou à un bon débit selon la région où l'on se trouve,

Ces chiffres sont appuyés sur la relation entre les variables salaire et ville. Les salaires par rapport au lieu de résidence varient de la même manière que le fait la fréquence d'utilisation de l'ordinateur : les meilleurs salaires se trouvent à Beyrouth et sa banlieue et au Mont Liban. Il y a ainsi un parallélisme parfait entre la fréquence d'utilisation de l'ordinateur et le salaire. Un meilleur pouvoir d'achat permet effectivement d'avoir accès à Internet et au matériel informatique.

Autrement dit, il nous apparaît clair que l'utilisation de l'ordinateur se fait en grande partie pour se connecter à Internet. Ou bien, d'une autre manière, on peut formuler la supposition suivante : le fait d'être connecté à Internet avec un important débit, comme l'ADSL, développe les usages de l'ordinateur, et fait en sorte que l'on passe plus de temps devant un poste d'ordinateur, que si la connexion à Internet est inexistante ou médiocre.

En nous basant sur le modèle TAM (Partie II, chapitre 5), nous pouvons supposer que cette proximité d'usage avec les TIC pourrait conduire ces jeunes individus à suivre des formations continues les intégrant comme objet, ou des formations en ligne.

Les résultats concernant les usages des TIC indiquent qu'il existe une certaine proximité entre notre échantillon de jeunes actifs libanais et l'ordinateur et Internet, variant par rapport à l'étude sur la pénétration des TIC au Liban, vue dans le chapitre 9 de la partie III, qui nous montre que sur l'ensemble de la population, entre 20% et 30% de cette dernière a accès à Internet. Alors que sur notre échantillon, seulement 15,1% des répondants n'ont pas d'accès Internet à domicile. Outre le fait que notre échantillon comprend uniquement la catégorie d'âge située entre 18 et 35 ans, cette différence peut s'expliquer par le fait que, comme on l'a vu, notre échantillon n'est pas assez représentatif de la population réelle. Il est constitué d'individus se situant parmi les classes relativement supérieures et donc possédant davantage de moyens d'acquérir un matériel informatique et un réseau Internet de qualité. Enfin, l'enquête de l'International Telecommunication Union que nous avons exposé porte sur l'année 2008, c'est-à-dire un an avant notre propre enquête.

#### **24.4. Conclusion générale de la recherche par questionnaires**

L'insertion socio-professionnelle est possible grâce aux TIC car il existe une implication statistique entre certaines variables dépendantes et certaines variables indépendantes. Autrement dit, il existe un effet entre le positionnement professionnel et social, et les TIC, même si le nombre de dépendances trouvées après analyse des résultats de notre enquête est moyennement faible au vu de l'ensemble des possibilités de croisement entre les variables dépendantes et indépendantes.

Les relations mises en évidence sont les suivantes :

- TIC et interactions humaines dans l'entreprise
- TIC et reconnaissance professionnelle (démontrées par les sollicitations et la démonstration de compétences)
- TIC et bien-être professionnel (par la valorisation professionnelle, et le sentiment d'évolution professionnelle, donc sécurité de l'emploi)

- TIC et pouvoir d'achat (insertion économique, donc insertion sociale)

De plus, les régions de Beyrouth et sa banlieue et le Mont-Liban sont favorisées pour l'accès à une connexion Internet de bonne qualité, et voient donc leurs habitants faire un usage de l'ordinateur plus fréquemment que ceux des autres régions. Ils possèdent également de meilleures rémunérations mensuelles.

Nous devons cependant relativiser la portée de certaines de ces conclusions, compte tenu du fait que certaines des distributions de notre échantillon font défaut au niveau de la représentativité, comme la distribution académique, et surtout pour les variables dont la représentativité n'a pu être vérifiée, faute d'avoir obtenu un échantillon référentiel.

#### **24.5. Selon les mondes communs**

- TIC et interactions humaines dans l'entreprise.

L'Etat de Grand de la cité connexionniste relève de l'adaptabilité de l'individu, qui s'appuie sur ses qualités communicationnelles. Nous retrouvons ainsi la dimension interactionnelle liée à l'usage des TIC, mise en évidence dans le contexte professionnel.

La Relation Naturelle entre les Etres et le Répertoire des Sujets de la cité domestique ainsi que la Dignité des Personnes de la cité industrielle sont mis ici en exergue, et mises en relation avec la cité connexionniste. Il existe une sorte d'amalgame entre cette dernière et la cité domestique, dans la mesure où ce sont les relations entre individus qui évoluent par leur nature : elles deviennent médiatées. Le liant entre les deux est donc la cité connexionniste, à travers l'activité médiatée (Principe Supérieur Commun), l'usage et la maîtrise des TIC (Etat de Grand, Objets et Formule d'Investissement).

C'est donc le capital social individuel qui ressort, et qui est mis en relation avec le bien-être au travail et la reconnaissance professionnelle. Nous pouvons considérer que ce sont les usages des TIC qui contribuent à cet état de fait de l'employé dans l'entreprise, puisqu'il s'agit d'un facteur commun entre ces deux types de positionnement individuel.

La Dignité des Personnes du point de vue industriel concerne le dynamisme et l'activité professionnelle, dont la locomotive est, entre autres, les interactions humaines dans l'entreprise.

Ce monde commun présent en tant que variable significative démontre qu'il existe une relation entre la performance dans le travail via les interactions que les employés peuvent avoir avec leur entourage professionnel.

- TIC, reconnaissance professionnelle (démontrées par les sollicitations et la démonstration de compétences) et bien-être professionnel (par la valorisation professionnelle, et le sentiment d'évolution professionnelle, donc sécurité de l'emploi).

La Dignité des Personnes dans la Cité Industrielle, ainsi que la Dignité des Personnes de la Cité de

l'Opinion (la volonté d'être reconnu), sont mises en lien avec la cité connexionniste : c'est la dimension réticulaire des nouveaux modes de travail qui est mise ici en exergue. Nous mettons ici en évidence le lien qui peut exister non seulement entre la performance et la reconnaissance professionnelles, mais surtout lorsque cette activité et dynamisme est sous-tendue par un contexte interactionnel permis par l'usage des TIC (au niveau domestique et professionnel). Cette analyse vient appuyer le mode communicationnel permis par l'usage des TIC, qui donne de l'importance aux réseaux et aux dynamiques relationnelles soutenues (cf. Partie I, chapitre 4).

La Formule d'investissement de la cité industrielle (dynamisme professionnel) et l'Etat de Grand (travail valorisé socialement) de la cité de l'opinion sont aussi mis en relation avec la cité connexionniste : il ressort un rapport entre l'insertion socio-professionnelle et les TIC.

Notre étude montre que les mondes communs de la cité par projet rencontrent des juxtapositions avec ceux des autres cités. Cela met en relief le fait que la société contemporaine fonctionne dans une logique réticulaire : que cela soit dans le domaine domestique ou dans le domaine professionnel.

- TIC et pouvoir d'achat (insertion économique, donc insertion sociale)

Le pouvoir d'achat correspond à :

- la Dignité des Personnes cités civique et de l'opinion (intégration sociale, respect des normes sociales) : participation dans la vie civique pour la première, et désir d'être reconnu par la société pour la seconde. Dans la société libanaise, le fait d'être reconnu socialement a son importance, puisque le rôle des réseaux communautaires et locaux a son importance.
- de la cité domestique : l'Etat de Grand : avoir un statut, jouer un rôle social, le Principe Supérieur Commun : répondre à un besoin économique familial, la Formule d'investissement : visibilité sur l'avenir, la Relation Naturelle entre les Etres : visibilité sur l'avenir.
- le Rapport de Grandeur, Objets de la cité marchande : insertion économique, bien-être économique, salaire.

Justement, le fait de jouer un rôle social permet non seulement d'être reconnu dans son environnement social immédiat au moins, mais est également synonyme dans la représentation collective comme un signe de prospérité économique. C'est en cela que la cité domestique et la cité marchande se rejoignent pour contribuer à l'auto-reproduction des normes sociales de prestige correspondant au statut individuel dans la société et l'environnement social proche. Il y a ainsi un entrelacement entre ces cités et mondes communs pré-cités et la cité de l'opinion. Ces dernières peuvent être rendues évidentes par les services rendus autour de soi (on a vu dans notre travail combien les initiatives privées sont représentatives de ce type de société où l'Etat joue un rôle minimal).

Comme l'ont montré nos calculs statistiques, tous ces mondes communs sont à mettre en relation

avec la cité connexionniste, et plus spécifiquement avec le répertoire des Objets et avec le Principe Supérieur Commun qui est l'activité médiatée elle-même (nous faisons ainsi un lien indirect entre l'usage des TIC et l'insertion sociale, en passant par l'insertion professionnelle) et les usages tels que les réseaux sociaux virtuels, les sites d'information, et l'usage de logiciels de bureautique.

Le positionnement professionnel positif de l'individu est valorisé socialement à travers l'amélioration de son statut social. Le facteur commun de ces deux positions est l'usage des TIC. Il est en relation avec les interactions humaines au sein de l'entreprise, ainsi qu'avec certains indicateurs d'insertion sociale.

## **24.6.Synthèse**

Au final, 15% des croisements montrent une dépendance entre l'usage des TIC et l'insertion socio-professionnelle, nous pouvons donc conclure qu'il existe un impact positif de la variable indépendante sur la dépendante, même si c'est à un niveau statistique réduit. Cependant, nous ne pouvons conclure dans quel sens cet impact existe : est-ce le fait d'avoir un usage fréquent et poussé des TIC qui conduit les individus vers des postes qui correspondent à un positionnement professionnel relativement avantageux (conditions de travail, salaire...)? Ou bien est-ce que ce sont certains postes dans l'entreprise (qui correspondent à des positionnement professionnels avantageux) qui nécessitent l'emploi et l'usage des TIC de manière fréquente?

Concernant les usages de la programmation et des logiciels de bureautique (et la fréquence importante d'usage de l'ordinateur en général), ils pourraient aisément s'expliquer par cette dernière proposition. Que dire alors des usages ayant un caractère davantage domestique, comme l'usage fréquent d'Internet pour les sites de réseaux sociaux et d'information, dans cette logique? Cela vient alors confirmer, d'un côté, que les usages domestiques des TIC favorisent le développement de certaines compétences (techniques, interactionnelles, informationnelles) mobilisables dans le domaine professionnel. D'un autre côté, nous pouvons émettre l'hypothèse ici aussi que les usages professionnels des TIC peuvent créer une proximité (matérielle et représentationnelle) avec ces outils, et, par conséquent, développer leurs usages domestiques. Il pourrait alors y avoir une interdépendance, ou, comme nous l'avons montré en amont dans notre exposé théorique (Partie II, chapitre 6), une porosité entre les contextes professionnel et domestique au niveau des activités médiatées (ou transfert de compétences).

La variable d'achats sur Internet est elle indicatrice d'une représentation positive, en termes de confiance, pour les transactions commerciales en ligne de la part des individus. Cette confiance peut venir également d'un positionnement professionnel avantageux, qui, d'un côté, permet une proximité avec les TIC, et de l'autre, correspond à un pouvoir d'achat qui peut conduire les personnes à de telles pratiques au niveau domestique.

La question concernant les compétences opératoires requises pour la maîtrise de logiciels de bureautique et de programmation reste donc ouverte.

L'enquête par entretiens auprès des recruteurs du monde de l'entreprise pourrait peut-être nous permettre de repérer des indices pour la réponse à cette question.



## **Chapitre 25 : Outil de recherche n°3 : Les entretiens**

### **25.1.L'enquête par entretien**

Suite à notre enquête par questionnaires, nous allons à présent entreprendre une enquête par entretiens afin de recueillir des données d'ordre qualitative, que nous ne pouvions recueillir avec l'outil de recherche précédant. Celui-ci va nous servir afin de compléter certaines données concernant la représentation face aux TIC, dont nous n'avons pu avoir que des données chiffrées, mais concernant également le marché de l'emploi, et la vision générale qu'ont les acteurs concernés de son adéquation avec les programmes éducatifs.

L'entretien semi-directif a été utilisé afin de donner assez de libertés aux personnes questionnées pour qu'elles puissent s'exprimer de manière aisée et libérée. Il est en effet pertinent d'observer s'il existe des discours paradoxaux entre différentes personnes, voire chez un même individu. C'est cette marge d'action qui permettra aux interviewés de s'engouffrer dans des considérations d'ordres institutionnels et politiques, et ne pas rester dans un cadre strict de rapport d'officialité entre un chercheur et un représentant d'une institution (entre l'intervieweur et la personne questionnée). Une telle procédure laisse aux sujets suffisamment de liberté pour émettre un avis mûrement réfléchi et circonstancié, et pour réunir un matériau suffisamment dense pour l'analyse (Albarello, 2003).

Comme on l'a dit précédemment, les entretiens vont servir à cibler des indicateurs qui n'ont pu être mis en exergue grâce aux questionnaires, mais aussi à compléter ces derniers en mettant en avant les représentations qu'ont les décideurs du privés et les acteurs du monde universitaire.

Pour Blanchet et Gotman (1992, p.25), l'enquête par entretien est l'instrument privilégié de l'exploration des faits dont la parole est le vecteur principal. Il s'agit des systèmes de représentations (pensées construites), qui renvoient aux idéologies, aux valeurs, aux représentations, aux images et au sens que les acteurs confèrent à leurs pratiques ; et des pratiques sociales (faits expérimentés), qui concernent les enjeux, les expériences personnelles, les trajectoires et les processus (Albarello, 2003).

Il est nécessaire, pour l'élaboration du guide d'entretien, de faire émerger le plus grand nombre d'hypothèses possibles par rapport à l'objectif de l'étude, à savoir comprendre et analyser le rapport entre les TIC et l'insertion socio-professionnelle du jeune libanais. Nous avons donc décider d'interroger différents types d'acteurs concernés par la question car étant dans le système éducatif (comment ils vivent et perçoivent « de l'intérieur » les politiques officielles s'il y en a concernant la démocratisation des TIC, des formations académiques ou professionnelles liées aux TIC, ainsi que la question de l'adaptation des curriculae au marché de l'emploi), ou bien étant des professionnels du monde de l'entreprise (donc concernés aux avants-postes par la question du recrutement de candidats à l'embauche – leur avis sur la question de l'adaptation des programmes au marché de l'emploi peut également s'avérer pertinent).

## **25.2. Deux groupes cible**

Deux groupes cible ont été constitués pour répondre à deux besoins différents. Puisqu'un des buts était de connaître les représentations d'acteurs de la situation en termes d'adéquation entre marché de l'emploi et enseignement supérieur, et en termes de place des TIC dans les programmes d'enseignement, nous nous sommes d'abord tournés vers des acteurs du système éducatif.

La première série d'entretiens a donc été passée avec des acteurs du monde universitaire (professeurs et directeurs d'universités privées, professeurs de l'université publique), des responsables et décideurs du système éducatif, comme, par exemple, le directeur de l'enseignement supérieur au Liban. Il s'agit donc dans un premier temps de voir comment sont perçues les politiques officielles en matière d'intégration des TIC dans les curriculae, les relations entre le marché de l'emploi, les besoins des entreprises, et les établissements d'enseignement supérieur et les politiques de démocratisation de l'accès aux TIC, ainsi que les obstacles institutionnels, vus « de l'intérieur ».

Mais nous cherchions également à savoir quel regard et représentations portent les acteurs du monde de l'entreprise, sur leurs besoins en capital humain, puisqu'ils sont des agents importants pour l'insertion professionnelle de l'individu.

La deuxième série d'entretiens a été passée auprès de responsables du monde de l'entreprise: managers, directeurs de département, recruteurs, responsables en ressources humaines. Le caractère conventionnel de la notion de compétences justifie que l'on porte un intérêt aux activités des professionnels du recrutement et aux dispositifs sur lesquels ils prennent appui pour juger (Eymard-Duvernay et Marchal, 1997, 2000). D'après ces auteurs, les activités « des intermédiaires du marché » n'ont pas la neutralité que leur prête l'analyse économique classique : « elles ont des effets sur le fonctionnement du marché, sur ses formes de déséquilibre et d'exclusion » (Marchal et Rieucou, 2006).

Son but était de percevoir quelles étaient les types de profils avantagés lors d'une embauche, autrement dit, quels facteurs étaient pris en considération: les compétences strictes du candidat, son université d'origine, son expérience. Et si les TIC pouvaient jouer un rôle lors de la prise de décision: si un certain niveau de compétences informatiques est requis quelque soit le poste, ou certains logiciels par exemple. Puis, il est intéressant de voir quels types de profils jouissent généralement d'un meilleur positionnement professionnel, ou d'une évolution professionnelle. Enfin, si la formation continue est présente dans l'entreprise, et si elle concerne la formation aux TIC, est-ce suivi par des effets au niveau des compétences des salariés ou de leur positionnement professionnel.

Nous allons donc reprendre l'essentiel des indicateurs relatifs aux dimensions des variables de notre problématique, afin de venir appuyer les résultats délivrés par les questionnaires. Plusieurs questions peuvent concerner plusieurs indicateurs à la fois. Il est important de noter que tous les indicateurs ne sont pas recherchés par les deux entretiens, puisqu'ils ne sont pas adressés au même public-cible. Nous avons spécifié pour les deux types d'entretiens, qu'elles étaient les dimensions recherchées, associées aux questions qui leurs sont relatives (nous avons donc décliné sous forme

de questions les indicateurs que nous avons développé tantôt).

### **25.3.Présentation du public-cible**

Nous avons passé des entretiens avec deux groupes-cibles distincts, avec chacun d'eux un type d'entretien concernant leurs profils. Nous sommes donc allé à la rencontre de personnes correspondant aux profils voulus. Pour les premiers, nous avons essayé de rencontrer autant des décideurs, que des experts en matière de technologie, d'éducation, voir de technologie éducative. Public qui susceptible de poser un œil critique sur la situation actuelle, de l'intérieur du système éducatif, mais pouvant éventuellement également tenir un discours politique lorsque le sujet est de leurs prérogatives. D'où l'importance de l'analyse qualitative.

Pour les deuxièmes, nous avons tenté autant que possible de diversifier les secteurs : nous sommes allés du côté des banques bien-sûr, mais aussi vers les secteurs industriels, commerciaux, et informatiques. Nous nous dirigeons vers les personnes possédant une autorité en matière de recrutement, comme les directeurs de département voire les présidents de la compagnie eux-mêmes, ainsi que, bien-sûr, les responsables formation ou ressources humaines, dont c'est la spécialisation. Nous sommes également cherché à rencontrer des responsables de compagnies spécialisées dans le recrutement et les ressources humaines, donc en étroite proximité avec la notion d'insertion professionnelle.

La première série d'entretiens a été passée auprès d'acteurs du système éducatif. Voici chacune des personnes interviewées :

Ea : il s'agit d'une responsable au CRDP (Centre de Recherches et de Développements Pédagogiques) du département de lettres françaises

Eb : Sociologue et économiste responsable du Master en gestion des ressources humaines à l'Université Saint-Joseph

Ec : Directeur général de l'enseignement supérieur au Liban

Ed : directeur de l'OMSAR (Ministère d'Etat pour la Réforme Administrative)

Ee : directrice délégué au sein de l'AUF, bureau moyen orient

Ef : directeur adjoint de l'institut des sciences appliquées et économiques (ISAE), associé au CNAM de Paris

Eg : responsable du département de l'enseignement technique et professionnel au sein du CRDP, et responsable de l'IUT Radio et Télévision Educative.

Eh : chef de projet à l'Unité Nouvelles Technologies à l'Université Saint-Joseph

Ei : chef du département de formation et d'exams à la direction générale de l'enseignement professionnel et technique

Ej : Professeur à l'Université Saint Joseph de Beyrouth et directrice de l'OURSE, qui est l'observatoire universitaire de la réalité socio-économique au sein de la même université.

Ek : Professeur de sciences de l'éducation à l'Université Libanaise

E1 : Doyenne de la faculté des Sciences de l'Education à l'USJ

Em : directeur du service étudiant d'information et d'orientation de l'USJ

En : responsable de formation et productrice de contenu à l'AUF

Eo : professeur en sciences de l'éducation à l'Université Libanaise et à l'Université Saint-Esprit Kaslik, et directeur de l'Ecole Centrale de Jounieh. Il est spécialisé en technologie de l'éducation.

Ep : enseignant chercheur en sciences de l'éducation à l'USJ, spécialisée en technologie de l'éducation

Eq : professeur d'informatique à l'ESIB, l'école d'ingénieurs de l'USJ, et coordinateur de l'option informatique à l'Institut de Gestion d'Entreprises, et membre du « Computer Science and Mathematics Advisory Consult » de la LAU (Lebanese American University).

Er : Coordinateur principal du programme LIRA, qui coordonne l'action des industriels avec le secteur éducatif.

Deuxième série d'entretiens, passés avec des acteurs du monde de l'entreprise :

E1 : responsable de la formation et de l'évaluation de la performance au sein d'une entreprise de placements et d'investissements

E2 : responsable de ressources humaines au sein d'une entreprise spécialisée dans le bâtiment.

E3 : responsable de département d'une banque

E4 : président et propriétaire d'une compagnie de recrutement.

E5 : responsable du département des institutions financières d'une banque.

E6 : responsable de département dans une compagnie de recrutement

E7 : président d'une fondation pour le développement et d'une entreprise d'actuariat

E8 : directeur général d'une entreprise de logiciels bancaires

E9 : responsable « training and development » d'une banque.

E10 : responsable recrutement d'une compagnie d'investissements

E11 : responsable marketing et vente dans une compagnie de distribution de produits alimentaires

E12 : Directeur général d'une entreprise informatique, et président de la PCA, l'association des entreprises informatiques au Liban.

L'entretien semi-directif est nécessaire afin de faire apparaître d'éventuels facteurs qui n'auraient pas été mis en évidence par notre méthodologie, comme au niveau de la représentation qu'ont les décideurs du privés sur le diplôme ou le regard qu'ils portent sur le système éducatif et les besoins du marché de l'emploi, mais aussi aussi au niveau de l'embauche strict, autrement dit, ce qui concerne les modalités de recrutement, en termes de préférence de profils chez les candidats. Et

bien-sûr, afin de vérifier dans quelle mesure le facteur technologique influe sur le fait de retenir une candidature.

#### **25.4.Série d'entretiens numéro 1:**

##### **Dimensions posées: les facteurs institutionnels contraignants et avantageux (politiques publiques) pour une réforme du système éducatif**

La dimension institutionnelle, au delà des études concrètes du système éducatif et économique (en termes de politiques, de chiffres, de règles, etc...), peut et doit être passer en revue au travers du regard que lui porte les acteurs de la société, en en l'occurrence dans notre cas des individus concernés par notre étude, à savoir en premier les acteurs du monde éducatif. Leurs discours pourrait donner en effet des indications sur des représentations concernant le rôle de l'Etat, des institutions publiques, et de leurs politiques, car pour étudier a posteriori les politiques publiques dans le domaine des TIC et leur impact, il est nécessaire de se pencher sur l'impact et le ressenti de cet impact auprès des individus.

Indicateurs posés: obstacles liés à cette politique, voire à des réformes dans ce domaine

« Pensez-vous que les formations dans les différentes universités sont adaptées aux besoins des entreprises? (en terme de compétences) »

« Pensez-vous qu'il y a correspondance entre les formations dispensées par l'enseignement supérieur au Liban et le marché de l'emploi? »

Si non, quels sont les obstacles liés à des réformes dans ce domaine ? »

##### **Dimension posées : les facteurs institutionnels contraignants et avantageux (politiques publiques) pour la démocratisation des TIC**

Le but des questions qui vont suivre est de voir comment les politiques officielles, si elles existent, sont perçues. L'acceptabilité des TIC dépend en partie de la manière dont leur présence et une politique officielle éventuelle en leur faveur sont perçues.

Indicateurs posés: obstacles liés à cette politique, voire à des réformes dans ce domaine, politique d'Etat générale de mise en valeur et de promotion des formations liées aux nouvelles technologies, politique générale de démocratisation d'accès à Internet et aux TIC.

« Y a-t-il une politique d'Etat générale de mise en valeur et de promotion des formations liées aux nouvelles technologies, comme par exemple la promotion de formations technologiques déjà existantes, ou la mise en place de nouveaux cursus dans ce domaine ? »

Quels sont les obstacles liés à cette politique, voire à des réformes dans ce domaine ?»

Les deux dernières questions de l'entretien n°1 concernent plusieurs dimensions, grâce entre autres à la liberté que confère la semi-directivité de l'entretien. La personne interrogée doit donc donner son avis sur la politique libanaise en matière d'intégration des TIC dans différents secteurs d'activité, et sur les volontés officielles affichées, si elles existent, tout en abordant le sujet d'Internet

avec des dimensions bien précises comme le type, ou la qualité, de la connexion Internet, ainsi que la question de la démocratisation de son accès domestique (ainsi, que, notamment, la connectivité au sein des écoles, des universités, etc...).

***Dimension posée : Facteurs institutionnels avantageux et contraignants pour la démocratisation des TIC (politiques publiques)***

Indicateurs posés: politique générale de démocratisation d'accès à Internet et aux TIC, obstacles liés à cette politique, voire à des réformes dans ce domaine.

***Dimension posée : Type de connexion***

Indicateurs posés : maison, au travail, lieu d'études, « network ».

***Dimension posée : Lieu d'utilisation/accès***

Indicateurs posés : pas de connexion à la maison, modem, câble, ADSL.

« Pensez-vous que toutes les régions sont desservies par le réseau Internet de manière équitable (le haut-débit, notamment) ? si non, quels sont selon vous les obstacles liés à des réformes dans ce domaine ? »

« Pensez-vous qu'il y a une politique générale de démocratisation d'accès aux TIC au Liban ? si non, quels sont selon vous les obstacles liés à des réformes dans ce domaine ? »

## ***25.5.Série d'entretiens numéro 2:***

***Dimension posée : relations sociales pour trouver un emploi***

Les questions posées relatives aux indicateurs d'insertion sociale l'ont été de manière à ce que les décideurs du privé questionnés s'expriment sur les conditions d'embauche du candidat, ainsi que les facteurs qui conduiraient à son évolution professionnelle. Il s'agit donc aussi ici de repérer l'importance éventuelle donnée au capital social de l'individu (si le responsable parle des relations sociales ou connaissances du postulant).

« De quelle manière se font le plus souvent la demande et l'obtention d'un poste ? (par candidature spontanée, par offres d'emplois, est-ce que vous vous fiez aux réseaux sociaux ?) »

« Vous préférez embaucher plutôt quel type de profil : par université d'origine, type de formation, selon les compétences, ou l'expérience? (ou autre) » .

***Dimensions posées: la mobilité professionnelle (gravir des échelons dans l'entreprise, prétendre à une meilleure position professionnelle), reconnaissance professionnelle et bien-être économique :***

Il s'agit donc ici de voir du point de vue du décideur du privé, quels seraient les facteurs conduisant favorablement à l'insertion professionnelle de l'individu, que ce soit en termes d'embauche ou d'évolution du positionnement professionnel au sein de l'entreprise.

Indicateurs posés : avoir un travail, responsabilités (sentir de la confiance à votre rencontre de la part

des autres employés, de la hiérarchie, prendre votre avis en compte, se faire attribuer le contrôle d'un département, d'un projet, la gestion d'un groupe de personnes), le salaire, la visibilité sur l'avenir (possibilités d'évolution professionnelle).

L'entretien à l'embauche possède des incidences certaines sur la façon de valoriser ses compétences, ce qui permet à des candidats de faire montre de capacités non validées officiellement ou difficilement explicitables dans un CV (et d'expliquer éventuellement un parcours professionnel ou académique non classique ou inhabituel).

« De quelle manière se font le plus souvent la demande et l'obtention d'un poste ? (par candidature spontanée, par offres d'emplois, est-ce que vous vous fiez aux réseaux sociaux ?) »

« Vous préférez embaucher plutôt quel type de profil : par université d'origine, type de formation, selon les compétences, ou l'expérience? (ou autre) » .

« Percevez-vous des différences selon le type de formation et l'université d'origine chez les personnes qui gravissent les échelons dans l'entreprise et dont le salaire augmente substantiellement? Ou sinon, qui sont les employés qui connaissent une évolution professionnelle dans l'entreprise? »

### ***Dimension posée : la représentation du diplôme:***

De la même manière que pour l'insertion professionnelle, les questions suivantes ont pour de voir dans quelle mesure les décideurs du secteur privé estiment que le diplôme, voire d'autres facteurs, comme l'université d'origine, donnent une indication sur les compétences de l'individu. Il est en outre intéressant après l'analyse du discours de vérifier sur quelles bases se reposent ces représentations.

Indicateurs posés: diplôme et indication sur les compétences ; et croyance dans les compétences délivrées par le diplôme:

« Vous préférez embaucher plutôt quel type de profil : par université d'origine, type de formation, selon les compétences, ou l'expérience? (ou autre) ».

« Percevez-vous au niveau des employés des différences du point de vue des compétences selon le type de formation, l'université d'origine, pour un même poste ? Ont-ils davantage de responsabilités ? »

### ***Dimension posée : les facteurs institutionnels contraignants et avantageux (politiques publiques) pour une réforme du système éducatif***

Comme aux acteurs du système éducatif, il est pertinent d'observer quel regard portent les décideurs du privé sur la situation du marché de l'emploi par rapport à l'enseignement supérieur, puisque leur rôle dans le processus d'insertion professionnelle du chercheur d'emploi est décisif.

« Pensez-vous que les formations dans les différentes universités sont adaptées aux besoins des entreprises? (en terme de compétences) »

### ***Dimension posée : représentation de la formation impliquant les tic***

Il s'agit ici de voir dans quelle mesure les décideurs du secteur privé estiment la formation en ligne ou la formation en TIC afin de voir s'il y a acceptabilité au niveau du secteur décisionnel de l'entreprise.

Indicateurs en présence : la formation liée TIC donne certaines compétences, formation liée aux

TIC perspectives d'avenir et possibilité d'une amélioration de la position sociale (meilleur poste et salaire).

« Dans quelle mesure la maîtrise de l'ordinateur peut être un plus pour le postulant ? y a-t-il un niveau de maîtrise requis ? des logiciels requis ? »

« Avez-vous ou proposez-vous à vos employés des formations continues spécifiques aux TIC? Si oui, comment avez-vous ressenti la différence au niveau professionnel? Etait-ce suivi par une revalorisation salariale? »

« Comment imagineriez-vous, ou comment se fait l'organisation de la formation : sur le temps de travail, en plus du temps de travail donc en ligne par exemple ? »

Acceptabilité de la formation en ligne:

Indicateurs en présence : volonté de suivre une formation en ligne dans le futur ou non.

« Une formation en ligne pourrait-elle être envisageable ? »

Acceptabilité et représentation de la formation en ligne:

Indicateurs en présence : la formation en ligne permet d'apprendre de manière efficace, importance donnée et croyance dans les compétences en TIC que peut délivrer une formation en lien avec ces dernières, ou contribuer à leurs amélioration et à l'acquisition de nouvelles.

« Pensez-vous qu'une formation en ligne pourrait être efficace ? Si non, pourquoi pas ? »

### ***Dimension posée : Maîtrise technologique/type d'usages***

La dimension de la maîtrise et des compétences en TIC est posée à la personne questionnée, afin d'observer la représentation que portent les responsables du privé sur les usages de l'ordinateur, et dans quelle mesure ils considèrent que le candidat doit avoir des compétences basiques dans certains logiciels (comme la bureautique, etc...), et qu'il doit être familier avec l'outil informatique.

Indicateurs posés: traitement de texte pour le travail quotidien et/ou professionnel, programmation (cadre professionnel et personnel).

« Dans quelle mesure la maîtrise de l'ordinateur peut être un plus pour le postulant ? y a-t-il un niveau de maîtrise requis ? des logiciels requis ? »

## ***25.6. Collecte des données***

Pour l'entretien n°1, nous sommes allés de nous-mêmes vers les institutions concernées par notre public-cible. Ainsi, l'Université Saint-Joseph fut une cible de choix, puisqu'il s'agit de la plus grande université privée et francophone, et ayant pris connaissance de l'existence de certaines politiques internes en lien avec les TIC, comme l'atteste l'Unité de Technologie Educative, dont le but est de déployer des dispositifs d'enseignement à distance pour le campus et de numériser les opérations pédagogiques et administratives, entre enseignants et élèves. Nous avons également démarché des enseignants de la seule université publique, l'Université Libanaise, afin de justement voir s'il y a des points de vue contrastés selon que l'individu se situe dans le secteur éducatif privé ou public. Il s'agit donc pour l'essentiel, dans les deux cas d'enseignants et de directeurs de département.

En outre, nous sommes allés à la rencontre de décideurs publics, comme les directeurs de



départements du CRDP (Centre de Recherche et de Développement Pédagogiques), et de directeurs d'institutions d'Etat, comme le département de l'enseignement supérieur, ou le département de l'enseignement technique. Il s'agit donc non seulement de recueillir les discours d'acteurs, mais également de personnes qui ont la possibilité, dans une certaine mesure, d'être des décideurs. Toutes ces personnes étant au cœur de l'institution publique, il est intéressant d'avoir leur représentation du rôle de l'Etat dans les orientations nationales en termes d'intégration des TIC sous diverses formes (dans les formations, dans les usages, etc....), mais de voir également quel regard ils portent sur la relation entre les programmes académiques et les besoins du marché libanais. C'est pourquoi tous les enseignants auxquels nous sommes allés à la rencontre sont des professeurs en sciences humaines, comme en sciences de l'éducation surtout, mais aussi en sociologie.

Le second public-cible, pour l'entretien n°2 : nous sommes allés à la rencontre d'acteurs d'entreprises comme les chefs de département, directeurs de l'entreprise, ou de responsables des départements de ressources humaines, mais aussi de personnes travaillant dans des compagnies de recrutement, en vogue en Liban. En effet, comme beaucoup de secteurs dans ce pays, le recrutement et la recherche d'emploi ont été pris en charge par des entreprises privées. Le but est de voir quels profils de candidats ils favorisent pour l'embauche, et si les TIC ont un rôle à jouer à ce niveau- là.

De plus, il s'agit également de voir quels profils d'employés sont ceux qui évoluent professionnellement au sein de l'entreprise (donc de voir s'il y a des variables constantes à ce niveau). Et, enfin, de poser des questions relatives à la formation continue, puis à la formation concernant les TIC en particulier, pour vérifier s'il y a des impacts suite à une formation en ligne ou une formation en TIC sur le positionnement professionnel de l'employé.

## **25.7.Méthodologie de traitement des données des entretiens**

### **25.7.1.L'analyse du discours**

La constitution du corpus doit obéir, selon Bardin (2001), à quatre règles principales :

- la règle de l'exhaustivité, complétée par la non-sélectivité : nous avons pris en compte l'ensemble des entretiens que nous avons passés, ainsi que la totalité du discours de nos 30 interlocuteurs.
- la règle de la représentativité : ces personnes en question correspondent à notre champ de recherche puisqu'il s'agit d'abord des personnes principalement concernées par la question de l'insertion professionnelle, étant des responsables du secteur privé en charge ou en position de recruter des candidats à des emplois. Puis, les acteurs du monde éducatif sont également concernés dans la mesure où ils exposent leur point de vue concernant les politiques et tendances institutionnelles concernant les TIC, du cœur du système éducatif, qui est concerné par les questions de formations et de programmes éducatifs face aux demandes du marché de l'emploi.
- la règle d'homogénéité : notre corpus est double et constitué de discours de personnes soit du monde de l'entreprise soit du monde éducatif. L'homogénéité est respectée au sein

de chaque série d'entretiens, ainsi que sur la totalité du corpus puisqu'il convient, comme nous venons de le dire, à la représentativité requise en terme d'objectifs.

- la règle de pertinence par rapport à l'objectif de recherche : justement, en regard de la problématique exposée et des objectifs de recherche qui en découlent, ce corpus est pertinent puisque de par sa nature, il correspond à nos grandes variables que sont l'insertion sociale et professionnelle, et l'usage des TIC.

Pour l'analyse du discours, Maingueneau (2005) affirme qu'il est nécessaire d'avoir en sa possession des corpus qui respectent des unités fondamentales. Il cite entre autres les unités *domaniales*, qui correspondent à des espaces déjà « prédécoupés » par les pratiques verbales. Ces pratiques peuvent constituer des types de discours attachés à un certain secteur d'activité de la société : discours administratif, industriel, etc...ou entrepreneurial et institutionnel comme dans notre cas précis. Il ajoute qu'il ne peut y avoir d'analyse sans qu'il y ait une unité interne au corpus.

Selon Bardin (2001), elle se base sur un effort d'interprétation qui se balance entre deux pôles, d'une part, la rigueur de l'objectivité, et, d'autre part, la fécondité de la subjectivité. Wanlin (2007) rappelle que l'analyse de contenu s'organise autour de trois phases chronologiques : la préanalyse, l'exploitation du matériel ainsi que le traitement des résultats et l'interprétation.

La préanalyse est une étape préliminaire d'intuition et d'organisation pour opérationnaliser et systématiser les idées de départ afin d'aboutir à un schéma ou à un plan d'analyse. Elle consiste entre autres à dégager des indicateurs (en fonction des hypothèses de départ bien-sûr) sur lesquels s'appuiera l'interprétation finale. C'est à ce stade que se fait une première « lecture flottante », afin de « laisser venir à soi » les impressions et certaines orientations, ainsi que pour délimiter le champ d'investigation et construire l'objet de la recherche (Robert & Bouillaguet, 1997) (ce que nous avons d'abord commencé à faire dans le chapitre précédant en dégagant d'abord des grands axes discursifs).

Puis l'exploitation du matériel consiste surtout à procéder aux opérations de codage, décompte ou énumération en deux étapes clés : la catégorisation – c'est-à-dire des rubriques rassemblant des éléments ayant des caractères communs sous un titre générique, et en la classification des données du corpus dans celles-ci (Bardin, 2001) – puis le codage/comptage des unités où on applique les catégories. Pour notre cas, nous compterons le nombre de mots par classes thématiques.

Enfin, le traitement des données est des opérations statistiques simples tels que, par exemple, des pourcentages permettent d'établir des tableaux de résultats, des figures, qui condensent et mettent en relief les informations apportées par l'analyse (*ibid.*). Puis nous proposons des interprétations selon nos objectifs prévus, ou concernant d'autres éléments apparus lors des étapes d'analyse. L'interprétation des résultats consiste à « prendre appui sur les éléments mis au jour par la catégorisation pour fonder une lecture à la fois originale et objective du corpus étudié » (Robert & Bouillaguet, 1997, p. 31). Cette phase permet entre autres de valider la valeur des hypothèses.

Tesch (1990) ajoute que l'analyse de données qualitatives est un processus impliquant un effort d'identification des thèmes, de construction d'idées émergeant des données ainsi que de clarification

du lien entre les données, les thèmes et les idées conséquentes. Ainsi, nous allons d'abord pour la première partie de notre analyse qualitative des discours, dégager un certain nombre de classes thématiques associées à des dimensions de notre problématique, selon des axes bien précis, en opérant un décompte afin d'associer à ces thèmes et dimensions des valeurs quantitatives, sur lesquelles nous allons baser nos premières conclusions. Puis, en dernier lieu, nous allons interpréter ces données en clarifiant le lien entre les différentes dimensions et thématiques selon le paradigme des économies de la grandeur, instrument avec lequel nous avons construit notre méthodologie de recherche.

### **25.7.2. Traitement logiciel et post-analyse**

C'est à l'intérieur de ces classes thématiques que les différentes dimensions vont être traitées, au travers des indicateurs qui leur sont relatifs. L'entretien semi-directif permet en outre une liberté de parole, certes, surveillée, mais conduit la personne interrogée à aborder les sujets dont traitent les questions posées (au minimum) de manière autonome, ce qui entraîne un éclatement presque automatique des dimensions amorcées dès le lancement du sujet par le chercheur.

Nous avons codifié les données obtenues avec le logiciel de traitement de données Nvivo. A partir des questions posées, nous avons réuni par la suite les réponses sous des thématiques en lien avec ces questions. Puisque ces dernières ont été posées par rapport à nos dimensions de travail, les réponses ont été classées dans un second temps selon les dimensions auxquelles elles appartiennent.

Nvivo nous permettra de quantifier les thématiques repérées suite aux questions posées selon le nombre de mots qui sont associés à chaque groupe thème-dimension. Par exemple, la question « Vous préférez embaucher plutôt quel type de profil : par université d'origine, type de formation, etc.... », va donner des réponses qui vont être classées dans différentes classes thématiques. Pour cet exemple, les réponses seront classées dans les thématiques « évaluation par université », ou « évaluation par formation », selon ce qui sera dit, grâce au logiciel qui nous permet de séparer ces réponses en classes thématiques. Par la suite, ces différentes classes seront regroupées selon les dimensions auxquelles elles appartiennent. Pour continuer avec ce cas donné, les réponses relatives à l'évaluation par diplôme seront positionnées dans la dimension « Représentation de la formation de base » en tant qu'indicateurs. Chacune de ces dimensions auront un taux de présence en pourcentage par rapport au discours de l'interviewé, mais aussi par rapport au corpus total.

Une fois le nombre de mots se rapportant aux classes thématiques calculés, nous avons adopté dans un second temps un deuxième niveau d'analyse. Nous avons utilisé la base théorique des économies des grandeurs élaborée par Boltanski et Thévenot pour une interprétation ultérieure des discours en présence selon ce paradigme. Cette sociologie de l'organisation, basée sur l'économie des conventions, va nous permettre de mettre en exergue, puis d'analyser, le corpus obtenu.

Cette méthode d'analyse nous permettra de confronter entre elles les cités mobilisées par les protagonistes dans la justification de leurs propos. Puisque la présence d'une cité est corrélée aux dimensions, c'est grâce au taux de présence de cette dernière que nous pourrions quantifier celles des différentes cités mises en jeu par les acteurs.

Notre corpus sera double, puisqu'il y a deux entretiens passés avec deux groupes-cibles. Il s'agira alors non seulement d'analyser en tant que tel les discours de chaque groupe d'entretiens, mais aussi de confronter ceux du premier groupe d'entretien à ceux du deuxième selon les principes relatifs à chaque cité, donc selon les logiques propres à chacune d'elle, telles qu'elles ont été mobilisées par les acteurs.

C'est donc en repérant les cités présentes dans notre corpus, et donc en explicitant les mondes communs qui leurs sont relatifs afin de faire des comparaisons marginales et générales, que nous allons procéder à l'analyse des discours de notre groupe-cible.

Cette analyse qualitative nous permettra alors de répondre à notre questionnement de départ : elle viendra s'ajouter à l'interprétation des résultats quantitatifs des questionnaires.

## **Chapitre 26 : Résultats des entretiens : Découpage de notre corpus selon les thèmes abordés**

A l'issue de ces entretiens, nous allons à présent découper les réponses apportées par les personnes questionnées selon les dimensions posées a priori, afin d'avoir une première vue d'ensemble des propos rapportés. Ces dimensions sont déclinées sous forme de thématique saillantes.

Voici les thématiques saillantes qui sont apparues suite à l'analyse de notre corpus. Nous présentons dans un premier temps les discours bruts que nous avons obtenus afin de donner des exemples selon les grandes dimensions abordées. Les thèmes sont classés dans un deuxième temps selon les dimensions auxquelles ils appartiennent (puisque'il s'agit de réponses à des questions basées sur nos dimensions et indicateurs tels que nous les avons spécifiés). Chaque question posée étant basée sur ces dimensions et indicateurs recherchés, la classification se fait par thème, puisque chaque question-réponse renvoie à des dimensions et indicateurs prédéfinis.

La liberté conférée par la nature de l'entretien semi-directif a en effet fait en sorte que les dimensions apparaissent dans les discours de manière éclatée. C'est pourquoi nous avons regroupés les thématiques abordées sous l'aune des dimensions auxquelles elles font référence, afin de reprendre l'analyse de notre corpus selon la méthodologie que nous avons construite (découpage de nos questions de recherche selon les variables insertion socio-professionnelle et TIC, définies par des dimensions sub-divisées en indicateurs). Nous dresserons ensuite des tableaux où nous compterons le taux de présence de chacun de ces thèmes selon le nombre de mots. Nous pourrons ainsi voir lesquels d'entre eux prennent davantage d'importance dans les discours.

Enfin, nous analyserons ces données et chiffres obtenus déclinés selon les cités et mondes communs auxquels ces thématiques correspondent, afin d'utiliser les économies de la grandeur comme instrument de traduction et d'interprétation des résultats. C'est en effet en observant quels sont principes justificatifs adoptés par les acteurs que nous pourrons essayer de comprendre les enjeux des TIC pour l'insertion socio-professionnelle, selon la perception et la représentation des acteurs en question.

### **26.1. Discours bruts**

D'abord, voici donc des exemples de discours significatifs en rapport avec les TIC, le monde de l'entreprise, et les politiques officielles, repérés dans les entretiens, présentés de manière brute et selon les dimensions auxquelles elles se rapportent.

#### **26.1.1. Représentation des TIC chez les décideurs du monde de l'entreprise**

##### **Méthode d'embauche avec CV en ligne**

5 personnes seulement sur 12 affirment entretenir des démarches d'embauches via Internet. Dans tous les cas, le moyen utilisé est le dépôt par les postulants des CV sur les sites web de la compagnie.

## **Maîtrise de l'ordinateur chez le candidat**

Tous les employeurs, managers, ou responsables de recrutement considèrent les compétences informatiques comme un « must », même si le niveau de maîtrise varie selon le poste requis. Les logiciels demandés varient évidemment selon le poste, mais les bases que sont les logiciels de bureautique sont immanquablement demandés.

Certains affirment que les nouveaux venus suivent une formation continue à leur arrivée pour la maîtrise de certains logiciels propres à la compagnie. Sur les 13 personnes, seulement 5 personnes affirment avoir déjà proposé ou proposent des formations continues en TIC. Exemples :

« C'est évident qu'il doit savoir comment utiliser l'ordinateur mais cela varie selon le poste » E6

« Très important. Du côté administratif, l'ordinateur est un outil journalier » E7

« Niveau de maîtrise : ça dépend du niveau de responsabilité, si c'est quelqu'un de haut placé, selon le poste visé ». E8

« c'est important dans le CV, il y a bien sûr les études (les cours), puis au cas où (puisque même à l'université avec un MBA, d'habitude les universités demandent quelques mois de stages durant quelques mois) » E2

## **Les logiciels requis**

Les logiciels demandés varient évidemment selon le poste, mais les bases que sont les logiciels de bureautique sont immanquablement demandés. Certains affirment que les nouveaux venus suivent une formation continue à leur arrivée pour la maîtrise de certains logiciels propres à la compagnie.

Exemples :

« Le minimum c'est Office, Excel, Word » E5

« Dans la construction, nous utilisons des outils informatiques, comme ce qu'on appelle Autocad » E2

« Les logiciels c'est important, bien sûr. Il y a un minimum, internet, office, etc... » E9

« On doit savoir tous les programmes de base Windows. On a notre propre logiciel à la banque, propre à la banque elle-même qu'on apprend à utiliser. Mais qu'on apprend sur le tas » E3

« Un niveau de maîtrise bien sûr au minimum il doit savoir Windows et Office sauf si c'est un poste qui requiert un logiciel plus spécialisé. » E10

« on demande un minimum d'excel, de word. Oui. Surtout Office. Enfin, ça dépend pour quel poste, si nous cherchons des gens pour le IT, oui, d'autres logiciels » E11

### **26.1.2.Représentation de la formation continue en ligne chez les décideurs du privé**

La plupart des questionnés a un a priori positif sur la question du e-learning pour la formation continue, même si seulement 2 personnes affirment utiliser cette méthode pour la formation du personnel.

Sur les 11, 2 personnes seulement affirment avoir un mauvais a priori sur la question, tandis que le reste affirment ne l'avoir jamais expérimenté. Généralement, les personnes admettent qu'il n'y a pas toujours de changements significatifs après la formation continue, en termes de hausse des salaires ou d'amélioration de la position professionnelle. Seulement, puisqu'il devrait y avoir amélioration des compétences, la rémunération dépendrait éventuellement de cela. Donc cette répercussion de la formation continue sur le positionnement professionnel serait indirect. Il n'y a pas de différences lorsque la formation continue est liée aux TIC.

### **26.1.3.Représentation des politiques officielles en matière de formations liées aux TIC chez les acteurs du secteur éducatif**

#### **Volonté promotion des formations en TIC**

De manière générale, les 17 interviewés estiment qu'une volonté de développement des formations liées aux TIC existe sur la plan national. Il y a des initiatives qui sont prises, que ce soit au niveau des établissements d'enseignement, donc ayant comme public cible des étudiants, ou également au niveau de la formation aux enseignants et aux formateurs, donc en tant que formation continue. Donc il y a de la part du Ministère des incitations au développement de ce type de formations, mais également des initiatives qui vont en ce sens, avec la création de spécialités ou des accords cadres avec des entreprises privées pour la formation continue du personnel éducatif des établissements publics d'enseignement primaire, secondaire ou supérieur.

En ce qui concerne les établissements privés, on note une présence dans le discours d'allusion à l'appui des usages des TIC pour les enseignants et les élèves, mais chaque université oeuvre de son côté. Traditionnellement, les universités privées libanaises jouissent d'une grande indépendance dans leurs contenus et leurs méthodologies, et planifient chacune leurs propres stratégies.

Exemples :

« en 1997 les nouveaux programmes ont prévu, institué la formation technologique comme discipline » Eg

« Dans la politique générale du Liban il y a une stratégie, des priorités nationales qui nécessitent l'introduction de nouvelles formations technologiques » Eg

« On encourage les établissements à développer tel type de formation technologique. A ce niveau-là à mon avis la stratégie nationale met l'accent sur l'aspect environnement, l'aspect développement économique est inscrit dans le développement de technologies » Ec

« on encourage les universités à développer de nouveaux programmes à orientation technologique moderne et nouvelle » Ec

« Nous avons planifié la formation générale informatique et administrative et nous avons aussi une formation spécialisée avec toutes les administrations publiques » Eg

#### **Obstacles pour les formations en TIC**

D'un autre côté, certains estiment qu'il n'y a pas de planification officielle pour les formations en TIC, notant qu'il n'y a déjà pas de politique nationale globale. Il est aussi dit que les initiatives en ce sens viennent surtout du privé. Donc cette volonté de développement des formations liées aux TIC décrite précédemment trouve ses limites à l'instant même où elle est évoquée. Exemples :

« Les rares école publiques qui assurent actuellement une véritable formation à la technologie. Les enseignants de ces écoles peuvent profiter de ces formations. Mais nous savons que pour des raisons pécuniaires c'est surtout dans l'enseignement privé que la formation à la technologie s'est développée. » Eg

« On n'a pas une position assez stable ne permet pas en tant qu'État pour vraiment assurer une sérénité au niveau de la politique générale de l'État. » Ea

« il faut des moyens » Ek

« mais il ne faut pas oublier qu'il faut des cadres. Je vois au CNAM c'est dur de trouver des cadres. Dans le secteur de l'éducation aussi, il y a un manque. On manque de cadres. Il n'y en a pas beaucoup. Au Liban, c'est nouveau les gens qui ont un profil dans le secteur de l'éducation, il y a un problème ». Ef

« Il n'y a pas de planification ministérielle concernant la formation » Eh

« le problème majeur c'est que le soutien ne se fait qu'au niveau Master ou doctorat. les niveaux intermédiaires sont

totalemment délaissé. » Ee

« Donc c'est plutôt au niveau privé, aucune politique globale. » Eo

Certes, une volonté existe, mais différents obstacles pour la mise en place de politiques officielles en matière de TIC sont exposés. Nous pouvons mettre en évidence différentes catégories d'obstacles:

#### Résistances individuelles :

- elle n'est pas suivie

#### Manque de moyens :

- le secteur public n'a pas les moyens financiers de suivre le secteur privé

-il y a un manque de moyens lorsque la volonté existe

-le manque de moyen en personnes-ressources

#### Obstacles politiques :

- est évoquée la situation chaotique d'un pays déstructuré sans existence de planification à long terme

#### Obstacles institutionnels :

- elle ne jouit pas d'une assez grande visibilité

## **26.2.Synthèse des dimensions et thématiques saillantes dans notre corpus d'entretiens**

En nous basant sur cette méthodologie de classement et d'analyse, nous avons maintenant réuni toutes les réponses obtenues selon des thématiques saillantes et bien précises dans les discours. Notre méthode d'observation et de rangement requiert le calcul du taux de présence pour chacune d'elles selon le nombre de mots, afin de pouvoir les confronter par la suite.

Nous avons remarqué que les thématiques saillantes dans les discours se présentent selon deux grandes catégories : selon les facteurs institutionnels et politiques, et selon les facteurs et pratiques individuelles. Une troisième dimension apparaît, celle des TIC, mais les thèmes s'y rapportant se positionnent dans l'une ou l'autre catégorie. Enfin, le caractère positif ou négatif du contenu des discours a été relevé : les critiques visant l'absence de politique et de volontés officielles, l'inexistence de TIC, etc...

Nous avons tenté de représenter dans un schéma les différentes dimensions selon leurs caractères. D'un côté, les dimensions ayant au trait au caractère individuel sont placés sous l'axe horizontal des TIC, et celles relatives au caractère institutionnel au dessus de l'axe des TIC. Les dimensions qui ont un rapport direct avec les TIC sont positionnées dans des bulles tangentes à cet axe qui sépare le schéma en deux. De plus, nous avons utilisé une troisième classification : les dimensions considérées comme des obstacles sont positionnées du côté négatif (-), et les autres du côté positif

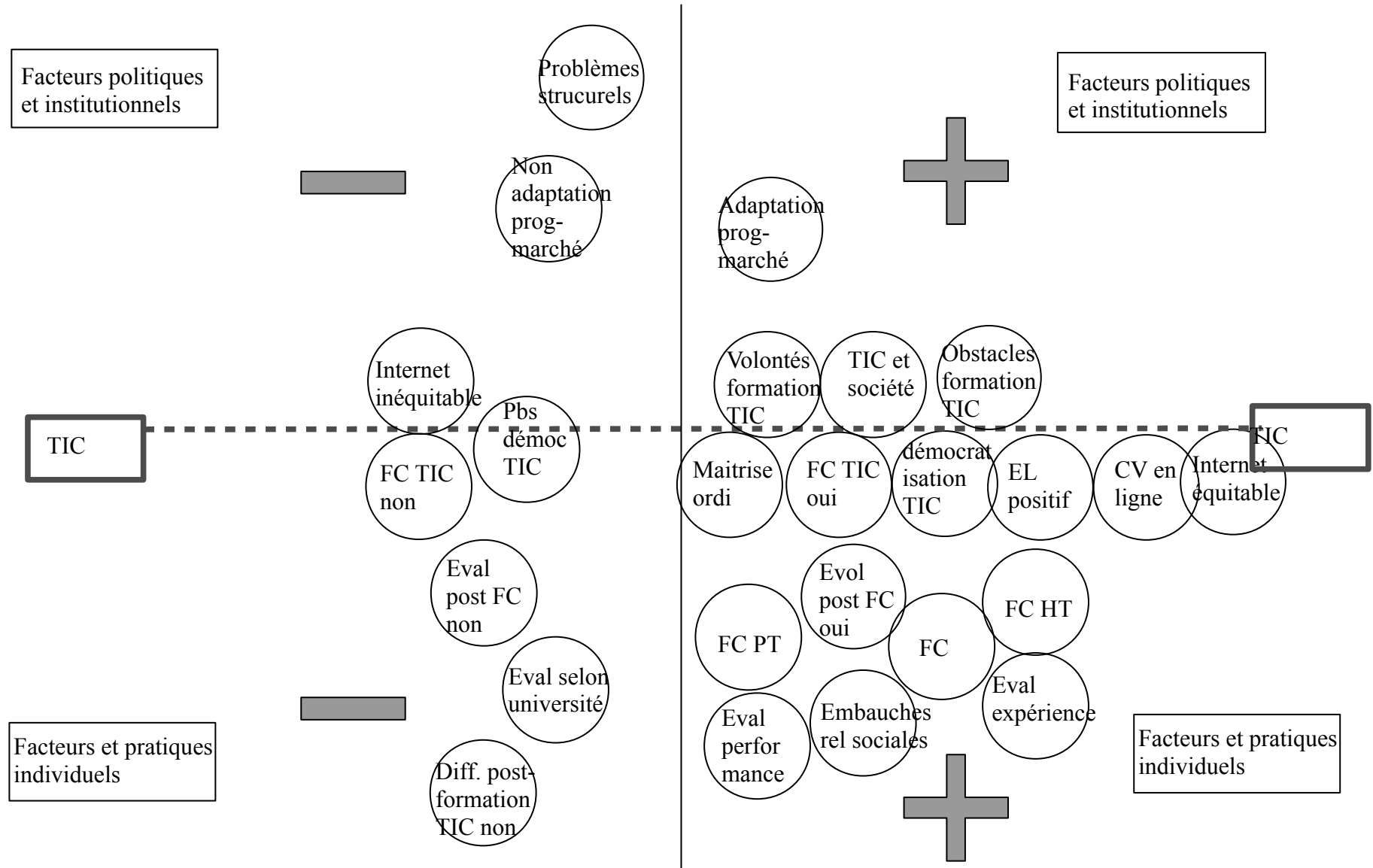


du schéma (+). Un axe vertical représente la séparation entre ces deux qualités.

Nous avons ainsi posé les thématiques saillantes dans des bulles qui se retrouvent soit dans la partie « institution » soit dans la partie « pratiques individuelles ». Soit elles relèvent des TIC, soit non, et soit elles sont du côté positif, soit du côté négatif. Par exemple, Ea s'exprime à propos de la démocratisation des TIC : « Comme c'est libéral chez nous, on ne peut pas parler de politique d'Etat ». Comme nous l'avons expliqué, nous devons d'abord procéder à la catégorisation. Pour cela, nous identifions le thème auquel est relative cette phrase. La thématique liée se rapporte directement à la question posée, celle concernant la démocratisation des TIC au Liban. Nous nous référons aux dimensions avec lesquelles nous avons construit notre outil d'enquête. Celle-ci se rapporte aux « Facteurs institutionnels contraignants pour la démocratisation des TIC (politiques publiques) ». Ce propos est donc positionné dans la zone « facteurs politiques et institutionnels », et dans la zone négative, puisqu'il est question d'obstacles à la démocratisation des TIC, selon la personne questionnée. De plus, puisque cette thématique concerne la variable indépendante, nous devons positionner cette thématique dans une bulle de manière à ce qu'elle soit tangente à l'axe horizontal représentant les TIC.

Cette triple classification a donné lieu au schéma suivant :

Figure 14 : Les thématiques saillantes dans les entretiens, selon leurs caractères



### **Légende :**

FC = Formation continue

FC HT = Formation continue hors du temps de travail

FC PT = Formation continue pendant le temps de travail

Evol post FC oui/non = existence d'une Evolution post-formation continue/ ou non

Embauches rel sociales = embauche impliquant les relations sociales

CV en ligne = embauche avec CV en ligne

EL positif = représentation positive du elearning

Eval expérience = évaluation et embauche selon l'expérience

Eval selon université = évaluation et embauche selon l'université d'origine

Eval performance = évaluation selon la performance et la motivation

cercle strié : zone positive

cercle blanc : zone négative

Le côté supérieur par rapport à l'axe horizontal représente les facteurs politiques et institutionnels, le côté inférieur les facteurs et pratiques individuels. La ligne horizontale de démarcation est la représentation du facteur TIC. Les thématiques présentes qui sont tangentes à cette ligne indiquent qu'elles relèvent de la pratique ou de la représentation des TIC.

Le côté droit du schéma possède les thèmes positifs, représenté par le signe « plus ». Le côté gauche comprend les thématiques négative, d'où le signe « moins ».

Nous pouvons remarquer d'emblée que la plupart des thèmes se situe dans la zone positive et du côté des pratiques individuelles. Certaines bulles sont à cheval sur les parties « institution » et « pratiques individuelles », comme le thème « Problèmes de démocratisation des TIC ». Cette dernière relève des deux parties car les personnes questionnées ont soulevé le problème des résistances individuelles, ainsi que le manque de politique et de volontés officielles.

Nous notons en outre que les thèmes liés aux TIC sont surtout présents du côté des pratiques individuelles. Cela renvoie justement au fait que les usages et la diffusion des TIC viennent surtout au Liban d'initiatives privées et individuelles.

Nous avons positionné l'« Evaluation et le recrutement selon l'université » dans le côté négatif car ce mode d'embauche et de jugement repose en grande partie sur des préjugés, et que les effets de l'origine académique s'estompent avec l'expérience professionnelle, comme le disent eux-mêmes les responsables du monde de l'entreprise. Il s'agit alors d'un frein à l'embauche – ce sujet sera expliqué en détails dans les sous-chapitres suivants.

### **26.3. Thématiques saillantes selon nos dimensions méthodologiques**

Nous présentons à présent de manière linéaire chacune de ces thématiques saillantes sous la bannière de la variable à laquelle elles se réfèrent (se référer à la présentation de nos dimensions et indicateurs dans la partie « Méthodologie de recueil des données », Partie II, chapitre 3).

Nous précisons ici succinctement comment ces thèmes sont abordés, et ce qu'il en est dit par les personnes interrogées, avant de passer ultérieurement à l'analyse de contenu selon les cités de l'économie des grandeurs. Nous spécifions à la suite de chacune des thématiques son caractère selon les critères que nous venons de dégager (caractère individuel, institutionnel, en rapport avec les TIC ou non, et positif ou négatif), afin de voir où est-ce qu'elle est positionnée dans notre schéma. Et ce selon la légende suivante : INST = caractère institutionnel ; IND = caractère individuel ; TIC = en rapport avec les TIC (pas de précision signifie pas de rapport direct avec les TIC) ; + = positif ; - = négatif.

#### **26.3.1. Série d'entretiens n°1 :**

##### **2. Insertion professionnelle**

*Adaptation programmes académiques-marché de l'emploi (INST; +)*

S'il y a des politiques favorables à une adaptation entre les besoins du marché de l'emploi et les programmes de l'enseignement supérieur, il s'agit surtout des initiatives venant des universités privées. Parfois sous forme de partenariat entre l'université et des entreprises. Certains acteurs des institutions publiques liées au Ministère de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur ont donné des exemples d'initiative de partenariat entre des écoles publiques et des entreprises privées, ainsi que des exemples d'initiatives de formation des enseignants en TIC. Mais il s'agit pour l'ensemble d'initiatives isolées, non situées dans une politique officielle globale.

*Inadaptation programmes académiques-marché de l'emploi (INST; -)*

Cependant ces volontés manquent de visibilité. Sauf les responsables au sein du ministère, toutes les personnes affirment qu'il n'y a pas de politique officielle en la matière. Surtout, il ressort dans les impressions que les diplômés ne sont pas formés pour travailler au Liban : l'émigration en est la preuve. Les compétences des jeunes libanais ne sont pas en adéquation avec les besoins des entreprises en termes de compétences. Il y a un fort contraste cependant entre les diplômés du privé et ceux du public, puisque le secteur éducatif privé négocie de manière autonome avec le monde de l'entreprise. Cette absence de collaboration entre le public et le privé est généralement remis en cause.

##### **3. Formation continue ou de base**

*Problèmes structurels (INST; -)*

C'est le fait que l'Etat ne s'investit pas dans les affaires éducatives et économiques qui est critiqué. Notamment, un responsable parle à juste titre du fait qu'à cause de la crise politique continuelle que

connait le Liban, l'instabilité qui conduit au renouvellement continu du gouvernement, et donc du ministre de l'Education Nationale, ne permet pas la mise en place d'une politique durable et d'une planification rationnelle à long terme. Surtout qu'à cause des luttes politiques internes, il n'y a pas de continuité dans les volontés, puisque le legs d'un ministre est perçu comme illégitime par le successeur.

#### **4. Formation continue ou de base en ligne ou en lien avec les TIC**

##### *Volonté promotion formations TIC (INST; TIC; +)*

Certaines des personnes questionnées ont donné des exemples de volontés de mettre en place des formations intégrant les TIC, ou des formations en TIC pour des enseignants d'école par exemple, en collaboration avec des organismes de formation ou des entreprises privées travaillant dans le secteur informatique. La promotion des nouvelles technologies se fait surtout au niveau du secteur éducatif privé.

##### *Obstacles formations TIC (INST; TIC; -)*

Mais une grande partie des réponses souligne là encore le manque d'implication de l'Etat dans ce domaine. Le manque de personnes ressources a également été évoqué à plusieurs reprises.

##### *Problèmes structurels (INST; TIC; -)*

L'Etat est absent à ce niveau à cause de deux raisons majoritairement évoquées : l'instabilité politique qui relègue au second plan ce type d'initiatives, et le manque de financement pour mener à bien des politiques intégrant les TIC dans les formations.

#### **5. TIC**

##### *Internet équitable (INST; TIC; +)*

L'avis de la plupart des personnes questionnées est qu'il y a certains progrès remarquables au niveau du déploiement d'Internet dans le territoire libanais. Il a été également beaucoup dit que n'importe qui aujourd'hui au Liban peut avoir accès à une connexion Internet grâce au fait que le prix des « networks », ou cyber-cafés, est peu élevé. En outre, il a souvent été dit que beaucoup de foyers sont aujourd'hui équipés en ordinateurs, qui sont bien moins chers qu'il y a quelques années.

Certains soulignent donc que certaines volontés officielles existent, mais le terrain donne une tout autre impression. Le secteur privé prend le relais et propose des offres avec des institutions publiques ou avec des particuliers afin d'équiper des salles de classes ou des familles avec des ordinateurs à prix réduits.

##### *Internet inéquitable (INST; TIC; -)*

En grande majorité, les personnes soulignent cependant le peu d'importance que l'Etat accorde à une démocratisation de l'accès au net, et spécialement au haut-débit. Des obstacles d'ordre purement politiques sont le plus souvent évoqués, beaucoup parlent de « partage du gâteau », puisqu'il s'agit de niches économiques peu exploitées au Liban, et que le retard est dû à des lacunes au niveau de la

coopération entre les hommes politiques afin de lancer de tels projets de déploiement du net à grande échelle au niveau national. Les disparités géographiques ont été beaucoup abordées. Il y a une nette différence entre l'accès Internet dans la capitale et le reste des régions, où selon certains, « des villages n'ont même pas encore le téléphone fixe ». Politiquement donc, c'est le manque d'ouverture à la concurrence libre entre des sociétés privées qui empêcherait le développement de ce secteur à un niveau démocratique (avec des offres diversifiées, et des prix plus bas).

*TIC dans la société (INST; TIC; +)*

Une grande partie des interviewés citent des exemples de projets liés aux TIC : les accords du Ministère de l'Education Nationale avec Microsoft, les réseaux dans les différents ministères, l'informatique dans les administrations libanaises, leurs sites Internet, etc...Mais aussi de la place des TIC dans la société, comme leur marché croissant de manière générale.

*Démocratisation TIC (INST; TIC; +)*

Bien qu'il n'y ait pas de politique officielle en matière de démocratisation des TIC pour l'ensemble de la population, les personnes citent la liberté et le faible coût d'accès. Les exemples donnés sont situés dans un contexte privé (universités privées). Ainsi, l'existence de politiques visant à étendre l'utilisation et l'application des TIC viennent uniquement d'initiatives privées. Ont été également cités des exemples de formations aux TIC ou d'accords entre des entreprises privées et le Ministère de l'Education Nationale.

*Problèmes démocratisation TIC (INST; TIC; -)*

Le manque de visibilité quant à l'existence d'une démocratisation des TIC vient du fait que l'Etat est absent de la question, selon la plupart des personnes interrogées. Ce manque de planification ou de vision globale de l'Etat libanais se répercute sur la politique liée aux TIC. Même si le problème de l'argent est évoqué, le problème majeur viendrait du fait que les gouvernements successifs ne sont jamais penchés suffisamment sur la question. Les personnes ressentent une impression de laisser-aller général venant de l'Etat pour les questions visant l'intérêt général des citoyens. Donc que dire de politiques visant une démocratisation des TIC.

### **26.3.2.Série d'entretiens n°2**

#### **1. Insertion sociale**

*Embauche grâce aux relations sociales (IND; +)*

Aucune des personnes interrogées n'a avoué explicitement favoriser les relations sociales et les connaissances afin d'embaucher un candidat. Et quand bien-même une personne est « envoyée » par quelqu'un de son entourage, il doit passer par la procédure régulière de l'entreprise.

#### **2. Insertion professionnelle**

*Candidature autre (IND; +)*

Le type de candidature se fait souvent de manière classique, c'est-à-dire par consultation des CV

déposés au bureau des ressources humaines, qui, on l'a vu dans les réponses, a beaucoup d'importance pour l'embauche et l'évaluation des candidats. Ce département fait donc office de premier filtre pour les aspirants, avant de passer un dernier entretien avec le chef de département. Les cabinets de recrutement ont tendance à sursélectionner les candidats sur des critères pré-établis (Marchal et Rieucan, 2006).

#### *Evaluation selon Performance et motivation (IND; +)*

Tous les acteurs du monde de l'entreprise affirment tenir une évaluation régulièrement de leurs employés. Cette évaluation continue se fait selon la performance de l'employé. Nous avons remarqué qu'ils mettent toujours en relation la performance et la motivation. Autrement dit, l'un ne va pas sans l'autre, et la motivation peut être un facteur déterminant, qui surclasse d'autres déterminismes pour la performance individuelle de l'employé. Elle tient un rôle prépondérant dans son évaluation. Ainsi, l'université d'origine ou la formation n'ont plus d'importance généralement lorsqu'il s'agit d'évaluer le salarié, d'où l'importance, selon les interviewés, de la motivation. Ils estiment que n'importe quelle personne de motivée peut franchir les paliers dans l'entreprise. Même si d'autres continuent de penser que la différenciation de l'origine académique continue d'avoir un effet à long terme sur le rendement des employés.

#### *Evaluation et embauche selon Expérience (IND; +)*

Pour l'embauche, l'expérience est évoquée, même si, de manière générale, elle arrive après l'université d'origine et la formation. Mais cette par la suite que l'expérience prend son importance, c'est-à-dire pour l'évaluation régulière de l'employé. Elle rattrape donc l'effet décisif de l'origine académique, voire de la formation initiale.

### **3. Formation continue ou de base**

#### *Evaluation et embauche selon Formation (IND; +)*

Près de la moitié explique que la formation joue un rôle important dans les critères pour le recrutement, et comme facteur pour l'évolution professionnelle, même si elle arrive en deuxième position après l'université

#### *Evaluation et embauche selon Université (IND; -)*

Sans appel, et pour l'ensemble des personnes interrogées, l'université est un facteur primordial pour l'embauche. C'est ce qu'ils regardent en premier. Il y a même un ordre de préférence pour ces universités : l'AUB arrive en tête, suivie de près par l'USJ. Ensuite viennent les autres universités de premières catégories comme la LAU. A la fin, viennent en dernier choix l'Université Arabe, la NDU, ou l'Université Libanaise. Ils affirment cependant que cette différence d'origine s'estompe au fur et à mesure que l'employé acquiert de l'expérience. Même si certains estiment qu'un certain contraste selon l'origine académique reste observable à long terme. Les annonces d'emploi et recruteurs ont un pouvoir sélectif qui est conditionné par les méthodes employées pour apprécier les compétences des candidats (Marchal et Rieucan, 2006).

#### *Formation hors ou pendant le temps de travail (IND; +)*

Sur l'ensemble des réponses, la formation continue se fait pendant le temps de travail, mais aussi en partie hors du temps de travail. Aucune des personnes n'a évoqué des formations continues exclusivement en dehors du temps de travail.

#### *Formation continue (IND; +)*

La formation continue existe dans l'ensemble des entreprises auxquelles appartiennent les personnes interrogées. Elle est souvent là pour combler les lacunes des employés embauchés, mais également afin d'actualiser leurs compétences. Ces formations prennent parfois la forme de séminaires, et peut remarquer ici qu'il s'agit parfois du choix du manager « d'investir » dans telle ou telle personne qui montre les capacités et le potentiel nécessaire (parfois la motivation).

#### *Evolution post FC OUI ou NON (IND; +; -)*

Seulement 2 responsables affirment rémunérer les employés ayant suivi une formation continue, sous forme de prime annuelle. Mais les autres affirment qu'il n'y a pas d'influence directe sur le paiement ou l'évolution professionnelle, et que ces formations ou séminaires, sont perçus comme un enrichissement personnel pour l'individu, ou que l'entreprise tient une échelle de paiement basée sur d'autres critères comme l'ancienneté, mais aussi la performance.

#### *Evaluation post Formation continue (IND; +)*

Il existe une évaluation suite à ces formations ou séminaires, sous forme de présentation devant ses pairs et ses supérieurs, afin de rendre compte de « ce qu'il a appris », pour les appliquer lui-même, et les faire appliquer par ses collègues.

### **4. Formation continue ou de base en ligne ou en lien avec les TIC**

#### *Formation continue aux TIC (IND; TIC; +)*

5 personnes affirment mettre en place des formations continues liées aux TIC. Il s'agit ou bien de formations liées à l'informatique, pour les informaticiens, ou bien en logiciels de bureautique, comme « Excel », pour les salariés nécessitant l'acquisition ou l'amélioration de compétences dans ce domaine.

#### *Différences post-formation TIC (IND; TIC; +)*

Les intervenants estiment qu'il y a pas de différences significatives suite à ces formations en TIC, sauf dans 2 cas : c'est le même résultat que pour tout type de formation continue, c'est-à-dire que les employés sont payés ou suite à leurs performances. Mais ces formations peuvent justement influencer positivement sur ces performances.

#### *Elearning vision positive (IND; TIC; +)*

La grande majorité (11 sur 13) des répondants estiment positivement la formation à distance : ils estiment qu'elle peut être efficace, ou ont tout simplement un a priori positif, comme pour tout type de formation continue. Mais la plupart pose la condition du suivi de cette formation d'une part, c'est-à-dire en tant que surveillance de l'activité de l'employé, et, d'autre part, de la possibilité de l'évaluer.



Les deux autres disent ne pas croire à l'efficacité d'une formation en ligne, justement à cause du manque de contrôle que cela pourrait induire.

*Présence Elearning (IND; TIC; +)*

Seulement 3 personnes sur les 13 interrogées affirment avoir utilisé au sein de leur entreprise la formation continue en ligne.

## **5. Usage des TIC**

*Candidature CV en ligne (IND; TIC; +)*

5 sur 12 personnes affirment utiliser Internet via le site web de l'entreprise, ou par courrier électronique, pour recevoir les CV des candidats. Ce qui représente un peu moins de la moitié. Le CV par Internet a ainsi une relative importance pour le recrutement, du moins pour un premier contact. La diffusion d'annonces sur Internet a contribué à renforcer la sélection, par le truchement de rubriques qu'employeurs et candidats doivent renseigner pour diffuser ou consulter les offres d'emplois (Marchal et al., 2003).

*Maitrise ordinateur (IND; TIC; +)*

La totalité des répondants affirment que l'ordinateur est indispensable, et qu'il est souhaitable que le candidat ait des compétences dans les logiciels de bureautique de base, ainsi que dans d'autres logiciels particuliers si son poste le requiert.

## **6. Dimensions transversales**

Les dimensions suivantes sont apparues dans les discours grâce à la liberté conférée par la méthode semi-directive. Elles n'étaient pas établies a priori, d'où leur caractère transversal, c'est-à-dire qu'elles apparaissent de manière disparate sur l'ensemble des réponses, donc pas toujours en tant que réponse à une question précise. Ces thèmes saillants sont une orientation générale prise par le groupe-cible.

### **Entretiens n°1:**

*Obéissance à des normes de prestige pour le choix des formations (importance du prestige de la spécialisation) (IND; -)*

Il est apparu que cette norme sociale de prestige fonctionne également lorsqu'il s'agit pour l'individu de choisir une filière de formation. Certains diplômes jouissent en effet d'un certain « cachet », et d'autres moins. C'est ce facteur qui est parfois à l'origine d'un manque d'adaptation entre le capital humain et les besoins réels de l'économie libanaise.

*Problèmes structurels : pour la mise en place de formations liées aux TIC, pour la démocratisation des TIC, pour un déploiement démocratique d'Internet (géographique et au niveau du débit). (INST; TIC; -)*

Ces problèmes se retrouvent tout au long des discours des intervenants : il s'agit d'un manque de

confiance dans le pouvoir de l'Etat, et d'un manque de visibilité dans les actions de ce dernier. Les différents acteurs critiquent le fait que l'Etat n'intervient pas pour améliorer certaines choses, comme une politique claire de vision à long terme pour les formations de l'enseignement supérieur afin qu'il y ait une réelle adaptation des cursus aux besoins du marché de l'emploi, mais aussi pour que les formations liées aux TIC profitent d'une attention particulière afin de créer un capital humain avec des compétences dans ce domaine. D'autre part, ce sont les mêmes lacunes qui sont dénoncées pour une démocratisation de l'accès aux TIC, et pour une généralisation de l'accès à l'Internet à haut-débit. Les obstacles sont d'ordre structurels : d'une part, parce que le système politique actuel ne permet pas la mise en place d'initiatives allant dans le sens du développement de secteurs d'avenir car le système confessionnel mène à l'immobilisme à cause de la compétition entre les communautés. D'autre part, l'instabilité politique ne permet guère d'envisager des bouleversements dans les volontés et les orientations nationales dans les secteurs censés être en chantier depuis beaucoup d'années.

### **Entretiens n°2:**

*Obéissance à des normes de prestige pour le recrutement (importance de l'université d'origine)  
(IND; -)*

Nous avons observé que, lors de la sélection des candidats à un poste, les recruteurs accordaient une très grande importance à l'université d'origine. S'ils établissent une liste de préférences dans un ordre précis, l'origine académique était toujours citée en tête de file. Nous avons remarqué, que, surtout grâce aux suites des entretiens, un paradoxe s'établit puisqu'il apparaît, et de l'aveu même de la personne interrogée, qu'à un moment donné, cette origine n'a plus d'importance dans le rendement personnel de l'employé. En effet, d'autres facteurs comme l'accumulation de l'expérience et la motivation prennent le pas. On peut ainsi dire que cette sélection selon l'origine universitaire de l'individu est discriminante, et le fait de considérer que l'université va avoir un impact sur les compétences effectives de l'employé est un préjugé. Il s'agirait plutôt de l'obéissance à une norme de prestige, qui veut que l'université jouissant d'une bonne image enfante forcément les meilleurs éléments. En fait, cette même norme de prestige fait en sorte que le responsable sente qu'il a dans son staff, et cela a ensuite une répercussion sur la réputation de son entreprise puisque c'est l'ensemble de la société qui fonctionne comme tel, des éléments hautement qualifiés et de qualité puisque venant d'universités prestigieuses.

### **26.4.Niveau de présence des thématiques saillantes**

Le découpage thématique des discours des personnes interrogées a été organisé selon les thématiques présentes dans les réponses aux questions posées, qui étaient construites d'après les dimensions relatives à nos variables de recherche. Les taux de présence de chaque thème nous sont donnés par le logiciel Nvivo. Cette première présentation a pour but de nous donner une idée sur l'importance (selon le nombre de mots que prend chaque thème dans la bouche des interlocuteurs, par rapport à l'ensemble de toutes les thématiques abordées au sein de chaque série d'entretiens.

Nous donnons d'abord le taux de présence de chaque thème au sein d'un entretien selon le nombre

de mots présents s'y rapportant (les colonnes), puis nous avons pondéré la somme de ce taux sur l'ensemble des questionnés. Ainsi, nous avons obtenu un pourcentage indiquant dans quelle mesure chaque thématique est abordée, selon les phrases et les mots s'y rapportant, sur l'ensemble des personnes interrogées. Le résultat est donné en pourcentage par rapport au nombre total de thématiques.

#### **26.4.1. Entretien n°1**

Nous présentons d'abord les résultats des entretiens n°1, passés avec les acteurs du système éducatifs, selon le nombre de mots par thèmes afin de voir lequel est le plus représenté (le décompte des tableaux est ici repris à normalement, sans compter ceux des croisements des variables des questionnaires).

**Tableau 77 : pourcentage des mots présents par thèmes dans les discours des acteurs du monde de l'éducation**

Thèmes	<i>Entretiens avec les acteurs du monde éducatif</i>																		
	<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c</i>	<i>d</i>	<i>e</i>	<i>f</i>	<i>g</i>	<i>h</i>	<i>i</i>	<i>j</i>	<i>k</i>	<i>l</i>	<i>m</i>	<i>n</i>	<i>o</i>	<i>p</i>	<i>q</i>	<i>r</i>	<i>Total pondéré sur l'ensemble du corpus en %</i>
1 : Adaptation programmes-marché de l'emploi	20,1		13,5	2,1	4,4	28,3	6,4		10,5	18,8	5	1,6	21,9	7,9	24,3	9,9	6,7	47,9	<b>14,6%</b>
2 : Inadaptation programmes-marché de l'emploi	11,6	52,7	18	1,5	56,9	20,1	20,6		10,2	46,8	6,8	2	34		30,2	37,9	24,7	15,1	<b>24,7%</b>
3 : Problèmes structurels		30	8,8	40,1		5,6		39,8			25		5,9		7		54,2		<b>13,7%</b>
4 : Volonté promotion formations TIC	22,7		16,3	3,8	12,4	12,2	16,6		11,7		15,2		7,2	18	9,3	5,6		21,8	11%
5 : Obstacles formations TIC	9,9	6,2	6,5	0,8	8	0,5	20,1	7,6			0,5	9,7		28,6		7,7			6,7%
6 : Internet équitable	16,4			21,8		18	0,5		19,6	3	3	0		2,7		3,2			5,6%
7 : Internet inéquitable	7,6	3,5	6,5	5	11,6	13	3,7	14,3	6,1	7,9	10,6		2,3	23,6	7	11,1	1,6	5,9	9%
8 : TIC dans la société			5,1	3,4							23,3								2%
9 : Démocratisation TIC			4,4	2,9	10,4	7	9,7		10,5	2,5	1,8		13,7	6,1	13,7	18			6,4%
10 : Problèmes démocratisation TIC	5,7		5,7	5	3,3	6	17,7	15,7	5	1,8	9,4		2,3	2,9	12		4,3		6,1%
<b>TOTAL</b>	94	92,4	84,8	86,4	100	100	95,3	77,4	73,6	73,6	100	13,3	87,3	89,8	100	93,4	91,5	90,7	<b>100%</b>

Au premier abord, nous constatons que la dimension la plus développée par les personnes interrogées est l'« Inadaptation entre les programmes et le marché de l'emploi » (24,7%). Les protagonistes mettent ici en exergue les carences au niveau du capital humain délivré par les établissements d'enseignement supérieur.

La deuxième dimension la plus importante en proportion est justement le contraire, celle de « l'adaptation entre les programmes et le marché de l'emploi » (14,6%). Même si cela peut apparaître paradoxal, les exemples de programmes pédagogiques ou de stages universitaires qui sont donnés sont bien souvent organisés par les universités privées. Les carences du secteur public sont exposées, comme l'indique de la catégorie « problèmes structurels » (13,7%), dont les éléments de langage dénoncent les limites dues à la structure du système socio-politique libanais.

Nous remarquons que les sujets b, e, g, p, et q attachent beaucoup d'importance à l'inadaptation entre les programmes éducatifs et le marché de l'emploi, comme l'atteste la proportion des mots liés à cette thématique dans leur discours. Tandis que les sujets c, e, i et o sont partagés entre l'inadaptation et l'adaptation, car les proportions chez eux entre ces deux thèmes sont très proches.

Les sujets h, d, b et q reportent les propos critiques liés aux TIC et aux carences liées à elles au système socio-politique libanais, au fonctionnement des institutions, etc...Ils profitent de l'occasion donnée pour critiquer la structure politique et social libanaise, comme le montre les très importantes proportions de leurs discours à la thématiques « Problèmes structurels ». D'ailleurs, les discours présentent dans leur ensemble 60,6% de propos négatifs ou critiques (addition des thèmes : inadaptation, problèmes structurels, obstacles formations en TIC, Internet inéquitable, et problèmes démocratisation des TIC).

Ainsi, dans l'ensemble, nous remarquons que, d'après les personnes questionnées : il y a davantage de volontés de promotions des formations liées aux TIC, que d'obstacles en ce sens, la présence d'Internet est inéquitable (thème deux fois plus présent que Internet équitable), mais que les thèmes « Démocratisation des TIC » et « Problèmes démocratisation des TIC » sont présents presque dans les mêmes proportions. Les arguments donnés tiennent d'initiatives privées et personnelles, mais qu'il n'y a pas de rôle officiel de l'Etat libanais en ce sens.

#### **26.4.2. Entretien n°2**

Voici également les résultats thématiques de la deuxième série d'entretiens, passée avec les décideurs du monde de l'entreprise.

**Tableau 78 : pourcentage des mots présents par thèmes dans les discours des acteurs du monde de l'entreprise**

Thèmes	<i>Entretiens avec les acteurs du monde de l'entreprise</i>												<i>Total pondéré sur l'ensemble du corpus en %</i>
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	
1 : Embauche grâce aux relations sociales					2				1,5		1,7	3,9	0,90%
2 : Candidature autre		8,5			7,1	5,9		4,3	6,4	0,7	18,4		5,3%
3 : Evaluation selon Performance et motivation	10,4		11,2	10,6			19,6	4,6	37,8	27,3	2,5	15,4	<b>14,5%</b>
4 : Evaluation et recrutement selon Expérience	4,9	2,7	3,2		1,8	11,2		8,3		5			3,8%
5 : Evaluation et recrutement selon Formation		3		0,3		4,1				8,5	1,4	8,1	2,6%
6 : Evaluation et recrutement selon Université	9	2,3	5,8	30,2	40,4	20,5	20,6	20,5	9,8	8	21,5	27,1	<b>22,4%</b>
7 : Formation hors temps de travail	13,7	2,9	4,5					2,9		1		8,6	0,4%
8 : Formation continue		14,4	8,8	3,4	0,1		3,4	13,9					4,5%
9 : Evolution post FC OUI			2			0,1							0,2%
10 : Evaluation post Formation continue			8,2					5,6					1,4%
11 : Formation continue aux TIC	4,9	2,2		7,6				10	10,2	7,7	8,9	6,1	<b>6,10%</b>
12 : Différences post-formation TIC	0,6										2,5	1,2	0,4%
13 : Elearning vision positive	17,6	10,1		0,2	13,1	10,1		10,5				3,2	<b>6,7%</b>
14 : Présence Elearning		6,8										4,3	<b>1,1%</b>
15 : Candidature CV en ligne	3	0,6			6			2,3	2,1	0,7		1,3	1,6%
16 : Maitrise ordinateur	5,6	13,6	5,8	2,2	7,5	7,8	5,7	5,4	9,7	4,2	2	1,7	8,0%
17 : Formation continue pendant le temps de travail	3,6	3		7,5	1,5		5,7		2		2	2,6	2,9%
18 : Evolution post FC NON			2,3					5,2	10,6			1	2,0%
19 : Adaptation programmes-marché de l'emploi	5,2	7,7	5,3		10,4				2,8				3,2%
20 : Obstacles adaptation programmes-marché de l'emploi		12,9	2,2	21,6	8,6	11,4	5	10,5		11	13,9	0,7	<b>10,1%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>73,3</b>	<b>70,1</b>	<b>51,8</b>	<b>62</b>	<b>79,5</b>	<b>59,7</b>	<b>55</b>	<b>93,5</b>	<b>90,1</b>	<b>74,1</b>	<b>72,7</b>	<b>85,2</b>	<b>100,00%</b>

Ce qui ressort au premier abord est l'importance que prend l'évaluation selon l'université d'origine (22,4%) par rapport au total d'occurrences de l'ensemble des thématiques. L'évaluation selon la performance et la motivation vient tout de même en deuxième place (14,5%). Les décideurs du monde de l'entreprise, à l'instar des acteurs du système éducatif, considèrent également qu'il y a une inadaptation entre le marché de l'emploi et les programmes de l'enseignement supérieur : 10,1% pour cette thématique contre 3,2% pour la thématique affirmant le contraire (l'adaptation entre les deux).

Nous remarquons en outre l'acceptation des TIC en entreprise : cela nous donne 6,7% de vision positive, si nous ajoutons à ce pourcentage celui les 1,1% lié à la présence du elearning, et les 6,1% liés à la formation aux TIC, cela nous donne environ 13,9%, ce qui représente une part non-négligeable des propos totaux, compte tenu du grand nombre de thématiques abordées.

La postulation en ligne obtient une note relativement basse (1,6%), tandis que la maîtrise de l'ordinateur comme compétence requise obtient 8%, est plébiscitée sans exception par l'ensemble des acteurs.

Nous remarquons que ce sont surtout les sujets 5, 6, 7, 8, 11 et 12 (qui sont tous des directeurs généraux ou des responsables de départements, et non pas des professionnels du recrutement) qui donnent de l'importance à l'origine académique, comme le montre la proportion de mots liés à cette thématique dans leurs discours respectifs.

Toutes les personnes interrogées ont affirmé que les employés suivent des formations continues, qu'elles soient en ligne ou pas. 22,5% des propos tenus relèvent des TIC et de leurs usages.

Ces tableaux sont intermédiaires, car nous les utiliserons afin de faire correspondre chacun des thèmes listés aux cités des économies de la grandeur, afin de pouvoir passer à l'interprétation de ces données. Chaque thématique présente ici se rapporte à une cité en particulier. En effet, nous allons utiliser la taxonomie boltanskienne comme instrument d'analyse et d'explication des discours des acteurs.





## **Chapitre 27 : Découpage des discours selon les cités de l'économie des grandeurs**

Après avoir calculé le nombre de mots présents par thèmes, afin de voir quelles dimensions étaient le plus développées dans les discours, nous nous proposons à présent d'analyser ce corpus à l'aide la terminologie boltanskienne, en faisant appel aux différentes cités élaborées dans l'économie des grandeurs.

Nous allons, à la lumière des cités de l'économie des grandeurs, comptabiliser le taux de présence de chacune des thématiques abordées, toujours selon le nombre de mots. Les discours relatifs à chaque thème enclenchent des cités particulières à travers les mondes communs auxquels les protagonistes se réfèrent. Pour chaque cité, nous avons renseigné le nombre de mots s'y référant, classés par monde commun, puisque c'est à travers les caractéristiques de ces derniers que nous avons pu attribuer à chaque phrase la cité à laquelle elle appartient. Nous allons donc d'abord dresser un tableau spécifiant les cités et leurs mondes communs tels que nous les avons repéré dans notre corpus (un pour chaque série d'entretiens), puis nous allons dans un deuxième temps comptabiliser le nombre de mots présents pour chaque monde commun, puis pour chaque cité, et ce par thème abordé. Le but sera alors non plus d'observer quel thème a le plus d'importance au niveau de l'évocation, mais quelles cités.

Chaque thématique va en effet mobiliser une ou plusieurs cités, selon le régime justificatif duquel les acteurs se placent.

### ***27.1. Les cités et mondes communs saillants dans notre double corpus d'entretiens***

Nous avons associé chacune des thématiques présentes dans les discours à une cité. Puis, selon le contenu des phrases, associé ces mots à des mondes communs relatifs à ces cités. Le but étant de voir a posteriori si des mondes communs saillaient en particulier par rapport à d'autres, à l'intérieur d'une même cité. Par exemple, il était significatif de voir s'il s'agit de la Déchéance ou du Principe Supérieur Commun d'une cité qui est le plus « habitée », ce qui nous donnera une direction à prendre lors de l'interprétation de nos résultats. Nous avons pour cela dressé un tableau présentant l'ensemble des cités et mondes communs apparaissant dans les discours, puis deux seconds tableaux associant les thématiques aux cités en question, en détaillant à chaque fois quel monde commun est le plus mobilisé. La méthode de quantification utilisée a été comme pour le sous-chapitre précédent, le décompte du nombre de mots, cette fois par monde commun (puis par addition, par cité).

Il ressort de l'étude des entretiens, en tout 5 cités différentes dominantes dans les discours des protagonistes : la cité industrielle, domestique, de l'opinion, civique, et connexionniste. Les 5 sont présentes dans le corpus de la série des entretiens numéro 1, et 4 d'entre elles dans le corpus de la série des entretiens numéro 2 (toutes moins la cité civique). Ces cités ont été établies d'après les dimensions thématiques en présence telles que nous les avons spécifiées dans chaque série

d'entretiens.

Mettre en relief les cités mobilisées dans les discours des personnes interviewées nous permettra de soumettre notre corpus à l'analyse boltanskienne, ce afin d'interpréter nos résultats selon cette base théorique. Cela donnera à notre étude la légitimité nécessaire en ce qui concerne l'analyse discursive, en plaçant les protagonistes dans une logique de régimes d'action (justificatif, critique), et en analysant de près les arguments utilisés. Le but étant, on le rappelle, d'obtenir une prospection de terrain qualitative, concernant les représentations de certains acteurs sur la présence des TIC au Liban, et sur les réalités institutionnelles, en termes de volontés, de prescriptions, et d'état des lieux perçus.

Les cités en présence ont été repérées en nous basant sur la base théorique élaborée par Boltanski et Thévenot, mais déclinée d'après leurs formes discursives selon les thématiques abordées par les protagonistes. Les cités sont donc mentionnées tout en précisant leurs natures, telles qu'elles apparaissent dans chacun des deux corpus. Les dimensions desquelles nous sommes servis afin d'élaborer notre canevas d'entretiens sont ici dépassées pour se baser uniquement sur les réponses données par les interviewés, afin de classer ces dernières selon les cités auxquelles elles appartiennent.

Ainsi par exemple, la cité domestique apparaît par deux fois, dans les premiers entretiens, puis dans les deuxièmes, à chaque fois sous une nature différente : la première fois, elle est rendue évidente d'après les allusions des responsables d'entreprises aux évolutions du positionnement professionnel, donc en lien avec la hiérarchisation professionnelle. Exemple : E2 : « les gens qui ont une certaine éducation peuvent grimper sur l'escalier de la compagnie, plus vite, plus rapidement ». Cette phrase correspond au thème « Evaluation selon formation ». Ici c'est le monde commun des Objets, l'évolution dans la hiérarchie comme rétribution dans la cité domestique, mais aussi l'état de Grand de la performance de la cité industrielle. Ainsi, différents thèmes peuvent correspondre à plusieurs cités. Autre exemple : E12 : « ceux qui gravissent les échelons ce sont ceux qui acceptent que leurs revenus soient indexés aux revenus de l'entreprise ».

Et la deuxième fois, la cité domestique est mobilisée par les acteurs du système éducatif sous la forme de critique envers le système politique et sa forme communautaire, confessionnelle, et clientéliste. Exemple : E9 : « Le problème au Liban c'est que chaque partie a sa vision, il n'y a pas *des* visions ». Cette phrase est à mettre sur le compte du thème « Problèmes structurels, car le personnage dénonce le clientélisme et le tribalisme en cours dans le fonctionnement de la société libanaise. Il s'agit du monde commun de la Déchéance, car il s'agit d'une critique des particularismes communautaires qui iraient à l'encontre du bien civique commun.

Par contre, la cité industrielle est elle présente dans chacun des corpus mais sous la même nature, sous le sceau de la célébration de l'efficacité. Elle a été mobilisée lorsqu'il s'agit d'évoquer des initiatives prises par des institutions privées ou le fait que les programmes de l'enseignement supérieur répondent aux besoins du marché de l'emploi. Exemple : Ek : « Concernant l'Université Libanaise il y a une évolution » (Principe Supérieur Commun : efficacité, évolution de l'université) ; E7 : « On ne les embauche pas s'ils ne sont pas compétents » (Etat de Grand car il s'agit de la

performance de l'individu).

La cité civique a été mobilisée dans les discours des acteurs du monde de l'éducation, car ils critiquent l'absence de l'Etat pour mener à bien des politiques et des initiatives, même s'ils font appel aux mondes communs du Principe Supérieur Commun et à l'Etat de Grand quand ils citent des projets officiels ou des politiques qui sont menées. Ils dépassent ainsi la simple question des TIC, pour discourir sur le système socio-politique et institutionnel de manière générale. Exemple : Eb : « C'est la gouvernance politique qui va pas » ; Eo : « au Liban il n'y a pas de politique » (il s'agit de la Déchéance dans les deux cas, car il s'agit du dérèglement du fonctionnement de l'Etat).

Enfin, la cité connexionniste, telle qu'est est expliquée dans l'ouvrage « Le nouvel esprit du capitalisme » par Boltanski et Chiapello (1999), a été mobilisée dans les discours et dans notre grille de lecture lorsque les interviewés évoquaient les TIC, que ce soit en terme d'usages propres, d'outils, d'usagers, ou de politiques visant à leur démocratisation ou leur exploitation.

Ainsi, nous avons fait correspondre chaque thématique de chaque corpus d'entretiens à une ou plusieurs cités, puis aux mondes communs auxquels elle fait référence.

Les tableaux suivants schématisent la présence des cités dans nos catégories d'entretien, tout en explicitant les mondes communs en présence pour chacune de ces cités, afin d'avoir un aperçu comparatif entre eux. Il est ainsi plus aisé de comprendre les relations entre les différentes cités à la lumière de ce qui caractérise chaque monde commun. Ainsi, si nous comparons le PSC (Principe Supérieur Commun) pour chacune des cités en présence, nous remarquons qu'il peut y avoir concurrence entre plusieurs notions. Par exemple, l'efficacité de la cité industrielle qui peut être mise en relation avec le fait de gravir les échelons, dans la cité domestique (une sorte de cause à effet entre les deux). La nature de ces mondes commun a été respectée selon la définition donnée par les auteurs du paradigme de l'économie des grandeurs, mais nous les avons appliquées à notre terrain de recherche et d'analyse. Ce qui a pour effet d'ajuster la nature extérieure des cités à notre situation, même si elles restent ontologiquement inchangées.

Nous avons mis au point ce tableau afin de nous baser dessus lorsqu'il faudra analyser les discours de nos protagonistes à l'aune des cités. Nous allons ainsi mettre en exergue comment les acteurs mobilisent des cités et des mondes communs pour leur argumentation. Cette méthode nous servira afin d'analyser et d'interpréter les résultats de notre étude.

**Tableau 79 : Cités et mondes communs présents dans les entretiens numéros 1 et 2 :**

<b>Cités</b>	<b>Civique : Présence de structures étatiques</b>	<b>Industrielle : Valorisation des compétences et de la performance</b>	<b>Domestique : le système politique et social</b>	<b>Connexionniste: présence des TIC</b>	<b>Opinion : Préjugés, normes de prestige pour le recrutement</b>
<i>Mondes communs</i>					
<i>Principe supérieur commun</i>	Le bien commun dans la société	Efficacité, performance de l'entreprise	La tradition socio-politique, Hiérarchie professionnelle	Activité médiatée	Réalité des opinions discriminantes par rapport aux normes de prestige
<i>Etat de Grand</i>	Présence d'un Etat de droit et présence des institutions publiques	La performance du salarié	La supériorité des chefs politiques, La supériorité hiérarchique	Flexibilité, polyvalence, communication	Normes sociales de prestige
<i>Répertoire des Sujets</i>	Les hommes politiques, les décideurs et structures étatiques	Les salariés	La relation entre les individus, salariés, responsables, chefs politiques, La relation entre les individus, salariés, responsables	Décideurs, usagers.	Acteurs favorisant la survivance des normes sociales
<i>Objets</i>	Les politiques officielles, lois, décrets	Les moyens, les outils, les méthodes	Les récompenses, les rétributions	Réseaux, TIC, outils technologiques	L'université, le prestige
<i>Déchéance</i>	Absence de l'Etat, Chaos ambiant, clientélisme	Inefficacité	Instabilité, clientélisme, tribalisme.	Chute du réseau, absence de TIC	Non-reconnaissance, désintérêt

Nous avons repris la taxinomie boltanskienne pour la définition de la nature de mondes communs des cités, dans le régime d'action de la justification, selon les principes généraux d'équivalence. Cela a été possible car les acteurs en présence, dans leurs discours, obéissent à la contrainte de « commune humanité », reconnaissant une qualité humaine aux membres de la cité, ainsi qu'à la contrainte d'ordre sur cette humanité (Corcuff, 1995), c'est-à-dire une hiérarchie soumise à des « épreuves de grandeur » (à l'inverse des discours suprémacistes, ou bien des sociétés de castes supposant des sous-humanités stabilisées).

La contextualisation des mondes communs s'est faite à la lumière des dimensions que nous avons pré-définies lors de notre problématisation, et qui sont apparues par classes thématiques dans les discours des protagonistes. Nous avons ajusté les définitions données par les auteurs à la nature des propos des personnes interviewées. Ainsi, chacune d'entre elles contextualisaient les cités de grandeurs selon les thématiques proposées par la grille d'entretien, en l'occurrence ici, les différentes dimensions composant la problématique de cette étude : les variables liées à l'insertion socio-professionnelle et aux TIC.

Les dimensions de la variable dépendante (l'insertion socio-professionnelle) étaient, on le rappelle : les relations sociales (donc le capital social) pour trouver un emploi, la mobilité professionnelle, la reconnaissance professionnelle, le bien-être économique.

Celles de la variable indépendante (l'usage des TIC) : la représentation du diplôme, la représentation du diplôme impliquant les TIC, les facteurs institutionnels avantageux ou contraignants pour la démocratisation des TIC, la maîtrise de l'ordinateur, le type de connexion.

Les discours sur ces dimensions seront donc interprétés grâce aux cités. Cela nous donnera l'occasion d'analyser les arguments de dénonciation et de critique, afin de confronter entre elles ces deux variables sous le mode de la représentation qu'ont les acteurs en question de la situation actuelle au Liban en matière de volontés et de réalités institutionnelles.

## ***26.2.La présence des cités et des mondes communs dans notre double corpus***

Suite au découpage thématique préalable que nous avons établi dans le sous-chapitre précédent, nous avons associé les thèmes saillants selon les cités auxquelles ils se rapportent. Nous sommes également allés plus loin, en associant les mots en question aux mondes communs auxquels ils réfèrent. Voici donc ci-après le découpage de nos classes thématiques selon les mondes communs et cités, selon le nombre de mots, par série d'entretiens. Nous avons dressé un tableau pour chaque série d'entretiens.

**Tableau 80 : Entretiens n°1 : Nombre de mots par cités et mondes communs, chez les acteurs du monde éducatif**

Thèmes	<i>CITES</i>																									
	<i>CIVIQUE</i>					<i>DOMESTIQUE</i>					<i>INDUSTRIELLE</i>					<i>CONNEXIONNISTE</i>					<i>OPINION</i>					
	<i>PSC</i>	<i>EG</i>	<i>RS</i>	<i>OB</i>	<i>DE</i>	<i>PSC</i>	<i>EG</i>	<i>RS</i>	<i>OB</i>	<i>DE</i>	<i>PSC</i>	<i>EG</i>	<i>RS</i>	<i>OB</i>	<i>DE</i>	<i>PSC</i>	<i>EG</i>	<i>RS</i>	<i>OB</i>	<i>DE</i>	<i>PSC</i>	<i>EG</i>	<i>RS</i>	<i>OB</i>	<i>DE</i>	
<b>1</b>	65	108	64	86							349	282	67							51						
<b>2</b>			343	409	430								522	118	400						117					
<b>3</b>		23			734					318					393							131	31			
<b>4</b>		132	17													836	44	54	134							
<b>5</b>					665																316					
<b>6</b>		51	86													54				177						
<b>7</b>					338																549					
<b>8</b>																				484						
<b>9</b>		301			100						27	75						125	127							
<b>10</b>					719					59																
<b>TOTAL par monde commun</b>	65	615	510	495	2986					377	376	357	589	118	793	890	44	230	1090	982		131	31			
<b>TOTAL par cité et mc en % pondéré</b>	4671 – 44%					377 – 3,5%					2242 – 21,1%					3146 – 29,7%					162 – 1,52%					

**Légende :**

**Thèmes :**

- 1 : Adaptation programmes-marché de l'emploi*
- 2 : Inadaptation programmes-marché de l'emploi*
- 3 : Problèmes structurels*
- 4 : Volonté promotion formations TIC*
- 5 : Obstacles aux formations TIC*
- 6 : Internet équitable*
- 7 : Internet inéquitable*
- 8 : TIC dans la société*
- 9 : Démocratisation TIC*
- 10 : Problèmes démocratisation TIC*

**Mondes communs :**

*PSC = Principe Supérieur Commun*

*EG = Etat de Grand*

*RS = Répertoire des Sujets*

*OB = Objets*

*DE = Déchéance*

**Tableau 81 : Entretien n°2 : Nombre de mots par cités et mondes communs, chez les acteurs du monde de l'entreprise**

<i>CITES</i>																				
Thèmes	<i>DOMESTIQUE</i>					<i>INDUSTRIELLE</i>					<i>CONNEXIONNISTE</i>					<i>OPINION</i>				
	<i>PSC</i>	<i>EG</i>	<i>RS</i>	<i>OB</i>	<i>DE</i>	<i>PSC</i>	<i>EG</i>	<i>RS</i>	<i>OB</i>	<i>DE</i>	<i>PSC</i>	<i>EG</i>	<i>RS</i>	<i>OB</i>	<i>DE</i>	<i>PSC</i>	<i>EG</i>	<i>RS</i>	<i>OB</i>	<i>DE</i>
1		22																		
2								257												
3							702													
4				118			118													
5				275			275													
6																355	453	218	450	
7									182											
8									412											
9				32																
10						135														
11											248									
12				3																
13											657									
14											87									
15											102									
16												368		157						
17									138											
18					158															
19						27														
20										642										
<b>TOTAL par monde commun</b>				428	158	162	702	257	1125	642	1094	368	157			355	453	218	450	
<b>TOTAL par cité et mc en % pondéré</b>	586 – 3,5%					2888 – 43,4%					1619 – 22,3%					1650 – 22,4%				



**Légende :**

- 1 : Embauche relations sociales*
- 2 : Candidature autre*
- 3 : Evaluation selon performance*
- 4 : Evaluation selon expérience*
- 5 : Evaluation selon formation*
- 6 : Evaluation selon université*
- 7 : Formation hors temps de travail*
- 8 : Formation continue*
- 9 : Evolution post formation continue*
- 10 : Evaluation post formation continue*
- 11 : Formation continue en TIC*
- 12 : Différences post formation en TIC*
- 13 : elearning positif*
- 14 : présence elearning*
- 15 : Candidature CV en ligne*
- 16 : maitrise ordinateur*
- 17 : formation continue pendant le temps de travail*
- 18 : evolution post formation continue NON*
- 19 : adaptation programmes-marché de l'emploi*
- 20 : obstacles adaptation programmes-marché de l'emploi*

**Mondes communs :**

*PSC = Principe Supérieur Commun*

*EG = Etat de Grand*

*RS = Répertoire des Sujets*

*OB = Objets*

*DE = Déchéance*

Dans notre corpus numéro 1, la cité la plus présente selon le nombre de mots dans les discours des interviewés est la cité civique, avec 44%, contre 29,7% pour la cité connexionniste, qui vient juste après par ordre d'importance.

Viennent en 3ème, 4ème, et 5ème position, respectivement la cité industrielle avec 21,1%, la cité domestique avec 3,5%, et la cité de l'opinion avec 1,51%.

Penchons-nous maintenant de plus près au nombre de mots présents dans chaque cité et par monde commun.

On remarque pour la cité civique, que le monde commun qui fournit le plus de mots à la cité est la « déchéance », très loin devant les autres mondes communs, avec 57,5% du total. Cela nous montre que lorsque la cité civique est mobilisée dans les discours, il s'agit surtout de dénoncer le manque de présence de l'Etat, comme pour promouvoir des formations liées aux TIC, l'équité territoriale en termes de connexion Internet, et les TIC de manière démocratique. Les acteurs du monde éducatif portent donc un regard négatif sur le rôle de l'Etat non seulement dans les secteurs liés aux TIC, mais en ce qui concerne toute politique. Il est considéré comme étant absent en général. D'ailleurs, la phrase « il n'y a pas de politique » est revenue à plusieurs reprises dans la bouche des acteurs, pour signifier le manque d'implication des institutions officielles aussi bien dans le secteur des TIC que dans le service public en général. Ainsi, ils évoquent eux-mêmes le rôle prépondérant du secteur privé dans les dynamiques technologiques : déploiement de nouveaux réseaux Internet haut-débit, démocratisation des outils technologiques.

Il ressort donc que les personnes saisissent l'opportunité pour dépasser la simple question des TIC, pour dénoncer le système politique, social, confessionnel, selon lequel fonctionne le Liban. Cette critique est donc récurrente en ce qui concerne ce pays, quelque soit le sujet abordé. C'est le système socio-politique qui est vu comme la source des dysfonctionnements, il aime toutes les critiques, et par là-même, le principe du consociationnisme à la libanaise.

Le problème des « universités champignons » a également été évoqué dans cette catégorie négative des mondes civiques et industriels. L'Etat libanais n'arrive pas à contrôler ce phénomène de multiplication d'universités de niveau médiocre, ce qui, d'après les interviewés, a pour effet de niveler vers le bas le niveau général de compétences des nouveaux diplômés.

Puisque les questions posées tournaient pour la plupart autour du thème des technologies de l'information et de la communication, il est normal que la cité connexionniste soit prépondérante dans les discours. Seulement le monde commun de la Déchéance ne rafle pas la majorité des suffrages, au contraire des mondes communs des Objets et du PSC. En effet, même si les acteurs sont critiques envers la présence des TIC, certains responsables, comme le directeur de l'enseignement supérieur, fait l'éloge des outils technologiques mis à disposition des citoyens.

Seulement, cette absence de technologies apparaît sous la forme de critique du système politique et des structures étatiques sous le sceau de la Déchéance de la cité civique, qui, elle, est le monde commun majoritaire de cette cité (2986 mots contre 500 ou 600 pour les Objets ou le RS, voire seulement 65 pour le PSC).

Dans notre corpus numéro 2, la cité de l'opinion a beaucoup d'importance (22,4%), car elle consacre l'importance des préjugés par rapport au prestige de l'université. Nous pouvons ainsi remarquer

d'après notre découpage, que le recrutement d'après les origines académiques des postulants occupe une place dominante par rapport aux autres critères de sélection. En effet, les autres critères de sélection et d'évaluation viennent ensuite : 1650 mots pour la cité de l'opinion (donc prestige universitaire), contre 118 pour l'évaluation selon l'expérience et 275 selon la formation, tous deux relatifs à la cité industrielle, puisque relevant des Objets de cette cité en tant que moyens et méthodes (pour arriver à son PSC : efficacité, performance).

Mais c'est la cité industrielle qui est la plus mobilisée avec 22,3% du nombre total de mots. L'efficacité est évaluée selon les thèmes de la performance et de l'expérience. L'origine universitaire, décisive lors de l'embauche, perd en importance lors des évaluations régulières des employés, lorsque l'on lit les discours des responsables. Cela donne davantage de crédit à l'origine universitaire en tant que critère de sélection arbitraire, obéissant aux normes sociales de prestige.

Vient ensuite la cité connexionniste, avec 22,3% du nombre total de mots. C'est le PSC de cette cité qui est le monde commun le plus mobilisé, car il s'agit de l'activité médiatée, qui correspond aux classes thématiques de la formation continue en TIC, de la vision positive du elearning, de la candidature par CV en ligne, ainsi que la maîtrise de l'ordinateur. Avec 657 mots pour 248, 102, ou 87 pour les autres thèmes (voir tableau), les interlocuteurs du monde de l'entreprise démontre la représentation positive qu'ils ont des TIC, en particulier de la formation continue à distance.



## **Chapitre 28 : Interprétation de nos corpus d'entretiens selon le paradigme des cités**

Maintenant que nous avons quantifié la présence de chaque cité dans nos corpus d'entretiens, nous allons les confronter entre elles à l'intérieur du groupe d'entretiens 1 au premier abord, puis du groupe 2, pour enfin passer à l'analyse transversale sur l'ensemble du corpus.

Dans chacune des cités, les sujets valorisent des états de grandeur. Des différends peuvent se manifester entre des acteurs appartenant à deux cités différentes et la « dispute » (la confrontation de deux cités) trouve une solution soit dans la référence exclusive à l'une des deux cités, soit dans un arrangement local ou dans un compromis.

Les questions que nous avons posé cherchent à repérer dans les discours des personnes interviewées certains des indicateurs tels que nous les avons définis précédemment. Le découpage en thèmes relatifs à nos dimensions nous permettra par la suite l'analyse puis l'interprétation du corpus que nous aurons obtenu. Il s'agira de mettre opposition les réalités institutionnelles, en termes de ce qu'elles permettent, voire, de ce qu'elles préconisent, avec les réalités de terrain en termes d'Etat des lieux perçu des TIC au Liban, et de leur proximité avec les citoyens (accès et démocratisation).

L'analyse des représentations concernant les TIC, partie intégrante de notre problématique, permet, comme le démontre le modèle Technology Acceptance Model, l'étude de l'acceptabilité de la technologie. Ces représentations sont recherchées par les indicateurs tirés des dimensions : « la représentation du diplôme », « la représentation du diplôme lié aux TIC », « facteurs institutionnels contraignants ou favorables à la démocratisation des TIC ». Toutefois, les autres dimensions recherchées d'après la grille d'entretiens comme l'usage des TIC (qui est une dimension qui peut être étudiée quantitativement d'après des indicateurs permettant son sondage, comme à l'aide des questionnaires), seront également considérée d'après la représentation qu'en ont les acteurs interviewés.

### **28.1. Dans les entretiens n°1 : cité civique et cité connexionniste**

La cité prédominante ici est la cité civique. Elle est mobilisée dans les discours car il ressort une critique générale de l'Etat, incapable d'assurer le Principe Supérieur Commun : le bien commun dans la cité. C'est une critique du vide laissé par les institutions officielles, incapables d'assurer le bon fonctionnement de la société en matière politique sociale et économique. Il y a un manque de confiance général dans l'Etat (« on ne peut pas parler de politiques de l'ETAT, vu la situation dans laquelle est placée le Liban depuis ds années, je pense pas qu'il y a de vraies politiques », Ef) L'intervention publique est peu visible, ou à portée limitée. Et cela concerne évidemment les politiques institutionnelles liées à la diffusion des TIC. Ainsi, la Déchéance de cette cité représente 64% de l'ensemble des mondes communs de cette cité. C'est pour cela que la cité civique dans son ensemble est fortement mobilisée avec 44% de l'ensemble des mots du corpus d'entretiens n°1.

L'Etat de Grand est la présence d'un Etat de droit et des institutions étatiques dénoncées comme étant inexistantes. Le Répertoire des Sujets est donc composé de la classe politique et des décideurs

des structures étatiques. Les Objets sont donc naturellement les politiques officielles, les lois et décrets, qui permettraient, par la présence de règles et de directives, une meilleure planification de l'économie, notamment concernant l'adaptation des programmes de l'enseignement supérieur aux besoins du marché, et des politiques pour favoriser la démocratisation des TIC ainsi qu'une meilleure couverture et accès à l'Internet, et au haut-débit.

Mais la cité industrielle est également présente dans notre deuxième corpus d'entretiens avec un taux de 21,1%. En effet, les intervenants, s'ils émettent des vives critiques à partir de la cité précédente, se basent aussi sur cette cité-ci pour baser leur argumentaire critique à l'encontre de la cité domestique. De manière significative pour notre étude particulière, les auteurs des économies de la grandeur indiquent que pour l'ordre industriel, les valeurs sont l'efficacité et le progrès. Le monde domestique est ainsi pensé comme étant dépassé car trop lié à la tradition. Les autres critiques atteignent l'inefficacité des particularismes et l'incompétence des « petits-chefs » (« qui veut faire les choses doit s'arranger avec les petits chefs de-ci delà », Eh). Nous retrouvons ainsi justement dans le discours des acteurs du secteur éducatif une critique de ce manque d'efficacité du système économique et politique libanais, car se basant du point de vue de la productivité et de la prospérité économique. L'archaïsme, l'immobilisme, et la corruption du système politique dans son essence sont dénoncés à la faveur d'un Etat fort, mais qui permet, selon eux, le développement d'une libre et saine concurrence. L'Etat tel qu'il est aujourd'hui, est plutôt perçu comme un frein à l'essor et à la prospérité des secteurs clés comme l'éducation, la planification à long terme, les télécommunications, ou le secteur des TIC en général.

On retrouve donc la cité domestique. Elle est aussi évoquée de manière critique. Le PSC de cette cité étant la tradition politique et sociale libanaise, critiquée car étant largement basé sur le professionnalisme, le clientélisme, et la loyauté envers les chefs claniques.

Nous retrouvons également la cité de l'opinion, car les acteurs citent également la prépondérance des universités prestigieuses présente dans la représentation des libanais. Mais cette norme de prestige s'applique également à des notions telles que la formation et le diplôme. Surtout lorsqu'il s'agit de faire le choix du suivi d'une formation plutôt qu'une autre, voire, lorsqu'une université décide d'ouvrir une filière, sans réelle étude des besoins, mais plutôt pour répondre à un besoin de prestige, et à une concurrence crue avec les autres universités. Avec lucidité, un intervenant dit même la phrase suivante : « en fait, tous les libanais veulent être médecins » (Em). Il s'agit de l'obéissance pure et simple à une norme de prestige, sans voir le réel besoin de la société en matière de capital humain, ou sans essayer de tenter des filières qui répondraient davantage à un besoin économique ou en adéquation avec les capacités de l'étudiant.

Enfin, la cité connexionniste est mobilisée dans ce deuxième corpus (29,7%), lorsque les personnes interrogées évoquent les choses liées aux TIC : en tant qu'Objets (les mises en réseau, les connexions Internet, les projets permettant leurs usages), en tant que Principe Supérieur Commun (les activités médiatées permises par les TIC, comme au niveau des formations, par exemple), ou en tant que Répertoire des Sujets (les usagers ou les personnes morales ou physique ayant participé à la diffusion ou à la démocratisation des TIC) : 71,7% de la cité. Mais aussi bien-sûr, pour évoquer

leur déchéance, lorsqu'il y a absence de réseau, d'outils technologiques : 28,2% de la cité connexionniste.

## **28.2. Dans les entretiens n°2 : cité industrielle, cité de l'opinion et cité connexionniste**

La cité de l'opinion est prépondérante dans notre premier corpus (avec 22,4% de taux de présence). Il s'agit de la cité où sont situées et régies les normes sociales liées au jugement de valeur et à la morale. Les auteurs des économies de la grandeur parlent d'honneur et de vertu pour cette cité.

Le Principe Supérieur Commun de cette cité est la réalité des opinions, qui sont représentées par l'Etat de Grand par les normes de prestige. En effet, il apparaît que les acteurs du monde de l'entreprise obéissent aux normes de prestige, en l'occurrence ici en ce qui concerne l'université d'origine des candidats, surtout pour le recrutement des candidats. D'ailleurs, un ordre de préférence est souvent évoqué, avec généralement, l'American University of Beirut en premier lieu, suivi de l'Université Saint-Joseph et de la Lebanese American University, puis viennent les autres universités privées, et, en bout de liste, l'Université Libanaise (« les types de compétences varient et sont clairement visibles en fonction de l'université (...) les postulants qui sont de background français sont plutôt des gens qui travaillent mais qui ne prennent pas beaucoup d'initiatives, à la différence de gens qui sont du système anglais qui sont plus risk-takers », E6). On remarque que l'ordre de cette liste est intimement parallèle à une même liste qui classerait les universités libanaise de la plus chère à la moins chère. Cette origine académique, qui peut, et doit, être prolongée à un parallèle avec l'origine sociale du postulant, fait office de conventions de « compétences » supposées de la part des recruteurs. Le candidat à un emploi est alors évalué comme un objet, sans pouvoir argumenter lui-même sur sa compétence (Eymard-Duvernay, 2008).

Le Répertoire des sujets est ici l'ensemble de acteurs, facteurs et vecteurs de ces normes sociales de prestige, comme naturellement les acteurs du monde l'entreprise eux-mêmes. Cela peut être les valeurs véhiculées par le groupe, et tous les facteurs qui font perdurer les normes sociales dans une société (voir à ce propos le chapitre sur les normes sociales), mais également à travers la cité domestique dont le fondement universel est l'engendrement et le respect des traditions et des valeurs léguées par les générations. Les Objets sont dans la cité de l'opinion le prestige, le diplôme, et l'université, tels qu'ils sont cités par les personnes interviewées. Il s'agit donc de l'ensemble du champs lexical se rapportant au monde de l'université et de son statut social.

La cité industrielle est la plus mobilisée en nombre de mots (44,3% du nombre total de mots). En tant que modalité de présence, elle apparaît dans une mesure presque semblable dans sa substance à celle présentée par les auteurs de l'économie des grandeurs. Les personnes interrogées parlent ici de la valorisation des compétences et des performances des salariés, donc, autrement dit, du positionnement professionnel, qui est conditionné par l'efficacité et le travail donnés par les employés.

Le Principe Supérieur Commun est l'efficacité et la performance dans l'entreprise (et donc de l'entreprise). Le Répertoire des sujets est représenté par les salariés, qui sont vecteur de l'Etat de

Grand : ce qui est performant. Les Objets mobilisés dans cette cité sont les moyens mis à disposition des employés pour arriver à cet Etat de Grand, ainsi que les outils et les méthodes utilisés.

La cité domestique est également apparente dans les discours, mais dans une moindre mesure (3,5%) et, mais sous une autre forme que dans le premier corpus. A travers, d'un côté, la perdurance des valeurs de prestige et des rapports sociaux-politiques des rapports entre individus, et dans les relations personnelles entre les personnes cristallisées sous les rapports de hiérarchisation au niveau professionnel.

L'engendrement générationnel des normes de prestige est permis par la cité domestique, très mobilisée dans les arguments des protagonistes, et incarné par le monde de l'opinion sous la réalité des opinions. Cette mentalité favorise le maintien des rapports sociaux de domination et de la violence symbolique, puisque, par sa définition, une marque de prestige est discriminante à l'égard de ce qui ne rentre pas dans les critères définis par celle-ci. Les rapports de hiérarchisation sont déclinés sous forme de récompenses, ou de rétributions personnelles des performances et des compétences des employés.

Le Principe Supérieur Commun est donc la hiérarchie professionnelle, conditionnée par celui du monde industriel, l'Etat de Grand est la supériorité et la promotion hiérarchique, avec comme Répertoire des sujets les employés et la relations entre les personnes (les grands êtres sont les chefs et supérieurs hiérarchiques). L'Objet est la récompense et la rétribution elles-mêmes, sous forme de promotion ou de revalorisation salariale, autrement dit, certaines composantes de l'amélioration du positionnement professionnel, donc en lien avec l'efficacité et la performance. On voit alors le lien sous-jacent et l'interdépendance avec la cité industrielle. Le mode de rétribution industriel peut alors être considéré comme un garant de l'ordre domestique (ou de la figure harmonieuse de l'ordre naturel).

Enfin, la cité connexionniste est mobilisée (22,3%) dans ce premier corpus lorsque les acteurs évoquent des activités médiatées (donc correspondant au Principe Supérieur Commun, comme par exemple la formation continue en TIC ou à distance). Nous avons situé dans la Déchéance les avis négatif concernant la formation continue à distance : puisqu'il s'agit d'absence de TIC, mais de représentation négative servant d'obstacles à leur utilisation.

### ***28.3. Les relations entre les différentes cités***

Nous avons remarqué dans les discours en présence, des paradoxes et contradictions dans les réponses de mêmes personnes, se plaçant, dans leur argumentaire, dans différentes cités, mais également des antagonismes entre le groupe-cible n°1 et le groupe-cible n°2. Nous allons nous baser sur la toponymie de Boltanski et Thévenot pour mettre à plat les relations existantes entre les différentes cités présentes.



### **28.3.1. Chez les acteurs du monde de l'entreprise : conflits entre les cités civiques et de l'opinion et la cité industrielle**

La critique depuis la cité de l'opinion vers la cité industrielle : cet antagonisme existe car il y a un paradoxe chez les responsables des entreprises : ils font appel à la cité de l'opinion lorsqu'ils évoquent leurs préférences qui va aux candidats venant des universités prestigieuses, alors qu'au moment d'évoquer les personnes qui gravissent les échelons, certains affirment que la provenance des employés n'a alors plus d'importance, puisque l'on regarde alors leurs performances et leurs résultats au niveau du rendement de leur travail (sont évoqués également des facteurs comme la motivation et le sacrifice). Les préjugés sont donc mis en porte-à-faux avec les performances et compétences. L'Etat de grand n'étant pas le même entre les deux, cités, le référentiel argumentatif n'est pas le même : celui de l'opinion se rapporte aux normes de prestige, alors que celui de la cité industrielle invoque la performance.

On a vu le lien étroit entre la cité de l'opinion et la cité domestique à travers le confortement des valeurs de prestige. Cet apaisement de la critique, ou figure du compromis, prend forme avec une « alliance objective » entre les deux cités. Il existe donc afin de maintenir les rapports de force dans la société, et afin de laisser latente la lutte des classes. Cette idéologie soutient le maintien des rapports sociaux puisqu'un cachet prestigieux rend éliminatoire celui qui ne respecte pas les règles édictées par les normes de prestige. L'Etat de Grand de la première cité est la norme sociale de prestige, et celle de la deuxième est la reproduction de cette valeur.

Cette élimination des agents ne respectant pas cette norme de « respectabilité » fait en sorte que perdure l'inégalité des chances d'accès à l'emploi aux personnes ne venant pas de catégories sociales favorisées, incapables de fréquenter les universités onéreuses. Le Liban étant une économie fortement libérale, on peut faire le parallèle avec le discours de Boudon dans « La logique du social » (1979) à propos des Etats-Unis, où d'après lui, dans un tel pays capitaliste, les barrières de la mobilité sociale sont rendues invisible, et chacun croit à la mobilité sociale. Nous pouvons dire la même chose des discours que l'on peut retrouver dans la cité industrielle, où la lutte de classes n'est présente que de manière sous-jacente, non avouée par les acteurs du répertoire des Sujets comme les professionnels et les décideurs du secteur privé: « n'importe qui de motivé et qui s'investit dans son travail peut être promu et récompensé » peut alors devenir un crédo de cette pensée.

Pourtant, un antagonisme existe quand-même entre ces deux cités, car puisqu'on a vu qu'il y a une critique de la cité de l'opinion vers la cité industrielle, il existe par transitivité un antagonisme entre la cité de l'opinion et la cité domestique. En effet, pour expliquer cette transitivité, on peut considérer qu'il y a un lien d'apaisement entre les cités industrielle et domestique, car la hiérarchisation professionnelle, comme on l'a vu chez certaines des personnes questionnées, résulte de la performance professionnelle. Cet éloge des compétences et de la productivité fait en sorte que les récompenses soient des rétributions professionnelles. La performances en entreprise est valorisée et les compétences reconnues (donc avec l'origine de l'université moins discriminante). L'apaisement de la critique se fait a posteriori, même si parfois l'origine de l'université influence sur la performance, donc sur la rémunération, et mène donc à la survivance des différences de classes.

### **28.3.2. Chez les acteurs du monde éducatif : conflits entre les cités industrielle et civique et la cité domestique**

Il existe aussi un antagonisme entre les cités industrielle et civique, observé entre les discours des acteurs du monde éducatif et ceux du monde entrepreneurial. Les premiers prônent un retour de l'Etat dans les affaires économiques et de planification, alors que les deuxièmes tiennent plutôt un discours axé sur les avantages de l'entreprise privée, qui, à travers la réussite économique, représente la concrétisation suprême de l'efficacité. Justement, ces derniers jouissent d'une liberté, et l'Etat est considéré comme un obstacle au développement du secteur privé lorsqu'il intervient.

L'antagonisme entre la cité civique et les cités domestique et de l'opinion, est plus délicate, car sous-jacente aux discours en présence, et d'ordre plutôt dialectique. En effet, les auteurs affirment que la critique de la première cité dirigée vers ces deux dernières cités, est marquée par l'affranchissement par rapport aux relations de dépendance systémique d'un côté, et marquée par l'indépendance par rapport à la convergence des opinions générales de l'autre côté. Donc, dans notre cas, il s'agit de l'affranchissement du monde civique par rapport aux normes sociales de l'opinion.

On retrouve également une critique de la cité domestique par les acteurs, en se basant sur la cité civique, afin de critiquer le système politique et social libanais. Dans cette dernière cité, la grandeur est donnée par la capacité de participer de façon souveraine à des collectifs, ce qui suppose que les personnes sont affranchies de leurs liens de dépendance personnelle (de type domestique justement) (Thévenon, 2001). Il s'agit donc de passer du particulier au général. C'est le système consociatif, substantiel au système confessionnel, qui est implicitement dénoncé. D'après eux, à travers, les allégeances à des hommes politiques ou leaders confessionnels, les libanais empêchent le bien commun civique de se réaliser, et est en plus un frein au déploiement de la cité industrielle, en tant que cristallisation du principe d'efficacité, libéré des contraintes liées aux personnes (clientélisme, corruption). Là se situe donc le principal trait de tension dans les discours obtenus. Il existe une forte critique de la cité domestique à partir de la cité industrielle. La première, de part l'immobilisme sociétal qu'elle induit, est vue comme un obstacle au développement économique et éducatif du Liban, puisqu'elle représente le système et la classe politique, et donc les hommes politiques, vus comme étant inefficaces voire corrompus (dans son sens originel).

### **28.3.3. Trois conflits majeurs**

Les trois conflits majeurs entre les cités utilisés comme base argumentative pour la critique et la justification sont premièrement le paradoxe entre la cité de l'opinion et la cité industrielle dans le premier corpus, et l'affrontement entre la cité civique et la cité domestique dans le deuxième corpus, et, de manière transversale, entre la cité industrielle du premier corpus et entre la cité civique du deuxième.

Le premier conflit prend place à partir de la cité de l'opinion, avec les recruteurs qui favorisent les candidats originaires des universités prestigieuses, puis ensuite avouent dans le même entretien que ce facteur n'a plus d'importance par la suite, que cette différence s'estompe fortement voire s'efface avec l'expérience de l'employé. Cette affirmation célébrant la motivation et la performance se situe

à partir de la cité industrielle, où le Principe Supérieur Commun est le regroupement de ces dernières notions. Il y a donc un antagonisme significatif entre le Principe Supérieur Commun de la cité industrielle et celui de la cité de l'opinion dont la réalité des opinions sont l'obéissance à des normes de prestige socialement construites. Seulement, cette contradiction se transforme à certains moments en continuité logique, lorsque les responsables d'entreprises affirment que l'origine universitaire influe même sur la suite de l'évolution professionnelle de l'individu, et, qu'à moyen et long terme, certains éléments restent plus performants que d'autres dans certains domaines selon leur université d'origine.

Le deuxième conflit existe d'après un antagonisme entre les intérêts des tenants de la cité industrielle et ceux de la cité civique. Cette dichotomie est sous-jacente, dans la mesure où les intérêts de chacun apparaissent d'après leurs discours. Les acteurs du monde de l'entreprise citent tour à tour des éléments de justification tenant de notions comme la productivité, l'efficacité, la motivation. Les acteurs du secteur éducatif dénoncent eux l'absence de l'Etat libanais à tous les niveaux. Cet affrontement, même s'il n'est observable qu'après une analyse profonde de ces deux types de discours, est d'ordre idéologique : il s'agit pour les uns de la célébration de la liberté d'entreprise libérée des conditions sociales du Répertoire des Sujets (les candidats, les salariés), alors que pour les autres le discours se place justement dans une dénonciation du désengagement de l'Etat dans les affaires sociales liées à la protection de l'accès à l'éducation et aux technologies des citoyens, des étudiants et élèves en l'occurrence.

Le troisième conflit se situe au sein du deuxième corpus, où les acteurs du monde éducatifs dénoncent et critiquent le système politique libanais actuel, la structure et le fonctionnement des instances officielles et des institutions, donc la cité domestique en termes de cible théorique, à partir d'arguments se basant sur la cité civique, donc de principes du bien commun. Les institutions du monde civique devraient soutenir la volonté d'organiser collectivement le bien public, ce qui légitime une intervention forte de l'Etat dans les politiques d'emploi (Thévenon, 2001). L'antagonisme est évident si l'on compare tour à tour les mondes communs des deux cités : le Principe Supérieur Commun de la cité domestique, on l'a vu, est le système en lui-même, qui est considéré comme un obstacle à la réalisation de celui de la cité civique, autrement du bien commun de la société. Les deux Etats de Grand s'affrontent également puisqu'il s'agit pour le premier de chefs politiques font valoir uniquement leurs intérêts personnels et ceux de leur communauté ou clan, et pour le deuxième, de la présence d'un Etat de droit, fort et qui a le pouvoir de faire respecter le bien commun.

Il ressort de nos entretiens, que les décideurs du privé ont une très nette préférence pour les diplômés de l'American University Beirut, Lebanese American University et de l'Université Saint-Joseph (catégories 2 et 3 d'universités dans notre codification) lorsqu'il s'agit de l'embauche. On note une corrélation entre cette donnée et le fait que ces universités sont considérées comme étant celles qui actualisent davantage leurs programmes pour être en adaptation avec les besoins du marché, comme l'affirment plus loin ces mêmes acteurs.

En effet, ces universités apparaissent dans nos entretiens comme étant celles qui privilégient le plus

les TIC dans leurs formations, que ce soit en termes de contenu ou de locaux ou de matériels. Ces universités étant privées et prestigieuses (avec des scolarités parmi les plus chères du Liban), elles ont davantage de moyens que l'Université Libanaise, publique, et les autres plus petites universités (ou moins prestigieuses et moins chères) ayant moins de moyens. Un lien peut être donc fait entre le développement des TIC, ou politique favorable en faveur de leur implantation, et adaptation au marché, cette dernière donnée étant confortée par la préférence que les employeurs du privé accordent aux diplômés de ces universités. Cependant, il serait difficile d'évaluer dans quelle mesure ces personnes se basent sur des préjugés, ou sur des données bien précises sur l'adaptation de ces universités aux besoins du marché, en terme de compétences des diplômés.

La sclérose dont est victime le système politique libanais est un obstacle de taille pour la libéralisation du secteur des TIC, un comble pour un pays où l'Etat ultra-libéral n'intervient jamais dans les affaires économiques et sociales et où le régime économique peut difficilement être taxé d'interventionniste ou de protectionniste. Enfin, un problème de taille subsiste, celui du financement de toute opération onéreuse. Que cela soit pour le développement ou la création de filières liées aux TIC dans le secteur public, ou pour la démocratisation de l'accès aux TIC en général et à l'Internet haut-débit pour les établissements d'enseignement ou les particuliers.

#### ***28.4.Synthèse de l'analyse des entretiens***

Il existe chez les acteurs formant nos différents échantillons une représentation positive face aux TIC. Le problème général reste cependant au niveau institutionnel, car il y a des carences au niveau national en matières de politiques officielles allant dans le sens de la promotion de formations liées aux TIC, ou du positionnement général du pays dans l'ère du numérique. Les obstacles sont donc d'ordre institutionnel et systémique, même si les TIC bénéficient au niveau individuel d'une certaine acceptabilité.

Les volontés officielles sont citées par des représentants comme le directeur général de l'enseignement supérieur. Dans ces cas-là, les problèmes énoncés sont d'après eux d'ordre financier, alors que, pour le reste des acteurs et experts concernés par la question, les problèmes sont également d'ordre institutionnel : c'est le manque de volontés et d'initiatives à grande échelle qui est l'obstacle majeur. Et ces manques viennent du système politique en tant que tel, qui ne permet pas le dynamisme pour des projets comme la diffusion des TIC de manière démocratique, mais reste figé à cause du consensus communautaire.

Ainsi, même lorsqu'il y a de timides projets en ce sens, la présence des technologies sont peu perçues car leurs effets sont à petite échelle, sans un soutien de la part de l'Etat pour un suivi et une durabilité de telles initiatives. Les individus ne peuvent alors ressentir une implication officielle, ni une proximité avec une politique volontariste en ce sens. Lorsqu'il y a accès aux TIC, il s'agit uniquement d'initiatives personnelles. Comme l'illustrent les déclarations des personnes interrogées qui estiment qu'il y a des régions non favorisées. Ils estiment notamment que la pénétration d'Internet dans ces mêmes régions non desservies équitablement par le réseau Internet au niveau domestique, s'explique par une forte fréquentation des lieux d'accès alternatifs comme les

cybercafés (qui ne coûtent relativement pas cher, moins de 1\$/heure environ).

Les TIC bénéficient de bonnes possibilités de pénétration au niveau privé, notamment grâce aux représentations positives dont elles jouissent, mais cette proximité manque de politiques publiques pour intégrer ces usages de manière institutionnalisée.

D'un autre côté, les responsables du monde de l'entreprise insistent à juste titre sur la nécessité pour les postulants une d'une maîtrise suffisante de l'outil informatique, lorsqu'il ne s'agit pas en plus de connaître des logiciels particuliers en relation avec la spécialisation du poste. Cela vient appuyer notre thèse de départ concernant la mutation des besoins professionnels avec l'avènement des TIC. Mais si l'on reprend la notion de porosité entre les pratiques domestiques et professionnels qu'elles induisent (Partie II, chapitre 6), le manque d'accès privé aux technologies pourrait fragiliser l'individu candidat à l'insertion professionnelle, en termes de compétences et de familiarité avec l'outil informatique.



## Chapitre 29 : Conclusion de l'enquête de terrain

Il ressort de l'analyse des résultats des questionnaires des relations entre des variables indépendantes et des variables dépendantes, mais, d'après les résultats statistiques (15% de croisements significatifs entre les deux variables), pas assez afin de pouvoir conclure que les TIC aient un véritable impact décisif sur l'insertion socio-professionnelle de jeune libanais. Toutefois, dans les entretiens, les responsables du recrutement étaient univoques lorsqu'ils affirmaient que la maîtrise de l'ordinateur est un « must » pour pouvoir embaucher un postulant. De plus, 8 d'entre eux sur 12 affirment que les employés suivent des formations continues en TIC. Cela montre l'importance qu'ont l'usage et la maîtrise des outils informatiques pour l'entreprise d'aujourd'hui.

Les TIC sont plutôt bien acceptées, mais sous certaines conditions. On a vu que les personnes ayant répondu au questionnaire envisagent de suivre une formation à distance future s'il s'agit de développer des compétences professionnelles. Les représentations sont donc plutôt positives, même s'il y a un manque de planification dans ce secteur au niveau national, comme il ressort de l'analyse des entretiens.

Certains acteurs du système éducatif ont également parlé du phénomène de résistance aux nouvelles technologies de la part de certains enseignants, phénomène beaucoup rencontré dans beaucoup d'autres contextes (Ben Youssef et Hadhri, 2009 ; Coen, 2007).

Ainsi, les TIC sont considérées par l'ensemble des acteurs du système éducatif comme constituant un enjeu important, mais déplorent l'absence de politique nationale en ce sens (ainsi que l'absence de l'Etat de manière générale, dans tous les secteurs). Quant à leurs usages, ils sont généralement très fréquents chez les jeunes libanais, surtout ceux liés à Internet, comme les réseaux sociaux, ou les logiciels de bureautique. Cependant, cette proximité d'usages manque de moyens et de réelles volontés officielles pour être intégrée dans un cadre institutionnalisé. Les résultats des questionnaires nous montrent un usage important au vu des fréquences d'utilisation, ainsi qu'une relation d'effet entre ces usages et certains indicateurs d'insertion socio-professionnelle (comme les interactions professionnelles, la reconnaissance professionnelle, ou le pouvoir d'achat). Seulement, il ressort de l'analyse des entretiens que, même si les recruteurs soulignent l'importance de l'usage des TIC pour l'individu (du postulant ou de l'employé), les acteurs du monde de l'éducation appuient sur le fait que le contexte libanais ne rend possible l'accès aux TIC que de manière limitée. Si l'individu peut avoir accès aux TIC par initiative personnelle, peu de politiques officielles vont réellement dans le sens de la démocratisation de l'accès aux TIC. Mais la question serait alors de savoir si le niveau d'appropriation est suffisant afin de pouvoir juger de l'acceptabilité de ces outils.

L'écart d'implantation des TIC en tant que contenu et méthode d'apprentissage, et fonctionnement entre le groupe d'universités prestigieuses comme l'Université Saint-Joseph/American University of Beirut/Lebanese American University, et les autres, s'explique surtout par le manque de moyens, comme l'indiquent les entretiens avec la plupart des interviewés, qu'ils soient acteurs du privé ou du public, ou de l'enseignement supérieur en général. Lorsqu'ils ne dénoncent pas le manque de

volonté et de politiques de la part de l'Etat, ils regrettent le manque de moyens en général de l'ensemble du secteur public, et fustigent par ailleurs la nature du système politique et économique du pays qui représente un problème structurel en soi. Ce qui explique entre autres la différence de perception existante entre l'université publique (l'Université Libanaise) et les universités privées.

L'insertion grâce aux TIC peut donc être observée à un niveau restreint, grâce à des initiatives privées. Mais cet effet pourrait être plus important si s'enclenche une politique globale de promotion scolaire au niveau du primaire, du secondaire et du supérieur, accompagnée d'une plus grande diffusion du réseau Internet à haut-débit.

D'après les questionnaires, le contexte interactionnel, lié au capital social n'est pas vérifié lorsque les questions sont posées explicitement. Nous remarquons alors que les gens ne parlent pas de manière ouverte de cette question de relations sociales. Peut-être y a-t-il un lien avec l'intériorisation des normes d'interactions sociales et de la figure d'insertion sociale sous la forme d'extension du capital social. Nous pouvons alors supposer que notre questionnaire a suscité un biais possible pour les réponses aux questions qui ont pour but de mettre en évidence la variable capital social. Toutefois, il est possible également que l'effet de l'usage des TIC sur l'insertion sociale, en l'occurrence sur le contexte interactionnel, soit en fait minoré. Seulement, nous remarquons des liens existants entre les variables TIC et les variables liées au capital lorsque les questions sont indirectes, comme par exemple les interactions professionnelles qui se trouvent en situation de dépendance par rapport aux TIC, ou alors entre l'usage des réseaux sociaux sur Internet et des variables d'insertion socio-professionnelle (les interactions et la reconnaissance professionnelles).

Encore concernant les réseaux sociaux, notre analyse d'une agora virtuelle nous a permis de mettre à jour le type d'interactions existants sur un tel espace, typiquement dans un cas de morcellement communautaire comme il existe au Liban. Nos observations nous ont conduit à conclure qu'elle peut permettre un rapprochement discursif entre les individus en présence, même si les questions politiques restent indépassables. C'est à travers l'idéal démocratique habermassien que nous avons appréhendé ce corpus. Ce sont ces types de compétences relationnelles, communicationnelles, et interactionnelles développées en ligne qui peuvent être mobilisées dans un cadre domestique. Le développement de nouveaux modes de communication permettent la mise en relation entre individus d'environnements – sociaux, politiques, communautaires, géographiques – différents. Cette mise en relation entre personnes éloignées crée un rapprochement relatif entre elles, de type virtuel. Cette proximité et cet effacement des limites traditionnelles contribuent à une variable de l'insertion sociale, qui consiste au développement du capital social individuel par le « branchement » à des individus et à des communautés d'individus.

L'analyse des résultats des questionnaires nous donne la conclusion suivante : on peut considérer que l'usage des TIC peut favoriser l'insertion professionnelle à deux moments : lorsqu'il s'agit pour le recruteur de définir un profil de compétences et donc au moment de l'embauche pour un poste requérant ces compétences techniques, et avec l'expérience ou la formation continue qui permettent au travailleur de développer et d'améliorer des compétences en TIC, et donc qui pourrait valoir à



l'employé une valorisation salariale ou professionnelle par rapport à ses compétences.

Cela vient compléter le résultat du dépouillement des entretiens : les recruteurs privilégient en premier lieu l'université d'origine du candidat, mais ce sont ensuite les performances des employés qu'ils rétribuent à l'aide d'une hausse du salaire ou d'une évolution dans les prérogatives et responsabilités qu'ils leurs accordent. Nous pourrions alors dire qu'il existe une relation sous-jacente entre la formation dispensée par les universités « prestigieuses », et les différents domaines de compétences délivrées par les TIC, selon notre modèle tridimensionnel. Ces conclusions mettent en exergue les contextes opérationnel, interactionnel et informationnel sur lesquels agit l'usage des TIC. L'hypothèse émise ici est que ces universités offrent des formations qui nécessitent ou s'appuient sur l'usage des TIC dans ces trois dimensions (recherche d'information, nécessité de travail en réseau, accès à des ressources d'informations, etc...).

Cependant, les acteurs interrogés lors des entretiens insistent sur l'inadaptation entre les programmes éducatifs et les besoins du marché de l'emploi. Et les arguments donnés étaient la vitesse à laquelle la société industrielle et marchande évoluaient et que ne pouvait suivre le monde de l'éducation. Si ce problème n'est pas forcément spécifique au contexte libanais, les protagonistes fustigent le modèle local de gouvernance, qui apparaît comme un frein à des éventuelles réformes, ce qui traduit cet échec du système social et politique libanais en problème structurel, notamment celui du consociationnisme à la libanaise.

La représentation positive des jeunes libanais, des recruteurs, et des acteurs du monde éducatif ont, nous permet de dire qu'une future utilisation pourrait être envisageable, d'après le modèle de la Technology Acceptance Model vu en chapitre 5 (Partie II). La proximité des jeunes avec les TIC nous permet également d'envisager une utilisation des TIC à des fins pédagogiques et d'apprentissages.

L'observation d'agoras virtuelles et de sites de socialisation nous a permis de vérifier que ce nouveau mode communicationnel pourrait influencer le capital social individuel en facilitant les échanges entre individus qui n'auraient pu se rencontrer autrement, et en mettant à leur disposition des ressources informationnelles pour la recherche d'activité professionnelle (comme les groupes Facebook par exemple, ou les sites de recherche d'emploi). Elles pavent la voie à des nouvelles façons de communiquer dans un contexte professionnel mais aussi domestique. Les nouvelles identités professionnelles passent par ces nouveaux modes communicationnels.

Les TIC engendrent des compétences valorisées professionnellement (développées soit dans un cadre de formation initiale, soit continue, dans un contexte professionnel ou domestique). Parce que le contexte technologique que nous avons explicité sous forme de schéma (Figure 5, p.82) est une mise en abyme de la nouvelle organisation de l'activité humaine en tant que telle, il est normal que deux autres contextes (informationnel et interactionnel) soient impactés et transformés par les TIC, selon les nouvelles identités professionnelles provoquées par les mutations des besoins du marché de l'emploi. Ce qui, en bout de cycle, entraîne la demande d'un nouveau type de capital humain. Ce qui participe du développement de nouvelles normes sociales et professionnelles en termes de technologies – impliquant ces trois contextes – indispensables à l'individu, et à respecter en vue

d'une insertion socio-professionnelle.

La logique normative du prestige, régissant la monde de l'opinion, vient interférer avec l'ordre industriel, qui doit essentiellement être mû par l'efficacité. Elle est aussi tributaire de la cité domestique, qui vient empêcher la marche en avant du raisonnement civique vers le bien commun de la société libanaise en tant que cité démocratique, dans des dialectiques régissant l'homme telle que la politique, le social, et l'économie.

Mais ce que le paradigme de l'économie des conventions peine à mettre en évidence ce sont les structures qui sous-tendent les relations inter-humaines et individu-société. Les rapports de domination et de violence symbolique d'un groupe social à l'autre, mais aussi d'une logique conventionnelle à l'autre. Car elles ne sont certes pas positionnées sur une échelle à plat, il y a bien des rationalités conventionnelles qui prennent le pas sur d'autres.

Nous avons pu mettre à jour le rapport entre les TIC et les interactions humaines dans l'entreprise, la reconnaissance professionnelle, et le pouvoir d'achat. Les individus ont une représentation positive des TIC, ainsi qu'une proximité marquée avec elles.

De plus, nous remarquons l'existence d'une représentation positive des TIC chez les acteurs du monde de l'entreprise et de l'éducation, une représentation négative du système politique et social en vigueur au Liban et un manque de volonté officielle et de démocratisation en matière de diffusion des TIC. Les recruteurs les considèrent également comme un requis individuel en termes de compétences et en tant que besoin pour l'entreprise, au moment du recrutement, et lors des formations continues.

La cité civique, d'après les personnes questionnées, est mise à mal par des formes « corrompues » de la cité domestique, en ce qu'elle empêche le changement, et tend vers l'inertie. Nous repensons ici à la critique de l'administration publique libanaise à laquelle se livre Al-Jammal (2005), reprise dans le chapitre 8 (p.110) de notre travail, lorsqu'il l'immobilisme et l'inertie du système dans son ensemble, élément que nous mettons en lien avec l'importance de la logique domestique au Liban. La positivation de la cité civique passe, d'après les acteurs du monde de l'entreprise, par la cité industrielle, car l'efficacité – économique – ne peut être permise qu'à travers une société où le bien commun de la collectivité, sous forme institutionnelle et étatique, est réalisé. Le paradoxe ici se trouve dans l'interdépendance contextuelle entre la cité de l'opinion, qui, mue par les normes de prestige, survit grâce à la prééminence de la cité domestique, véhicule de la survivance des valeurs liées à la société.

Nous avons pu mettre à jour grâce à notre enquête de terrain les liens existants entre les pratiques domestiques et professionnelles, en termes d'interdépendance et de porosité entre les deux contextes, et surtout en matière de transfert de compétences. Mais également les freins existants au niveau des institutions mais aussi des individus, en termes de résistances à l'intégration de nouveaux outils de travail, et en termes d'obstacles qui relèvent de normes acceptées et en lien avec les valeurs de la société libanaise.

## **CONCLUSION**



## Conclusion générale

### ***Une société industrielle avancée mue par la logique technologique***

Notre société entraîne les jeunes cadres à éprouver la nécessité d'identifier de façon claire les nouvelles formes de réussite et les nouvelles règles du jeu du monde économique, pour savoir comment accéder à la réussite et la pérenniser. L'usage et la maîtrise des TIC rentrent ainsi en compte dans une telle démarche : que ce soit pour l'intégration dans une société plus que jamais basée sur l'activité réticulaire, mais également afin de développer des compétences techniques propres à ces outils technologiques.

La généralisation du réseautage virtuel et des nouvelles approches de services participatifs impactent les services publics comme les gouvernements, le secteur de la santé, de l'éducation et de la formation (Osimo, 2008; Ala-Mutka et al., 2008). Le développement collaboratif et le partage de contenu multimédia (comme les blogs, le podcasting, Wikipedia, Flickr, YouTube) et les réseaux sociaux (MySpace, Facebook, SecondLife) transforment le capital social, ce qui se répercute sur l'insertion sociale (Zinnbauer, 2007; Cachia et al, 2007; Cachia, 2008, Ala-Mutka et al., 2008).

Selon Marcuse (2007), la société industrielle avancée se vend avec les marchandises et les services qu'elle produit. Autrement dit, elle produit elle-même des modes de vie basés sur les besoins qu'elle crée. Nous pouvons observer ce phénomène aujourd'hui avec l'invasion dans la vie privée de nouveaux objets et gadgets électroniques, bénéficiant largement d'une promotion « marketing » avant leur mise sur le marché. Les entrepreneurs jouent ainsi sur la logique d'appropriation d'un objet, bien en amont des premiers usages d'un grand nombre de personnes. Cette « pré-appropriation » se réalise ainsi mentalement chez l'individu, et, pourrait-on dire, de manière virtuelle, avant-même de l'avoir réellement en main. On projette ainsi ses usages à l'avance. Cette création de nouveaux besoins fait en sorte que l'objet existe dorénavant avant-même son utilité brute, et joue davantage sur les représentations face à cet objet, que sur son usage réel.

Cette société se sert de la logique d'usage et d'appropriation afin de se perpétuer elle-même au travers des comportements individuels et collectifs, d'ordre domestiques et professionnels. La caractéristique principale du principe de rendement d'une telle société, est la mise en place d'une porosité entre les pratiques domestiques et professionnels. Ces technologies sont effet appropriées parce qu'elles sont transformées en besoins individuels par le principe du productivisme. C'est pour cela que la pratique technologique est commune aux modes de production et aux comportements privés. Il ressort ainsi que dans les conditions d'un accroissement du niveau de vie, la non-conformité avec le système apparaît comme socialement inutile (*idem*). voire « excluante ».

C'est l'irruption des TIC dans le système de production qui a accéléré le mouvement circulaire de l'intégration des technologies dans la société. Elles créent les conditions de production nécessitant un capital humain s'appropriant et imprégné de ces nouveaux outils de travail. Ceci a pour effet de mobiliser les ressources éducatives à travers les dispositifs de formation, afin de générer des individus possédant le capital de compétences et le capital culturel nécessaires, et capables de

s'insérer dans le système de production moderne. A sont tour, en tant qu'activité humaine, ce dernier va agir sur la transformation de la société et sur les rapports sociaux.

De là découle la nouvelle exclusion sociale, sous forme numérique. On parle alors de fracture numérique. Deviennent marginaux les individus qui ne possèdent pas, ou maîtrisent pas ces nouveaux outils de travail. C'est en cela que l'usage des TIC pourrait contribuer à l'insertion socio-professionnelle de l'individu.

Notre recherche a permis de mettre en exergue cet état de fait dans le contexte libanais : aux personnes qui font fréquemment usage de l'ordinateur et d'Internet, et qui possèdent donc un certain niveau d'appropriation de ces outils, correspondent, dans une certaine mesure, des caractéristiques de personnes insérées socialement et professionnellement. Comme par exemple la reconnaissance professionnelle (le fait d'être sollicité par ses pairs et supérieurs sur le lieu de travail), et des éléments d'insertion sociale : jouir d'un certain pouvoir d'achat, et d'une visibilité sur leur propre avenir économique et professionnel.

### ***Le cas libanais : mosaïque communautaire et numérique***

La séparation au Liban est complexe: elle s'étend entre zones géographiques vastes et éloignées, comme par exemple le cas des musulmans chiites habitant principalement dans la Békaa (à l'est du pays), au Sud-Liban, ou dans la banlieue sud de Beyrouth. Les druzes se concentrent eux principalement dans la montagne du Chouf. Or, la distribution spacio-communautaire à l'intérieur même de la capitale est lui aussi disparate, ce qui crée une segmentation confessionnelle de l'espace urbain, et où l'on observe une ségrégation communautaire dans un espace relativement restreint.

La démassification des médias, grâce à l'essor du réseau mobile et d'Internet, pourrait permettre à l'individu de se décrocher de son espace communautaire. La déstandardisation de la culture a été observée dans les pays industrialisés, qui publient chaque année un nombre toujours plus élevé de livres, revues, etc...la multiplication des chaînes de télévision est également un autre exemple. Internet enfin, est le point d'orgue de cette démassification: il existe sur le web un nombre incalculable de sites d'informations alternatifs aux grands groupes de presse, sans parler des blogs, que n'importe quel individu peut publier. Les médias spécialisés et diversifiés sont désormais offerts sur mesure aux consommateurs.

La toile pourrait être un terrain intéressant pour ouvrir la voie vers la communication, premier pas en direction de l'autre. Ecouter et se faire entendre. Mais pour cela, il ne suffit pas qu'une minorité de personnes soient connectée sur Internet et possède le matériel requis pour. Il faudrait également qu'un nombre suffisant de personnes possède l'alphabétisation numérique requise pour pouvoir envoyer et recevoir des messages, lire des informations, etc...tout cela virtuellement, à l'aide d'une machine.

Au Liban comme ailleurs, la fracture numérique existe. Si Internet doit un jour pouvoir jouer un rôle même infime dans la réconciliation entre communautés, il d'abord faudrait qu'un plus grand nombre de personnes aient accès à l'équipement informatique et à un débit convenable. De plus, n'a

t-on pas beaucoup écrit pour démontrer que ce sont souvent les peuples les plus démunis financièrement qui sont les plus vulnérables à l'endoctrinement idéologique et politique? Dans un pays multi-communautaire, cette vulnérabilité ne peut qu'exacerber les antagonismes et le repli sur soi identitaire ; autrement dit, on ne peut que voir se développer le communautarisme.

Mais ce dernier ne prend pas seulement des allures confessionnelles. Le piège pour les observateurs étrangers mais également pour les protagonistes eux-mêmes, a été de poser le conflit libanais en termes uniquement religieux. En effet, la politique d'une communauté religieuse n'est presque jamais monolithique, mais se positionne plutôt sur l'échiquier géopolitique régional à la cadence des intérêts primaires non pas du groupe, mais des leaders politiques. Surtout si l'on prend pour exemple la communauté maronite, divisée et sub-divisée en partis politiques, parfois alliés, mais la plus part du temps farouchement opposés les uns aux autres. Ainsi, lorsque l'on parle de communautarisme confessionnel au Liban, il est très important de préciser qu'il existe également un communautarisme ascendant, celui-là est politique.

Pour prendre un exemple d'actualité, on a pu observer la guerre que se menaient sur la toile des internautes payés par le ministère de la défense israélien pour justifier les attaques israéliennes sur le Liban en 2006, en glorifiant les soldats de Tsahal, et de l'autre côté les internautes sensibles à la cause libanaise, en diffusant à travers vidéos et photomontages, des images parfois peu ou pas vues dans les médias occidentaux, montrant la souffrance des civils libanais.

Ce cas est un exemple de guerre entre deux entités livrée sur le net, les activistes étant derrière leurs écrans d'ordinateur. L'entraînement de ces soldats de l'information ne sont pas des exercices de tirs ou de parcours semés d'embûches explosifs, mais des rudiments en montages photo ou vidéos, ainsi que des compétences tels que l'upload d'un fichier sur un serveur, comme celui de Youtube, ou autre site vecteur d'informations et de communications. À ce titre, le rôle très important que peut avoir le web 2.0, ou web collaboratif, peut se révéler primordial dans la guerre de l'information, qui ne se joue plus uniquement par médias télévisuels interposés, mais aussi, et de plus en plus, sur la toile.

Dans la même logique, cette guerre numérique possède son semblable sur le web libanais. Ainsi, beaucoup de blogs ou de sites traitent non seulement de questions politiques, mais beaucoup prennent parti pour tel ou tel mouvement, personnage politique ou parti, que ce soit à l'échelle nationale, régionale (cela se comprend aisément vu la situation du Liban sur l'échiquier moyen-oriental), ou mondiale.

C'est l'inégalité face aux TIC, à travers la fracture numérique, qui pourrait venir renforcer le côté négatif de cette mosaïque communautaire. Le fossé technologique existant dans la société libanaise serait alors mis en parallèle, dans notre ère numérique, avec le cloisonnement communautaire. Il y aurait alors une partie de la population qui développe des comportements instrumentés et médiatisés, qui formeraient une communauté nationale trans-communautaire, et une autre, enfermée dans les schémas de séparation politiques et communautaires, de figure davantage classique et traditionnelle. Les comportements en questions comprendraient non seulement l'activité communicationnelle, interactionnelle, au sens large, mais concerneraient également les modèles d'apprentissage, de formations, et d'intégration dans des communautés de pratiques sociales et professionnelles.

## ***Limites de notre enquête de terrain***

La première limite que nous devons signaler concerne l'analyse des commentaires à la suite d'un article sur « naharnet.com ». En effet, notre étude n'a porté que sur un seul exemple de lieu virtuel où il y a interaction entre libanais, mais notre objectif était surtout de constituer une méthodologie et un instrument d'analyse pour des recherches portant sur notre thématique et notre contexte de travail (positionnements communautaires et idéologiques sur les forums de discussion virtuels). Il serait alors pertinent d'étendre ce type d'étude à un grand nombre d'agoras virtuelles du même type, afin de voir s'il y a des variations (et surtout s'il existe des différences selon le type de média).

Concernant le deuxième outil de recherche, le questionnaire, comme nous l'avons expliqué dans la partie correspondante (Partie II, chapitre 7), nous avons obtenu un échantillon peu représentatif de la jeunesse libanaise, parce que les classes sociales supérieures étaient sur-représentées. Ce qui s'est peut-être répercuté sur certains de nos résultats, comme la proximité avec les TIC, ou certains indicateurs de positionnement socio-professionnel. Cette distorsion dans notre échantillon est dû à au fait que, pour des raisons pratiques, nous avons surtout distribué les questionnaires dans des milieux professionnels, grâce notamment, dans quelques situations, à des personnes-relais, qui ce sont chargées de la distribution et de la collecte. Ce qui a donné lieu à l'obtention d'une population principalement située en milieu urbain ou semi-urbain. Le fait que certains questionnaires ont également été distribués par voie électronique a pu également agir sur cet état de fait.

Cela explique alors la sur-représentation d'hommes par rapport aux femmes (par rapport à la population réelle), des zones géographiques situées autour de la capitale, et des universités prestigieuses par rapport à l'Université Libanaise et d'autres, et la sous-représentation des ouvriers et chômeurs parmi les catégories socio-professionnelles.

Cependant, notre type d'analyse nous permet toutefois de mettre à jour des relations de dépendance entre des pratiques importantes des TIC et le positionnement socio-professionnel. Si, à cause de la nature de notre échantillon, l'inverse souffre d'une représentativité, nous pouvons toutefois émettre des conclusions concernant les rapports entre un usage fréquent des TIC et certaines variables d'insertion professionnelle et sociale.

Pour les entretiens, il aurait été souhaitable d'obtenir davantage d'interviews par série d'entretiens afin de pouvoir généraliser le contenu des discours dans une plus grande mesure. C'est le fait d'avoir divisé nos 30 entretiens en deux catégories différentes qui donne un nombre réduit d'entretien par série. En partie parce qu'il fut particulièrement difficile d'obtenir des rendez-vous, surtout de la part d'acteurs du privé, sans avoir au préalable mobilisé notre réseau social de connaissances proches ou éloigné, afin d'établir des contacts avec les personnes concernées. Nous avons en effet dû essuyé plusieurs refus de la part de personnes de souhaitant pas s'exprimer (pour des raisons d'emploi du temps ou de confidentialité).

## ***Critiques et limites de notre approche théorique par les économies de la grandeur***

Amable et Palombarini (2005), dans leur critique du paradigme de l'économie des grandeurs,



mettent l'accent sur la nature des limites de notre méthodologie d'analyse. D'après eux, avec ce système, le théoricien porte un jugement éthique sur la réalité qu'il analyse : « L'EC [sous-entendu l'Economie des Conventions, autre dénomination des économies de la grandeur] est une théorie qui laisse toute sa place à la représentation et à l'évaluation de la réalité par les agents » (p.110). Ce qui peut déformer la nature d'une lutte objective pour le bien commun (justement) d'un principe moral. Le fait de réduire l'analyse d'un concept à la dimension d'un choix rationnel, ne rend en effet visible les enjeux d'un contexte social que du point de vue de la personne.

Or, d'après les auteurs, « la politique ne peut être réduite [uniquement, ajout de nous] à la mise en œuvre de principes éthiques » (p.112). C'est en partie pourquoi nous avons constaté dans certains des discours des critiques tournées vers le civique, mais sans idéologie ou paradigme politique apparents, du moins en tant que solutions suggérées face aux problèmes dénoncés. Ils font bien référence à des valeurs communes de bien commun, mais leur subjectivité est telle que le système des grandeurs ne renvoie pas à une vision intégrant et prenant en compte les rapports de force et tensions en présence dans la logique sociale.

Les économies de la grandeur se basent sur une morale intrinsèque à une cité. Il s'agit d'une relativité de la morale et de l'éthique. Elles dépassent ainsi les luttes symboliques qui sous-tendent les rapports entre classes sociales pour puiser dans une politique morale propre à des situations et livrée à la subjectivité des agents qui obéissent aux principes normatifs relatifs à des logiques d'action inhérentes à des conventions philosophiques et morales pré-établies. Ce moralisme est vu par les critiques du paradigme des économies de la grandeur comme niant le conflit social et les rapports de force en vue d'un « prétendu » bien commun. Même si la définition du « bien » est susceptible d'évoluer sous la pression des rapports de force, à l'avantage de groupes qui souhaitent stabiliser, légitimer, un avantage de puissance acquis dans des épreuves hors de la notion de « justice », comme lorsque Boltanski et Chiapello (1999) prennent pour objet d'analyse le capitalisme. L'évolution de la sphère éthique peut ainsi s'éloigner de la notion du bien commun.

Pour Boltanski et al., la quête du « bien », pour être authentique, doit correspondre à un libre choix. Donc qui serait indépendant de déterminismes sociaux. Les économies de la grandeur critiquent la tradition bourdieusienne en opposant justement le libre arbitre au conditionnement social. Ils estiment qu'il est possible pour les acteurs de faire des choix « identitaires » s'affranchissant de l'ensemble des contraintes structurales (ou socialement structurées), et donc en rapport à une logique d'action.

Les auteurs des économies de la grandeur attachent beaucoup d'importance aux conventions, mais négligent dans une certaine mesure les facteurs institutionnels, perçus comme trop « holistes » (Amable et Palombarini, 2005, p.55). Les auteurs préfèrent donc la notion de convention pour désigner les cadres communs d'action.

Or, cette approche échoue à rendre compte des dynamiques des relations de travail, à cause de deux carences fondamentales : la non-reconnaissance de la dimension systémique de l'entreprise capitaliste ; l'insuffisante prise en considération de la dimension historique et conflictuelle de la coordination économique (Coutrot, 1998).

Ici s'inscrivent les limites de notre méthodologie de recherche et d'analyse. La paradigme des économies de la grandeur transforme la rationalité individuelle en normes de coopération et de figures de compromis en conventions. Cette insistance sur l'autonomie des acteurs et leur libre arbitre, élude en partie les contraintes que les institutions et les structures socio-économiques font peser sur la formation même des perceptions et des valeurs des acteurs et sur leurs capacités d'action. Les auteurs « conventionnalistes » n'intègrent pas suffisamment dans leur analyse le jeu des contraintes et des rapports de force. Ils transforment l'intersubjectivité en objet positivable et inhérent au réel : c'est la convention qui sert de point d'ancrage de l'« agir », et non pas les rapports de force symboliques qui sous-tendent les situations.

Dans notre cas, nous avons essayé de contourner cette carence en contextualisant les rapports de force sociétaux dans une forme dialectique, transposée entre la cité civique (qui, par le bien commun de la collectivité dans la cité, représente le côté social) et la cité industrielle (qui, par l'efficacité qui en est le principe supérieur commun, représente le bien économique de la société). C'est donc le rapport de force sous-jacent présent entre la volonté d'un Etat présent et démocratique, et une compétitivité économique basée sur le principe de l'économie de marché, que nous avons tenté de mettre à jour à travers les discours de acteurs concernés.

Coutrot (*idem*), trouve chez Habermas un début de réponse à cette problématique : ce dernier donne les moyens d'articuler théoriquement la contrainte systémique et la rationalité de l'action individuelle. « Dépassant le cadre paradigmatique holistique, il admet que les acteurs utilisent stratégiquement les ressources (symboliques et culturelles) que leur fournit leur *monde vécu social* pour agir à l'intérieur des champs de contraintes découlant du système » (*ibid.*). Les acteurs sont donc libres mais à l'intérieur d'une structure pré-établie. Le concept de *monde vécu* est un ensemble « intersubjectivement partagé » des « interprétations que les participants [aux interactions sociales] présupposent comme savoir d'arrière-fond », et un « réservoir d'évidences où les participants puisent pour procéder à des interprétations destinées à la coopération » (Habermas, 1987). Il rejoint l'analyse marxiste selon laquelle l'ordre social ne se réduit en aucun cas à des accords interindividuels, mais repose sur des structures qui assignent aux individus et aux classes des places différenciées dans des rapports de production. Le philosophe allemand développe alors le concept d'agir communicationnel, par lequel on cherche à s'entendre avec l'autre, de façon à interpréter ensemble la situation et à s'accorder mutuellement sur la conduite à tenir. Il s'agit bien d'une approche conventionnaliste, mais non délestée des conflits sociaux sous-tendant les conduites individuelles et groupales.

### **Notre apport**

Nous avons cependant adopté une démarche originale et très peu utilisée pour la construction de notre méthodologie de recherche, l'analyse et l'interprétation de nos données que représente la mobilisation des économies de la grandeur. Même si l'aspect institutionnel et structuraliste est minoré en faveur des conventions interpersonnelles, nous avons, invoquant des auteurs tels que Bourdieu ou Habermas, tenté de concilier ces deux approches dans une certaine mesure, afin de ne négliger aucun facteur ou élément susceptible de nous aider à la compréhension de notre terrain

d'étude, et à la vérification de nos hypothèses.

Nous avons ainsi pu démontrer qu'il existe bel et bien une relation entre l'emploi, l'usage, l'appropriation des TIC, et l'insertion socio-professionnelle chez le jeune libanais en quête d'emploi ou d'adéquation de ses conditions socio-économiques par rapport à la norme sociétale établie.

L'impact des TIC sur l'organisation de l'activité domestique existe, et impacte indirectement l'activité professionnelle. C'est parce que les TIC révolutionnent l'activité humaine. Du niveau individuel à travers le changement des comportements et le développement de compétences techniques, au niveau social à travers l'évolution du profil des identités professionnelles et du marché de l'emploi qu'ils deviennent inévitables pour tout individu ayant l'ambition d'intégrer le système social et économique dominant.

Nous avons montré qu'il existe trois contextes où les TIC impactent l'activité : les savoirs, les relations, et les compétences. L'activité devient ainsi médiatée. C'est pourquoi Boltanski et Chiapello parlent de méta-cité, qui engloberait ou modifierait le mode de fonctionnement de toutes les autres, car les TIC transforment l'activité en la « médiatant », en la rendant connectée, réticulaire. La cité connexionniste se superpose alors sur toutes les autres. Le contexte informationnel, puisqu'il met en jeu des ressources pour la recherche, le travail, et la création correspond à la cité de l'inspiration. Le contexte des compétences correspond lui à la cité industrielle, puisqu'il correspond à l'efficacité, au rendement individuel dans la productivité liée à des actions opératoires et techniques ; et le contexte relationnel met en jeu les interactions entre individus, et correspond alors à la cité domestique. La cité connexionniste vient alors exercer un impact crucial sur ces trois contextes de l'activité professionnelle et domestique en révolutionnant les modes de pensée et de faire, autrement dit, l'organisation en général. Plus particulièrement, Boltanski et Chiapello ont insisté sur le remplacement empirique de la cité domestique par la cité connexionniste, puisque cette dernière révolutionne les rapports entre les gens, et les manières de fonctionner en société ou dans une organisation et donc les rapports classiques et immobiles incarnés par la cité domestique (nous pouvons d'ailleurs rappeler ici la notion de réseau sans échelle caractéristique développée par Barabasi (Partie I, chapitre 4), qui affirme que dans un monde en réseau, les hiérarchies classiques sont mises à plat). De même, nous appuyons à notre tour sur l'importance des TIC en tant que nouveau mode communicationnel, changeant en profondeur les modes d'interaction et d'échange entre individus, et de constitutions de nouvelles communautés – en ligne – possédant leurs propres caractéristiques et propriétés ; leurs propres vies.

En démontrant que les TIC ont en effet un effet relatif sur l'insertion socio-professionnelle de l'individu, nous confirmons par empirisme les thèses boltanskiennes sur les rapports entre la cité connexionniste et les cités développées dans ses premiers travaux.

Cette généralisation nous mène à penser que l'on pourrait peut-être étendre la conclusion de notre étude hors des frontières libanaises, puisque ces caractéristiques peuvent être appliquées à tout type de société ayant fait son entrée dans l'ère numérique. Cette hypothèse mérite en tout cas que des recherches ultérieures se penchent sur le sujet : ce modèle est-il applicable à tout type de société, et si oui, dans quelle mesure?

## **Prolongements**

### **Des réformes à prévoir**

Les TIC peuvent être une solution pour contribuer à l'insertion socio-professionnelle des jeunes libanais, mais elle ne peut être envisagée que dans le cadre d'une réforme globale des institutions, sans quoi cela limiterait considérablement ses effets.

Nous avons formulé les critiques qui peuvent être adressées à l'administration libanaise dans son ensemble : le manque de transparence, la corruption, le manque de compétences, le clientélisme et le communautarisme poussé jusqu'aux méandres de la bureaucratie libanaise.

A ce titre, un article paru dans l'Orient-le-Jour en juillet 2010 dresse un état des lieux alarmant sur la situation de la corruption : selon une étude élaborée par la Lebanese Transparency Association (LTA), en collaboration avec d'autres associations et organismes indépendants, les pratiques liées à la corruption représentent entre 1,25 et 1,5 milliards de dollars par an au Liban (Hatem, 2002). Selon l'enquête, près du tiers des entreprises interrogées déclarent avoir effectué des paiements supplémentaires à chaque fois qu'elles avaient besoin d'un service public. Cette étude s'est appuyée sur plusieurs pistes d'analyse, dont notamment la situation des administrations publiques, le système judiciaire, les inspections fiscales, l'enregistrement de compagnies, la qualité des prestations publiques, les secteurs de l'électricité et de l'eau, la téléphonie fixe et l'enregistrement de terrains, à partir desquelles l'ampleur de la corruption a été évaluée. Quant aux entreprises qui ont fait l'objet d'inspections fiscales, elles ont dû dans 36 % des cas payer un pot-de-vin, qui s'est élevé dans 74 % de ces cas à plus de 500 000 livres (*idem*). Même chose pour les particuliers, lorsqu'ils demandent un service concernant le raccordement électrique ou téléphonique, ou bien par exemple, tout ce qui touche aux démarches purement administratives.

On comprend mieux alors la mission d'OMSAR, dont le but est, au travers de la numérisation des opérations administratives, de donner plus de visibilité à l'ensemble des démarches que doit entreprendre le citoyen lambda, mais également les personnes morales comme les entreprises.

Selon une conférence de presse donnée conjointement par l'Université Saint-Joseph, et le groupe d'assurances Allianz-SNA, et le Rassemblement des dirigeants et chefs d'entreprise libanais (RDCL) le 8 juin 2010, l'absence de réformes réduirait le PIB libanais de 4,3% à long terme (Andraos, 2010).

L'étude, qui porte sur cinq scénarios de réforme (dont un scénario qui illustre l'absence de réformes), montre qu'il y a urgence d'appliquer des transformations autant au niveau fiscal que sur le plan infrastructurel, afin de renforcer l'immunité du Liban face aux divers chocs internes et externes potentiels. Le premier scénario, baptisé scénario du « statu quo », a pour objectif de mettre en évidence les conséquences socio-économiques « désastreuses » qui surviendraient si aucune réforme n'était appliquée (*idem*). Le deuxième scénario, qui préconise des ajustements fiscaux et

structurels, prévoit notamment une augmentation de l'investissement et des dépenses publiques dans les domaines de l'éducation et de la santé. Le troisième scénario prévoit, quant à lui, des réformes qui stimulent directement la croissance, telles que l'amélioration de la gouvernance, l'assainissement de l'environnement commercial. Quant au quatrième scénario de réforme, il est axé sur des améliorations sociales, et a pour objectif de réduire le niveau de pauvreté et d'améliorer la qualité des services de santé, d'éducation et de protection sociale afin de stimuler l'emploi et d'obtenir des gains de productivité à long terme. Selon l'étude, les effets sur le PIB de réformes stimulant la croissance (5,1% de hausse du PIB), mais surtout de réformes structurelles qui conduiraient à une hausse de 10,8% du PIB.

Ces réformes doivent cependant être envisagées au sein d'une planification économique concertée entre tous les ministères, afin de concerner l'ensemble des secteurs d'activité et de développement de la société, comme le modèle chinois de croissance (Lemoine, 2006). En renforçant toutefois le pouvoir central tout en donnant une souplesse aux pouvoirs périphériques (contrées géographiques, possibilités décisionnelles données aux différents ministères et institutions exécutives). Il est, de plus, primordial de miser sur l'industrialisation, en développant justement les secteurs des nouvelles technologies.

### ***L'importance de la gouvernance électronique***

Nous pourrions alors imaginer dans le cadre d'une telle réforme l'intégration du plan STIP (Partie I, Chapitre 3), qui préconise des objectifs de développement économique et social par le biais de l'intégration des technologies dans les secteurs-clés d'activité. L'entrée dans l'ère numérique est en effet une condition importante pour que le Liban puisse entamer des réformes de sa structure institutionnelle et administrative en profondeur. La gouvernance électronique apparaît alors comme un objectif salvateur, permettant aux acteurs du changement de procéder aux réformes préconisées par nombre d'observateurs et de chercheurs.

C'est en cela que la gouvernance électronique peut être considérée comme une des réformes urgente à mettre en place. D'après Warschauer (2004), elle rend l'entité gouvernementale plus transparente et facilite le feed-back citoyen. La « e-gouvernabilité », soit l'usage des TIC en vue de renforcer la « capacité des gouvernements à faire évoluer les systèmes sociaux économiques dans un sens souhaité », peut conduire, juge Varin (2006), à un « e-state building<sup>58</sup> » durable parce que les TIC y joueront la fonction de concept structurant, de paradigme, de la refondation de l'Etat libanais.

Pour rendre les dispositifs d'e-gouvernance efficaces, les programmes doivent être envisagés selon les besoins des classes populaires et des populations exclues et marginalisées. Car, sinon, de tels programmes ne pourraient bénéficier qu'à ceux qui sont déjà « connectés ».

Même si Vedel (2005) utilise la formule : « la politique comme d'habitude », en vertu de laquelle « l'usage d'internet reproduit les pratiques existantes sans en modifier la nature ». Autrement dit, nous pouvons nous poser la question de savoir si l'intégration de pratiques numériques, transforment

<sup>58</sup> Le « state-building » est un terme anglo-saxon pour désigner la construction ou la reconstruction d'un Etat qui fonctionne, qui est efficace, et qui possède des structures solides, souvent suite à une destruction ou un changement de régime.

réellement les usages, ou bien se contentent-elles de reproduire exactement les mêmes habitudes, sans en changer leur teneur en profondeur. Christophe Varin (2006), directeur du CEMAM, formule ainsi l'hypothèse que les TIC ne sont pas un instrument de transformation efficace de la gestion gouvernementale en raison de la nature du régime et que le « e-gouvernement » n'est dans l'espace cybernétique que la transposition des comportements déjà existants dans l'espace politique classique. Mais même à portée limitée, la gouvernance électronique pourrait sans aucun doute révolutionner les manières d'interagir avec le citoyen et de faire de la politique. Une transparence accrue pourrait donner une bouffée d'air frais à un pays sclérosé par une classe politique qui peine à se renouveler et qui mène à l'immobilisme, à travers la survivance de pratiques d'un autre âge.

### ***La question de l'évaluation des nouvelles compétences induites par les TIC***

En nous basant sur le schéma représentant l'organisation de l'activité domestique et professionnelle depuis l'intégration des TIC (Partie I, chapitre 6), nous pouvons supposer que la mise à jour de ces différents contextes de compétences pourrait paver la voie à l'élaboration de contextes d'apprentissages impliquant les technologies de l'information et de la communication : les TIC en tant qu'objet et les TIC en tant qu'outil d'apprentissage (ou d'action d'apprentissage instrumentée). Dans le cadre de FOAD (Formation Ouverte et A Distance) par exemple, ou dans le cadre d'une classe numérique, notamment pour le développement de compétences à l'auto-formation. Ce mode de formation pourrait accentuer le côté « autonomisant » et « individualisant » des FOAD (Brugvin, 2005).

Puisqu'elles sont incontournables, l'enseignement supérieur devrait s'adapter aux TIC, les intégrer dans les cursus, les curriculae et programmes d'apprentissage : de manière souple, et au niveau individuel. Et nous allons plus loin : il devrait se montrer lui-même innovant dans les domaines des TIC, que ce soit pour la formation initiale ou continue, et pour former à leur utilisation ou pour former avec elles. Il manque à trouver toutefois comment évaluer ces compétences liées aux TIC, que ce soit par l'employeur, ou par l'université ou l'organisme de formation? Pourrait-on alors utiliser un référentiel général de compétences, ou bien doit-on faire usage d'un référentiel spécifiquement mis au point pour une telle perspective, en intégrant les concepts et les contextes que nous avons mis à jour dans notre étude :

- D'abord selon les différentes dimensions de l'impact des TIC sur l'activité domestique et professionnelle : celle qui développe le capital social de l'individu, celle qui impacte son capital savoir et sa manière de mobiliser des ressources, et celle qui agit sur l'organisation en tant que telle en impactant les compétences opérationnelles. Et doit-on mettre en exergue un contexte (professionnel et domestique) par rapport à l'autre, ou bien doit-on les traiter au même niveau d'importance?
- Et selon les besoins du marché de l'emploi, qui lui est directement révolutionné par l'impact des TIC sur la société, en tant que contexte professionnel. Puisque nous avons vu qu'il y a évolution des identités professionnelles et des besoins en termes de capital humain, il serait en effet pertinent de devoir axer une partie de ce référentiel sur l'aspect socio-économique

des technologies. Cela aurait d'ailleurs comme conséquence de rendre davantage étroit l'adéquation entre besoins du marché et programmes éducatifs.

C'est par le biais de changements profonds que l'amélioration des conditions socio-professionnelles de la jeunesse libanaise doit s'opérer. Les TIC viendraient alors comme une condition nécessaire mais non suffisante pour le développement au niveau macro économique et micro économique. Il est crucial de développer le capital humain libanais, mais surtout de faire en sorte qu'il s'épanouisse dans un milieu qui lui garantirait une reconnaissance sociale et professionnelle, par une visibilité sur l'avenir et une sécurité sociale et professionnelle. Et de réduire par ce biais la fuite des cerveaux.





## BIBLIOGRAPHIE

- ABDUL-REDA ABOURJEILI S. (2009), *L'enseignement supérieur et le marché d'emploi au Liban*, in Actes du Colloque sur "L'enseignement supérieur et le marché d'emploi dans le monde arabe" (Rabat, 2007), Presses de l'IFPO, Beyrouth.
- ABDUL-REDA ABOURJEILI, S. (2003) (coordonné par), *L'enseignement supérieur et le marché de l'emploi au Liban – Étude auprès d'une cohorte de diplômés*, ALSE, Beyrouth.
- ABOU KASSM L. (2008), *La politique de l'enseignement supérieur public au Liban et la gouvernance de l'Université Libanaise 1991-2007*, Thèse de doctorat, Université Libanaise et Université René Descartes, Beyrouth.
- ACEMOGLU D., ANRIST J. (2000), *How large are human capital externalities? Evidence from compulsory schooling laws*, in NBER Working Paper, n°5807.
- ADNANE A.-A., et WEHBE N. (1980) *Système d'enseignement et de division sociale au Liban*, Le Sycomore, Paris.
- AL-JAMMAL K. (2005), *Les liens de la bureaucratie libanaise avec le monde communautaire*, L'Harmattan, Paris.
- AL-JAMMAL K. (2007), *L'Administration de l'Enseignement Public au Liban vue d'ailleurs*, L'Harmattan, Paris.
- ALA-MUTKA K., PUNIE Y., REDECKET C., (2008). *ICT for Learning, Innovation and Creativity*, IPTS Policy Brief, JRC, European Commission.
- ALBARELLO L. (2003) *Apprendre à chercher, L'acteur social et la recherche scientifique*, De Boeck, Bruxelles.
- AMABLE B. et PALOMBARINI S. (2005), *L'économie politique n'est pas une science morale*, Raisons d'Agir, Paris.
- AMBLARD et al., (1996) *Les nouvelles approches sociologiques des organisations*, Seuil, Paris
- AMOSSY R., HERSCHBERG PIERROT A. (2007), *Stéréotypes et clichés*, Armand Colin, 128, Paris.
- ANDRAOS R. (2010), *L'absence de réformes réduirait le PIB de 4,3 % à long terme*, L'Orient-le-Jour, 9 juin.
- ARMENGAUD M. (2006), *Espaces (invisibles) publics*, in Voies Publiques, Pavillon de l'Arsenal / Picard éditions, p.31
- AUSTIN J.L. (1970), *Quand dire c'est faire*, Paris
- BANDURA A. (1982), *Self-efficacy mechanism in human agency*, American Psychologist 37 (2) 122-147

- BARABASI A.L. (2002), *Linked: How Everything Is Connected to Everything Else*, Perseus Publishing, Cambridge Mass.
- BARBIER J.-C. (2001), *Les défis de l'intégration sur le marché du travail*, in Communication au colloque de l'Association d'Économie Politique, CNRS/Centre d'études de l'emploi, Montréal, 25-26 octobre.
- BARDIN, L. (2001). *L'analyse de contenu*, PUF, Paris.
- BEN YOUSSEF A. et HADHRI W. (2009), *Les dynamiques d'usage des technologies de l'information et de la communication par les enseignants universitaires, Le cas de la France*, in Réseaux, L'usage des TIC dans l'enseignement supérieur, 3, n°155.
- BENCKLER, Y. (2006) *The Wealth of Networks*, Yale University Press
- BENOIT-BARNÉ C. (2002), *The Internet as a Space for Civic Discourse: The Case of the Unity Debate in Canada*, in Ferguson S.D. Et Shade L.R. (eds), *Civic Discourse in Canada: A Cacophony of Voices*, Westport, CT, Greenwood, p.155-168.
- BENVEGNI et BRUGIDOU, (2008) *Prendre la parole sur Internet*, in Réseaux n°150, pp.51-82.
- BESNARD P., LIETARD B. (1976), *La formation continue*, puf, Paris
- BEYOU (2006), in *Management et TIC, 5 ans de e-management*, Éditions Liaisons. Paris
- BLANCHET A. et GOTMAN A. (1992) *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Paris, Nathan.
- BLASIUS et FRIEDRICHS (2003) *Les compétences pratiques font-elles partie du capital culturel ?*, Revue Française de Sociologie, 44-3, 549-576.
- BLONDEL F.-M., BRUILLARD E. (2007), *Comment se construisent les usages des TIC au cours de la scolarité ? Le cas du tableur*. In TICE : l'usage en travaux, Les dossiers de l'ingénierie éducative, CNDP, p. 139-147
- BOLTANSKI L. (1990), *L'amour et la justice comme compétences, Trois essais de sociologie de l'action*, Métailié, Paris.
- BOLTANSKI L. et CHIAPELLO E., (1999), *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimart, Paris.
- BOLTANSKI L. et THEVENOT L. (1991), *De la justification, Les économies de la grandeur*, Gallimart, Paris.
- BOUDON R. (1979) *La logique du social*, Hachette, Paris.
- BOUDON R. (1999), *Le sens des valeurs*, PUF, Paris.
- BOULDOIRES A. (1997)., *L'usage du multimédia dans l'enseignement*, La revue de l'EPI n° 91.
- BOULLIER D. (2001), *Les conventions pour une appropriation durable des TIC. Utiliser un ordinateur et conduire une voiture*, Sociologie du travail, 43, p. 369-387.
- BOURDIEU P. (1974), *Avenir de classe et causalité du probable*, in Revue Française de sociologie, XV.

- BOURDIEU P. (1985), *Le capital social: notes provisoires*, in Actes de la Recherche en Sciences Sociales, 3, 2-3.
- BOURDIEU P. (1996), *Sur la télévision*, Liber, Paris.
- BOURDIEU P., (1979) *La distinction. Critique sociale du jugement*, Les Éditions de Minuit, Paris
- BOURDIEU P., (1980) *Le sens pratique*, Les Éditions de Minuit, Coll. Le sens commun, Paris.
- BOURDIEU P., (1984) *Question de sociologie*, Les Éditions de Minuit, Paris.
- BOUTHOU, (1970) *Traité de Polémologie, Sociologie des guerres*, Paris, Payot, réd. 1991
- BOYER T., (2002) *Gouvernement d'entreprise et décisions d'emploi*, Thèse de doctorat, sous la dir. de François Eymard-Duvernay, Paris X.
- BROTCORNE P. et VALENDUC G., (2009). *Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ?*, Les Cahiers du numérique, Vol. 5, Lavoisier.
- BRUGVIN M. (2005), *Formations ouvertes à distance : Développer les compétences à l'autoformation*, L'Harmattan, Paris.
- CACHIA, R. (2008). *Social Computing: The Case of Social Networking*. IPTS Exploratory Research on Social Computing. Institute for Prospective Technological Studies (IPTS), JRC, European Commission, forthcoming.
- CACHIA, R., KLUZER S., CABRERA, M., CENTENO, C. & PUNIE, Y. (2007). *ICT, Social Capital and Cultural Diversity*. Report on a Joint IPTS-DG INFSO Workshop. <http://ipts.jrc.ec.europa.eu/publications/pub.cfm?id=1534>
- CASILI A. (2010), *Les liaisons numériques : Vers une nouvelle sociabilité ?*, Seuil, Paris.
- CENTRAL ADMINISTRATION FOR STATISTICS, MINISTRY OF SOCIAL AFFAIRS, UNDP, (2004-2005), Beyrouth, 2006.
- CENTRE DE RECHERCHE ET DE DÉVELOPPEMENT PÉDAGOGIQUE (2005), *Bilan statistique 2004-2005*, Beyrouth.
- CHAPUT, (2008) *Analyser la discussion politique en ligne, De l'idéal délibératif à la reconstruction des pratiques argumentatives*, in Réseau n°150, juillet-août, pp.83-106.
- CHARLAND L. C., (2005) *The Heat of Emotion Valence and the Demarcation Problem*, Journal of Consciousness Studies, 12, No. 8–10, pp. 82–102
- CHARLOT B. et GLASMAN D. (1998), *Introduction à Charlot B. et Glasman D. (sous la direction de), Les jeunes, l'insertion, l'emploi*, puf, Paris.
- CHARTIER R. (1996), *Culture écrite et société, l'ordre des livres (XIVe-XVIIIe siècle)*, Albin Michel, Paris.
- CHASSERIAUD C. (2007), *Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et de*

*l'exclusion - pauvreté et exclusion sociale : un défi pour notre société, un enjeu majeur pour le travail social*, Rapport du CSTS, Ecole Des Hautes Etudes En Santé Publique, Paris.

CIBOIS P., (2003). *Les écarts à l'indépendance : Techniques simples pour analyser des données d'enquête*, Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines.

CLAUSEN, J.A. (ed.) (1968) *La socialisation et la société*, Boston: Little Brown and Company

CNRS (2006), *Plan de Politique de Science, Technologie et Innovation (STIP) au Liban, Résumé analytique, Politique de Science, Technologie et Innovation*, Beyrouth.

COEN P.-F. (2008), *Intégrer les TIC dans son enseignement ou changer son enseignement pour intégrer les TIC : une question de formation ou de transformation ?*, in Charlier B. et Peraya D., *Transformation des regards sur la recherche en technologie de l'éducation*, Editions De Boek, Bruxelles.

COLEMAN J.S. (1990), *Foundations of social theory*, Cambridge, MA: The Belknap Press of Harvard University Press.

COLLIER P. (1998), *The Political Economy of Ethnicity*, Annual World Bank Conference on Development Economics, Washington, D.C., April 20–21.

COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES (2007), Communication de la Commission au Parlement Européen, au Conseil, au Comité Economique et Social Européen et au Comité des Régions, Initiative européenne i2010 sur l'insertion numérique, *Participer à la société de l'information*, Bruxelles, le 8 novembre.

CORCUFF P. (1995), *Les nouvelles sociologies*, 128, Nathan Université, Paris.

CORM G., (1998) *Histoire du pluralisme religieux dans le bassin méditerranéen*, Geuthner

CORM G., (2005) *Le Liban contemporain, Histoire et société*, La découverte, Paris.

COUTROT T., (1998) *L'entreprise néolibérale, nouvelle utopie capitaliste ?*, La Découverte, Paris.

CREDOC (2005). *La diffusion des technologies de l'information dans la société française*. Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie.

DAHLBERG L., (2001) *Computer-mediated Communication and the Public Sphere: A Critical Analysis*, in Journal of Computer-mediated Communication, vol. 7

DAHLGREN, (2005) *The Internet, Public Spheres, and Political Communication: Dispersion and Deliberation*, in Political Communication, vol. 22, n°2, p. 147-162

DAHMANI M., RAGNI L. (2009), *L'impact des technologies de l'information et de la communication sur les performances des étudiants*, in Réseaux Vol 27-155, pp.81-110

DAVIES J. (2002), *Empirical Evidence on human capital externalities*, Paper prepared for tax policy branch of the Department of Finance, Government of Canada.

DAVIS, F. et BAGOZZI, R.; and WARSHAW, R. (1989). *User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models*. Management Science, Volume 35, pp. 982-

1003.

DE CERTEAU M. (1980), *L'invention du quotidien*, Arts de faire, Folio, Paris.

DE LA FUENTE A. et CICCONE A. (2002), *Human capital in a global and knowledge-based economy*, Instituto de Análisis Económico (CSIC), Barcelona.

DE SAINT LAURENT-KOGAN et al, (2007) *La canne et le médaillon*, *Gérontologie et Société*, n° 121, Ruptures et passages, juin, p. 137-143

DEBANDE, O., & OTTERSTEN, E. K. (2004). *Information and communication technologies: A tool empowering and developing the horizon of the learner*. *Higher Education Management and Policy*, 16(2), 31-61.

DELCOURT C., *Les jeunes dans la vie active*, in *Economie et Statistique*, n°18

DEMEULENAERE P. (2001), *Normativité et rationalité dans l'analyse sociologique de l'action*, in BOUDON R., DEMEULENAERE P., VIALE R., (dir.), *L'explication des normes sociales*, PUF, Paris

DEMEULENAERE P., (2003) *Les normes sociales, entre accords et désaccords*, puf, Paris

DEMEULENAERE P. (2001), *Une théorie des sentiments esthétiques*, Grasset, Paris

DIECKHOFF A., (2000) *La Nation dans tous ses Etats*, Flammarion, Paris, pp.113-118

DOERINGER P.B. et PIORE M.J. (1971), *Internal labor markets and manpower analysis*, Heath Lexington Books, Lexington, Massachussets.

DONNAT O. (2008), *Les pratiques culturelles des Français à l'ère du numérique, Enquête 2008*, La Découverte, Ministère de la Culture et de la Communication.

DRAELANTS H. (2001), *Le « chat »: un vecteur de lien social?*, *Esprit critique*, vol.03 n°10, octobre.

DUBAR (2005), *La formation professionnelle continue*, La Découverte, Paris.

DUBAR C. (1991), *La socialisation, Construction des identités sociales et professionnelles*, Armand Colin, Paris

DUBAR C. et NASR S., (1976) *Les classes sociales au Liban*, FNSP, Paris

DUBAR C., (1998) *Réflexions sociologiques sur la notion d'insertion*, in Charlot B. et Glasman D. (sous la direction de), *Les jeunes, l'insertion, l'emploi*, puf. Paris

DUBAR C., (1999) *Pour une approche compréhensive de la promotion sociale*, in *La Promotion Sociale en France*, DUBAR C. et GADEA C. (éds), Presses Universitaires du Septentrion, Villeneuve d'Ascq

DUBET F., (2002) *Le déclin de l'institution*, Seuil, Paris

DUCRUET, Jean (1964), *Les capitaux européens au Proche-Orient*, PUF, Paris, 468p.

DUMONT G.-F, (2004), *Les Populations du monde* (2e éd.), Armand Colin, Paris

- DUMONT G.-F., (2005) *Les populations du Liban*, Outre-Terre 4 (no13), p.419-445
- DUMONT V., MALLET C., ROUSSEAU A. (2008), *La construction d'un tableau de bord pour accompagner l'appropriation des TIC*, in *Analyser les usages des systèmes d'information et des TIC*, dir. Benedetto-Meyer M. et Chevallet R., Ed. Réseau Anact
- DUPUY J.-P. et al. (1989), *L'économie des conventions*, Revue Economique, 2 mars.
- DURKHEIM E., (1889), *Communauté et société selon Tönnies*, la Revue philosophique, 27, pp. 416 à 422, Paris.
- DURKHEIM E., (1902) *De la division du travail social*, Alcan, Paris
- DURKHEIM E., (1963) *L'éducation morale*, Quadrige, Presses Universitaires de France, Paris
- EL-AMINE Adnan et al. (1997), *L'enseignement supérieur au Liban*, Beyrouth
- ELTON MAYO (1940) *The Social Problems of an Industrial Civilization*. Cambridge, Mass., Harvard U.P
- EYMARD-DUVERNAY F. (2008), *Justesse et justice dans les recrutements*, Formation Emploi, 1/ (n° 101), p. 55-70.
- EYMARD-DUVERNAY F. et MARCHAL E. (1997), *Façons de recruter : le jugement des compétences sur le marché du travail*, Métailié, Paris.
- EYMARD-DUVERNAY F. et MARCHAL E. (2000), *Qui calcule trop finit par déraisonner : les experts du marché du travail*, Sociologie du travail, 42, p.411-432.
- FAVEREAU O. (1997), *Economics and its model*, in D'AUTUME A. et CARTELIER J. (dir), *Is Economics Becoming a Hard Science?*, Edwar Elgar, Cheltenham, p.129-146.
- FEENBERG A. (2004), *(Re)penser la technique : vers une technologie démocratique*, La Découverte, Paris.
- FERNELEY, E.H. et SOBREPÉREZ, P. (2006), « *Resist, Comply or Workaround? An examination of Different Facets of User Engagement with Information Systems* », European Journal of Information Systems, Vol.15, N°4, pp.345-356.
- FISHBEIN, M.A. et AJZEN, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: an introduction to theory and research*, Reading, MA, Addison Wesley
- FLICHY P.,(2008) *Internet et le débat démocratique*, in Réseaux, n°150, pp.159-186.
- FLUCKIGER (2007), *Les collégiens et la transmission familiale d'un capital informatique*, Agora Débat Jeunesse, Vol.46, p. 32-42
- FOURATI A. (2003), *L'espace-temps sociologique de la "proximité électronique"*, in Esprit critique, Automne.
- GENSOLEN P. (2005a), *L'économie des communautés médiatées*, Programme interdisciplinaire du CNRS, Avril

- GENSOLEN P. (2005b), in *Agir*, n°20-21 (n° La société de l'information, enjeu stratégique)
- GERMAIN M. (2006), *Management des nouvelles technologies et e-transformation – Regard systémique sur les TIC dans les organisation du travail*, Economica, Paris.
- GHAZALY L., (1990) *Liban: rêve, guerres et réalité*, Araya, Liban
- GIL P. et MARTIN C. (2004), *Les nouveaux métiers de la formation*, Dunod, Paris.
- GLASSEY O. et PFISTER-GIAUQUE B., (2006) *Liens numériques, lien social? Analyse des rapports entre innovations technologiques et dynamiques sociales*, Conférence Internationale, TIC & Inégalités : les fractures numériques, Carré des Sciences 18-19 novembre, Paris.
- GONCALVES P. (2008), *Les espaces civilisés, Evolution, mutation, et réactualisation du boulevard*, Mémoire de Master, Ecole Nationale Supérieure d'Architecture de Paris Malaquais.
- POCHON L.-O. et GROSSEN M. (1997). *Journal du développement d'un système d'EAO: de la possibilité et de la difficulté d'utiliser des théories sur l'apprentissage*. Neuchâtel : IRDP, Recherches 97.105.
- GUICHARD E. (2003), *La fracture numérique existe-t-elle ?*, INRIA - ENS, 4 septembre
- GUYENNOT C. (1998), *L'insertion, un problème social*, L'Harmattan, Paris
- GUYENNOT C. (1998), *Les agents et le public de l'insertion*, in Charlot B. et Glasman D. (sous la direction de), *Les jeunes, l'insertion, l'emploi*, PUF, Paris.
- HABERMAS J. (1962) *L'espace public : archéologie de la publicité comme dimension constitutive de la société bourgeoise*, Payot.
- HABERMAS J. (1968) *La technique et la science comme « idéologie »*, Gallimard, Paris.
- HAMDAN K. (1997), *Le conflit libanais, Communautés religieuses, classes sociales et identité nationale*, UNRISD, Edition Garnet France.
- HARGITTAÏ (2006)
- HATEM K. (2010), *Étude alarmante sur le poids économique de la corruption au Liban*, L'Orient-le-Jour, 8 juillet.
- HATEM K. (2010), *L'implantation d'une Silicon Valley au Liban, un projet réaliste ?*, L'Orient-le-Jour, 15 avril, Beyrouth
- Hermès* (2006), n°45, thème « La fracture numérique en recherche de sens »
- HOURANI A. (1946), *Syria and Lebanon : A political essay*, London : Oxford University Press.
- HOURANI A. (1966), *Lebanon : The development of a political society*, in L. Binder (Ed.), *Politics in Lebanon*, Wiley, New York.
- HUME D. (1973), *Traité de la nature humaine*, Aubier, Paris
- INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION (2010), *Information Society Statistical Profiles 2009*, Arab States, january.

- Jacques ELLUL (1962) *Propagandes*, Armand Colin, Economica.
- JAZE A. (1998), *Jeunes en échec: peut-on estimer l'effet d'un dispositif postsecondaire de formation?*, in Charlot B. et Glasman D. (sous la direction de), *Les jeunes, l'insertion, l'emploi*, puf, Paris, p.139
- JODELET D, (1989) *Les représentations sociales*, sous la direction de D. Jodelet, PUF, Collection d'aujourd'hui, Paris.
- JOHNSON-LAIRD P.N. (1994), *L'ordinateur et l'esprit*, Odile Jacob, Paris
- JOSHI, K. (1991), « *A Model of Users' Perspective on Change: The Case of Information Systems Technology Implementation* », *MIS Quarterly*, Vol.15, N°2, pp.229-240
- KALIKA (2003) *TIC et Stratégie*, in Kalika M., *Le E-management : quelles transformations dans l'entreprise ?*, Éditions Liaisons, Paris
- KALIKA (2006) *Le rôle stratégique des TIC*, in Kalika M., *Management et TIC, 5 ans de e-management*, Éditions Liaisons, Paris
- KASPARIAN C. (2003), *L'entrée des jeunes libanais dans la vie active et l'émigration, II, L'insertion professionnelle des jeunes*, Presses de l'Université Saint-Joseph, Beyrouth.
- KASPARIAN C. (2009), *L'émigration des jeunes libanais et leurs projets d'avenir*, Presses de l'Université Saint-Joseph, Beyrouth.
- KASSIR S. (2003), *Histoire de Beyrouth*, Fayard, Paris
- KIYINDU A. (2009), *Les pays en développement face à la société de l'information*, L'Harmattan, Paris.
- KLING R. (1998), *A brief introduction to social informatics*. *Canadian Journal of Information and Library Science - Revue Canadienne des Sciences de l'Information et de Bibliothéconomie*, 23(1-2), 50-85.
- KRAFT, P. (1979), "*The industrialization of computer programming*", in Zimbalist, A., *Case studies on the labor process*, New York, Monthly Review Press, pp.1-17.
- L'ORIENT-LE-JOUR (2010), Edition du 27 mars, Beyrouth
- L'ORIENT-LE-JOUR (2010), *Migrer, un choix que font 25 % des diplômés libanais*, 30 septembre.
- LA DOCUMENTATION FRANÇAISE (2002), *Liban – Les religions*, Documentation photographique n°8027.
- LATOUR B. (1992) *Aramis ou L'amour des techniques*, Paris, La Découverte.
- LAULAN A.M, (1984) *Assumer le paradoxe*, Inforcom 84, 4ème congrès national des Sciences de l'Information et de la Communication,
- LAUTREY J. (1984), *Classe sociale, milieu familial, intelligence*, PUF, Paris
- LAZARFELD P. et BERELSON B. (1944) *The people's choice: How the voter makes up his mind in a presidential campaign*. New York: Duell, Sloan, and Pearce



- LAZARSFELD P. et KATZ E. (1955), *Personal influence. The part played by people in the flow of mass communications. A report of the Bureau of Applied Social Research*, Columbia University. Glencoe, Ill.: The Free Press
- LE GUEL F. (2004) *Comment pourrait-on mesurer la double fracture numérique ?*, Réseaux, vol. 5-6, no 127-128, p. 55-82.
- Lebanon This Week, Byblos Bank, April 2009
- Lebanon This Week, Byblos Bank, January 2009
- Lebanon This Week, Byblos Bank, March 2009
- LEDRU (2003) in Kalika M., *Le E-management : quelles transformations dans l'entreprise ?*, Paris, Éditions Liaisons
- LELONG B., THOMAS F. et ZIEMLIKI C. (2004), *Des technologies inégalitaires ? L'intégration de l'internet dans l'univers domestique et les pratiques relationnelles*, Réseaux, 5-6, n° 127, p. 141-180.
- LEMOINE F. (2006), *L'économie chinoise*, La Découverte, Paris.
- LEMOINE M. et WASMER E., (2010) Eds., *Les mobilités des salariés*, Conseil d'analyse économique, mai, 243 pp.
- LÉVI-STRAUSS C. (1983), *Le Regard éloigné*, Plon, Paris
- LIN (2001) *Social Capital: Theory and Research*. New York: Aldine de Gruyter.
- LINTON R. (1968), *De l'homme*, Editions de Minuit, Paris
- LIVIAN Y.F. et HERREROS G. (1994), *L'apport des économies de la grandeur : une nouvelle grille d'analyse des organisations ?*, Revue Française de Gestion, novembre-décembre, p. 43-59.
- LORCERIE F. (1996) *Laïcité 1996. La République à l'épreuve de l'immigration*. Revue française de pédagogie, 117, 53-85.
- LUSOLI, W.; WARD, S. and GIBSON, R. (2006). *(Re)connecting Politics? Parliament, the Public and the Internet* in: Parliamentary Affairs. Vol. 59(1). pp. 24-42.
- M'HENNI H. et METHAMEM R. (2003), *Fracture numérique Nord/Sud : une évaluation empirique*, in *Nouvelle économie, nouveaux modes d'organisation*, Ben Youssef A. et Ragni L., Edition L'Harmattan, Paris.
- MAFFESOLI M. (2000), *Le temps des tribus, le déclin de l'individualisme dans les sociétés post-modernes*, éd. De La Table Ronde, Paris.
- MAINGUENEAU D. (2005). *L'analyse du discours et ses frontières*, in *Marges linguistiques*, n° 9.
- MAJDALANI I. (2004), *Besoins en compétences et en formation dans le domaine des tic dans les pays méditerranéens*, Université Saint-Joseph, Liban.
- MALINOWSKI B. (1989), *Les Argonautes du Pacifique occidental*, Gallimard, Paris

- MARCHAL E. et RIEUCAU G., (2006) *Les a priori de la sélection professionnelle : une approche comparative*, in EYMARD-DUVERNAY F. (dir) *L'économie des conventions, méthodes et résultats*, Tome II Développements, La Découverte, Paris.
- MARCUSE H. (2007), *Le problème du changement social dans la société technologique*, Homnisphères, Paris.
- MCLUHAN (1977) *La Galaxie Gutenberg, la genèse de l'homme typographique*, Paris, Gallimard
- MASLOW A. (1943), *A theory of human motivation*, Psychological Review, vol. 50
- MATAR L. (2007), *Les racines du capitalisme libanais*, in *Travaux et Jours*, numéro 79, automne, Université Saint-Joseph, Beyrouth, p. 121-137.
- MEDAWAR D. (2010), *Emigration des jeunes : l'hémorragie pourrait être freinée*, L'Orient-le-Jour, 27 mars
- MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE (2002), *TIC et métiers en émergence*, Auteurs :François Pichault, Brigitte Rorive et Marc Zune, 11 mars.
- MINISTÈRE DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS (1967), *Le rapport d'enquête sur la jeunesse française*, Beyrouth
- MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES (2009), *L'augmentation de la Pauvreté et la Distribution des Revenus au Liban*, Beyrouth, février.
- MISSION IRFED (1962), *Besoins et possibilités de développement du Liban*, Ministère du Plan, 1960-1961, tome I.
- MOUBARAK C. (2002), *La question des minorités*, Al Hikma, Beyrouth, p.510
- MUCCHIELLI R. (1967). *Le questionnaire dans l'enquête psycho-sociale*, Coll. Formation Permanente en Sciences Humaines, ESF Editeurs, Paris.
- MUCHIELLI A. (1995), *Les sciences de l'information et de la communication*, Hachette, Paris
- NISIHIRA S. (1968), *Le prestige social des différentes professions, l'évaluation populaire au Japon*, in *Revue Française de sociologie*, IX, pp.548-557
- NORRIS, P. (2001). *Digital Divide? Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide*. Cambridge: University Press
- ORLEAN A. (1994), *Le pouvoir de la finance*, Odile Jacob, Paris.
- ORLEAN A. (1996), *Réflexions sur la notion de légitimité monétaire, l'apport de G. Simmel*, p.23, in Baldner J.M. et L. Gillard (éds.), *Simmel, penseur des normes sociales*, Coll. « Logiques Sociales », L'Harmattan, Paris
- OSIMO, D. (2008). *Web 2.0 in Government: Why and How?* Institute for Prospective Technological Studies (IPTS), JRC, European Commission, <http://ipts.jrc.ec.europa.eu/publications/pub.cfm?id=1565>
- OTTER M. (2004), *Résistance au changement... et économie numérique*, La Lettre d'ADELI n°56

– Été.

PARIAT M., ALLOUCHE-BENAYOUNE J. (1998), *Guide de l'insertion professionnelle et sociale*, Dunod, Paris.

PARSONS T. (1937), *The structure of social action*, New York, Mac Graw-Hill

PARSONS T. (1966), *Sociétés, essai sur leurs évolutions comparées*, Dunod, Paris

PAUGAM (2000), *Le salarié de la précarité*, "Le lien social" , PUF, Paris.

PAUL J.J. (1999), *La formation continue favorise-t-elle l'augmentation du salaire?*, in La Promotion Sociale en France, DUBAR C. et GADEA C. (éds), Presses Universitaires du Septentrion, Villeneuve d'Ascq.

PERRIAULT (2002), *Education et nouvelles technologies*, 128, Nathan Université.

PERRIAULT J. (2008), *La logique de l'usage, Essai sur les machines à communiquer*, L'Harmattan, Paris.

PEW FOUNDATION (2006) *The Strength of Internet Ties*, Washington DC: Pew Internet & American Life Project.

PIRAS M. (2004=), *Les fondements sociaux de l'agir normatif chez Durkheim et Weber : le rôle du sacré*, Archive des Sciences sociales des Religions, juillet-septembre

PNUD (2004) *Mapping of Human Poverty and Living Conditions in Lebanon*, Beirut.

PRONOVOST G. (1996), *Médias et pratiques culturelles*, La communication en plus, PUG, Grenoble.

PROULX (2005) *Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux – modèles – tendances*, in Lise Vieira et Nathalie Pinède, éds, *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, Tome 1, Presses universitaires de Bordeaux, p. 7-20.

PUNIE, Y. (ed.) (2008). *The Socio-economic Impact of Social Computing. Proceedings of a validation and policy options workshop. IPTS Exploratory Research on the Socio-economic Impact of Social Computing*. Institute for Prospective Technological Studies (IPTS), JRC, European Commission, forthcoming.

PUTNAM R., (2000) *Bowling Alone: The collapse and revival of American community*, New York: Simon and Schuster.

RAMOGNINO N. (2007), *Normes sociales, normativités individuelle et collective, normativité de l'action*, in Langage et société, n°119, mars

REDECKER C., (2009) *Review of Learning 2.0 Practices: Study on the Impact of Web 2.0 Innovations on Education and Training in Europe*, Institute for Prospective Technological Studies (IPTS), JRC, European Commission.

REYNAUD J.-D. (1987), *Qualification et marché du travail*, in Sociologie du Travail, n°1

REZSOHAZY R. (2006), *Sociologie des valeurs*, Armand Colin, Paris

- ROBERT, A.D., et BOUILLAGUET, A. (1997). *L'analyse de contenu*, PUF, Paris.
- ROBISON K. and CRENSHAW E. (2010). *Reevaluating the Global Digital Divide: Socio-Demographic and Conflict Barriers to the Internet Revolution*. Sociological Inquiry 80
- ROUSSIAU N., BONARDI C. (2001), *Les représentations sociales, Etat de lieux et perspectives*, Mardaga, Belgique.
- RUELLAN D., THIERRY D. (1998), La presse locale assistée par ordinateur, in *Nouvelles technologies de communication*, Textes réunis par THIERRY D., L'Harmattan, Paris.
- SABHERWAL, R. (1999) "*The role of Trust in outsourced IS development projects*", Communications of the ACM, vol. 42, n° 2.
- SAFI S. (2003), *La disparité socio-économique comme facteur de désintégration?*, in *Liban, Etat et Société : la reconstruction difficile*, Confluences Méditerranée, L'Harmattan, Paris.
- SALAIS R. et THEVENOT L. (dir.) (1986), *Le travail : marchés, règles, conventions*, INSEE-Economica, Paris.
- SALHAB S. (2003), *Les composantes rationnelles d'une réforme administrative*, in *Liban, Etat et Société : la reconstruction difficile*, Confluences Méditerranée, L'Harmattan, Paris.
- SAUSTIER A.(1991), *Hypertexte et pédagogie*, Bulletin de l'EPI n° 63, pp. 91-99
- SAYEGH A. (2010), *Interview avec Stéphane Bazan*, L'Orient-le-Jour, 12 février.
- SCHWARTZ B. (1981), *L'insertion professionnelle et sociale des jeunes*, Editions Apogée
- SCHWARTZ B. (1998), *Trente ans d'expériences et d'hypothèses sur la formation et l'insertion*, in Charlot B. et Glasman D. (sous la direction de), *Les jeunes, l'insertion, l'emploi*, PUF, Paris.
- SDTRA (2001)
- SEARLE J., (1972) *Les actes de langage*, Hermann, Paris
- SHEPPARD, B.H., HARTWICK J., & WARSHAW. P.R. (1988). *The theory of reasoned action: A meta-analysis of past research with recommendations for modifications and future research*. Journal of Consumer Research, Vol. 15, pp. 325-343
- SHERIF M., *The psychology of social norms*, New York, Harper & Row,
- SILVESTRE J.-J. (1978), *Les inégalités de salaires. Marchés du travail et croissance économique*, PUF, Paris
- SIMMEL G. (1987), *Philosophie de l'argent*, PUF, Paris
- SKAYEM W. (2002), *L'implantation de l'informatique pédagogique dans les écoles libanaises, Etat et propositions*, Thèse de doctorat, Université René Descartes, Paris
- SNYDER L., AHO A. V., LINN M. C., PACKER A., TUCKER A., ULLMAN J., & VAN DAM A. (1999). *Be FIT! Being fluent with information technology*. Washington, DC : National Academy Press.

- SOSIN K. et al. (2004), *Efficiency in the Use of Technology, in Economics Education: Some Preliminary Results*, American Economic Review Paper and Proceedings, mai, 253-258
- STEYAERT J. et DE HAAN J., (2001) *Geleidelijk digital: een nuchtere kijk op de sociale gevolgen van ICT*, Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag.
- TESCH, R. (1990). *Qualitative research: Analysis Types and Software Tools*, New York: The Falmer Press.
- THEVENON O., (2001) *La place des femmes sur les marchés du travail britannique et français : logique marchande versus logique civique*, in BESSY C. et al. (dir), *Des marchés du travail équitables?, Approche comparative France/Royaume-Uni*, Presses Interuniversitaires Européennes-Peter Lang, Bruxelles.
- THUROW L. (1983) *Dangerous Currents: the state of economics*, Vintage Books Edition.
- THURROW C.L. (1975), *Generating inequality : Mechanics of distribution in the U.S. Economy*, Basic Books, New York.
- TONNIES F. (1922) *Communauté et société. Catégories fondamentales de la sociologie pure*. Introduction et traduction de J. Leif. Titre allemand original: *gemeinschaft und gesellschaft*, Les Presses universitaires de France, 1977, Paris.
- VAN DIJK J., (2003) *De digitale kloof wordt dieper – van ongelijkheid in bezit naar ongelijkheid in vaardigheden en gebruik van ICT*, SQM London / Universiteit Twente.
- VAN DIJK J., (2005). *The deepening divide – Inequality in the Information Society*, Sage, London.
- VAN EEMEREN et HOUTLOSSER, (2004) *Une vue synoptique de l'approche pragma-dialectique*, in Doury M. et S. Moirand (eds), *L'argumentation aujourd'hui. Positions théoriques en confrontation*, Presse Sorbonne Nouvelle, Paris, pp.45-76.
- VARIN C. (2006). *Le « e-gouvernement » au Liban : clé de voûte d'un state building durable ?*, La société de l'information au proche-orient, CEMAM, Beyrouth. [http://www.cemam.usj.edu.lb/sipo/ouvrage\\_sipo\\_pdf/03.pdf](http://www.cemam.usj.edu.lb/sipo/ouvrage_sipo_pdf/03.pdf)
- VAUJANY de F.-X. (2005), *La gestion stratégique des technologies de l'information: une contextualisation de la littérature par une expérience imaginaire*, Management International, vol 9, n°4, pp. 1-16.
- VEDEL T. (1994), *Introduction à une socio-politique des usages*, in *Médias et Nouvelles Technologies, pour une approche socio-politique des usages*, sous la dir de VITALIS A., Ed. Apogée.
- VEDEL T. (2005), *Internet et démocratie*, CAES magazine, n° 73, hiver.
- VELKOVSKA J. (2004), *Les formes de la sociabilité électronique. Une sociologie des activités d'écriture sur internet*, Thèse de doctorat, EHESS, Paris.
- VENDRAMIN P. et VALENDUC G. (2003) *Internet et inégalités*, Labor, Bruxelles.

VENDRAMIN P. et VALENDUC G. (2006) *Fractures numériques, inégalités sociales et processus d'appropriation des innovations*, in Terminal, n° 95-96, L'Harmattan, Paris, pp. 137-154.

VENDRAMIN P., CULTIAUX J., (2008) *Les générations face aux mutations du rapport au travail*, in Actes du colloque international du GT1 de l'AISLF – « Jeunesses au travail : rapports intergénérationnels et dynamiques des groupes professionnels » Brest, 29-30 mai, pp. 475-484

WANLIN P. (2007). *L'analyse de contenu comme méthode d'analyse qualitative d'entretiens : une comparaison entre les traitements manuels et l'utilisation de logiciels*, in Actes du colloque « Bilan et perspectives de la recherche qualitative », Recherches Qualitatives, Hors Série numéro 3.

WARSCHAUER M. (2004). *Technology and social inclusion: rethinking the digital divide*, MIT Press.

WEBER M. (1971), *Economie et société*, Paris, Plon.

ZHANG X.Y, DEBLOIS L., DENIGER M.A., KAMANZI C. (2007), *A theory of success for disadvantaged children : Re-conceptualisation of social capital in the light of resilience*. In Alberta Journal of Educational Research, 54 (2).

ZINNBAUER, P. (2007). *What can Social Capital and ICT do for Inclusion?.*, Institute for Prospective Technological Studies (IPTS), JRC, European Commission. <http://ipts.jrc.ec.europa.eu/publications/pub.cfm?id=1466>

## **Références électroniques**

[www.1stlebanon.net/edito/ntic.html](http://www.1stlebanon.net/edito/ntic.html)

[www.acsel.asso.fr](http://www.acsel.asso.fr)

[www.afpi-france.org](http://www.afpi-france.org)

[www.cas.gov.lb](http://www.cas.gov.lb)

[www.cia.gov](http://www.cia.gov)

[www.cordis.lu/econtent/calls](http://www.cordis.lu/econtent/calls)

[www.erasme.org/IMG/pnud-tic.pdf](http://www.erasme.org/IMG/pnud-tic.pdf)

[www.europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/06/769&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=fr](http://www.europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/06/769&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=fr)

[www.facebakers.com](http://www.facebakers.com)

[www.facebook.com](http://www.facebook.com)

[www.futurinc.lautre.net/article.php3?id\\_article=16](http://www.futurinc.lautre.net/article.php3?id_article=16)

[www.iloubnan.info/-Francais-](http://www.iloubnan.info/-Francais-)

[www.iloubnan.info/fr/video/id/69/liban/Flash'mob- Beyrouth:-une-mobilisation-?lair](http://www.iloubnan.info/fr/video/id/69/liban/Flash'mob- Beyrouth:-une-mobilisation-?lair)

[www.inegalites.fr](http://www.inegalites.fr)

[www.ledebatmde.org](http://www.ledebatmde.org)

[www.naharnet.com](http://www.naharnet.com)

[www.omsar.gov.lb/Cultures/fr-FR/About%20OMSAR/Mission/Pages/Histoire.aspx](http://www.omsar.gov.lb/Cultures/fr-FR/About%20OMSAR/Mission/Pages/Histoire.aspx)

[www.perspective.usherbrooke.ca](http://www.perspective.usherbrooke.ca)

[www.portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL\\_ID=2929&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://www.portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=2929&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

[www.techno-science.net](http://www.techno-science.net)

[www.webscience.blog.usj.edu.lb](http://www.webscience.blog.usj.edu.lb)

[www.youtube.com/watch?v=2krzHcnvaus](http://www.youtube.com/watch?v=2krzHcnvaus)





## Index des figures

Figure 1 : L'usage au croisement de quatre logiques.....	59
Figure 2 : Théorie de l'action raison née traduit du schéma de Davis, Bagozzi et Warshaw (1989): .....	62
Figure 3 : Modèle d'acceptation de la technologie traduit du schéma de Davis, Bagozzi et Warshaw (1989) :.....	62
Figure 4 : Incidence des TIC sur les marchés de l'emploi et de l'éducation .....	68
Figure 5 : Impact des TIC sur l'organisation de l'activité et les compétences de l'utilisateur au niveau professionnel et domestique.....	80
Figure 6 : La pauvreté au Liban.....	95
Figure 7 : La répartition confessionnelle au Liban.....	108
Figure 8 : Evolution des utilisateurs d'Internet par région entre 2004 et 2008.....	114
Figure 9 : Développement des TIC dans les pays arabe entre 1999 et 2008.....	116
Figure 10 : Consommation des TIC dans les pays arabes et dans le monde en 2008.....	116
Figure 11 : Taux de pénétration d'Internet dans les pays arabes en 2008.....	117
Figure 12 : Part de l'accès à distance et haut-débit du total des utilisateurs d'Internet dans les pays arabes en 2008.....	118
Figure 13 : Les principales spécifications des mondes communs .....	127
Figure 14 : Les thématiques saillantes dans les entretiens, selon leurs caractères.....	319

## Index des tableaux

Tableau 1 : Évolution des relations entre TIC, formes organisationnelles et caractéristiques du « champ informatique ».....	74
Tableau 2 : La population du Liban.....	103
Tableau 3 : La présence des sept mondes dans chaque corpus (p.204).....	138
Tableau 4 : Groupes Facebook dédiés à la recherche d'emploi.....	150
Tableau 4.1 : Sites Internet libanais de recrutement.....	151
Tableau 5 : Classification de quelques blogs.....	153
Tableau 6 : les dimensions de notre problématique réparties selon les cités et les mondes communs.....	167
Tableau 7 : Critères et échelles de repérage des mondes communs.....	191
Tableau 8 : Echelle de notation utilisée pour les mondes communs repérables par message.....	197
Tableau 9 : les mondes communs repérables par intervention (29 messages).....	202
Tableau 10 : Présence en pourcentage de chaque monde commun sur l'ensemble du corpus.....	203
Tableau 11 : Sommes des niveaux de présence pour chaque monde commun et par catégorie. ....	204
Tableau 13 : Distribution par genre .....	224
Tableau 14 : Distribution selon le célibat.....	225
Tableau 15 : Distribution confessionnelle.....	226
Tableau 16 : Distribution géographique.....	226
Tableau 17 : Distribution par formation suivie.....	228
Tableau 18 : Distribution académique.....	228
Tableau 19 : Distribution académique pondérée selon les effectifs vérifiables .....	229
Tableau 20 : Distribution par CSP.....	231
Tableau 21 : Distribution confessionnelle par genre.....	233
Tableau 22 : Distribution académique par genre.....	234
Tableau 23 : Distribution par formation suivie selon le genre.....	235
Tableau 24 : Distribution géographique par genre.....	235

Tableau 25 : Distribution académique selon la confession.....	237
Tableau 26 : Distribution confessionnelle selon la formation suivie.....	238
Tableau 27 : Distribution géographique selon la confession.....	239
Tableau 28 : Distribution académique selon la formation suivie.....	240
Tableau 29 : Distribution académique selon la région.....	242
Tableau 30 : Distribution géographique selon la formation suivie.....	243
Tableau 31: Distribution TC1.....	245
Tableau 32 : Distribution TC2.....	245
Tableau 33 : Distribution TC3.....	246
Tableau 34 : Distribution TC4.....	247
Tableau 35 : Distribution TC5.....	247
Tableau 36 : Distribution TC6.....	248
Tableau 37 : Distribution TC7.....	249
Tableau 38 : Distribution TC8.....	249
Tableau 39 : Distribution TC9.....	250
Tableau 40 : Distribution EP1.....	250
Tableau 41 : Distribution EP2.....	251
Tableau 42 : Distribution EP3.....	251
Tableau 43 : Distribution EP4.....	251
Tableau 44 : Distribution VT1.....	252
Tableau 45 : Distribution VT2.....	253
Tableau 46 : Distribution VT4.....	253
Tableau 47 : Distribution VT3.....	254
Tableau 48 : Distribution VT.....	255
Tableau 49 : Distribution S.....	255
Tableau 50 : Distribution ES.....	256
Tableau 51 : Distribution SA1.....	256
Tableau 52 : Distribution SA2.....	257
Tableau 53 : Distribution SA3.....	257
Tableau 54 : Distribution SA4.....	258
Tableau 55 : Distribution VD1.....	258
Tableau 56 : Distribution VD2.....	259
Tableau 57 : Distribution VD3.....	259
Tableau 58 : Distribution VD4.....	260
Tableau 59 : Distribution FC.....	260
Tableau 60 : Distribution ELF1.....	263
Tableau 61 : Distribution ELF2.....	264
Tableau 62 : Distribution ELF3.....	264
Tableau 62 : Distribution ELF4.....	265
Tableau 63 : Distribution ELF5.....	265
Tableau 64 : Distribution EL1.....	266
Tableau 65 : Distribution EL2.....	266
Tableau 66 : Distribution EL3.....	267
Tableau 67 : Distribution EL4.....	267
Tableau 65 : Distribution EL5.....	268
Tableau 66 : Distribution EL6.....	268
Tableau 67 : Distribution PRQ EL4.....	268
Tableau 68 : Distribution PRQ FC1.....	269
Tableau 69 : Distribution RS.....	272
Tableau 70 : Distribution INF.....	273

Tableau 71 : Distribution ACH.....	273
Tableau 72 : Distribution BUR.....	274
Tableau 73 : Distribution PROG.....	274
Tableau 73 : Distribution LOI.....	275
Tableau 74 : Distribution FQ.....	275
Tableau 75 : Distribution CONN.....	276
Tableau 76 : Croisements entre usages des TIC et modalités de formation, et variables d'insertion socio-professionnelle : .....	279
Tableau 77 : pourcentage des mots présents par thèmes dans les discours des acteurs du monde de l'éducation.....	329
Tableau 78 : pourcentage des mots présents par thèmes dans les discours des acteurs du monde de l'entreprise.....	331
Tableau 79 : Cités et mondes communs présents dans les entretiens numéros 1 et 2 :.....	336
Tableau 80 : Entretiens n°1 : Nombre de mots par cités et mondes communs, chez les acteurs du monde éducatif.....	338
Tableau 81 : Entretiens n°2 : Nombre de mots par cités et mondes communs, chez les acteurs du monde de l'entreprise.....	340
Tableaux 1 à 48 (Chapitre 23) des croisements entre variables des questionnaires.....	voir annexes pp. 466-481



## INDEX DES AUTEURS

Abdul-Reda Abourjeili.....	99, 103, 104
Acemoglu.....	69
Adnane.....	102
Ajzen.....	63
Al-Jammal.....	112, 114
Ala-Mutka.....	361
Albarelo.....	190, 210, 303
Allouche-Benayoune.....	20, 21, 25
Amable.....	364, 365
Amblard.....	128
Amossy.....	49
Andraos.....	368
Anrist.....	71
Armengaud.....	54
Austin.....	190
Bandura.....	64, 91
Barabasi.....	9, 52, 53, 367
Barbier.....	20
Bardin.....	311, 312
Ben Youssef.....	356, 380
Benckler.....	68
Benoit-Barné.....	208
Benvegnu.....	56
Berelson.....	49
Besnard.....	20
Beyou.....	78, 79
Blanchet.....	303
Blasius.....	85
Blondel.....	79
Boltanski.....	9, 10, 11, 34, 35, 75, 80, 86, 90, 112, 127, 134, 136, 137, 140, 141, 144, 156, 159, 161, 171, 197, 313, 336, 337, 350, 365, 367
Bonardi.....	65
Boudon.....	63, 351
Bouillaguet.....	312
Boulidoires.....	9, 62
Boullier.....	84
Bourdieu.....	14, 30, 172, 15, 16, 17, 26, 30, 31, 67, 80, 85, 143, 162, 174, 366
Bouthoul.....	108
Boyer.....	86
Brotcorne.....	87, 88, 89
Brugidou.....	56
Brugvin.....	371
Bruillard.....	79
Cachia.....	361
Casili.....	209
Chaput.....	57, 58, 208
Charland.....	58
Charlot.....	19, 163, 174, 374, 376, 378, 379, 383

Chartier.....	51
Chasseraud.....	37
Chiapello.....	9, 75, 86, 90, 127, 134, 136, 137, 140, 337, 365, 367
Cibois.....	223
Ciccione.....	71
Clausen.....	14
Coen.....	356
Coleman.....	63, 67, 162
Collier.....	74
Corcuff.....	127, 128, 339
Corm.....	97, 111, 174
Coutrot.....	84, 365, 366
Crenshaw.....	71
Cultiaux.....	74
Dahlberg.....	58
Dahlgren.....	57
Dahmani.....	10, 71
Davies.....	69, 71
Davis.....	63, 64, 177
De Certeau.....	53, 60
De la Fuente.....	71
De Saint Laurent-Kogan.....	89
Debande.....	10, 70
Delcourt.....	22, 25
Demeulenaere.....	29, 30, 32, 33, 34, 160
Dieckhoff.....	109
Doeringer.....	22
Donnat.....	16
Dubar.....	15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 78, 95, 159, 171, 174, 176
Dubet.....	31
Ducruet.....	94
Dumont.....	62, 63, 105
Durkheim.....	16, 31, 59, 15, 25, 31, 32, 33, 34, 50, 382
El-Amine.....	103
Eymard-Duvernay.....	127, 304, 349, 374
Favereau.....	127
Feenberg.....	53, 90, 91
Ferneley.....	66
Fishbein.....	63
Flichy.....	9, 55, 143
Fluckiger.....	157
Fourati.....	51
Friedrichs.....	85
Gensolen.....	51
Germain.....	77
Ghazaly.....	108
Gil.....	41, 66, 85
Glasman.....	19, 163, 174
Glassey.....	88
Gotman.....	303

Grossen.....	15
Guichard.....	25
Guyennot.....	18, 19, 20, 23, 160
Habermas.....	49, 55, 56, 57, 134, 148, 208, 357, 55, 84, 89, 91, 135, 143, 144, 202, 208, 366
Hamdan.....	108, 111, 112
Hargittai.....	88
Hatem.....	368
Herreros.....	128
Herschberg Pierrot.....	49
Hourani.....	111
Houtlosser.....	58
Hume.....	48
Jaze.....	21
Jodelet.....	65
Johnson-Laird.....	190
Joshi.....	66
Kalika.....	78
Kasparian.....	99, 100, 101, 103, 222
Kassir.....	102, 103, 109, 110
Katz.....	49
Kiyindu.....	41
Kling.....	87
Kraft.....	76
Latour.....	53
Laulan.....	62
Lazarsfeld.....	49
Le Guel.....	88
Ledru.....	78, 84
Lelong.....	52
Lemoine.....	176, 369
Lévi-Strauss.....	173
Liétard.....	20
Lin.....	74, 120
Livian.....	128
Lorcerie.....	25, 26
Lusoli.....	69
M'henni.....	39
Maffesoli.....	54
Maingueneau.....	312
Majdalani.....	122
Marchal.....	176, 304, 325, 326, 328
Marcuse.....	8, 80, 90, 361
Martin.....	24, 41, 66, 85
Maslow.....	27, 50, 165
Matar.....	94, 95
Mayo.....	175
Mc Luhan.....	49
Medawar.....	101
Methamem.....	39
Moubarak.....	109

Mucchielli.....	220
Muchielli.....	47, 48, 60
Nisihira.....	173, 176
Norris.....	69
Orléan.....	36
Osimo.....	361
Otter.....	10, 66, 70
Ottersten.....	10, 70
Palombarini.....	364, 365
Pariat.....	20, 21, 25
Parsons.....	28, 32, 34
Passeron.....	17
Paugam.....	26
Paul.....	22, 77
Perriault.....	15, 32, 66
Pfister-Giauque.....	88
Piaget.....	14, 15
Piore.....	22
Piras.....	33
Pochon.....	15
Pronovost.....	9, 60, 61
Proulx.....	80
Putnam.....	89
Ragni.....	10, 71, 380
Ramognino.....	31, 32
Reynaud.....	18
Rezsohazy.....	34
Rieucan.....	176, 304, 325, 326
Robert.....	101, 312
Robison.....	71
Roussiau.....	65
Ruellan.....	77
Sabherwal.....	77
Safi.....	95
Salhab.....	112, 114
Saustier.....	62
Sayegh.....	43
Schwartz.....	19, 24
Searle.....	190
Sfez.....	48
Sheppard.....	63
Sherif.....	28
Silvestre.....	17
Simmel.....	36
Skayem.....	120
Snyder.....	80
Sobreperez.....	66
Sosin.....	71
Steyaert.....	87
Tesch.....	312



Thévenon.....	189
Thévenot.....	11, 34, 35, 127, 144, 159, 313, 336, 350
Thierry.....	77
Thurow.....	22, 77
Tonnies.....	50
Touraine.....	18
Valenduc.....	87, 88, 89
Van Dijk.....	87, 88
Van Eemeren.....	58
Varin.....	174, 370
Vaujany.....	62
Vedel.....	9, 60, 61, 370
Velkovska.....	52, 57
Vendramin.....	74, 87
Wanlin.....	312
Warschauer.....	9, 68, 71, 74, 87, 89, 91, 294, 370
Weber.....	67, 382
Wehbe.....	102
Zhang.....	67
Zinnbauer.....	9, 68, 69, 79, 87, 361



## **ANNEXES**



## Les commentaires après l'article de « Naharnet.com »

### Comments on this Story

#### 29. # 19 "lebanon is all about....."

[Report as Inappropriate](#)


Excuse me but do not deny the right of Nayla Tueni to defend Gebran Tueni. It is a disgrace to attack Martyrs. A real disgrace. You better get yourself some education before posting on naharnet. And I can assure Nayla is going to win big time cuz she is young ,beautiful and very very Intelligent ! More then many men I knowe.

*mohammad,*

*Lebanon*

(03/04/2009)

#### 28. Aoun has done it again!

[Report as Inappropriate](#) 

Let's see who is Seasonal?  
Gibran or Aoun:

- 1: Aoun started a Liberation war against Syria ended up Liberating the Lebanese from their homes. we can check the Canadian census in 1990 how many Lebanese family fled to Montreal?
- 2: Aoun said I will fight the Syrian occupier until I die! 2 hours later Aoun field a political Asylum at the French Embassy in Beirut.
- 3: Aoun Lived in France from 1990 until 2005 to bash France people and policy after he left! "seasonal".
- 4: Aoun appealed to US embassy for years to obtain US entry Visa later to bash the US policy! Seasonal no?
- 5: Aoun in many interview called Hizballah a terrorist group and state within state! today what is Aoun saying? seasonal no?
- 6: Aoun rush in 2005 to come to Lebanon by making a deal with Syria and Iran! who did he meet in France in 2005 Emile Lahood and Karim Bakradoni! the Syrian Regime friends!! who is Seasonal?
- 7: Aoun said in 1 interview in USA that Syrian regime should be brought to justice in an international court for occupying Lebanon, killing its citizens and kidnapping it people! why did Mr. seasonal rush to Syria in 2009?
- 8: Mr. Aoun allied himself in 2005 with March 8 camp!! what is March 8? aren't they the group took Beirut streets on march 8 2005 wanting Syria to stay in Lebanon? Seasonal No?
- 9: Baath party, SSNP, Hizballah, Amal, Marada, We2am wahab etc! aren't these group the Syrian alliance in Lebanon? Seasonal no?
- 10: Why Aoun rushed to Syria in 2009 before the international court? I wonder why! don't you?
- 11: I don't support Geagaa at all but he is staying the course against Syria, Jumblat, Hariri, and other joined Qornat chehwan, LF, Ahrah, Kataeb to fight for Liberation! so they are

welcome any day! and you are welcome back Mr. Seasonal! But now where did you go Mr. Seasonal?

12: I am tired of you hiding the truth about you. You are nothing but a fool, liar, Thief, self centered, un ethical politician who went from March 14 to March 8 camp ! taking the Lebanese youth dream away.

Shame on you and all of your supporter who still rally behind you Mr. seasonal.

Long live Gibran and his Lebanese Oath.

Eddie

*Eddie, Beirut, Lebanon* (01/04/2009)

[Recommend this Comment](#)

[Click to Comment](#)

[Close](#)

### 27. [Nayla is a disgrace on the orthodox community](#)

[Report as Inappropriate](#)

*lebanon is all about war and hate, Middle, Lebanon* (01/04/2009)


[Recommend this Comment](#)



[Click to Comment](#)

[Close](#)


### 26. [nayla don't deliver](#)

[Report as Inappropriate](#) 

nayla said GMA is still in the mentality of the "elga2 war", please stupid nayla wake up and know that your dad was with GMA when GMA was in this war with the LF. please do not use terms that even your dad did not mention or thought of. you are the new LF symbol + you are the dear grand daughter of michel el murr . soon ra7 tfouto bel mur kellkoun, 7zeyran jeyeh

*Georges, Sioufi, Lebanon* (01/04/2009)

### 25. [Young politicians](#)

[Report as Inappropriate](#) 

Its great to see young politicians, they have no dirty history, nothing to ruin their name and u feel they trully want peace and car for this country. There should be more of her, and less of these old politicians that are lieing to us and am talking about both sides and not a particular party

*John,*                      *manchester; United Kingdom*

(01/04/2009)

**24. If Aoun said so, it must be true.**


[Report as Inappropriate](#) 

Nayla isn't a killer or a thief. So what is there to attack? Aoun has proven over and over again that he is a complete lunatic. What I can't understand is this group that follow him. Is their nothing that this idiot says that is wrong? I can imagine him in power, his possessed following will justify everybody he kills, every terrorist group that he aligns himself with, every ally that he backstabs and every reporter that he spits on. I truly believe that we have a madman on our hands, who has the ability to attract every Lebanese that's one cent short of a dollar.

*Richard,*                      *Sydney, Australia*

(01/04/2009)

**23. gay gemayel**


[Report as Inappropriate](#) 

bashir, amin and gebran act so gay. i like that. i like gay maronites.

*i like gay maronites,*                      *gaytown, Lebanon*

(01/04/2009)

**22. Great point George**


[Report as Inappropriate](#) 

no no no, Salamé IS a genius!

*Mehmet,*                      *Sydney, Australia*

(01/04/2009)

**21. the losers here attacking Nayla because of her age or gender**

[Report as Inappropriate](#) 

show just how desperate the orangies are. They cant find anything negative to say so they


resort to chauvinism. Silly little orangies indeed

*Dania,*

*Paris, France*

(01/04/2009)

**20. Go Nayla Go!! We are with you. We need peaceful leaders who can lead, not terrorist mafias.**


[Report as Inappropriate](#) 

*Gabby,*

*Paris, France*

(01/04/2009)

**19. marc-edouard... change and reform is a myth**

[Report as Inappropriate](#) 


aoun isn't part of a change and reform bloc. They aren't trying to change or reform a thing. What they "espouse" is bullshit. Name one politician from march 8th that has the ability to bring in investors or build infrastructure that will enable the lebanese to develop a stable economy. I'd hate to break to you but there are none. Riad Salame is as close to a genius as it gets right now when it comes to finance, and i sincerely doubt he'd work under the conditions an aoun or march 8th would propose. So pray that March 14 win.

*George,*

*Montreal, Canada*

(01/04/2009)

**18. A HEROINE NAME NAYLA TUENI IS BORN**

[Report as Inappropriate](#) 

YES INDEED NAYLA YOU HAVE BECOME OUR NATIONAL HEROINE

BRAVO AND A STANDING OVATION FOR YOUR DIGNIFIED REJOINER, YOU HAVE PROVEN YOUR FINESSE, CULTURE AND SHOWN THE HIGHEST DEGREE OF CIVILITY AND INTEGRITY AS WELL AS, YOU FIELDDED YOUR PATRIOTIC AND HONOURABLE PROTOCOL, YOU ALSO PORTRAYED YOUR CHARISMATIC PERSONALITY.. YOU EXPRESSED THE VIEWS OF THE SILENT LEBANESE MAJORITY IN LEBANON AND IN THE DIASPORA, YOU HAVE MADE US PROUD, THAT WE HAVE YOUNG IMMERRGING POLITICIANS OF YOUR CALIBRE. GOD BLESS YOU


*PROUD TO BE LEBANESEIN  
LEBANON IN DIASPORA,*

*AUSTRALLA, EUROPE, THE  
AMERCLAS THE WORLD, Lebanon*

(01/04/2009)



**17. nayla the girl has done nothing but criticise Gen. Aoun...**

[Report as Inappropriate](#) 


she is very IMMATURE. has limited if any understanding of politics & is abusing her dead father's grave as a platform to make her voice heard. If she wins she will be treated by some like a puppet. I think she needs a change of nappies.

*milad hanna,*

*Beirut, Lebanon*

(01/04/2009)

**16. Hey young lady, watch your language, you are talking about your next Emperor ! hoha.**


[Report as Inappropriate](#) 

*General soon to be Emperor NUTpoleAOUN,*

*Rabieh, Lebanon*

(01/04/2009)

**15. NAYLA YOU HAVE BECOME OUR NATIONAL HEROINE**

[Report as Inappropriate](#) 


BRAVO AND A STANDING OVATION FOR YOUR DIGNIFIED REJOINER, YOU HAVE PROVEN YOUR FINESSE, CULTURE AND SHOWN THE HIGHEST DEGREE OF CIVILITY AND INTEGRITY AS WELL AS, YOU FIELDDED YOUR PATRIOTIC AND HONOURABLE PROTOCOL, YOU ALSO PORTRAYED YOUR CHARISMATIC PERSONALITY.. YOU EXPRESSED THE VIEWS OF THE SILENT LEBANESE MAJORITY IN LEBANON AND IN THE DIASPORA, YOU HAVE MADE US PROUD, THAT WE HAVE YOUNG IMMERGING POLITICIANS OF YOUR CALIBRE. GOD BLESS YOU

*PROUD TO BE LEBANESEIN  
LEBANON IN DIASPORA,*

*AUSTRALIA, EUROPE, THE  
AMERCIAS THE WORLD, Lebanon*

(01/04/2009)

**14. Bravo Nayla! You are th best!**

[Report as Inappropriate](#) 

*edward,*

*suburbs, Lebanon*

(01/04/2009)

**13. BRAVO ALL FROM # 1 TO 20 EXCEPT #11 GEORGE, BRAVO EXPECAILLY FOR # 13**

WE ALL SALUTE YOU NAYLA, AND BRAVO TO ALL EXCEPT # 11, BRAVO # 13, SPECIALLY AND AGAIN, YOU SPELT IT OUT LOUD AND CLEAR, SPOT ON, ESPECIALLY TO # 11. IT IS THE LIKES OF NAYLA THAT WE NEED IN PARLIAMENT, TO BUILD A NEW FREE MODERN LEBANON, YOUNG NEW FACES, AND EDUCATED, CULTURED AND REFINED, DIGNIFIED AND LOYAL GENERATION OF IMMERSING 21ST CENTURY FUTURE POLITICIANS. FREE INDEPENDENT AND UNBIASED. WHERE AS THE CURRENT SELF APPOINTED SENIOR POLITICIANS, THE OVER 65 YEARS OLD AT LEAST, SHOULD RETIRE TO THEIR VILLAS OR WHEREVER. WE ARE IN THE 21CENTURY, NO MORE NEO COLONIALISM, FASCISM, PRIMITIVE, FANATIC FUNDAMENTALISM.

THE NEW PARLIAMENT SHOULD BE FULL OF THE LIKES OF NAYLA, TO LEAD US BACK INTO THE 21 CENTURY CIVILISATION.

NAYLA WE PROMISE YOU A LAND SLIDE VICTORY AND FOR THE CEDAR REVOLUTION ALONG WITH MARCH 14, THE DEFENDERS OF OUR INDEPENDENCE. WE SHALL OVERCOME FANATICISM, AND DEFEAT THE ENEMIES OF OUR COUNTRY AND WHOEVER SUPPORTS THE RETURN OF THE SYRIAN TUTELAGE AND HEGEMONY. WE SHALL WIN AND STAVE OFF, DETER AND DEFEAT THE ENEMIES OF INDEPENDENT LEBANON. GOD BLESS YOU, GOD BLESS FREE INDEPENDENT LEBANON.

*PROUD TO BE LEBANESE IN  
LEBANON IN DIASPORA,*

*AUSTRALIA, EUROPE, THE  
AMERCIAS THE WORLD, Lebanon*

(31/03/2009)

## 12. Aoun is a real what?

I am truly offended by the remarks of the gentleman from Canada and his derisive remarks directed toward Ms. Tueini.

Ms. Tueini is a genuine Lebanese patriot who is loyal to the Lebanese Republic. As someone who once was aligned with General Aoun, I now know that Aoun is only loyal to those who would make him President.

In 1988, he was selected as interim Prime Minister by Amin Gemayal, only because Syria threatened the nation if Aoun was not selected. When Syria reniged on its word to make Aoun President, Aoun made war on Syria.

While in "exile" in France, Aoun and his Aounies begged and pleaded with every western government to let Aoun back to Lebanon by removing the Syrian occupation army. Especially in Washington DC, they begged and pleaded with the US Congress and with the Administration, first Clinton's and then Bush's. They were the most outspoken people in the Lebanese expatriate community, but were they working for Lebanon or for Aoun. Now we see.

When the US would not support the Aoun presidency in Lebanon, Aoun turned on the US just like he turned on everyone else who could see through his blind ambitions.

And what of Gebran Tueini. While Aoun was hiding in France, Gebran was in Lebanon, he

kept his voice strong for Lebanese independence. He published his paper, even as his life was being threatened by the Syrians. I asked him once if he feared for his life and he responded, in his office, "if one fears for his life, he is not fit to call himself a patriot for his country."

This, Mr. Aoun, is what countries are built from, not from those who run and hide, not from those who put personal ambition above the good of the country. BouJamra is cut from the same cloth as yourself.

Ms. Tueini is cut from the cloth of Gebran Tueini. As for myself, I'd take Tueini in the government.

And by the way, what is Gebran Bassil's qualifications to be a Minister of the Government?

*Birmingham Beirut,*

*Birmingham, United States*

(31/03/2009)

### **11. George**

[Report as Inappropriate](#)


I thought about what i want for lebanon, and its the vision the change & reform bloc espouses. what do you want for lebanon?

*Marc-Edouard,*

*Sorel-Tracy, Quebec, Canada*

(31/03/2009)

### **10. Bubba, this is Lebanon, not Russia...**

[Report as Inappropriate](#) 


no one here got rich from selling state owned petrol companies, we never had them...

*Abuzzouz,*

*Jal-el-Dib, Lebanon*

(01/04/2009)

### **9. spoiled brats ?**

[Report as Inappropriate](#) 

...."They (self-made men) are the ones who build states as opposed to spoiled brats who were born with a spoon of gold in their mouths," Aoun said after a weekly meeting of his bloc... that includes the Queen of England... i suppose...rite ?

*wounded,*

*ain alaq, Lebanon*

(01/04/2009)

### **8. A HEROINE NAMED NAYLA TUEINI IS BORN**

[Report as Inappropriate](#) 

YES INDEED NAYLA YOU HAVE BECOME OUR NATIONAL HEROINE

BRAVO AND A STANDING OVATION FOR YOUR DIGNIFIED REJOINER, YOU HAVE PROVEN YOUR FINESSE, CULTURE AND SHOWN THE HIGHEST DEGREE OF CIVILITY AND INTEGRITY AS WELL AS, YOU FIELDDED YOUR PATRIOTIC AND HONOURABLE PROTOCOL, YOU ALSO PORTRAYED YOUR CHARISMATIC PERSONALITY.. YOU EXPRESSED THE VIEWS OF THE SILENT LEBANESE MAJORITY IN LEBANON AND IN THE DIASPORA, YOU HAVE MADE US PROUD, THAT WE HAVE YOUNG IMMERRGING POLITICIANS OF YOUR CALIBRE. GOD BLESS YOU

*PROUD TO BE LEBANESEIN  
LEBANON IN DIASPORA,*

*AUSTRALLIA, EUROPE, THE  
AMERCIAS THE WORLD, Lebanon*

(01/04/2009)

[Recommend this Comment](#)



[Click to Comment](#)



[Close](#)



### 7. You sound like a quack yourself LebExile

[Report as Inappropriate](#)

Please refrain from racism and bigotry. It is a turnoff from where I am standing.

*Amanda,*

*Beirut, Lebanon*

(01/04/2009)

### 6. What about your son-in-law Mr Aoun?

[Report as Inappropriate](#)

Is he a self-made man, or an aoun-made-man who earned his ministry based on his qualifications.. as your lawful servant and son-in-law?

*penguin,*

*Antarctica*

(31/03/2009)

### 5. نايلة تويني ردت على العماد عون: انقلاباتك الحذرية تمنعك من تصنيف الآخرين

[Report as Inappropriate](#)

أصدرت المرشحة عن المقعد الأرثوذكسي في دائرة بيروت الأولى نايلة تويني، تعليقا على كلام النائب العماد ميشال عون أمس، البيان الآتي:

مرة جديدة يأخذ العماد عون استحقاقا ديموقراطيا ودستوريا إلى متاهة الشخصية والمس بالحرمان والكرامات، ويضطرني إلى الرد على زعيم جمعته والشهيد جبران تويني لحقبة طويلة، وحدة نضال ومبادئ، يوم كان العماد عون وفيا لهذا الخط قبل انقلابه الجذري على نفسه وتياره والجمهور السيادةي كله، وتحالفه مع من كان يتهمهم بالعمالة قبل أعوام، ودفاعه عن سلاح اعتبره قبل فترة يهدد مقومات الدولة، ثم زيارته سوريا التي أراد تكسير رأس من يقودها لن أتوقف للحظة عند المعزوفة المملة التي يدأب العماد عون على تكرارها في تصنيف الناس والخصوم بين "أولاد" و"سلالات حاكمة" وما إلى ذلك من شعارات نظن أن العماد عون لن يصدق نفسه وهو يطلقها على سبيل الدعاية الفارغة من كل جدية ولكنني آسف أشد الأسف لرؤيته تحت وطأة الانفعال غير المبرر، إلا إذا كانت لديه حسابات لا

يدركها سواء حول حقيقة مساره وأوضاعه، وهو ينزلق إلى درك لا يليق بأي زعيم في حديثه عن الشهيد جبران تويني، ونعته له بأنه كان موسمياً. لقد كان الأخرى بالعماد عون أن ينتبه كثيراً قبل السقوط في هذا الخطأ الفظيع، لأن اتهام جبران تويني بالموسمية تدحضه شهادة جبران تويني بالدم على طريق نضاله العنيد والثابت الذي لم يتزحزح أمام أعنى الأجهزة والأنظمة، ثم إن الانقلابات الجذرية التي قام بها العماد عون في السنوات الأخيرة على خطه السيادي لا تبقى له أدنى مقومات تصنيف الناس، وخصوصاً الشهداء في الثبات على المبادئ. ثم إن هذا الضرب المتواصل على نغم إهانة الأشرافية وأهلها والحديث عن تحريرها يكشف بما لا يقبل جدلاً أن العماد عون لا يزال في ذهنية "حرب الإلغاء"، بحيث نقل الهدف الآن إلى إلغاء كل منافسيه وخصومه وجماهيرهم دفعة واحدة. فهل تحرير الأشرافية من قبله كما يدعي، تبيح له استباحتها من دون احترام أهلها، وفرض مرشحيه عليهم، وإهانتهم في كل مرة؟ ولعل محاولته اليائسة لتشويه صورة الشهيد جبران تويني تعود إلى أن ذكره تورق العماد عون أكثر من أي شيء آخر، فيحاول عبثاً محو هذه الذكرى في سياق حرب الإلغاء الجديدة التي تشكل وعده "الانتخابي لمواطني الأشرافية وسواها في كل المناطق المسيحية".

Dania,

Paris, France

(31/03/2009)

[Recommend this Comment](#)



[Click to Comment](#)



[Close](#)



#### 4. PROUD TO BE A DUMMY...get educated if you want whats best fror Lebanon.....

[Report as Inappropriate](#)

..democracy is the worst form of government.

Find out why. Learn from history, don't repeat the same mistakes over and over again.

Democracy always ends up as a socialist zoo, where the super rich oligarchs rule over the impoverished peasants and there is no middle class, everything stagnates. The poor become poorer and poorer and the rich become richer and richer.

The small minority of Oligarchs control the money and media and guarantee that they will stay in the drivers seat forever, or until a violent revolution chops their heads off, not likely since they also control the lethal force of the state.

No independent militias are allowed.

What has made the USA so wealthy is its freedom backed up by an unorganized militia of all able bodied men and women, this is not the army, it is the armed citizenry.

Bubba,

Pittsburgh, Afghanistan

(31/03/2009)

[Recommend this Comment](#)



[Click to Comment](#)



[Close](#)



#### 3. Gabby:: and there you have - the standard response ...

[Report as Inappropriate](#)

or should I say - impersonation!!

If they cannot argue with you, they will just insult you...

I stopped arguing with them a couple of years ago because I realised then that it's pointless...

Now, I just insult them, but, I also hammer the point in -that

1. Hizzy is using them -
2. Iran does not care about shiites - they just need a convenient army to poke Israel
3. When Lebanon was bombed back to the stone age, neither Syria nor Iran came to our aid
4. Hassin declares a divine victory deep from a RAT HOLE where he's been hiding for the last 3 years
5. Hizzy launch their Katusha rockets from behind civilian homes, run away, then come running back 15 minutes later with a camcorder


once Iran no longer has any use for the shia of Lebanon, they will find themselves isolated, and despised by their fellow countrymen, branded as traitors...

*LebExile,*

*Sydney, Australia*

(31/03/2009)

## 2. WE SHALL VOTE FOR THE YOUNG INTELECTUALS OF MARCH 14 CANDIDATES

[Report as Inappropriate](#) 

WE SHALL BE VOTING FOR THE YOUNG INTELLECTUAL CANDIDATES, THE SCHOLARLY, CULTURED AND REFINED FREEDOM CHAMPIONS, THE BEHOLDERS OF SELF INTEGRITY, WITH THE DEDICATED ALLEGIANCE TO FREE DEMOCRATIC INDEPENDENT LEBANON, FOR THE YOUNG IMMERGING POLITICIANS OF MARCH 14.

WE SHALL BE VOTING MARCH 14 IN ALL DISTRICT, IN OUR ENDEAVOUR TO PROTECT OUR REGAINED AND RESTORED INDEPENDENCE AND LIBERTY AND TO DETER, REPEL AND STAVE OFF THE SYRIAN TUTELAGE AND HEGEMONY. YES FOR MARCH 14 WE WILL VOTE TO VICTORY TO GOVERN US IN DEMOCRACY AND FREEDOM AND TO KEEP US UNITED.


PROUD TO BE PROUD LEBANESE

*PROUD TO BE LEBANESEIN  
LEBANON IN DIASPORA,*

*AUSTRALLA, EUROPE, THE  
AMERCIAS THE WORLD, Lebanon*

(31/03/2009)

## 1. it is such a blessing this guy's no longer with M14

[Report as Inappropriate](#) 

he's nothing but a bad omen and everywhere he goes defeat tags along!

*Dania,*

*Paris, France*

(30/03/2009)

# QUESTIONNAIRE

*Je fais une enquête sur les comportements des jeunes libanais. Merci de répondre sincèrement à ce questionnaire, qui rentre dans le cadre de mon projet de thèse. Cela ne vous prendra que 5 minutes. Merci d'avance de votre participation!*

1. âge:

2. sexe: F M

3. état civil: Marié Célibataire

4. Votre confession : Chiite Chrétienne Druze Sunnite

5. Ville où vous habitez:

6. nature de votre diplôme:

économie-gestion-finance sciences dures (maths, physique, chimie) sciences humaines   
informatique arts biologie autre : (précisez)

7. de quelle université?

8. Votre catégorie socio-professionnelle :

ouvrier  agriculteur  employé  cadre ou profession intellectuelle supérieure   
chômeur

commerçant, chef d'entreprise ou artisan  profession intermédiaire (technicien, ouvrier qualifié...)

9. Dans votre emploi, dans les tâches qui vous sont confiées (pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord):

- il vous est permis de prendre des décisions seul
- vos collègues demandent votre avis sur des sujets importants
- vos supérieurs demandent votre avis sur des sujets importants
- vos collègues ou supérieurs vous demandent d'intervenir pour régler des problèmes importants
- vos collègues et supérieurs accordent de l'importance à vos remarques et avis
- vous pouvez faire preuve de l'étendue de vos compétences
- votre implication est telle que vos compétences sont difficilement remplaçables
- vous avez beaucoup de contacts professionnels avec l'extérieur ou au sein de votre lieu de travail
- Vous avez beaucoup de contacts humains au sein de votre lieu de travail

**10. Votre travail (pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord):**

- Vous permet d'accéder à un réseau social important
- Est un moyen de subvenir à vos besoins et à ceux de votre famille
- Est l'expression d'une passion
- Vous permet de rendre des services autour de vous

**11. Vous trouvez que votre travail est socialement: (cocher la case correspondante)**

peu ou pas valorisant      moyennement valorisant      assez valorisant      très valorisant

**12. Pensez-vous pouvoir évoluer professionnellement? Autrement dit:**

-Vous voir attribuer un projet clé:  
certainement      hon      peut-être      moyennement sûr     

-gravir un échelon dans la hiérarchie:  
certainement      hon      peut-être      moyennement sûr     

-gérer un département ou un groupe de personnes:  
certainement      hon      peut-être      moyennement sûr     

-voir votre salaire évoluer significativement:  
certainement      hon      peut-être      moyennement sûr     

**13. Votre salaire :**

diminue      stagne      évolue légèrement      évolue fortement

**14. A combien s'élève votre salaire actuel (en US \$/mois) ?**

moins que 1000      entre 1000 et 2000      entre 2000 et 3000      3000 et plus

**15. Dans votre situation actuelle:**

- Etes-vous en mesure d'envisager des projets très coûteux (mariage, achat maison, investissement quelconque...):

impossible pour l'instant      partiellement      moyennement      complètement

- Etes-vous en mesure d'envisager des projets moyennement coûteux (achat voiture, voyages...):

impossible pour l'instant      partiellement      moyennement      complètement

- Si vous êtes marié, dans quelle mesure êtes-vous dans la possibilité de subvenir aux besoins



primaires de votre famille?:

pas assez                       en partie                       assez bien                       complètement

- Dans quelle mesure seriez-vous dans la possibilité de prendre en charge vos parents:

pas assez                       en partie                       assez bien                       complètement

**16. Selon vous, votre diplôme (pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord) :**

- donne une indication sur vos compétences
- contribue à rendre fier votre entourage familial
- ne sert à rien ou presque, ce qui compte c'est le piston
- est une marque de prestige

**17. Avez-vous suivi une formation continue (un stage ou un séminaire professionnel?)**  Oui  
 Non

*Si oui, aller question suivante, si non, allez directement à la question n°24.*

**18. Si oui, qu'est ce qui vous a poussé à suivre cette formation ? (pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord) :**

- Possibilité d'avancement sur le plan professionnel
- À la suggestion de mon employeur
- pour gagner un meilleur salaire
- pour améliorer vos compétences
- pour développer des nouvelles compétences

**19. Toujours si vous avez suivi une formation continue, était-elle en ligne?**

oui                       non

**20. Votre formation de base (votre dernier diplôme universitaire) était-elle en ligne?**

Oui                       Non

*Si oui, aller question suivante, si non, aller directement question n°27.*

**21. Quelle était la formation choisie?**

**22. Qu'est ce qui vous a poussé à suivre une formation en ligne ? (pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord) :**

- la formation choisie n'existait pas au Liban
- parce que c'est moins cher qu'en présentiel
- vous aviez un travail à côté
- les compétences acquises grâce à ce diplôme

**23. Pour vous, la formation à distance sur Internet (pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord) :**

- est moins prestigieuse qu'une formation classique à l'université
- développe des compétences en nouvelles technologies
- permet d'apprendre de manière efficace
- permet d'apprendre autrement
- favorise l'enseignement individualisé et suivi
- à des exigences de rigueur et de qualité

**24. Si vous n'avez pas suivi de formation en ligne, seriez-vous prêt à en suivre une dans le futur ?**

oui                      non

*Si oui, aller question suivante, si non, aller directement question n°31.*

**25. Dans quelles conditions (pour chaque proposition, donnez une note de 1 à 4, du moins d'accord, au plus d'accord):**

- pour améliorer certaines de vos compétences
- pour acquérir de nouvelles compétences
- pour améliorer votre position sociale (meilleur poste et salaire)
- à la demande de votre employeur
- si la formation voulue n'existe pas dans votre région

**26. Combien d'heure seriez-vous prêt à consacrer à cette formation en ligne :**

- 2h/semaine       5h/semaine       10h/semaine       20h ou plus/semaine

**27. Comment utilisez-vous l'ordinateur? (choisir le niveau d'utilisation approprié):**

- réseaux sociaux       jamais  rarement  souvent  beaucoup
- consultation de sites d'information       jamais  rarement  souvent  beaucoup
- achats sur le net       jamais  rarement  souvent  beaucoup
- logiciels de bureautique pour votre travail quotidien et/ou professionnel :  
 jamais  rarement  souvent  beaucoup
- programmation (cadre professionnel et/ou personnel) :  
 jamais  rarement  souvent  beaucoup
- beaucoup
- loisirs (musique, jeux, films...)       jamais  rarement  souvent  beaucoup

**28. Fréquence d'utilisation de l'ordinateur:**

- intensivement       beaucoup       souvent       très rarement ou jamais

**29. A la maison, quel type de connexion avez-vous?**

- pas de connexion       modem       câble       ADSL

***Merci de votre participation!***



## Entretiens

### **Série d'entretiens numéro 1 (acteurs du monde éducatif):**

#### **Ea**

Docteur en linguistique appliquée, directeur au CRDP, et responsable département lettres françaises en 1997 les nouveaux programmes ont prévu, institué la formation technologique comme discipline. Dès 10s, et ce jusqu'à terminale. Il est évident que le fait d'avoir institué cela suppose qu'il y ait une formation d'enseignants. La seule formation d'enseignants se situe dans le cadre d'un projet de formation continue dont le CRDP est responsable. Il y a 15 centres de formation réparties à travers tous le pays dont 6 dans les *mouhafazat* les plus importantes. Il y a des personnes ressources spécialisées en technologies qui ont reçu des formations en technologie de formateurs français et en France, et nous avons dans ces centres de formation des responsables pour la formation technologique. Les rares école publiques qui assurent actuellement une véritable formation à la technologie. Les enseignants de ces écoles peuvent profiter de ces formations. Mais nous savons que pour des raisons pécuniaires c'est surtout dans l'enseignement privé que la formation à la technologie s'est développée.

Nous avons des formations universitaires telles que le CNAM, qui est copié sur le CNAM français qui s'efforcent de former les au marché du travail ou aux besoins des entreprises.

On travaille avec eux. Ils continuent à faire partie des conseillers.

Plus généralement on a une formation universitaire qui est gérée par la direction de l'enseignement technique et professionnel.

Il faudrait peut être un ministère ou un ministre sans portefeuille pour se charger de ces questions là. Comme c'est libéral chez nous, on ne peut pas parler de politique d'Etat. C'est un peu, ce sont des initiatives privées, l'Etat ne fait pas grand chose là dedans. Peut être le ministère des télécoms, ou bien un ministère d'Etat.

Ça dépend des formations. Par exemple si vous êtes dans le tertiaire, les licences de gestion et d'actuariat, les diplômes qui permettent de travailler dans le secteur du commerce, tout cela sont très adaptés. Il ne faut pas oublier l'ESA qui sont proches de ce qui se fait au niveau du marché.

Par exemple le sans-fil. Ce n'est pas très répandu.

Il n'y a pas beaucoup d'universités où on peut faire l'internet.

Je crois que oui. Surement Beyrouth et le Mont Liban sont favorisés, les capitales de mohafazat et les grandes villes sont privilégiés. Le Liban étant un petit pays, les endroits qui sont montagneux ne sont pas isolés, partout il y a moyen.

Il y a la prolifération de petits magasins et petits endroit où on a accès à internet. Ils ne coutent pas

cher du tout, on s'est rendu compte que c'est le prix des friandises, ça correspond à l'argent de poche. Il n'y a pas vraiment de, comment dire, tel appartient à tel classe, il peut avoir aussi internet un tel appartient. Pour l'internet il n'y a pas de différenciation de classe. Pour l'ordinateur oui peut-être il y a plus de personnes qui peuvent en payant 1000LL en s'installant dans un cyber café, que de personnes qui peuvent se payer un ordinateur.

## ***Eb***

Sociologue et économiste, expert dans le développement, professeur depuis Une vingtaine d'années à l'usj, enseigne la sociologie l'économie et l'organisation , responsable chargé du master en gestion des ressources humaines.

Formations liées au nouvelles technologies ? politique générale de mise en valeur ?

L'état est presque absent de tout ce qui se rapporte à l'insertion professionnelle à l'insertion des jeunes. L'Etat de ne fait rien. Tout ce fait par des initiatives privées. Entreprises par des personnes, soi pour un intérêt personnel ou publique, comme il y a un forum des métiers et forums de l'éducation, la revue de l'Etudiant, expositions, l'état est très loin. L'Etat est bien loin de cette politique, en deçà.

D'abord dans la Flexibilité des structures, les structures de l'état sont très rigides, actions qui suscitent pour que l'étatique réagisse au marché pour qu'elles soient malléables.

*Quels secteurs ?* le ministère de l'éducation, mais pas seulement.

Mais aussi en concert entre la chambre du commerce et de l'industrie, l'association des industries avec les banques ministère de éducation supérieure, ministère de l'éducation, les université mais un consortium avec d'autres secteurs de l'état. planning d'orientation professionnelle et qui permet l'insertion des jeunes adéquatement dans le marché, mais il y a eu toujours un problème entre et la Main d'œuvre formée de quel niveau qu'elle soit et le marché de l'état. Il y a toujours eu une adéquation.

Exemple les ingénieurs libanais ne sont pas formés pour le marché libanais mais pour le marché extérieur ou régional.

Les facultés , cursus et formations doivent suivre en fonction de la vision du marché du travail libanais, contact avec l'employeur. Et bien sûr en fonction de l'université.

Postes avant gardistes par rapport à la société , pas juste pour pouvoir trouver un emploi, mais de changer la société.

Comporte il comme un moteur, ( le secteur de l'éducation ) s'adapte lentement parfois, on ne peut pas transformer les université une à une

Le secteur éducatif, Année 90, les universités champignons c'est des machines qui produisent des mains d'œuvre de basses qualité ,

Ça répondait à un besoin .

la sélection des étudiants dans ce pays doit être revue et revisitée, et beaucoup de personnes ne sont pas aptes à rentrer à l'université, il forment une bonne masse de population moyenne.

Je suis pour aider les médiocres à aider ( au lieu de former, il les prend comme des clients , qui forment des personnes prêtes à être exploitées), bon marché plus de clientèle, essayer d'améliorer le niveau, mais ça reste problématique ?

Les professeurs ne sont pour rien, la formation c'est elle qui exige, le profit est recyclé pour le profit des universités, dans les universités champignons,

Avant la guerre il y avait un grand décalage, maintenant

`les valeurs du travail sont entrain de changer, les gens sont en train de changer

On a besoin de travailler plus vite pour travailler plus vite, les besoins augmentent et les familles devient plus nombreuses ? sur les nouvelles formations, y avait des formations qui n'existaient pas, exemple cinéma et audiovisuel, ça n'existait pas dans les 70's.

Et bien sur le secteur informatique, il manquait le vétérinaire,

Toutes les formations existent maintenant au Liban , il faut que l'étudiant choisit

Le réseau internet au Liban n'est pas équitable, dans certaines régions , elle est politisé par la politique des politiciens pas la politiques d'État.

Politique politicienne qui change d'une catégorie et d'une classe à une autre

La chose essentielle est de ne pas accuser la classe politique de la bonne foi, elle traite le Liban comme une compagnie, ou se développe les secteurs qui porte un intérêt direct ou indirect.

A cause de la fleur que les épines sont arrosés , malheureusement,

Il y a des degrés différents qui changent entre une place et une autre une catégorie et une autre

C'est du marketing , tranche de revenus , internet est disponible à tout le monde, mais y a le adsl de l'état , en ce qui concerne les ordinateurs, l'état ne fait que développer les formations, le développement normal des choses se fait par le privé, c'est une rente pour l'État exemple le cellulaire , profit pour l'état, une seule variable la corruption ?

Quels sont les obstacles dans le développement des technologies informatiques .

C'est la gouvernance politique qui va pas, le peuple n'a pas la culture de la comptabilité, tout le reste découle, une société qui n'a pas acquis l'accountability, terme anglais plus fort, le Liban est une société qui ne rend pas de comptes,

Les mauvais programmes, la mauvaise infrastructure, ne respectent aucune politique.

## **Ec**

1. Directeur général de l'enseignement supérieur au Liban.

2. certainement. Dans la politique générale du Liban il y a une stratégie, des priorités nationales qui nécessitent l'introduction de nouvelles formations technologiques. Ce qui concerne les énergies renouvelables l'éolienne de l'énergie solaire les biomasses. Tout ça c'est une priorité. On encourage les établissements à développer tel type de formation technologique. A ce niveau-là à mon avis la stratégie nationale met l'accent sur l'aspect environnement, l'aspect développement économique est inscrit dans le développement de technologies. Mais l'essentiel pour nous, on a un problème d'énergie au Liban, la tendance de l'énergie renouvelable, qui nécessite des formations dans ce domaine, des personnes compétentes dans ce domaine. L'ordre des ingénieurs au Liban ont fait pas mal de conférences, d'ailleurs nous on encourage les universités à développer de nouveaux programmes à orientation technologique moderne et nouvelle. Vous savez aujourd'hui le Liban et dans une situation économique pas très stable ce qui nous empêche d'avoir une vision globale. Pourtant le pourcentage des étudiants dans les universités se place dans un cadre international. On n'a pas une position assez stable ne permet pas en tant qu'État pour vraiment assurer une sérénité au niveau de la politique générale de l'État. Mais dans la stratégie nationale globale, et ça ne change pas d'un ministère à l'autre, on voit bien qu'on a un problème d'énergie, de l'environnement, et tous ces points nécessitent un développement au niveau technologique. Et on insiste, les séminaires il y a des choses qui se font ou même dans les universités. Il y a des développements dans ce sens.

3. Disons au Liban les entreprises ne représentent pas beaucoup. L'information Liban il faut dire ce n'est pas seulement pour les entreprises il y a des besoins sociaux et économiques parfois. Au Liban on a 160 spécialités à peu près dans les universités. Dans le secteur ingénierie par exemple une dizaine de spécialités pas plus. Au niveau de formation des professeurs c'est très adapté. Dans les universités qui appliquent le nouveau système comprenant la formation des enseignants ce qu'on appelle la licence d'enseignement ou le CAPES comment France c'est très satisfaisant. La preuve qu'on a niveau bac des élèves qui marchent très bien à l'étranger. On ouvre des formations très avancées dans le vous savez le Liban est un pays très avancé au niveau du tourisme. Mais au niveau des programmes il y a des orientations nouvelles. Le Liban suit l'international, comme avec le LMD. Les hivers étaient francophones commencent à adopter une nouvelle stratégie de formation c'est-à-dire le l'étudiant ne doit pas suivre une formation assez rigide, on donne des formations générales de communication de langue. On est dans les universités anglophones, donc système américain, elles sont déjà avancées depuis très longtemps car elles appliquent un système qui est dynamique avec les crédits cumulables, l'étudiant fait ce qu'on appelle une spécialité de base et les spécialités annexes. Donc un étudiant qui est en train de faire ingénieur civil, il peut faire un parallèle, un pourcentage de matière en éducation. Ça lui permet de changer d'orientation si l'on souhaite. A travers ses études. Donc il y a le major, 70%, et 30 % de ce qu'on appelle la formation annexe.

Les universités au Liban et 10 des liens très larges avec des établissements étrangers. Ils ont des accords avec des centaines d'universités, Françaises italiennes américaines Espagnoles. Tout cela



aide à toujours améliorer les programmes dans le sens des besoins, et pas seulement par rapport au marché libanais mais aussi international. Car là où il va l'étudiant libanais doit trouver une bourse.

4. Oui à 80 %. Au Liban la tendance est actuellement d'aller vers des métiers de services. Car il y a les besoins des marchés, les hôtels les banques, les sociétés de traitance, donc a beaucoup d'étudiants au Liban, la majorité des étudiants, c'est traditionnel au Liban de s'orienter vers les formations d'administration, d'hôtellerie, etc. et au Liban le seul secteur dont toutes les universités ont des branches c'est dans l'administration. Toutes les universités au Liban ont cette spécialité la. Par contre point de vue génie aura on a seulement 13 spécialités. On s'est suffisant niveau du nombre ce n'est pas suffisant niveau des spécialités on a un problème quand même. Car au Liban malgré ce qu'on a, un étudiant qu'on n'accepte pas au Liban il va ailleurs. On a des commissions pour ce qu'on appelle la reconnaissance des diplômes en génie, et on reçoit plus de diplômes de l'extérieur que de l'intérieur du Liban. En médecine c'est pareil. On a 3 facultés de médecine au Liban maintenant elles sont devenu cinq. Quand on regarde le nombre d'étudiants libanais qui se présentent aux examens de l'ordre des médecins, ce qu'on reçoit de l'extérieur est trois fois plus importants que ceux qui viennent de l'intérieur du Liban. Donc le problème, c'est qu'on n'est pas dans un pays où l'on a un cadre pour dire voilà on ne peut pas accepter plus de 10 étudiants en génie, 20 étudiants en médecine, etc... chaque étudiant peut choisir. Et ça va continuer comme ça . vous savez le Liban est un pays libéral, on ne peut pas changer. Déjà on a voulu une fois mettre un décret concernant l'organisation de la pub universitaire, ça a été rejeté par le conseil d'état, on nous a dit là vs allez vous mêler des affaires des universités qui sont autonomes par la constitution libanaise. Vous imaginez, on parle tout simplement pour dire que l'on souhaite que les publicités soient un peu réglementées, parce que parfois ça devient un peu trop commercial. Et malgré ça on n'a pas réussi cela le conseil d'Etat a décidé que ce n'était pas possible car on était dans un pays où il y a la liberté d'expression etc, donc vous n'avez pas le droit.

(est ce qu'il y a une politique de mise en valeur des formations en nouvelles technologies ?)

Oui, quelques une, on commencer. Parce qu'il faut des moyens. Le CNAM Beyrouth il a commencé avec le secteur énergétique, il y a plusieurs universités qui commencent à orienter leurs programmes vers le secteur énergétique. Donc, ça commence. Petit à petit, mais il ne faut pas oublier qu'il faut des cadres. Je vois au CNAM c'est dur de trouver des cadres. Dans le secteur de l'éducation aussi, il y a un manque. On manque de cadres. Il n'y en a pas beaucoup. Au Liban, c'est nouveau les gens qui ont un profil dans le secteur de l'éducation, il y a un problème.

Je pense que le marché des nouvelles technologies commence. Si vous regardez bien, il y a des publicités pour les éoliennes, les panneaux solaires, etc...les entreprises existent sur tout le territoire libanais. Même si c'est un secteur qui doit être développé plus, il y a les biomasses.

Au niveau de l'union pour la méditerranée comme M. Sarkozy a proposé, le Liban a souhaité avec le président de la république, M. Sleiman, la création d'un centre de recherche méditerranéen au Liban. Et la priorité dans ce sens était de développer les technologies pour l'environnement. Vous connaissez les problèmes de la région, mais l'idée, la vision, existent.

(obstacles) non, en général non. En l'Etat actuel des choses, rien de marche. Il y a des problèmes

politiques, on a des projets de loi qui sont au parlement depuis un moment, qui stagnent depuis 2 ans, rien ne bouge. Les conditions existent. Le problème, vous savez moi je me souviens l'électricité du Liban avait un accord avec Zahlé pour produire l'énergie etc..pour produire de l'électricité, parce qu'au Liban on ne produit pas assez d'énergie, et ça ne marche pas parce que jusqu'à maintenant il faut un projet de loi. Pour confirmer l'accord qu'ils ont fait, qui a été annoncé dans toutes les télévisions il y a un an et demi à peu près, il faut un projet de loi.

5. non. Parce que ce qui est servi actuellement ce sont les grandes villes. Où il y a une masse de population, Parce qu'il faut pas mal de matériel, qui coûte de l'argent.

Le ministère peut prendre une initiative, mais ce n'est pas pour toutes les régions. A titre d'exemple, la Békaa, centre, il y a Zahlé, et à Chtaura , c'est tout.

6. de ce côté-là il n'y a pas de problèmes, pas de limites. Le Liban comme vous savez, on peut faire ce qu'on veut, c'est basé sur la liberté des personnes.

Oui bien sûr, chaque étudiant a un email, ils ont fait un accord avec Microsoft, on essaye d'avoir les moyens pour assurer à chaque élève un ordinateur. Donc déjà dans les écoles on n'arrive pas à avoir, on sort d'une crise, et on n'a pas les moyens d'assurer, même si la volonté existe. Au Liban dans les programmes de 97, il y avait la création de 2 matières nouvelles, technologie et informatique, qu'on n'a jamais réussi à appliquer, faute de moyens. Informatique, la volonté politique et académique existe, on a des programmes complets, dès la maternelle jusqu'au lycée, après à l'université. En technologie il y avait un programme spécial techno, mais il faut des équipements et des locaux. On souhaite faire des choses, il y a la volonté au niveau politique et social. Par exemple, c'est horrible quand vous visitez les écoles à Beyrouth, les écoles à Beyrouth c'est invivable. C'est maintenant qu'on a construit les écoles. Il y a des petites écoles, pour un nombre important d'élèves, comment vous allez faire des salles pour la technologie ? Des sales ouvertes, espacées, il faut faire des salles pour l'informatique. Il y a des écoles où il n'y a pas de salles !

Donc premier problème, il faut aménager les locaux, ça il y avait une politique au niveau de l'Etat pour développer, ils ont réussi quand-même, à construire je ne sais pas combien d'écoles depuis 1992 jusqu'à maintenant. Ils ont réussi à avoir des accords, des aides, des conventions, et n'oubliez au ministère ici ils ont fait un accord avec Microsoft, concernant tous les développements des logiciels, et il y a quand-même un bureau pour Microsoft ici au Ministère. Pour renforcer cette collaboration, pour renforcer cette technologie. Comme je vous ai dit, le problème c'est les moyens.

## **Ed**

–Je suis directeur de l'OMSAR, nous nous occupons du développement des établissements publics

et des institutions liées aux ministères et nous construisons des possibilités nouvelles aux administrations publiques quant à la planification stratégique et le développement des ressources humaines et la facilitation des démarches ainsi que l'évaluation du personnel, de l'attribut des bonus, du recrutement etc.

–Pour être honnête lorsque l'État a mis en place l'ENA qui était censée faire de la formation spécialisée et générale en collaboration avec le conseil du service civil qui lui mit en place une stratégie en relation avec la selon mais ça ne s'est pas passé comme ça. C'est nous qui le faisons à sa place. Nous avons planifié la formation générale informatique et administrative et nous avons aussi une formation spécialisée avec toutes les administrations publiques et toute sa vie financée par la caisse arabe, et en 2010 nous allons commencer les formations spécialisées, une formation informatique de haut niveau, comme la formation à l'administration de réseaux et en relation avec les systèmes qui lui sont liés.

Mais c'est nous qui avons planifié tout cela et ce n'est pas une planification mise en place par le ministère que nous suivons. En tant que bureau au sein du ministère. Il n'y a pas de planification ministérielle concernant la formation et il y a une planification au sein de la stratégie que l'on a nous-mêmes dessinée en 2010 concernant les ressources humaines et le renforcement de ses compétences. Nous décidons tout en tant que ministère et nous communiquons avec les autres ministères et nous leur faisons part du plan mis en place et nous recueillerons les candidatures pour faire la formation.

Et nous travaillons également avec le conseil du service civil et avec l'ENA. Nous prenons son local pour faire les formations chez eux, pour qu'un jour eux-mêmes puissent faire les formations. Nous ne formons pas nous personnellement, nous faisons des démarches de démonstration pour des sociétés qui sont spécialisées dans la formation informatique et administrative a-t-il, et nous chapeautons le déroulement de l'application de la stratégie.

Nous voyons de quoi nous avons besoin, de quoi les administrations publiques ont besoin, ils ont besoin de formation sur la communication dans l'administration, on cherche qui sont les personnes adéquates de faire la formation, nous faisons des démarches de démonstration auprès de grandes entreprises, dit disent qu'elles sont prêtes à former 1000 employés ou 100 employés sur ce composant, donc nous chapeautons les formations mais ce n'est pas nous qui les faisons.

–Bien sûr qu'à l'USJ et l'AUB et peut-être à la NDU et l'USEK, je pense qu'ils ont passé un cap en ce qui concerne ce genre de formation qui est en adéquation avec le marché du travail mais je ne pense pas que les autres universités ont auquel on a donné des habilitations en grand nombre sont dans ce cas. Je ne pense pas. C'est parce que ces universités la ont une histoire et une longue expérience dans ce domaine-là et ont un personnel qualifié pour qu'ils puissent faire cette étude des besoins, ou faire d'autres études dans d'autres domaines et s'y atteler.

Ces 2, 3 ans, ont je remarquais qu'à l'université libanaise en les demandes ont diminué concernant les diplômes de lettres arabes françaises anglaises ou l'histoire, les étudiants maintenant se dirigent plus vers des spécialisations dans lesquelles ils peuvent travailler avec au Liban et dans le golfe, et surtout dans le domaine de l'informatique se double beaucoup au Liban. Et même dans les essais les

nations de l'informatique il y a plusieurs niveaux ont par exemple aujourd'hui on se spécialise beaucoup dans la sécurité. Pour lutter contre le piratage par exemple. Au Liban il y a aujourd'hui beaucoup de formations générales, mais aussi les spécialisations dans l'informatique, ça par exemple est très demandé. Une certaine ingénierie par exemple, comme la gestion de réseaux c'est quelque chose de très demandé dont l'État a besoin. On ne trouve pas dans les ministères beaucoup de chefs de réseaux initialement, pour qu'on puisse mettre en application tout cela on a fait une nouvelle loi concernant la succession des échelons et des postes pour les gens spécialisés dans l'informatique et on a remarqué l'existence de nouveaux emplois qui n'existent pas dans l'administration publique ; même l'unité qui est reliée à ce genre de poste est reliée à une spécialisation dans le génie.

Nous avons besoin encore de temps mais nous sommes en bonne voie.

Je pense que toutes les universités sont conscientes qu'elles ne peuvent plus enseigner des choses en relation avec des formations d'ordre général ou global avec lesquels le diplômé ne peut travailler nulle part. Toutes les universités ont pris ce chemin. Et même les étudiants commencent à choisir que des spécialités qui ont des débouchés quelque part dans les administrations au Liban ou dans le golfe. Par exemple en ce moment il y a beaucoup de demandes en génie mécanique plus que le génie civil ou en bâtiment.

–Non je ne pense pas, est d'ailleurs nous avons proposé qu'on fasse dans les municipalités ou regroupements de municipalités des centres connectés à Internet pour que les étudiants pour n'importe qui puissent devenir à la mairie pour se connecter gratuitement pour qu'ils puissent par exemple faire des recherches ou pour faire de la communication. C'est un projet que l'on a commencé mais le manque de financement nous a empêchés de poursuivre plus loin. Mais peut-être qu'on pourra le reprendre pour le problème financier. et ça c'est très important, on si on arrive à faire dans chaque mairie un petit bureau pour que le citoyen ait accès à Internet, ce projet complète, est en relation, avec ce que l'on est en train de faire, ce que l'on appelle le rapprochement entre l'administration publique et le citoyen. Par exemple nous sommes en train de travailler pour l'unification de toutes les démarches, pour 100 démarches qui concernent les citoyens. Par exemple, que le citoyen puisse entrer sur Internet voir le formulaire, le remplir, l'imprimer. Pour ne pas qu'ils viennent directement de son village jusqu'au ministère pour demander ce qu'elle formulaire qui doit remplir, le prendre, le ramener à son village, avec ça on peut venir directement avec le formulaire déjà rempli.

Mais le problème était et les gens qui n'ont pas Internet, dans ce centre que l'on est en train de faire ou ce qu'on essaye de faire dans les mairies, l'individu peut venir lui-même à la mairie, rentré sur notre site Web, ou sur le site du ministère, chercher le formulaire dont il a besoin.

Nous dans In-Forms, dont le bureau est chez nous à OMSAR, on a un centre d'appels, ou bien sur le site on peut prendre des informations sur 1400 démarches administratives. On peut voir ce dont on a besoin comme documents pour la démarche, le temps nécessaire et combien on doit payer comme frais.

Dans un second temps le citoyen pourra envoyer le formulaire de chez lui.

–Je pense que c'est un problème de financement. Aujourd'hui chaque ministère son propre réseau informatique mais pour qu'on puisse relier les ministères entre eux on a passé un accord avec OGERO, vous savez il y a un problème de location des lignes et de paiement, OGERO ne donne pas gratuitement aux ministères et ça coûte très cher ; nous sommes en ce moment en train de passer un accord avec OGERO pour relier les ministères entre eux.

Pendant la première étape, nous avons d'employer le réseau à l'intérieur de chaque ministère. Chaque administration, chaque bureau etc. peuvent communiquer ensemble. Grâce à un réseau interne. Mais à terme nous voulons faire en sorte que tous les ministères puissent communiquer entre eux. Mais il faut d'abord qu'OGERO donne son accord pour mettre ça en place peut-être gratuitement ou avec une participation symbolique de l'État.

–Ce n'est pas une politique, mais chacun est libre d'avoir accès à n'importe quel outil.

Nous avons pensé que chaque citoyen puisse avoir un ordinateur. nous nous sommes mis d'accord avec les entreprises qui fabriquent les ordinateurs au Liban pour que chaque étudiant puisse avoir un ordinateur à 200 \$ et à tous les libanais, des ordinateurs assemblés au Liban. Une commission a pris en charge ce dossier, le PSA, l'Association des Producteurs d'Ordinateurs au Liban. Mais ce projet n'a pas marché, peut-être qu'ils ont trouvé que ça n'était pas avantageux pour eux, je ne sais pas.

Nous avons pensé faire l'ordinateur abordable pour n'importe quel libanais, et non pas à 700\$.

## **Ee**

directrice délégué au sein de l'AUF, bureau moyen orient. J'habite au Liban depuis 6 ans.

Je pense qu'il y a un soutien sur ces filières . Mais le problème majeur c'est que le soutien ne se fait qu'au niveau Master ou doctorat. les niveaux intermédiaires sont totalement délaissés.

Le problème des formations intermédiaires , je pense qu'au Liban il n y a pas de système de protection sociale, et les personnes qui arrêtent au niveau intermédiaire ont des statuts précaires sur le marché de l'emploi? Les personnes sont incitées a poursuivre leurs études jusqu'au niveau doctorat ou ingénieur, pour pouvoir s'inscrire dans les ordres, et donc se retrouvent sur-diplômés par rapport aux postes qu'ils occupent, de manière générale, mais bénéficient de ces protections. Ce qui signifie que dans les sociétés on arrive à un paradoxe, on a des équipes sur diplômées mais non adaptées à la productivité.

Je ne pense pas . En partie non. Parce que finalement je l'ai vu, je suis géomètre de formation, dans ce domaine, et notamment dans les sociétés libanaises qui travaillent sur l'imagerie, il y a un

paradoxe qui se crée, les sociétés sont incitées recruter des ingénieurs, et ne mettent pas en poste des ingénieurs, mais des postes de techniciens. lorsque ces sociétés ont besoin de recruter des ingénieurs spécifiquement notamment pour la maintenance de matériel, ils font appel à des personnes étrangères.

Certaines universités ont une réactivité assez grande, donc leurs cursus peuvent relativement bien adaptés, et d'autres qui ne l'ont absolument pas, et là je pense spécifiquement à l'UL, qui de par ses statuts administratifs, ne peut pas mettre à jour ses programmes facilement, ce qui signifie donc que ses programmes ne sont pas toujours très bien adaptés au marché , ou à son évolution.

Non pas du tout.

Je sais par la pratique qu'il n'y a pas du tout d'accès, nous on a eu ce problème avec l'IDAE , y a des centres régionaux qui n'ont pas du tout accès à Internet, ou des débits extrêmement faibles.

J'aurais du mal à me prononcer sur pourquoi ça ne se développe pas.

Non. Je ne pense pas. Il y a des initiatives particulières, de la part d'universités, dans le milieu universitaire, les sociétés elles-mêmes, aussi dans leur microcosme, je dirais, développent des formations dans ce sens là, les ordres professionnels aussi, interviennent un peu. Donc c'est plutôt au niveau privé, aucune politique globale.

## ***Ef***

1. directeur adjoint de l'institut des sciences appliquées et économiques (ISAE), associé au CNAM de Paris. Notre établissement prépare des auditeurs en formation continue afin de progresser dans leur formation académique et leur formation professionnelle. Elle se fait le soir de 5h à 21h.

Il n'y a pas de conditions professionnelles pour s'inscrire, mais il faut une expérience professionnelle (pas inférieure à 3ans). Ça se fait en parallèle. Ils ont leur diplôme dès qu'ils remplissent les conditions.

2. je ne pense pas. Nous sommes un établissement semi-privé. L'ISAE est créée au sein de l'UL mais dispose d'un statut spécial. Elle ne fait pas partie intégrale des unités académiques de l'UL. On reçoit une subvention de l'Etat. Donc on peut considérer que ça constitue un aide à la réalisation à la politique de l'Etat. Il y a 6 spécialités, et la plupart sont technologiques : l'informatique, l'électronique, l'électro-technique, la mécanique énergétique.

3. pas souvent, mais je pense que certaines universités tâchent à faire une homogénéité entre leurs programmes de formations et les besoin de l'entreprise. Je pense qu'il y a une expérience assez importante qui a démarré il y a une dizaine d'année, le programme LIRA, c'est un programme initié par l'association des industriels libanais, en collaboration avec des établissements d'enseignement supérieur, dans le domaine de l'ingénierie, afin de mettre en place un organisme qui cherche à développer et à initier des projets de fin d'études d'ingénieurs en collaboration avec des industriels.

4. tout dépend des formations. Par exemple les formations qu'on propose, je pense qu'ils sont en phase avec ce que demande l'industrie, parce que la plupart de nos auditeurs dans le domaine technologique, travaille dans le monde industriel, et les échos à ce niveau là sont très favorables. De la part des industriels, on reçoit beaucoup d'échos positifs à ce niveau là.

5. toutes les régions libanaises, non, des régions totales sont moins desservies. Je pense qu'il y a des problèmes techniques, au niveau de ministère des télécommunication...l'infrastructure ne suit pas assez rapidement que l'évolution technologique.

Je pense qu'Ogero actuellement ne pas toutes ses centrales téléphoniques équipées par le DSL. Le moyen le moins cher et le plus faisable pour donner à tout le monde internet.

Il est en cours actuellement, mais n'a pas pu couvrir toutes les régions libanaises.

6. oui, je pense. Vous savez, on ne peut pas parler de politiques de l'ETAT, vu la situation dans laquelle est placée le Liban depuis des années, je pense pas qu'il y a de vraies politiques à ce niveau, mais il y a des volontés, oui. Au niveau des ministères, au niveau de l'enseignement général, supérieur en particulier.

Il y a eu des efforts au niveau des écoles publiques, pour par exemple développer la technologie de l'information et l'accès à internet.

Au niveau de l'UL il y a eu des efforts je pense, toutes les facs sont connectées à Internet. Il y a eu des extensions récemment, pour assurer un meilleur débit.

Je pense qu'au niveau du ministère des réformes administratives il y a des plans, même si je ne suis pas de très près ce qu'il s'y passe.

## **Eg**

1. Je suis responsable d'ailleurs j'ai plusieurs postes ce responsable du département de l'enseignement technique et professionnel au sein du CRDP, attaché au ministère de l'éducation. Comme je suis aussi responsable du département de technologie. Je suis nommé responsable de l'IUT de la radio et de la télévision éducative depuis un mois à peu près. Toujours dans le CRDP.

2. On sait depuis longtemps qu'on parle de ça mais c'est un peu timide. On avance, il y a une politique, on a déjà fait des études là-dessus on, on a vu comment il faut intégrer les TICs dans l'éducation. Mais c'est un peu lent. On ne voit pas un changement drastique. Le changement prend du temps, surtout au Liban décrit bien un nouveau ministre, on change tout.

La plupart des fois, ça vient des ministres. Dès qu'il ils mettent un plan en action, ça change. Pour qu'un ministre comprenne que ce qui se passe et ça prend trois mois ensuite on va le changer donc il n'a pas le temps de faire quoi que ce soit.

Le problème au Liban c'est que chaque partie a sa vision, il n'y a pas des visions. Si vous voulez, mais une seule vision, c'est presque inexistant. C'est pour cela qu'un plan devient parfois

inacceptable, pour une stratégie, d'autre partie. Au niveau de l'application ça ne marche pas. Vous voyez c'est ça le problème. Il y a un problème aussi du point de vue du financement. tout le monde est d'accord qu'il y a un problème de financement pour l'équipement et pour la réforme ou la rénovation ou le recrutement de nouveaux professeurs dans le profil de la technologie ou de l'informatique ou dans toutes les matières qu'on appelle exécutives ; les dessins, sports, toutes ces matières-là, activités, si vous voulez.

On a un projet qui est très innovant qui est très bon et qui passe très bien malgré tous les problèmes de financement, une avance qui a un impact important. Moi je passe un peu dans les écoles. Si je fais les comparaisons dans une école, je suis passé pour la première fois dans une école après quatre années, j'ai vu un changement de 40 à 50 % en deux ans des enseignants, et maintenant ils veulent et acceptent de faire des formations continues. Parfois ils veulent, ils ne veulent pas mais vous voyez ils commencent à demander. Deuxièmement on voit qu'ils commencent à changer leurs pratiques comme par rapport aux TICs.

Ce n'est pas si simple de faire changer un professeur qui est habitué à faire des cours magistraux pour qu'il devienne Hi-tech. Parfois ils commencent à utiliser les vidéos les films mais ce n'est pas si simple d'utiliser par exemple l'ordinateur. Sauf dans quelques écoles, surtout dans les lycées, et quelques écoles de Beyrouth et de Saida et de quelques grandes villes, il y a quelques écoles qui ont fait des efforts à ce niveau-là et c'est grâce à des professeurs de l'innovant des jeunes le goût qui ont été ou bien recruter ou bien pris en contrat et qui ont change les clients et des choses Web.

donc le problème c'est le financement ; toutes les écoles ne sont pas équipées ; il n'y a pas encore d'intranet dans toutes les écoles et ni Internet dans certaines régions. Par contre dans toutes les autres matières, français, arabe, n'importe quoi, ça avance, on a des sessions de formations, certains professeurs viennent faire des formations, on a même des formations poussées en TICE. C'est plutôt l'utilisation de Power Point, l'utilisation de Word pour leurs cours, les examens etc...mais ce n'est pas l'utilisation des TICEs telles que nous le voudrions. Faute de moyens, et n'oublions pas que les professeurs sont cadrés. Ils sont vieux. Jusqu'à 50 ans.

3. non, jamais. On a un problème, on essaye d'introduire des cours dans les universités et dans les écoles d'ailleurs au niveau du monde travaillent que ce soit avec l'Unesco et le concile britannique. On a essayé de monter une coopération entre une école britannique et avec une école au Liban, une école technique, pour introduire un cours spécial, un projet pilote, pour voir comment introduire la notion de l'entreprise dans les écoles ça a débuté depuis trois semaines. On remarque que c'était génial on a fait une formation pour les professeurs. On travaille avec l'Unesco pour ce même projet.

Il n'y a pas même chez les industriels où le monde du travail, une politique claire. C'est un problème à deux volets. L'industriel, la plupart des industries sont des industries familiales des petites industries. Dans les deux cas le gérant même dans une grande industrie familiale, le gérant n'a pas une grande formation technique, généralement ils héritent de leur père. Généralement rares sont ceux qui travaillent selon une étiquette ou selon des normes. Ils s'intéressent à leur travail et non pas à faire des relations avec les écoles elles pensent que si jamais elle tient de menthe des informations spéciales université ne va pas le faire ou bien ils croient qu'ils vont donner leurs idées



et leurs innovations leur concept et ça il n'accepte pas. C'est pour ça que la plupart des industriels se limitent à ce qui est général en. Leurs demandes sont toujours trop générales ils ne disent pas où ils veulent arriver. La plupart des industriels sont comme ça car eux-mêmes ne réduisent pas assez leur secteur d'activité il n'y a pas assez de spécialisation. Et leurs demandes sont toujours trop spécifiques pour eux dont on ne peut pas former les gens juste pour eux.

4. On dit ça. On dit à plusieurs congrès plusieurs forums qui disent ça. (Rires). Les industriels ont dans la tête les modèles étrangers mais en principe et ne peuvent pas les mettre en action ici ; là rare sont ceux qui peuvent définir leurs besoins, deuxièmement les écoles et les universités ne peuvent jamais répondre aux besoins d'un seul particulier et sont obligés de passer par des cours généraux. C'est pour ça qu'un étudiant passe par les cours généraux et arrive en industrie et il doit adapter ce qu'il a appris aux besoins de l'industrie.

Il y aussi le volet des universités et des écoles. Elles ne peuvent jamais donner des formations pointues pour la fabrication de plastiques par exemple.

5. Oui ça commence à être dans toutes les régions. Mais il y a des régions plus privilégiées. Par exemple dans le Akkar il y a des zones qui n'ont même pas le téléphone même s'ils ont le téléphone portable.

6. Au niveau du CRDP par exemple on a une étude qui ait été faite, il faut que chaque école soit équipée hors des équipements. Et dès qu'on trouve un petit peu d'argent on investit dans ce domaine là. Mais le problème c'est qu'il n'y a pas toujours des techniciens, ou si jamais il y a une panne on n'a pas les moyens pour réparer. Il y a parfois des directeurs qui ne veulent même pas débiller les cartons, ouvrir les ordinateurs. On me dit parfois que personne n'est venu pour les mettre en route même après un an. Mais c'est rare quand même.

Le problème est au niveau équipements et technique. On n'a pas assez d'argent pour équiper toutes les écoles. On essaie de chercher par ci par là, on donne la liberté un peu au directeur d'essayer de chercher de la collectivité régionale, de la municipalité, des financements privés. Un problème au niveau du personnel qui va utiliser. Ou il y a un professeur spécial où l'enseignement de l'informatique mais ils ne sont pas formés, ce sont plutôt des techniciens et non pas des professeurs. Ils ont fait leurs études dans des instituts techniques ou dans des universités ne sont pas des professeurs d'informatique.

Il y a des initiatives comme Word Link, comme dell, pour aider le professeur a intégré les TICs dans ses cours, on essaye dans la formation continue de faire des choses à ce niveau-là.

La mentalité de ses professeurs n'est pas aussi motivée. Ils n'ont pas toujours le temps de s'investir car leur situation précaire les oblige à donner des cours dans plusieurs écoles. Et ça c'est très dangereux.

Au niveau de la politique il y a des initiatives comme Word Link par exemple, mais comme je vous ai dit pour que ça change vraiment, il faut une décision forte et claire que tout le monde va suivre des formations là-dessus, tout le monde va changer d'ici 3- 4 ans sinon il va y avoir des sanctions , mais là comme il ne peut pas y avoir de sanctions alors on s'arrête.

Il y a des problèmes aussi au niveau des curriculums ils sont anciens. On commence à faire des réformes à pas très lent. Au niveau de la technologie et de l'informatique, on ne peut pas enseigner l'informatique dans le primaire. Alors que sous le nom d'activité on a décidé qu'on pouvait intégrer l'informatique. Et là on essaie d'introduire l'informatique et la technologie et toutes les autres matières si vous voulez, nouvelles, car on ne peut pas changer un décret. Car il faut avoir au moins les deux tiers du nombre de députés après l'accord du cabinet. Et ça c'est la chose la plus difficile au niveau de la politique.

## **Eh**

1. Je suis chef de projet à l'unité nouvelles technologies à l'université Saint-Joseph
2. L'USJ est une université privée, franchement je n'ai pas vraiment d'informations sur ce que fait l'état. D'après tout ce qu'on voit, dans tous les congrès, l'État est vraiment à la traîne. Le secteur public libanais, l'enseignement public. Les universités privées enfin certaines sont les plus avancées. C'est nous qui essayons le plus possible de mettre en avance les nouvelles technologies est d'ailleurs nous rencontrons beaucoup de problèmes ne serait-ce que par exemple je ne sais pas si vous avez mis au Liban l'enseignement à distance n'est pas accepté. Il ne peut pas donner lieu à des diplômes il n'est pas accepté par le ministère de l'éducation et de l'enseignement supérieur. Donc pour l'instant il est déjà ce problème juridique. L'État a ses raisons il nous explique à chaque fois ils ont peur des boutiques qui pourraient faire n'importe quoi vous savez comment ça se passe Liban. Donc je ne suis pas la bonne personne pour vous raconter ce que fait l'état. Faudrait aller voir le directeur de l'enseignement général.

En tant qu'université privée, les nouvelles technologies ont commencé en tant que réelle stratégie décidée à la base par l'administration. Elles se sont imposées. Avant j'étais responsable des nouvelles technologies à la faculté de médecine qui était la faculté de plus en avance à ce moment-là, c'est eux qui étaient les plus demandeurs, on a mis en place le système d'examens en ligne, courant ligne etc. et petit à petit il est apparu nécessaire de faire profiter de cette expérience les autres facultés. Et cette unité là a été créée en 2005. Après que nous ayons déjà eu une expérience assez longue dans, je ne sais pas ce que vous entendez par nouvelles technologies, mais ça va des formations PowerPoint adressé aux enseignants, l'utilisation de plates-formes d'enseignement à distance, savoir aussi que ce qu'il y a du côté administratif, l'administration des étudiants, les TICE les adresses e-mail enfin tout ça. Donc nous on s'occupe de tout ce qui est nouvelles technologies pour l'éducation. Tout ce qu'il gestion tout ça il y a d'autres départements. Mais nous ce que nous faisons principalement nous occuper des tics tout ce qui est plates-formes d'enseignement à distance formation des enseignants vérification de plagiat.

5. Il y a déjà un problème de base structurel, assez important dans le secteur des communications Internet des communications rapides aujourd'hui ça coûte très cher d'être connecté à l'américaine à l'européenne, à l'occidentale. on n'a pas ça. Même si vous essayez ici de vous brancher sur le réseau qu'on considère très rapide on est encore dans des vitesses très grandes ou même chez moi, on

monte rarement à une vitesse de plus de 128k. Donc c'est qu'il traîne un peu. Le passage à l'économie du Web n'est pas encore fait parce qu'il y a cette limitation structurelle de base qu'on ne peut pas contourner. Il y a des pétitions sur le net pour augmenter la vitesse, sur facebook un groupe de libanais qui demande, voilà. On n'en est loin mais ça va venir.

Vous êtes en train de réfléchir vraiment à la manière française. Ici l'État ne décide de rien il ne choisit pas de faire les choses c'est le privé qui pousse tout. C'est lui qui décide de comment vont fonctionner les choses aujourd'hui parce qu'il y a retard dans les nouvelles technologies c'est probablement parce que c'est une question de qui va prendre la plus grande partie du gâteau. Dans sa querelle volonté d'État avec une stratégie avec une politique etc. en fait c'est de la politique politicienne à la libanaise. Je veux dire que tout ça finalement tient du secteur privé. Le jour où il y aura un Internet convenable ce sera initiative privée. Le portable par exemple ce n'est pas l'État qui l'a introduit. Internet a aussi commencé avec une société privée.

Comme c'est lié à l'infrastructure aussi, le fait de mettre la fibre optique partout tout ça... Il faut que l'État puisse...

Je vous donne un exemple, on a eu besoin de connecter l'hôtel Dieu au campus. Il n'y avait pas de ligne physique. On a demandé à l'État le droit d'installer à nos frais une ligne, un câble optique entre l'USJ et l'Hôtel-Dieu et qu'on a ensuite loué à l'État. Ca va très loin. De quoi on parle une politique. Il faudrait plutôt dire à l'État d'arrêter de nous embêter, pas qu'il fasse quelque chose de politique. Déjà s'il nous permettait de faire plus de choses on pourrait faire. C'est comme ça que je vois les choses. Les choses peuvent changer, mais pour l'instant c'est comme ça que ça marche. Quand il y a de la propriété privée qui veut faire les choses doit s'arranger avec les petits chefs de-ci delà.

6. pour moi c'est tellement clair,

l'État ne va jamais s'amuser à dire, voilà je vous fait le portable à un euro par jour comme je l'ai vu en France. l'État ne se mêle absolument de rien.

Il y a des associations privées qui reprennent ce rôle à la place de l'État, un jour Mme Solh a fait des salles de centaines d'ordinateurs à l'association de je ne sais quoi. Il y a des initiatives mais ce sont des initiatives privées toujours toujours. C'est impossible de penser à autre chose.

Et moi je ne trouve pas que ça soit un problème. Je vais vous dire pourquoi ; regardez ce qu'il se passe en France, aujourd'hui en France moi je considère, ça fait déjà quatre ou cinq ans que par exemple toutes les écoles pourraient faire une réforme complète de tout ce qui est cartable. Avoir deux cartables électroniques, avec l'ordinateur pour chacun etc. au Liban on pourrait le faire maintenant je pourrais vous donner 10 écoles qui pourraient actuellement le faire. Si on ne le fait pas c'est parce qu'on suit les recommandations françaises. Parce que les écoles libanaises sont ce qu'on appelle des écoles conventionnées, je parle des écoles où les enfants payent cher, aujourd'hui à partir de cinq-6 000 \$ par an par enfant, ça ne coûte rien un ordinateur de 60\$ et ces école là pourraient imposer à toutes les classes un ordinateur, équiper toutes les classes de wi-fi, on peut le faire, si on le fait pas, c'est que personne ne nous a permis, entre guillemets, de le faire. Mais on pourrait. Ça se fait aux USA, au Japon, pourquoi la France ne le fait pas ? parce que c'est l'Etat qui

doit le faire, parce que la France prend en compte tous ses étudiants, alors que nous sommes un système complètement libéral ou celui qui n'a pas les moyens d'envoyer ses enfants à l'école ne va pas à l'école. Bon vous savez que c'est obligatoire en principe théoriquement, mais qui est-ce qui vérifie, vous voyez le nombre de jeunes qui traînent dans la rue, où même qui travaillent dans des... vous voyez donc c'est un système capitaliste, libre, sauvage qui permet aux meilleurs de faire ce qu'ils veulent et aux plus démunis de... voilà. C'est le système, je ne dis pas que c'est bon ou mauvais, c'est comme ça marche. Pour moi, toute initiative d'Etat serait un nivellement par le bas. On est finalement un état pauvre. Aujourd'hui les gens se plaignent parce qu'ils payent 10% d'impôt sur leurs salaires. Et on se plaint qu'on devrait en avoir plus pour notre argent. L'Etat n'a pas de quoi payer ses employés. Donc à mon avis, on pourrait aller beaucoup plus vite, sans l'Etat, plutôt que si c'était un Etat qui voudrait développer la même pour toute la population, ce qui serait impossible.

## **Ei**

1. Je suis chef du département de formation et d'examens à la direction générale de l'enseignement professionnel et technique.
2. Il y a une politique d'État de promotion de l'enseignement professionnel et technique. Promotion et de travail sur la question.
3. Selon la direction de l'enseignement technique de noms de diplômes techniques comme le CAP, et ensuite le BP, le bébé, le PS, le LST e licence technique.

Jusqu'à maintenant nous écrivons des curriculum mais nous ne travaillons pas vraiment sur les besoins du marché de l'emploi. On n'a pas d'appareils pour la prospective. Il faudrait faire une étude.

4. Dans les écoles publiques on a demandé Internet pour l'ensemble des écoles. La plupart sont connectés à Internet. Les écoles techniques et professionnelles et instituts. On a maintenant un site pour l'enseignement technique.
5. Dans les écoles on enseigne l'informatique. On ne peut pas imposer à l'élève d'acheter un ordinateur en l'ordinateur est maintenant comme le crayon et le papier, tous les étudiants savent aujourd'hui utiliser. Il y a des salles informatiques dans les écoles et instituts ont tout le monde y a accès. Selon les besoins. Mais Internet pour l'instant n'est pas assez déployé, tous les élèves n'y ont pas accès. Mais il y a quelques spécialisations comme le management et réseaux qui ont besoin d'Internet. Chaque école qui enseigne cette matière a accès à Internet.

## **Ej**

Professeur à l'Université Saint Joseph de Beyrouth, j'enseigne les techniques d'enquête et statistiques. Et je suis directrice de l'OURSE, qui est l'observatoire universitaire de la réalité socio-

économique.

- Je ne suis pas spécialiste dans le domaine, mais en tant que personne vivant au Liban je ne la connais pas, je ne la vois pas, je ne sais pas peut-être elle existe sur des papiers, des dossiers, des lois, mais je ne sais pas.
- C'est une question très générale, je ne peux pas dire si je pense ou pas. Il faut voir des faits. Il y a une étude qui a été faite, l'une qui s'intitule l'entrée des jeunes dans la vie active et la migration des jeunes entre 75 et 2001, publiées chez nous. La 2eme étude s'appelle le devenir des diplômés de l'USJ, 2000-2004. Donc on a fait l'évaluation de l'enseignement, l'évaluation de l'emploi, quels sont les stages qui ont aidé, quel a été le parcours ou la vie professionnelle. Donc on donne minimum 18 mois pour l'insertion après le diplôme. Parce qu'à partir de quel moment on peut parler d'insertion, Il y a plusieurs théories, il y en a qui donnent 3 ans etc... nous donnons minimum 18 mois. Et actuellement nous sommes sur le terrain, pour faire la suite à cette enquête c'est-à-dire nous observons les promotions 2004-2008, plusieurs étudiants dans leur thème de master.

Dans certains domaines oui, d'autres noms, mais ce qui est sûr c'est qu'il y a une surproduction de diplômés par rapport au marché de l'emploi. Il y a beaucoup de gens diplômés, soit premier diplôme universitaire, et même diplôme supérieur. C'est ça la remarque générale. Maintenant est ce que la production universitaire répond aux besoins j'en sais rien, car je n'ai pas fait d'études auprès des entreprises, pour savoir s'ils ont certains domaines pour lesquels ils ne trouvent pas de spécialistes. Mais si on étudie l'évolution, la croissance, l'offre de l'emploi d'un coté et la croissance des diplômés, la croissance n'est pas la même, les fréquences ne sont pas les mêmes, les taux ne sont pas les mêmes. On a je ne sais pas combien d'instituts universitaires, ou d'universités, il y en a plus de 40, y en a qui disent plus de 50, 60, je ne sais pas combien il y en a, il y a chaque année, sur le marché, un très grand nombre de diplômés. Ils ne sont pas évidemment de la même compétence.

(à propos des universités champignons) La demande existe, dans le sens où au Liban, c'est mondialement, pas surtout au Liban, après le bac on ne se pose pas la question, on suit des études universitaires, personne ne va vers le technique ou faire de l'artisanat, etc... vous savez il y a un changement, et encore une fois ce n'est pas le propre du Liban mais ça apparaît beaucoup plus ici, parce que la population est plus réduite, il y a 4M et quelques d'habitants, de résidents libanais, donc ça fait qu'il y a un taux élevé. Maintenant il y a beaucoup qui ne peuvent pas disons entrer dans les bonnes universités, reconnues, pour raison de langue, de compétences, d'acceptation etc... donc ces petites universités sont plus faciles d'accès. Mais ça reste quand –même des universités payantes. C'est là pour moi où la question se pose, comment tout ce monde là arrive à payer, je ne

connais pas leurs tarifs, même si elles ne sont pas très chères, mais quand même ils ont à payer, ce n'est pas comme l'université libanaise. Pour assurer le niveau, il faut tout un tout, il a les ressources humaines déjà dans le corps enseignant. Il y en a certainement, mais pour être vraiment enseignant, il faut beaucoup, il ne suffit pas d'avoir un diplôme.

- Je ne suis pas très documentée là-dessus, mais pas ouï-dire, je sais que dans certaines régions l'internet n'arrive pas. Et puis c'est cher. Ce n'est pas seulement si ça arrive ou pas, c'est cher. L'accès à internet est cher. Ça viendra, petit à petit, cette une nouvelle technologie... s'il y a une inacceptation au niveau des valeurs, non, je ne crois pas.
- Tant que c'est aussi cher, non. Evidemment, il y a la couverture et la cherté. Maintenant il y a certaines actions, telle œuvre de bienfaisance offrant des ordinateurs dans les écoles défavorisées, mais ça reste cher. L'infrastructure n'est pas suffisante. Tout ce qui est télécommunication tout ça l'infrastructure n'est pas suffisante, un et très cher, deux.

## **Ek**

- Professeur de sciences de l'éducation à l'université libanaise. J'ai travaillé pendant 5 ans à l'IPNET (Institut Pédagogique National de l'Enseignement Technique). J'ai participé aux sessions de formation de chefs d'établissement scolaire organisé par Team international en collaboration avec la Banque Mondiale. J'ai publié 2 ouvrages sur l'administration de l'éducation, « Les liens de la bureaucratie libanaise avec le monde communautaire » et « l'administration de l'enseignement public au Liban vu d'ici et d'ailleurs ».

- Durant les dernières années, l'informatique s'est introduite de manière remarquable dans l'administration libanaise. Comme par exemple dans l'administration éducative, si on regarde l'administration pédagogique pour l'administration et le développement, l'informatique, notamment dans le département des pratiques scolaires, l'ordinateur est entré fortement, ainsi que dans tous les bureaux du CRDP. Il y a 10 ce n'était pas comme ça. Aujourd'hui chaque bureau à un ordinateur, et tous travaillent dessus. En ce qui concerne l'administration scolaire, parmi les 450 directeurs qui ont été formés, donc concernant le primaire, moyen et secondaire, il y a un groupe qu'on les a formé avec comme je l'avais mentionné, avec Team International, on les a formé à l'utilisation de l'ordinateur et à l'utilisation de e-portal. Ils nous envoyaient les exercices des modules qu'ils faisaient avec un programme nommé self-study . ils nous envoyaient leur travail sur e-portal. On les formait aussi à d'autres programmes. Maintenant s'il y a des ordinateurs dans toutes les écoles, je ne sais pas. Mais on peut dire de ces 450 directeurs qu'ils ont connu un développement dans l'utilisation de l'ordinateur. Ils ne trouvent plus cela étrange ou ont peur de ça. Ils connaissent dorénavant son importance, l'importance de l'utilisation de l'informatique dans l'administration scolaire.

L'autre groupe parmi les 450 ont suivi une formation en SIS, mais ça je n'ai pas suivi.

Concernant l'Université Libanaise il y a une évolution, par exemple ont entré sur le site de l'université libanaise, qui concerne les facultés, il y a des informations, des choses qui sont publiées dessus etc. maintenant université libanaise envoient des mails au professeur comme quoi leur salaire a été viré, ils peuvent consulter leurs salaires sur le site. Cela a été fait il y a deux ans.

Par exemple à la faculté de pédagogie, tout est sur l'ordinateur. Les employés travaillent sur des logiciels, tout est informatisé. On l'informatique est donc utilisé au niveau gestion administrative. Mais pas seulement. Vous mais aussi au niveau pédagogique on peut voir que c'est utilisé en tant que moyen d'enseignement. On peut voir que les étudiants par exemple font leurs exposés sur PowerPoint, un ainsi que certains des professeurs.

Par exemple aujourd'hui on a intégré la matière TICs, par exemple cette matière, est intégrée dans le programme de l'IPNET, pour ceux qui font une licence technique en enseignement pédagogique. Et on peut également aller voir sur Internet si on a passé nos examens officiels. Ça c'est nouveau seulement depuis quelques années.

En dehors du secteur éducatif public, on trouve dans le secteur privé l'informatique de manière très effective.

De manière générale dans l'administration libanaise, on peut dire qu'aujourd'hui il y a une transformation qualitative en ce qui concerne la technologie et le travail informatisé.

Donc ça c'est un indicateur de prise de conscience par rapport à l'informatique, et le fait qu'il s'est introduit dans l'administration.

Il y a des problèmes financiers ça c'est sur, les problèmes de mentalité ont beaucoup diminué avec le temps. Peut-être parce qu'aujourd'hui un employé âgé, même s'il n'utilise pas trop l'ordinateur, mais ses enfants à la maison utilisent l'ordinateur, l'ordinateur est présent aujourd'hui dans la plupart des maisons et s'il n'y a pas d'ordinateur il y a le network. Aujourd'hui le langage des enfants, des tous petits jusqu'aux lycées, ils utilisent tout l'ordinateur. Même les grand-pères les grand-mères ne trouvent plus cela étrange. Au niveau de la mentalité il n'y ait plus la difficulté autre il y a des difficultés du point de vue financement et les motivations. Si certains employés âgés utilisent pas l'ordinateur, ils disent c'est parce qu'ils sont habitués autrement et je suis bientôt à la retraite. Donc les problèmes ne sont pas institutionnels, ils sont au niveau financement et motivation.

- Je te parle en tant que prof à la faculté de pédagogie. On peut dire oui ils sont adaptés aux besoins des établissements scolaires, car nous faisons de la formation aux enseignants.

Cette année on a commencé à adopter le système LMD, on a encore de difficultés mais c'est toujours comme ça quand il faut appliquer un nouveau système. Vous savez qu'au Liban il n'y a pas vraiment de recherche actualisée pour savoir les besoins du marché de l'emploi et son évolution. Au CRDP, il n'y a pas vraiment de recherches, sur le marché de l'emploi au niveau pédagogique, on ne peut pas dire que les choses sont planifiées de manière scientifique basée sur des recherches.

Chez nous les étudiants font des stages sur le terrain c'est une partie de leur formation. Avant les

années 90 s'il n'y avait pas de stage. Et même les matières théoriques ont un côté pratique. Il y a un stage d'observation, un stage pratique et un stage de participation. Donc au travers de nos étudiants, on peut d'une certaine manière connaître les besoins du marché. Mais il y a une pauvreté au niveau des recherches scientifiques au niveau de l'université libanaise et même au niveau de l'enseignement privé. Le sujet de la recherche scientifique au Liban est un sujet qui a besoin d'être beaucoup travaillé. Il y a des stages est tout mais les institutions universitaires ne sont pas des institutions de recherche.

- Internet est entré de manière très dans les maisons. Mais quand vous parlez d'équitable et comme si l'Etat avait une politique globale. Il n'y a pas de politique car c'est une question privée. à la maison il y a une forte utilisation d'Internet. Selon les régions il y a des fortes disparités, je ne peux pas vous donner des informations très précises, mais ce qui est sûr c'est que dans les régions pauvres est éloigné ce n'est pas comme dans la capitale et sa banlieue. Je vous donne un exemple quand on formait les directeurs d'écoles dans les régions éloignées comme le Akkar, on sentait qu'il y avait un problème à ce niveau. Mais c'est présent partout le « network », le pourcentage d'utilisation d'internet de la part des jeunes au Liban est très élevé, mais quant à savoir s'il est utilisé à des fins pédagogiques ou quoi, au contraire, je voudrais tirer la sonnette d'alarme, il n'y a pas de contrôle sur l'utilisation d'Internet. Quand on trouve des films ou des choses interdites aux moins de 10 ans, 16 ans, etc...sur internet, il n'y a pas de contrôle là-dessus. Les enfants vont dans les networks pour jouer à des jeux de guerre ou entrer sur des sites qui ne leurs sont pas utiles. Il n'y a pas de politique de protection de l'enfant.

6. non, il n'y a pas de politique générale, on vit dans un pays où il y a des problèmes politiques majeurs. Pour élire un président, on reste un temps indéfini sans président, quand on a un président, ça prend longtemps pour choisir le premier ministre, une fois choisi, ça prend beaucoup de temps pour former un gouvernement. Une fois que c'est fait, c'est le moment de passer aux élections législatives. Le pays est secoué de nouveau, et il faudra former un nouveau gouvernement selon les résultats des élections, ça prend 5-6 mois, on doit maintenant passer aux élections municipales. Donc il y a tous ces obstacles politiques et communautaires, et c'est sans parler des problèmes avec israel et d'autres.

Donc le Liban ne passe pas par des périodes stables, où l'on a un gouvernement qui puisse travailler sur ce dont vous parlez. Une planification organisée, équilibrée, concernant l'enseignement et la technologie de manière équitable, et la question de la démocratisation il n'y a pas. Et la question de la démocratisation est liée à chaque communauté ce qu'elle arrive à tirer vers elle, chaque parti, chaque région, chaque ministre, chaque député. Ce sont toutes des contraintes : politiques, communautaires, autant que vous voulez.

Donc concernant la démocratisation, il n'y a pas de politique générale claire, on ne trouve de plan mis en place. on la trouve parfois, et cela concerne toutes les politiques, comme l'éducation en générale, mais sous forme de décret, de communiqués ministériels non écrit. Ou un peu dans les curriculums, mais ça reste des thèmes généraux.

Il n'y a pas de planification basée sur des recherches scientifiques et il n'y a pas de plans



complémentaires entre les institutions.

Concernant le niveau privé, on trouve l'individu au Liban, il est un gouvernement à lui tout seul. On se sent obligé de couvrir les besoins qui censé être couverts par l'Etat. Par exemple, l'Etat ne te donne pas d'argent, il ne t'aide pas, si tu n'es pas satisfait de l'école publique, tu dois toi-même supporter les frais du privé. L'eau ne vient pas tout le temps, tu dois toi-même assurer l'eau en tant que citoyen, l'électricité ne vient pas tout le temps, tu dois toi-même t'abonner à un générateur, dont les tenants concurrencent l'Etat, qu'est ce que vous voulez que je vous dise... On doit soi-même être un petit Etat en tant que citoyen, tu dois transformer ta maison en petit gouvernement. Donc là aussi, si tu veux internet, tu dois toi-même te débrouiller, l'Etat ne te donne jamais de facilités, donc que dire si l'on parle de la démocratisation de l'accès aux TIC.

## **EI**

Doyenne fac de sciences de l'éducation

2. il n'y a pas de promotion dans ce sens là, car selon la législation l'enseignement à distance n'est pas reconnu par la loi et donc les nouvelles technologies sont un outil de cet enseignement à distance qui lui même n'est pas reconnu.

C'est peut-être une prise de conscience des autorités, et une question de volonté, de relevé les défis qui se posent. Pour qu'il y ait une réforme globale du système éducatif et cette question se pose entre autres questions.

3. Je pense que l'enseignement supérieur comprenant une quarantaine d'institutions d'enseignement supérieur est tellement diversifié, qu'il est difficile de donner une réponse sérieuse pour l'ensemble de ces institutions. Il y en a certaines qui évidemment répondent aux besoins du terrain, du marché, et d'autres pas. Par ce qu'ils répondent par les cursus offerts, par les méthodes d'apprentissage, de par les contenus des apprentissages, de par l'accompagnant des étudiants, l'organisation des stages et autres, d'autre part, donc comme ça répondre pour l'ensemble je ne peux pas le faire.

L'USJ, globalement essaye beaucoup beaucoup d'être au plus près des besoins du marché et des professionnels, et comme vous le savez il y a déjà un département, un observatoire pour l'emploi des jeunes diplômés qui assure un travail de veille, et les responsables des diverses institutions y sont très sensibles et un des indicateurs de ça sont les nouveau cursus professionnalisant qui sont en lien direct avec le terrain et en relation directe avec l'entreprise.

Maintenant en ce qui concerne la faculté des sciences de l'éducation, deux ans après la fondation de cette faculté nous avons fait une enquête nationale, une étude des besoins des établissements scolaires en terme de formation, et nous avons par la suite réuni dans une journée de réflexion avec les personnes ayant répondu à ce questionnaire, pour réfléchir sur des pistes de collaboration justement entre les établissements scolaires et la faculté des sciences de l'éducation, pour répondre à leurs besoins, de par le ré-ajustement des formations initiales, l'introduction de nouvelles

formations, de nouveaux cursus, de par les cession du département de formations continues, et d'autres collaborations possibles.

Le département de formation continue en lui même contient deux volets, il y a des cession programmées sur l'année, et d'autres cessions qui sont faites sur mesure selon les besoin d'une école spécifique. Pour ce qui est de la formations initiales diplômantes, il y a divers cursus diplômants, d'abord nous avons augmenté le nombre de cursus selon les besoins du terrain, par exemple nous avons introduit un master professionnel en gestion scolaire. Car les établissements scolaires ont besoin de former leurs cadres (directeur de cycle ou chef d'établissement). On a aussi introduit un nouveau cursus pour les coordinateurs des matières qui n'existait pas et qui répond à un besoin du terrain, ça ce sont des exemples de nouveaux cursus mis en place; et puis les cours, enfin les travaux personnels des étudiants portent sur les besoins d'écoles , c'est à dire le travail se fait en temps réel auprès des établissements scolaires , à la fin du semestre on voit le fruit de ces travaux et en général l'école s'engage à appliquer ce qui a été préconisé dans ce cours.

Donc par divers biais, nous essayons, nous sommes au service du terrain, nous somme très conscients que nous sommes au service du terrain et nous essayons à travers divers biais de respecter ce principe.

4. évidemment qu'il y a un grand travail à faire pour qu'il y ait une correspondance entre ces 2, et il faudra commencer par l'orientation professionnelle des jeunes, ce qui est soit absent des établissements scolaires soit qui est tout à fait lacunaire. Donc ça déjà en amont il y a tout un travail à faire pour l'orientation. Et je pourrais parler de monde, spécifiquement dans le champ des sciences de l'éducation. Bien que nos étudiants trouvent immédiatement de l'emploi , c'est d'ailleurs une question importante sur laquelle nous sommes en train de travailler maintenant, c'est la visibilité des diplômes enseignés.

Là nous formons des enseignants qui sont diplômés qui ont un CAPES ou un master mais sachant que ce diplôme n'est pas exigé par les établissements scolaires pour enseigner. Il y a un vrai problème au niveau du niveau des enseignants et d'enseignants qualifiés. Alors maintenant il n'y a aucune exigibilité de par la loi et nous sommes en train maintenant de travailler avec le ministère de l'Education pour assurer ce cadre législatif.

5. ce n'est pas à moi qui il faut poser cette question.

6. je ne suis pas l'interlocuteur pour répondre à ça, je ne suis pas sérieusement répondre à cette question.

## **Em**

1. je suis directeur du service étudiant d'information et d'orientation de l'USJ

2. vous dites politique d'Etat? Vous savez que nous, en tant qu'université privée, nous n'avons pas de

contact direct avec l'Etat, normalement toutes les filières que nous avons...nous sommes les pionniers à la mettre en place. Les premiers. Donc normalement, contrairement à ce qui se passe dans les pays européens, normalement le secteur publique est pionnier et c'est le secteur privé qui suit. Nous sommes, euh, une université pilote.

Nous à partir de l'état des lieux, à partir des besoins que nous percevons dans la société, nous proposons des nouvelles formations, nous sommes très flexibles en ce sens. Je suivais la création des formations durant ces dix dernières années, comme la psychomotricité, la physiothérapie, la... contrairement aux autres grandes universités privées qui sont un peu rigides en ce sens, où la création de nouvelles filières n'est pas aussi simple, aussi facile. Nous sommes par exemple la seule université francophone qui donne la possibilité de suivre une formation en implant dentaire. Ou la seule privée, je crois.

Je peux dire sans hésitation que nous sommes l'université qui offrent le plus grand nombre de formations.

Et en matière de technologies nous avons un institut qui s'appelle l'institut de gestion des entreprises qui est spécialisé, qui donne une formation en informatique de gestion, et nous avons à la faculté d'ingénierie institut national d'information et de communication, qui est s'occupe essentiellement de technologie, tout ce qui est informatique, telecomm, et programmation. C'est une licence et aussi au niveau du diplôme d'ingénieur, ils ont une spécialisation en informatique.

3. je crois que si vous, qu'on est en train de vivre un concurrence, pas déloyale, mais mal étudiée, c'est-à-dire dès qu'on voit qu'il y a un besoin déterminé, toutes les universités privées veulent faire la même formation, sans avoir une politique de complémentarité. Je vous donne un exemple très simple. La faculté de médecine, à la base il y avait l'USJ, l'AUB, et ensuite l'UL. Ensuite tout le monde veut faire médecine, la LAU veut faire médecine, l'USEK veut faire médecine. Le résultat est le suivant. Si en médecine, on limite le nombre d'admis en 1ère année, c'est qu'on pense effectivement que Le marché du travail ne peut pas absorber ou recevoir ce grand nombre de médecine. Qu'est ce qui se passe, tous ceux qui ne sont pas admis à l'AUB, à l'UL, à l'USJ, on leur offre d'autres possibilités. Donc qu'est ce qu'on fait, au lieu de créer d'autres formations que nous n'avons pas, les autres universités essayent de créer la même formation mais c'est contre productif!

Ce n'est pas une question de capacité, c'est une question de marché! Voilà, nous sommes soucieux de ne pas diplômé des chômeurs. Voilà, c'est ça.

Donc c'est pour ça, nous limitons, nous essayons de regarder d'autres formations.

Je ne vais pas me prononcer sur le niveau, évidemment le niveau doit s'en ressortir quelque part, je ne suis pas spécialiste moi je pars d'un constat d'une réalité, ce n'est pas pour rien que nous avons limité le nombre d'admis en 1ère année, c'est justement pour ça, parce que quelque part tous les libanais veulent être médecin, c'est comme. Et c'est une de notre mission au service d'orientation de dire aux étudiants c'est bien la médecine mais il y a autre chose. Si vous êtes admis en médecine, c'est parfait, félicitations, sinon, il y a ça, il y a ça, le marché du travail en a besoin. Nous sommes

la seule université qui offre une formation en sciences de l'assurance parce que le marché en a besoin!. Le marché en a besoin, c'est un secteur en expansion. C'est une formation en 3 ans ou en 5 ans, licence ou master, c'est très demandé, c'est très ciblé. Si on est pas admis en médecine, il y a toutes ces formations qu'on appelle les professions de la santé , la physiothérapie, la psychomotricité, l'orthophonie, les sciences infirmières, l'école des sages femmes. Tout le monde ne peut pas être médecin, on peut faire des carrières dans ces métiers, et le marché en a besoin.

4. la première chose que doit faire l'état, c'est de ne pas donner des permis ou des licences à des formations ou des filières dont le marché n'en a pas besoin, ou des marchés en saturation.

Comme c'est un pays très confessionnel, cette chose est simple, si l'USJ et l'AUB a une faculté de médecine, pourquoi pas les autres? Pourquoi pas à l'USEK? Pourquoi pas la LAU? C'est comme ça. L'Université Arabe ...c'est par confession , avec tout le respect à toutes les universités privées du Liban. Donc le souci de l'Etat normalement c'est de créer un équilibre entre toutes les confessions, plus que répondre à un besoin réel du marché du travail. Donc évidemment une politique intégrée des études du marché du travail, des formations , une filière offerte aux étudiants doit être enquêtée c'est évident ça ne se fait pas comme ça. Il y a d'autres critères, d'autres considérations, d'autres...

5. non pas du tout, pas du tout . Le DSL ça traîne, ça traîne, ça traîne, on nous avait promis en 2009 que le Liban serait couvert, et ce n'est pas le cas.

Je crois que l'Etat libanais , les autorités publiques sont souvent occupées par des choses secondaires, mais c'est n'est pas la politique au fait, c'est comment partager le gâteau.

6. au niveau de l'Etat, il est toujours absent en ce sens. Je vais vous dire quelque chose, nous au niveau de l'USJ, on fait un très grand effort pour ça, et même sur le plan éducatif , je vais nous comparer avec les autres universités privées, nous offrons le meilleur rapport qualité-prix. Comme l'université privée qui a 150 ans d'existence, la qualité de nos diplômés et de nos diplômés , nous sommes une université bon marché. On pourrait être au niveau de l'AUB, de la LAU, qui sont les universités les plus chères, mais justement nous avons le souci de la démocratisation du savoir. Pas seulement des TIC. Parce qu'on le veuille ou pas, qu'on soit d'accord ou pas, c'est une université tenue par des jésuites, par des missionnaires, et dont l'objectif, vraiment est une mission à but non lucratif, et dans l'objectif c'est d'arriver à toutes les classes sociales , à toutes les classes socio-économiques, c'est pourquoi nous avons le plus grand nombre d'étudiants , 11000.

pourquoi il n'y a pas de politiques publiques, c'est pour les mêmes raisons. On s'en fout pas mal de ça. On est plutôt intéressé par la part du gâteau. La part du gâteau au parlement, la part du gâteau au gouvernement, mais pour faire quoi, en fin de compte, qu'est ce qu'on offre, des discours, rien que des discours.

## **En**

Responsable de formation et productrice de contenu à l'AUF

formations permanentes, sur place, ateliers sur les nouvelles technologies, formation de formateurs, je m'occupe également des FOAD avec des formateurs des universités membre de l'AUF de partout dans le monde. On propose à peu près une soixantaine de formations à distance. Et je gère surtout le côté administratif. On envoie les dossiers en France et ailleurs la gestion des examens.

Je peux vous parler de la formation à distance au niveau de l'Etat car les formations à distance ne sont pas reconnues au niveau de l'Etat. On a eu beaucoup de rencontres avec M. Ahmad Jammal le directeur de l'enseignement supérieur au Liban. Il a décidé de reconnaître seulement les formations de l'AUF. On a vraiment travaillé sur un dossier très sérieux, on a montré à quel point les formations sont sérieuses comme celles de l'AUF, les examens se font sur place donc personne ne peut usurper l'identité de quelqu'un d'autre pour répondre à sa place. L'étudiant doit se présenter au ministère avec tous ses diplômes libanais et français plus l'attestation de l'AUF, donc c'est l'élément le plus important du dossier pour que ça soit validé. Et donc c'est pas mal de progrès concernant la formation à distance.

Ils ne peuvent pas vraiment tout contrôler, déjà que chaque jour une université douteuse ouvre ses portes il y a des diplômes qui ne sont pas très sérieux au Liban donc s'ils veulent ouvrir l'enseignement à distance à toutes ces universités ils ne peuvent plus gérer ça. Et c'est un processus assez long pour valider les diplômes, ils doivent se renseigner auprès de l'université pour voir si l'étudiant a vraiment été inscrit ici, donc ça devient ingérable concernant les universités, donc s'ils s'ouvrent à l'enseignement à distance ils ne pourront pas tout contrôler déjà qu'au Liban c'est assez compliqué. Et même pour l'AUF ils n'ont pas sorti de décret, donc c'est vraiment au cas par cas. En plus au Liban il n'y a pas un système de validation des acquis comme en France ou ailleurs. Si une personne a une licence et qu'elle veut valider un M2 grâce à son expérience, l'Etat libanais ne peut pas valider le M2, plutôt le M1.

En principe oui. On est en contact avec beaucoup d'universités, comme l'USJ ou l'Antonine qui travaillent vraiment sur les nouvelles technologies, et qui sont tout le temps de voir ce qu'il y a sur le marché pour proposer toujours des formations compétitives et qui répondent toujours au marché.

L'enseignement au Liban est en constante évolution donc il correspond bien au marché de l'emploi.

Oui, la connexion internet n'est déjà pas idéale dans la région donc c'est un peu la même chose partout dans toutes les régions. On a des étudiants de Tripoli, ou à la montagne et tout, ils suivent tous la formation chez eux à la maison sans avoir besoin de venir à l'AUF pour utiliser le réseau. Ils n'ont pas besoin de haut débit, ils téléchargent des cours et il arrivent même à écouter les cours donc ça va. Parce que s'ils n'ont pas de connexion internet ils peuvent venir suivre les formations chez

nous, et personne ne vient donc ils font tout chez eux à la maison.

Si on regarde les stats, je n'ai pas tout en tête mais on sait que le nombre d'abonnés est très élevé, ainsi que le nombre d'ordinateurs dans chaque maison donc presque tout le monde a accès aux nouvelles technologies au Liban. Mais au niveau de l'Etat je ne peux pas répondre, il ne se passe vraiment rien au niveau institutionnel. Mais même par rapport aux connexions internet par exemple je sais qu'on est très lents, je sais qu'en Syrie et dans la région ils utilisent une connexion haut débit donc on est très loin par rapport à d'autres.

## **Eo**

1. Je suis actuellement professeur à l'université libanaise et à l'USEK, et directeur de l'école centrale. Je suis spécialisé en technologie de l'éducation

2. Concernant les TICE je ne pense pas, mais concernant les formations, il y a quelques essais, quelques tentatives de formation, surtout au niveau universitaire, c'est-à-dire au niveau du CAPES, et c'est fait par l'UL, c'est-à-dire les professeurs qui sont déjà en fonction, prennent une année de CAPES et ils font une formation, et à l'intérieur de cette formation il y a une formation au niveau des technologies. Oui, ça s'arrête là

3. Tout est relié au système éducatif. Vous savez il repose sur celui qui a été fait en 1997, et ce système qui a été fait c'était sous test. C'était fait pour être testé pendant 1 an ou 2 ans. Mais malheureusement 13 ans après ce système n'a pas été changé. De même que les nouvelles technologies, il y a plusieurs obstacles, il y a je ne sais pas, il y a la formation des maîtres, et les outils, qui doivent être implantés dans l'école. Ecoutez on parle de 2 systèmes différents, moi je parle du public, dans le privé ils sont plus en avance. C'est sûrement une question de moyens, Même les gens qui travaillent dans les écoles privées sont plus compétentes, un peu plus calées, je parle au niveau des ressources humaines.

4. Vous savez, l'école et l'université forment donnent les bases d'une spécialisation ; cette base donne à être complétée par l'expérience. On ne peut pas parfaire une spécialisation à l'université. Sinon se serait bizarre. Mais elle donne le BA BA, elle donne les bases d'une spécialisation. Le système n'est pas mal adapté. Je parle de tout ce qui touche nouvelles technologies, tout ce qui est informatisé, computer science, etc... l'université donne les bases adéquates ou disons, quitte à compléter ça dans le domaine du métier.

5. Les universités travaillent sur ça. Bien sûr, elles travaillent, pas toutes mais il y en a certaines comme nous à Kaslik, Il ya un certain échange, une certaine correspondance, avec le marché du travail, les entreprises, les sociétés, les boîtes, et l'université. C ad on vise ça.

Au niveau des stages, au niveau des préparations pour les carrières. Certaines sociétés commencent à déposer leurs besoins à l'université, on a besoin de tel profil, telle personne, et l'université voit en fonction de ça de quel profil la société à besoin.

(Besoins de réformes ?) Absolument. Il doit y avoir une certaine ouverture entre le marché du travail et l'université. Davantage d'échange, de correspondance. Les obstacles sont au niveau stratégique, au niveau budgétaire. Les salaires sont, un jeune diplômé ne peut pas travailler avec 600 dollars, le smic maintenant c'est , un ingénieur par exemple qui va rentrer dans le marché du travail va commencer avec 450\$, et c'est dur de trouver, de voir s'ils peuvent donner plus .Je crois que les éléments financiers ou budgétaires influent beaucoup sur cette situation. Entre autre et au niveau des salaires.

6. Ah non. Pas du tout. Obstacles au niveau de l'Etat.

7. Ecoutez au Liban il n'y a pas de politique. Quand on dit politique, on dit stratégie, on dit vision, on dit planification pour après. A moins que vous parliez du système privé. Probablement Au niveau du privé il y a certaines planifications dans ce sens. Mais au niveau de l'Etat je ne pense pas que... il y a certaines tentatives de démocratisation. par exemple, équipement des écoles, c'est par là qu'on commence. Vous ne pouvez pas avoir quelqu'un qui maîtrise très bien les outils informatiques ou les outils technologiques à l'université. Il faut commencer dès le petit âge à utiliser les machines. Dès l'école. Dans quelle école publique, on trouve des gens qui savent manipuler un outil informatique. Voilà, il y a absence de politique, il y a absence d'équipements, il y a absence de planification, on fait aller. C'est le système qui survit au Liban. le problème est au niveau général, politique.

Mais si on parle des tentatives privées, oui. C'est un système réussi. Parce qu'on parle d'entreprises privées autonomes, plus ou moins autonomes, soit dans le système éducatif soit dans le système économique, soit dans le système budgétaire. Voilà, moi je suis responsable d'une institution privée et je peux faire ce que je veux. Parce que je maîtrise le tout. Le système, le budget, et l'économie.

## **Ep**

1. enseignant chercheur en sciences de l'éducation à l'USJ, je suis chercheur, j'ai déjà plusieurs ouvrages sur l'enseignement, notamment sur l'enseignement supérieur et le marché de l'emploi au Liban, je suis également responsable administrative dans un établissement scolaire laïque, le Grand Lycée Franco-libanais de Beyrouth.

2. il y a une politique de l'Etat à ce niveau, certainement pas, au Liban, déjà qu'il n'y a pas de politique nationale pour l'enseignement supérieur, par contre au Liban c'est le secteur privé qui peut avoir des politiques. Et donc étant, venant d'un système universitaire privé, je sais que l'USJ a une politique effective pour promouvoir l'usage des technologies, auprès de ses professeurs et de ses enseignants. Et pareil pour mon établissement scolaire. En général c'est chaque université qui oeuvre de son côté.

C'est la structure de l'Etat lui-même, on a pas de structure nationale qui met en place des orientations générales pour l'enseignement supérieur, et donc l'absence de collaboration entre le public et le privé.

3. en fait, il est vrai qu'au Liban les universités ne sont pas là uniquement pour le marché de l'emploi libanais, donc je n'ai pas réellement les statistiques sur le nombre de diplômés qui partent, déjà dans la région et puis en dehors du Liban, mais déjà on sait que si les diplômés libanais ne trouvent pas vraiment d'emploi sur le marché libanais, ils en trouveront sûrement ailleurs. Alors en terme de compétences technologiques, plus particulièrement, peut-être que l'université ne prépare pas encore assez le jeune diplômé à l'usage des technologies dans son domaine professionnel. Plus particulièrement, je dirais que dans l'université publique, ou l'on a plus de 60% des étudiants au liban, et donc l'UL a des difficultés au niveau des supports pédagogiques, de ses équipements en tice, donc pas au niveau de la qualité de ses enseignants, mais plus particulièrement au niveau de ses équipements, donc de ses ressources matérielles, donc ce qui va nécessairement se répercuter en appui au niveau de la qualité de la formation technologique par exemple.

En terme de curriculum en général c'est chaque domaine de spécialisation aujourd'hui qui a prévu une formation ou une autre je dirais en rapport avec les technologies...

mais ça va varier aussi en fonction de la spécialisation, il y a une période d'attente plus longue pour certaines spécialisation, mais de là à considérer que la durée dont on a besoin pour trouver un emploi après la graduation est synonyme d'adéquation de la formation avec les besoins du marché ou pas...c'est à penser ça...

donc parfois il y a une attente pour trouver de l'emploi et d'autres fois pas, mais là il y a beaucoup de facteurs qui entrent en jeu, il n'y a pas que la qualité de la formation ou du contenu de la formation qui sont déterminants, parce qu'on a un marché de l'emploi très complexe. Et puis il faut savoir une chose tout à fait importante, et puis ça a été mis en valeur par l'étude qu'on avait menée il y a 10 ans, et là je suis sûre que ça continue à l'être aujourd'hui, c'est qu'on forme à différents marchés d'emploi nos jeunes. C'est chaque université qui a trouvé son propre marché d'emploi. On pourrait dire ça comme ça. Donc après on dira est-ce que l'université répond réellement aux besoins de son marché d'emploi ou pas. Donc là c'est à partir de la collaboration et de la sensibilité que l'université a vis-à-vis de ce marché.



5. de plus en plus au Liban. Mais même à Beyrouth on a encore des problèmes au niveau de la connexion DSL.

Je crois qu'il y a un problème de monopole de l'Internet au niveau politique. Il n'y a pas une ouverture à la compétitivité, donc c'est encore assez monopolisé par un certain parti.

6. il y a une volonté. Et il y a eu justement des initiatives qui ont été prises. Donc le fait d'avoir mis en place ces nouvelles connexions, sauf que l'on sait de par plusieurs personnes que, parfois on n'accorde pas la connexion, on fait attendre pendant un ou deux mois, ou parfois on dit qu'on n'a pas la couverture sur cette région, ou quartier. Donc il y avait une volonté de généraliser, mais dans la réalité il y a des manques.

Ça devient plutôt accessible, surtout que les banques financent, il y a pas mal de crédits, ces derniers mois, on trouve partout des publicités pour des ordinateurs à prix réduits, c'est vraiment dernièrement, quoi, on sent que c'est plus accessible.

Je crois qu'on est un pays du sud qui a des compétences technologiques assez intéressantes, donc je trouve nos programmes scolaire déjà préparent plutôt bien nos jeunes à être d'assez bons usages, c'est vrai qu'on est pas dans la production mais on est d'assez bons consommateurs, je dirais;.

Après au niveau mondial, on est dans la partie du monde qui est visée, ciblée, pour une plus grande consommation d'ordinateurs, et d'internet, les statistiques montrent qu'on est de bons consommateurs dans la région.

## ***Eg***

professeur d'informatique à l'ESIB (USJ), l'école d'ingénieurs et coordinateur de l'option informatique à l'institut de gestion d'entreprises, je suis aussi membre du computer science and mathematics advisory consult de LAU. J'ai d'autres fonctions, de part ma position, je suis en contact permanent avec le ministère public, parce nous travaillons sur des projets communs. Public Private Partnership avec le gouvernement, et je suis appelé à faire partie de commissions ou de délégations ou de groupes de réflexion sur un certain nombre de sujets qui concernent le secteur public.

2. Non. Il y a un fossé entre l'université et l'entreprise. D'ailleurs mon rôle à l'IGE, à l'USJ, une de mes principales responsabilités c'est de comprendre où est ce fossé, et de travailler sur le changement du cursus pour adapter les formations aux besoins de la société. Même chose à LAU, on m'a demandé d'être président du conseil pour les mêmes raisons. Mais ceci est applicable dans toutes les formations, pas seulement l'informatique.

60 à 70% seulement, pas plus. Ce n'est pas une question de manque. Ça dépend comment on perçoit

le marché de l'emploi. Parce que le marché de l'emploi est plus rapide que l'évolution du monde universitaire. Surtout au Liban. Les universités ne peuvent pas s'adapter à l'évolution d marché de l'emploi, en tout cas au Liban.

Dans tous les domaines, même dans les médias, même dans les trucs de communication, dans le cinéma, Télévision, etc. le marché est beaucoup plus avancé, ça avance beaucoup plus vite, les université ne peuvent pas s'adapter parce qu'elles n'ont as ce lie . Il y a très peu d'universités qui ont des gens comme moi, qui sont entre les deux.

Par exemple, en Syrie, ils enseignent la médecine en langue arabe. Pourquoi les gens n'ont pas confiance dans la médecine en Syrie, le temps de traduire le bouquin, il faut 4 ans . En 4 ans, en médecine, il y a des nouveaux trucs. O ne peut apprendre la médecine que dans la langue qui produit la médecine. On ne peu pas pas apprendre l'informatique que dans la langue qui produit l'informatique. On a u avantage au Liban, on est tellement faibles a niveau financier, il y a tellement peu de awareness dans l'importance de la recherche à l'université, que tu te retrouves en décalage avec le marché. Le marché avance beaucoup plus vite, parce que les universités ne peuvent pas suivre. Tu te retrouvent avec des prof en décalage avec le marché. Ils sont ds le milieu universitaire, et n'arrivent pas à communiquer avec leurs élèves.

Il n'y a pas de réformes à faire. Que produit le Liban? Il produit un libanais voyageur. Dit Salah Staytieh. Le libanais il a de particulier, c'est qu'il a des compétences. Donc de deux choses l'une, soit il a des compétences locales, pour adresser un marché, une économie, une culture locale. Soit il doit avoir une compétence mondiale, pour faire face ou pour s'intégrer à la globalisation. Parce qu'il n'y a plus aujourd'hui de marché local çà n'existe plus. Il n'y a même plus de marché régional. Tu sors de a formation au Liban, tu vas travailler en Australie, en Afrique, au Canada ou au Brésil.

Mes élèves sont allés partout. Je sais ce qu'ils valent. Ils vont, ils sont perdus. L'intérêt du libanais, c'est qu'il s'adapte. Il est tellement paranoiaque, à cause de l'instabilité du Liban , qu'il a une attitude parano partout où il va. Il a un instinct de survie très fort. Pour pouvoir survivre dans ce marché, il s'adapte très raidement. Mais il galère beaucoup, et i n'est pas efficace, et il a déjà accusé un retard par rapport aux autres. Quand il rentre, c'est parce qu'il a moins de compétences que celui qui est sorti de McGill ou d HEC. Il est moins payé, moins valorisé, il doit gravir le échelons.

Mais il devient aussi pour d'autres raisons. Le problème c'est qu'il va se développer ailleurs; on est une garderie. Ensuite on les envoie. Mais le pays lui-même n'est pas en train 'évoluer; parce que ceux qui le font évoluer ne son pas là. Il n'y a que les veux cons qui sont là. On ne peut pas évoluer comme ça. Ceux qui restent, c'est le bas, pas la mousse.

On a besoin de gens intelligents, d'innovations, de nouvelles idées, de nouveaux produits, de trucs nouveaux, à au niveau mondial. On ne peut as trouver des trucs nouveaux si on ne fait de R&D. R&D ça veut dire investissement. Investissement dans le R& ça veut dire tout un cycle d'investissement avec un marché financier, avec tout le concept Silicon Valley rien, ça n'existe pas. Si, il y a mais très peu.

On a besoin de lois. Mais pas d'ancien monde, du nouveau monde. On n'a que des lois de l'ancien

monde.

5. le broadband je paye 30\$ pour avoir un 256k, qui coupe tout le temps. Qu'est ce qui empêché une réforme ? Rien, c'est politique. Ça c'est mon discours politique, d'ailleurs.

Il faut un système qui fasse, qui crée de la richesse, à un niveau national. Pas à un niveau particulier.

## **Er**

Coordinateur principal du programme LIRA, qui coordonne l'action des industriels avec

2. On essaye beaucoup de travailler avec les étudiants des universités surtout dans le secteur de l'ingénierie et des sciences, que ce soit pour les graduate ou under-graduate. On collabore avec eux, on leur ouvre des entrées dans les usines pour qu'ils puissent faire de stages et gagner de l'expérience, dans le domaine de l'ingénierie, de l'industrie avec toutes sortes de projets, et on se met d'accord aussi bien sur avec les usines ou ateliers de fabrication sur le programme d'apprentissage et avec les universités. Voilà, c'est notre activité principale.

En ce qui concerne la technologie, il y a 3 formations principales : la mécanique, l'électronique, et l'informatique et communication. Et nous avons quelques spécialités qui intègrent la technologie, c'est la biomédicale, et de manière général les formations en sciences. 90% c'est du génie , les TIC, avec Internet, la connexion..

Le software et la communication on y porte attention en premier lieu, parce que aujourd'hui tout est informatisé, même dans l'industrie. Tu ne peux pas faire fonctionner des machines aujourd'hui sans programmation.

3. je ne pourrais pas dire dans l'absolu que les programmes académiques prennent en compte les besoins du secteur industriel, mais je ne peux pas dire non plus que le niveau est suffisant. Mais les études nous montrent que cela s'améliore petit-à-petit, et ce sujet est en relation avec l'importance de la proximité des besoins industriels de la part des universités, et du fait de convaincre le secteur des industriels et des entreprises de coopérer avec les universités. Et ce sujet, au Liban, si je veux le comparer avec dix ans en arrière, il y a une grande amélioration, une grande évolution. Certains de ces projets rentrent dans le cadre de ce que nous espérons. Surtout, qu'on regarde le secteur industriel, on regarde les recherches appliquées, les questions éducatives ne sont pas toujours prises en compte dans les universités. Les professeurs des universités ne sont pas toujours motivés à cet égard. Notre but est d'améliorer ce secteur, le point faible des relations avec les secteurs industriels.

4. lorsqu'il y a des relations entre les industries et les universités, sans un aucun doute que cela influe positivement sur les diplômés dans leur recherche d'emploi pour des opportunités d'emploi. Tandis que lorsque l'université est loin du secteur industriel, il y a un fossé entre eux.

C'est pour cela qu'à travers notre programme, je peux dire que les projets d'études qui ont été faits en association avec le syndicat des industriels et les diplômés des universités, ont conduit à la création d'opportunités d'emploi qui correspondent aux volontés et aux compétences des diplômés dans les usines avec lesquels il y eu un programme de partenariat. Ils trouvent des opportunités d'emploi. Il y a une sorte de complémentarité entre les deux.

5. bien sur que non, toutes les régions ne sont pas connectées comme la région de Beyrouth. dans les villages il y a des connections, mais pas comme elles à Beyrouth.

## **Série d'entretiens numéro 2 (avec les décideurs du monde de l'entreprise) :**

### **E1**

1. Je suis responsable de la formation et de l'évaluation de la performance au sein de M1 Group depuis 2005.

2. C'est une question qui doit plutôt être posée au recrutement mais je pense qu'on a un certain besoin d'avoir une personne dans une position quelconque on commence par rédiger la description du job. C'est plutôt par offres d'emploi.

Selon les compétences. Ensuite la formation. L'université, ce qu'il a appris et non pas l'université en elle-même.

C'est en rapport avec le poste. C'est évident qu'il doit savoir comment utiliser l'ordinateur mais cela varie selon le poste. Le minimum c'est Office, Excel, Word

Oui. Je pense il y a deux universités qui sont les meilleures c'est l'AUB et l'USJ. Le Chez nous la plupart viennent de celles-là, une minorité vient de l'université arabe et d'autres de la NDU et la LAU. Ça varie.

Non ce ne sont pas les mêmes personnes. Ici c'est selon leur performance au sein de l'entreprise. On oublie d'où ils viennent comme université. Et c'est ma responsabilité d'évaluer la performance durant l'année et de faire des promotions.

3. À 80 % oui pour l'AUB et l'USJ. Les autres je pense un peu moins.

4. Pour les employés qui travaillent à l'information technologie, des informaticiens, oui on propose des formations mais pour les autres non.

Oui bien sûr.

Pas nécessairement.

Il y a des formations qu'on ne peut faire que pendant le temps de travail. À ce qu'on fait nous participons des séminaires publics dont ce n'est pas nous qui organisons le planning et la date de la formation donc on est obligé de le faire avec les autres compagnies. Il y a des informations qu'on fait, une partie des formations dans le temps de travail et notre parti en dehors du temps autre

Pour le moment non. On n'a pas eu la chance d'expérimenter.

C'est peut être efficace ; ça peut servir à gagner du temps mais nous n'avons encore jamais utilisé

cette méthode de formation. Mais je n'ai aucune idée à propos du e-learning, et qu'au Liban nous n'utilisons pas trop cette méthode c'est ce que moi je sais. Il n'y a pas de marketing assez bon pour présenter cette méthode de manière à encourager les entreprises à faire ce type de formation aux employés.

## **E2**

je suis responsable de ressources humaines.

Les trois. Oui, il ya une hiérarchie. Le premier, en principe nous recevons des C.V, nous avons des foires exemple, dans ces boires nous recevons des gens. Nous collectons des C.V, ces C.V sont amenées à la compagnie des, sont examinés, revus et on appelle les candidats qui sont intéressés. Ça c'est en principe le premier choix. Le second choix: Bon il y a des gens qui viennent et qui se présentent spontanément ou bien ils envoient ça par mail (les C.V par mail...). Parfois, nous contactons des compagnies de recrutement (mais c'est pas toujours comme ça, ça dépend des besoins) et nous faisons les recrutements à partir de cette compagnie (Ils nous proposent des C.V, on fait les interview, il y a un cycle d'interview qui viennent chez Mlle tel justement. Et on fait les interviews, ils viennent et on passe ½ h ensemble et c'est en fonction de ça que nous prenons des décisions.

L'université est importante, l'éducation est importante. Évidemment, nous sommes dans la construction. Nous recrutons des gens qui ont à faire dans la construction à moins que ce soit l'administration. L'administration, c'est autre chose, ça na rien à voir avec la construction. Nous avons des postes administratifs dans la compagnie, mais la plupart des postes des ingénieurs, des techniciens, des ouvriers techniciens.

(pour évaluer le niveau): L'expérience et l'université d'origine. Les deux ont un apport important, un poids. On regarde l'âge aussi. D'abord, nous recevons des gens qui veulent travailler sur les chantiers mais qui sont plutôt âgés. L'expérience est très importante, l'université est très importante parce que parfois dans ce métier là, l'expérience rattrape l'éducation.

Très important. Du côté administratif, l'ordinateur est un outil journalier. Dans la construction, nous utilisons des outils informatiques, comme ce qu'on appelle Autocad. C'est très important. Il ya des cartes à lire pour la construction même ce qu'on appelle formal. Pour les architectes et même les gens qui sont sur les chantiers, ce qu'on appelle des teams leaders, des gens qui ont un groupe d'ouvriers qui travaillent sous leur responsabilité. Ils doivent savoir lire des cartes, des plans de construction des...

Type de logiciel requis... oui, autocad

Niveau de maîtrise : ça dépend du niveau de responsabilité, si c'est quelqu'un de haut placé, selon le poste visé.

Une chose que je voudrais dire aussi. Au Liban on trouve beaucoup de gens éduqués. Aujourd'hui l'éducation est devenue quelque chose d'important et d'essentiel. On trouve beaucoup de gens bien éduqués, qui ont des licences des MBA qui occupent des postes qui sont moindres que ce qu'ils pourraient avoir. Parce que c'est ce qui se trouve. Il ya un problème de chômage au Liban, un problème d'emploi. Mais en général, les gens sont éduqués, tout le monde parle 3 langues, écrit 3 langues, possède l'ordinateur et des compétences d'ordinateur etc... C'est quelque chose de très courant. Donc je crois que le niveau d'éducation au Liban est assez élevé. Vous trouvez souvent des gens qui travaillent et qui étudient. Ils travaillent et puis ils continuent l'école l'après-midi. Ils font des écoles spécialisées en soirée.

En principe, nous quand on recrute, on fait attention... un des critères de recrutement, c'est, quand même qu'il puisse adresser le poste auquel il est en train de postuler au moins à 50, 60%. Si jamais quelqu'un ne sait pas taper sur un ordinateur, je ne peux pas la mettre secrétaire par exemple. Il faut qu'il y ai une certaine cohérence.

Bien sur, absolument.

Quand on remarque que les gens qui ont une certaine éducation peuvent grimper sur l'escalier de la compagnie, plus vite, plus rapidement. Une certaine éducation, c'est à dire le type de formation.

C'est à dire que aujourd'hui, il ya un problème mondial et inclus le Liban, (ça c'est une opinion personnelle) que ce qu'on apprend à l'université, à l'école et tout ça, n'est pas toujours adéquat à l'exigence de l'entreprise, de la façon dont ils travaillent aujourd'hui. Donc il y a une différence, il ya une lacune. Maintenant évidemment, cette lacune peut être plus ou moins grande dépendamment de la formation, mais il y a certainement une lacune. Même des livres, des bouquins, dans lesquels ont apprend à l'université ne sont pas toujours à jour en fonction de ce qui est exigé à la société. Cette formation, cette lacune, en général, on essaye de la combler en donnant à nos employés, des cours, ce qu'on appelle des trainings, des cours adéquats en fonction de ce qu'ils font... certificats spécialisés... au frais de la compagnie, pour justement compléter cette éducation.

Oui absolument. On donne couramment des cours sur Excel, parfois c'est des révisions, c'est des gens qui connaissent mais bon qu'ils veulent revoir, c'est courant.

Pas dans l'immédiat, c'est à dire, une fois qu'ils prennent le cours, et qu'ils font la certification et

tout, il y a des ingénieurs qui des cours, comme ce qu'on appelé plan 2 ou bien... Il ya toute une série de cours dans l'ingénierie. Ca évidemment, c'est un plus. Mais ça ne veut pas dire, que quand ils reviennent du cours, qu'ils vont recevoir tout de suite une augmentation de salaire... Sinon ils passeraient leur temps à faire des cours.

Les deux. Ca dépend quand les cours sont donnés, il y a des cours qui sont donnés pendant la journée. Donc ils vont... des cours, c'est 3, 4 jours de cours. Et il ya des cours qui sont donnés l'après-midi ou en soirée.

A l'intérêt de la société ? C'est à dire que, jusqu'à maintenant, nous n'avons pas fait de cours en ligne, jusqu'à aujourd'hui. Parce que nous reconnaissons que une fois que l'employé est dans son environnement de travail, et il va avoir des transactions à ... donc je ne pense pas qu'il va se concentrer à faire des cours en ligne. Maintenant, si jamais il y aurait un encouragement à faire des cours en ligne, en dehors du bureau, qui sont payés par la compagnie, moi je n'ai pas d'objection. Mais évidemment il faut trouver un système pour faire un contrôle de tout ça.

Oui absolument, moi j'ai rencontré des gens qui ont fait des formations en ligne. Il ya des diplômes en ligne surtout dans les ressources humaines par exemple. Il ya des diplômes que vous ne pouvez faire qu'en ligne, les examens sont en lignes, sauf que ce sont des examens certifiés par les Etats-Unis, par l'Europe... Vous devez aller à l'ambassade, dans des centres spécialisés pour aller faire l'examen... Nous on a des résultats. Passé un examen qui s'appelle ... très très connu, et très bien côté d'ailleurs.

Oui absolument, il ya le PMPI est un cours qui est donné par les instituts locaux, mais c'est un cours international qui sont donnés par les académies locales, et ensuite l'étudiant ou la personne qui a suivi le cours, le participant, doit aller dans des centres spécialisés pour passer l'examen.

Et la certification ne dure que 3 ans, il doit repasser l'examen. Et nous encourageons beaucoup nos employés à faire ça parce que il faut que, un, la clé, on veut que tout le monde soit en cohésion, en harmonie avec lui, donc nous encourageons les gens à faire ça, et nous offrons des substituts. C'est à dire, par exemple, 50% du cours est payé par la compagnie, et 50% est payé par l'employé. Et si l'employé réussi, on lui paye les autres 50%.

PMPI (Project management, cours d'ingénierie)

### **E3**

1. responsable à la banque byblos du risque, de la trésorerie, et du correspondant banking



department. Ma tâche est d'analyser les banques et de voir la trésorerie avec qui elle traite et place de l'argent pour éviter un incident, comme avec les subprimes. La trésorerie coordonne toujours avec la correspondant banking afin d'octroyer des responsabilités aux banques.

Je gère le département de la trésorerie, le correspondant banking .

2. a. d'habitude , j'essaye de suivre certaines procédures qui sont importantes pour après. Je ne peux pas amener des amis, au cas où je dois vraiment montrer leurs CV, leur passé, leur expérience., leur travail Je préfère directement communiquer avec les ressources humaines. Il y a deux genre d'embauche, à l'intérieur de la banque ou à l'extérieur. Généralement ils envoient selon mes critères, mes besoins, mes demandes, ils font un job posting à l'intérieur de la banque. Qui est intéressé à l'intérieur de la banque. Ils envoient à tous les employés. Je veux un minimum de MBA, une expérience, une vision de crédit, car ce n'est pas seulement de l'analyse, donc ils envoient cette demande, pendant une semaine, on reçoit 5, 10, 15, 20 demandes et on choisit.

Je descends aux ressources humaines et j'essaye de filtrer, de voir de quoi il s'agit. Et je choisis entre ces candidats qui ont fait une demande. je vois s'il y a des CV, s'ils assister à des séminaires ou des évaluations (car chaque année il y a une évaluation pour chaque employé). Et là décide. Ou bien je passe des interviews avec les 15 pour choisir une personne, ou plus. Donc là c'est à l'intérieur de la banque. Je lui pose des questions bien sur, dans les détails, etc..concernant le travail qu'on fait.

b. je ne rentre pas dans ces détails au début, s'il vient de l'intérieur de la banque. Même s'il a un MBA d'une université du Canada, et qu'il n'a pas d'expérience, ce n'est pas la peine.

Parfois on dit cette année on n'embauche pas de l'extérieur de la banque. Ce qui est important c'est leurs compétences.

Mais de l'extérieur, le premier critère pour moi c'est l'université. D'habitude je choisis l'USJ et l'AUB. D'après expérience ils ont une certaine formation, ils ont des cas pratiques. Le niveau. Les candidat les plus sérieux, sont plus expérimentés côté cas, côté cours, niveau des cours. Les autres (Sagesse, NDU tout ça) c'est pas mal, mais moi je préfère au début choisir les 2 autres universités.

c. c'est important dans le CV, il y a bien sûr les études (les cours), puis au cas où (puisque même à l'université avec un MBA , d'habitude les universités demandent quelques mois de stages durant quelques mois), donc on voit aussi si la personne a fait un stage dans un département de crédit, ou dans une branche.

Les logiciels c'est important, bien sûr. Il y a un minimum, internet, office, etc...

d. d'habitude quand un employé commence dans le département , je lui donne 3 à 6 mois pour voir quel chemin il prend, s'il va démarrer ou non. S'il veut faire une carrière ou prendre de l'argent et

rentrer chez lui. Ça dépend si c'est un type sérieux, de sa souplesse, de sa discipline, s'il s'en fout s'il tarde, s'il vient les week ends. On sent d'habitude c'est quoi l'objectif de l'employé.

Ça dépend si motivation il y a , s'il y a des idées novatrices dans le département. C'est très important.

l'environnement est très important, quand les employés sont dans un environnement sain, correct, tout ça, je sens qu'ils donnent plus. Quand il y a un environnement qui n'est pas très correct ou malsain, ou pas sérieux, je sens qu'il n'y a plus de performances. L'employé est évalué, puisque je sais qu'il y a un environnement sain, je suis plus dur pour la performance et pour les dossiers qu'ils ont analysé durant l'année ou les dossiers qu'ils ont fait.

Parfois la personne qui est plus récente on peut plus compter sur elle, donc ça se répercute sur les salaires

e. les gens sérieux, qui bossent, on sent qu'on peut compter sur eux, et durant mon absence qui sont motivés, qui ont le sens de la prise de risque ou qui n'hésitent pas. Et bien sur l'analyse doit être...bien sûr il y a une différence entre une personne qui a fait 100 banques durant l'année et 10 banques.

3. non. C'est très rare. Mais c'est mieux qu'il y a 5 ans. Maintenant, il y a des cours de banking, finance tout ça, mais c'est plus théorique. Et c'est rare, l'USJ dans son mastère maintenant donne des cours pour le risque bancaire. D'habitude c'est l'analyse des compagnies. A l'AUB aussi il y a un ou deux cours dans le MBA. C'est la façon de penser qui est importante, même ça ne change pas trop entre la banque et la compagnie.

Et bien sûr si quelqu'un évolue et que je sens qu'il évolue beaucoup on l'envoie en séminaire.

4. oui, toujours.

Dans mon travail, par exemple, ça fait 2 ans qu'il est là, je l'envoie à un séminaire advanced. Je les envoie à des séminaires concernant BASLE 2. depuis les subprimes et les incidents dans les secteurs bancaires, il y a des séminaires qui donnent de nouveaux outils pour prendre considération, ou pour analyser, pour décider des lignes pour une banque. Donc bien sûr on est toujours dans les séminaires. On traite aussi avec les banques islamiques. Il y a aussi des séminaires dans ce domaine.

Oui ils sont obligés. Parce que les séminaires sont à l'étranger, ça coute très cher. Quand une personne assiste à un séminaire à l'extérieur, il doit venir, faire une présentation, et bien sûr faire un coaching ou aider les autres qui n'ont pas été. De un, on les récompense, et de deux, on les motive à appliquer ce qu'ils ont appris. Parce que s'ils ont été simplement pour une promenade, non...

moi je suis sévère sur ça, parce que l'employé qui voyage pour assister à des séminaires très

intéressants et chers, ils viennent pour appliquer ce qu'ils ont appris

non parce que le séminaire c'est la banque qui le paye. Donc c'est un plus pour lui dans son CV et c'est une valeur ajoutée pour son travail et pour la banque. Bien sûr, si je sens qu'après le séminaire il évolue et l'analyse a été plus riche et tout ça, bien sûr il y a une prime à la fin de l'année.

Ça dépend, maintenant j'ai deux employés anciens. Ils commencent la semaine prochaine, ou pendant les samedis. Je viendrai, je ferai la lecture. Je les assiste, pendant 2 semaines. Je leur montre comment s'effectue le travail et l'ambiance, et bien sûr il y aura des heures supplémentaires pour qu'ils démarrent.

C'est un peu difficile. Il y a par exemple en Europe pour que j'aide quelqu'un. Je préfère les déplacements. En ligne c'est plus théorique que pratique. Je préfère les suivre de près, pour vraiment voir leur performance et voir ce qu'ils sont capables de faire. Pour donner des informations, aider des gens je suis prêt à rester une semaine. Mais là à faire un tchatting tout ça, non j'aime pas ça.

## **E4**

1. chairman et propriétaire de la compagnie Management +

2. a on reçoit les application de 3 manières:

en ligne, ils envoient leurs CV, car ils nous connaissent, on est la plus grosse compagnie au Liban. ils nous envoient leurs CV, ils viennent ici et postulent en personne, certains lisent les offres que l'on a et viennent postuler.

b. le critère basique est le diplôme universitaire. Car nous ne nous occupons pas de jobs techniques. Il y a certains certificats qu'on accepte (secrétariat, IT), ce n'est pas la peine qu'ils soient universitaires.

C'est le client qui décide.

1. au Liban l'AUB est la 1ere université, 2. USJ, 3. LAU – Haigazian – Balamand.

Université Arabe et l'UL dans certains domaines, comme la comptabilité, gestion et le génie en 2ème catégorie.

Ce que l'on pense devenir de bons employés:

1. UL, leur attitude, ils veulent travailler
2. USJ, Haigazian, Balamand
3. AUB, la pire attitude

1. avec une expérience de 5 ans, la meilleure catégorie est celle de l'AUB, car ils sont arrogants au début, ensuite ils comprennent mieux le travail et deviennent plus efficaces. Car ce sont des preneurs de décisions, du point de vue psychologique.

2. USJ et LAU, 3. université arabe, tout cela après 5 ans.

Les étudiants de l'UL viennent au début et feraient n'importe quoi pour travailler. Ce sont de bonnes personnes, mais en général, ils n'ont pas une personnalité de leadership, parce qu'ils ne planifient pas de la sorte. Les étudiants de l'AUB sont plus ambitieux. Ils ont plus de confiance. Ils travaillent beaucoup seuls. On les habitue au travail indépendant. Et la confiance est la chose la plus importante.

c. absolument. Non, mais un postulant sans connaissance informatique n'a aucune chance.

d. oui, bien sûr.

Il y a 4:

1. l'attitude de l'employé. Positive, il succède. Négative, c'est mort. Je n'ai jamais employé de personnes négatives. Sinon je vire. Car il stoppe le progrès.
2. le travail dur. Le succès vient du travail dur.
3. l'aptitude de travail avec les autres. Quelqu'un de non-sociable, ne peut pas contribuer à la compagnie.
4. la formation

e. bien sûr, ils sont promus bien plus vite. Bien sûr. Quand on travaille dur, et positif, tout ça arrive.

3. en fait, les besoins de l'entreprise sont en train de changer beaucoup plus vite que l'université peut suivre. Très peu d'universités essaient de rattraper leur retard par rapport au besoin du marché. Ici, quelques-unes des écoles françaises, sont encore en train d'enseigner les programmes des années 20, 30 ou 40, quand les français étaient au Liban. Même l'AUB ne s'actualise pas autant qu'elle devrait. Et je pense que partout dans le monde, l'industrie évolue plus vite que l'université, pour une très simple raison, la compétition créée de la mobilité et du progrès. L'université parfois ne sent pas la compétition. Les professeurs sont des gens lents. Ils ne sont pas sous pression. Et quand on ne vit pas sous la pression, on devient une personne lente. Et le business met la pression, et on doit courir

pour bouger de l'avant.

4. j'ai un étudiant qu'on finance pour qu'elle ait un MBA de l'ESA. J'ai envoyé 2 employés pour prendre des cours avancés en anglais. On pense maintenant à envoyer un personne senior pour prendre des cours d'informatique. Cette personne est en charge de notre banque de données. Elle a besoin de cours en informatique. Mais sinon nous sommes ok. Parce quand on embauche une personne, on lui demande ses compétences informatiques.

Chaque lundi matin, on a un meeting du staff. Qui est un séminaire dans certains domaines. On parle d'habitude, de comportement.

Mais parfois on les envoie à l'extérieur pour qu'ils suivent des stages avec des personnes spécialisées. Mais généralement, c'est pendant les heures de travail.

Peut être, on a jamais utilisé de formation à distance.

## **E5**

1. Je suis responsable du département des institutions financières à la banque Byblos à Beyrouth

2. a. d'habitude le recrutement est fait effet de manière formelle, tout passe au département des ressources humaines mais il y a aussi le côté social, les connaissances, mais on se réfère toujours au département des ressources humaines.

b. L'université d'abord mais expérience et les compétences ensuite je pense. je privilégierais les universités traditionnelles libanaises ou européennes ou américaines. Mais à la base c'est toujours l'université, c'est les études, et on examine après cela le niveau d'expérience.

c. C'est un must. On doit savoir tous les programmes de base Windows. On a notre propre logiciel à la banque, propre à la banque elle-même qu'on apprend à utiliser. Mais qu'on apprend sur le tas

d. Bien sûr. L'origine ou le niveau d'éducation, ou l'université d'origine. Bien sûr. Même entre les universités y a des différences.

e. Je pense qu'il y a un lien entre l'université ou le type d'études ou le diplôme qu'on a obtenu et la promotion. Il y a des différences entre les universités. Bien sûr entre les 2, 3 meilleures au Liban il n'y a pas beaucoup de différences mais il y a plusieurs catégories, si vous voulez. Il y a les 3, 4, meilleures universités au Liban et il y a les autres. Déjà il y a la perception que moi j'ai et que la direction a d'une personne quand on voit les diplômés de telle université et on est influencé. Si quelqu'un vient de L'AUB ou de l'USJ ou par rapport à d'autres universités comme l'AUST que je ne connais pas bien sûr.

3. Ça dépend des universités il y a des universités qui poussent leurs étudiants à la pratique pendant leurs périodes d'études ; on a un stagiaire de l'AUB, ça fait trois mois, et en accord avec l'université. Il a été suivi tout au long du stage pendant les trois mois.

Je pense que les universités ne font pas assez au niveau de la formation. Ils poussent les étudiants à le faire mais pas assez je pense. On donne beaucoup trop d'importance à la théorie beaucoup plus qu'au côté pratique.

4. Oui. Non pas dans le domaine des nouvelles technologies.

Non c'est pendant le temps de travail. Jusqu'à maintenant jamais. Mais ça peut se faire. Tout membre du personnel est inscrit et connecté à Internet et peut décider du temps, il peut s'organiser je n'ai pas de problème.

Oui bien sûr. Je ne sais pas si autant, mais je dirais très efficace mais je ne sais pas si autant. Ça pourrait l'être. Ça dépend de la méthode suivie et du sérieux de la personne.

## **E6**

1. Recrutement consulting, Near East Consulting Group. Je prends un poste vacant, en fait c'est une demande de poste vacant qui existe chez une clientèle, j'élabore la description de poste, et je lance une recherche pour trouver les candidats qui pourraient être essentiels pour ce poste, une fois que le profil recherché est retrouvé, on convoque les candidats pour un entretien à la NECG, suite à l'entretien on élabore une évaluation comprenant leur expérience antérieure et leurs compétences et cette évaluation et les CV sont ensuite remis au client qui prendra la décision de recrutement ou pas.

2. A. Par offre d'emploi. On passe des annonces dans les médias surtout les journaux, soit en fait un genre de groupe mais il qu'on envoie à tous les candidats qui existent dans notre base de données.

b. Les critères importants sont soit l'université d'origine et les compétences requises. Parce que les compétences vont dans la même direction que l'expérience.

c. L'ordinateur n'est plus un plus ou en moins c'est un pré-requis qui devrait exister chez n'importe quel postulant. Un niveau de maîtrise bien sûr au minimum il doit savoir Windows et Office sauf si c'est un poste qui requiert un logiciel plus spécialisé.

d. Oui surtout dans les postes de middle management, les types de compétences varient et sont clairement visibles en fonction de l'université. Au fait le système français créait des compétences qui sont plutôt .... les postulants qui sont de background français sont plutôt des gens qui travaillent mais qui ne prennent pas beaucoup d'initiatives, à la différence de gens qui sont du système anglais

qui sont plus risk-takers. En fait c'est le cursus universitaire qui fait ça, parce que dans le système américain, il y a beaucoup plus de travail personnel qui est demandé de l'étudiant que dans le système français.

pas vraiment. Les deux peuvent arriver à un même poste mais leur façon de travailler dans ce poste diffère en fonction de leur formation académique.

e. Ça dépend c'est quel niveau dans la hiérarchie. Une fois arrivée à un niveau senior position le background scolaire n'est plus assez important elles se voient plus. C'est l'expérience qui prend le pas.

3. Pas vraiment. Parce qu'il y a beaucoup de cas où l'on envoie des universitaires Dans des entreprises et que ces formations ne vont pas permettre un étudiant d'avoir un poste dans la formation dans laquelle il a été. Il n'y a pas de coordination entre université et marché du travail. On peut avoir un excès d'étudiants dans un domaine donné alors que le marché est saturé.

4. Pas vraiment

Moi je suis pour la formation sur le tas. Une fois que tu arrives à un problème dans ton travail qui nécessite une formation qui doit la faire. Si cette formation ne le permet pas d'évoluer dans ton travail ça ne sert à rien de l'affaire à moins que c'est à titre personnel que tu envies de l'affaire

oui

s'il y a un suivi. Vous parlez du e Learning c'est ça ? si par exemple on prend cours sur Internet et ensuite il y a un test pour savoir si ce qu'on a appris durant ce cour a été vraiment appris. S' il n'y a pas de suivi la formation ne mène à rien. Et ça s'applique à tout genre de formation. Et pas spécifiquement au elearning.

## **E7**

I'm the Chairman of the foundation

les gens qui cherchent du travail chez nous sont peu nombreux, les demandes que l'ont reçoit proviennent surtout de notre société de consulting, pas pour notre foundation. Et nous sommes tres sélectifs, nous embauchons surtout des diplômés d'actuariat ou en finance. Tous les diplômés

d'université dans ce domaine nous connaissent, et nous sommes parmi les seuls qui les embauchons.

Généralement, d'après leurs universités et leurs compétences.

C'est une obligation.

Un niveau très élevé.

Manipulation de données

bien sûr.

On les embauche pas s'ils ne sont pas compétents.

Les gens de l'UL ne sont pas efficaces dans notre domaine, car ils ne leur enseignent pas ce qu'on veut d'eux. On leur apprend nous – mêmes.

On a un système d'examen. Notre propre examen. Les gens sont promus en passant cet examen.

Par rapport à nos besoins, non. Le niveau est très bas.

Oui.

Il y a une différence. Ils font des examens, et des séminaires, ils évoluent. Sinon on ne les garde pas.

Oui.

Durant les heures de travail. On leur donne des choses à étudier.

Non.



Je ne sais pas.

## **E8**

1. je suis directeur général de SAB Méditerranée, je gère la société et je suis responsable envers le conseil d'administration

2. a. en général, il y a une expression des besoins de la part des équipes, pour une activité normale, ou bien une expression des besoins en fonction de la stratégie de la boîte quand on prévoit certains développements, en général, donc on passe par des périodes où vraiment on a des CV, on contacte les personnes pour faire les entretiens, mais la majorité des fois on passe des pubs dans les journaux et avec les CV collectés, et on demande aux employés, on fait des recherches avec les employés des collègues, donc ça passe par un entretien, on fait d'abord le tri des CV, après on fait des entretiens si on trouve des personnes, je préfère avoir des entretiens, environ 1 sur 2, donc si on a besoin de 10 personnes on fait des entretiens avec les 20 meilleurs CV.

Donc on fait fonctionner le réseau social des employés, pour collecter les CV.

b. on n'a jamais trouvé quelqu'un d'expérimenté, donc c'est rare de trouver quelqu'un qui a de l'expérience, donc la priorité bien-sûr c'est la formation, quel type de formation, si on cherche des informaticiens, il faut embaucher des informaticiens, et le 2ème choix c'est l'université et quel type d'études secondaires. Oui, il y a des universités qui sont éliminées d'office. Et il y a des universités qui sont 2ème choix. Le 1er choix c'est l'USJ (l'ESIB), c'est l'AUB, mais on trouve jamais personne qui vient de l'AUB, et LAU. L'UL, les personnes ont un bon profil, mais les étudiants ont toujours un problème de langue. Donc s'ils n'ont pas de problèmes de langues, c'est en 1er choix aussi. À part ça, il y a le 2ème choix, qui sont Antonins, NDU, Kaslik, et les autres sont éliminés.

(pourquoi vous ne trouvez personne de l'AUB?) car quelqu'un qui a fait ses études à l'AUB avec l'offre qui existe dans les pays du golfe il part là-bas ou bien il part pour faire un MBA ou un doctorat quelque chose comme ça, des hautes études. Dans le golfe pour les étudiants c'est beaucoup plus rentable. Le ration est de  $\frac{1}{4}$  ou des  $\frac{1}{5}$ .

c. oui bien-sûr. C'est-à-dire si je prends quelqu'un qui fait de la recherche et développement, si je prends quelqu'un qui vient de l'université A démarre beaucoup plus vite, entre rapidement en situation réelle, un mois, tandis que d'autres mettent plus de temps pour démarrer, 6 mois.

Ce ne sont pas les mêmes cours, ce n'est pas la même discipline, ce ne sont pas les mêmes examens, ce ne sont pas les mêmes professeurs, et surtout ce n'est pas la même administration, et comme on dit chez nous, paye et tu auras ton diplôme. Et maintenant c'est de plus en plus au Liban et ça c'est grave. Au niveau des jeunes gens. Plus qu'avant, je vois que le niveau s'affaiblit de plus en plus, ce

n'est pas la même compétence qu'avant, ça c'est sur. Quelqu'un qui vient de l'USJ par exemple, de génération il y a 5 ans ou 6 ans, c'est pas comme les personnes qui viennent aujourd'hui. Il y a une grosse différence. A mon avis, c'est à cause du fait qu'ils ont changé de programmes. Et les matières. Il y a des programmes qui sont beaucoup plus faciles, ils sont passé par exemple au système de crédit, donc dans un système de crédit, c'est pas l'année qui compte, l'étudiant était obligé de faire des efforts parce que quand il perd il perd toute son année; maintenant quand je perd une matière pourquoi perdre des points supplémentaires je peux la récupérer l'année prochaine, et aussi ils ont changé les programmes, par rapport aux années d'étude. Et aussi dans la plupart des matières informatiques, celles enseignées maintenant, ce sont des matières à la mode, beaucoup plus que des matières qui étaient dans la logique, structure, conception de l'informatique. Avant par exemple, il y des cours d'algorithme, d'intelligence artificielle, aujourd'hui c'est beaucoup plus artificiel. Maintenant c'est juste comme manipuler un truc.

On donne d'abord pour les débutants la même formation, mais il y a des personnes qui ont besoin de 6 mois pour démarrer, et certaines qui ne démarrent jamais. On est obligé de les licencier. Trois mois d'essais ce n'est pas suffisant, il y a seulement les étudiants de l'ESIB qui démarrent en 3 mois, la plupart a besoin de 6 mois et même 9 mois. C'est pour cela on tranche. Il faut utiliser les outils qui existent.

La formation entre en jeu la 1ère année, mais après ça devient de la compétence et la positivité de chaque personne. Si quelqu'un a fait du ebanking, et qui a fait une maîtrise de sécurité de l'internet. Il a fait ses études à l'USJ, il est ingénieur. Au niveau des compétences, il a dépassé de loin ses collègues. Donc quand une personne a suivi une bonne formation évolue plus vite et gagne davantage. Ces personnes là sont habituées à passer des concours difficiles. Aujourd'hui il n'y a pas beaucoup de personnes qui font des recherches et prendre des initiatives et des propositions. La plupart des gens travaille comme des fonctionnaires d'Etat. Je viens à 8h je quitte à 5h, ils n'invent pas qqch, ils ne proposent pas qqch. Je fais cette tâche demandée. On trouve plus de personnes curieuses. J'ai le sentiment que les personnes sont devenues des employés, et pas des... a part quelques étudiants de l'ESIB. Mais j'ai des cas où les gens sont vraiment dans des types de recherche, d'initiatives, de propositions. On ne trouve pas ces qualités chez les personnes qui ont fait leurs études à l'UL, à l'USEK ou à l'NDU. Jamais.

Moi je connais pas les programmes d'études, mais ils ne sont pas sérieux...c'est des cours à apprendre par cœur. Il n'y a pas de formations de recherche.

Non. Rarement. L'UL par exemple il y a un cours COBOL qui existe toujours ou FORTRAN. Pour changer les programmes il faut un décret ministériel, c'est trop compliqué. L'université ne trouve pas de prof de COBOL. Donc ils donnent un titre au cours de COBOL, et les élèves partent avec un

diplôme avec une formation en COBOL, même s'il n'ont pas appris. Ce n'est pas une formation qui est bien programmée. C'est en fonction de ce qu'on trouve comme professeur. Surtout que avec la technologie, le besoin du marché change très vite. Et on trouve pas de personnes qui font des recherches. C'est l'avantage de quelqu'un qui n'a pas fait de cours pré défini, il fait des recherches pour s'adapter aux nouvelles technologies. On trouve au Liban beaucoup de centre techniques qui donnent des certificats (microsoft, cisco....). Parce que les universités ne répondent pas aux besoins du marché et dans ce cas là , les personnes sont certifiées mais sans réelle valeur ajoutée. Ils n'ont pas d'expérience, il suffit de payer pour avoir le diplôme. L'année dernière on a cherché tout le liban sans trouver un expert Unix. En termes de méthodologie et d'industrie informatique, le marché... il y a beaucoup de choses à faire.

On fait des cycles de formations internes.

Mon avis à propos des formations, je parle sincèrement, on donne des formations, il y a beaucoup de chefs de département qui participent ou qui demandent à leurs employés d'y participer pour ne pas faire de discrimination entre les personnes. Il faut que tout le personnel participe aux 6 cycles de formations. Si quelqu'un n'applique pas directement derrière ce qu'il a appris, la formation n'a pas de sens. Et moi je préconise une formation uniquement en cas de nécessité. Le rôle d'une société n'est pas la formation, c'est pas une université ou une école technique, c'est de donner une formation uniquement en cas de besoin. On le forme, il travaille directement, sinon ça n'a pas de sens. On a une certification interne à SAB.

De façon indirecte, je dis oui. Quelqu'un qui a réussi un certificat, on essaye de le placer dans un poste qui est supérieur à ce qu'il fait actuellement. Donc d'une manière indirecte oui. Et le salaire aussi.

En ligne : non. C'est pas facile à faire.

Non (efficace). Car dans une formation il y a beaucoup d'échanges. Comme c'est une formation interne, chacun qui participe part de sa propre expérience. Je ne sais pas comment se fait une formation en ligne, mais on a pas commencé à ce niveau là.

C'est sur le temps de travail. S'il y a 3 jours de formation, la personne ne travaille pas pendant 3 jours. On espère que c'est un investissement à long terme. Car à long terme tout le monde démissionne ici à Beyrouth. Ils vont à Dubai. On a plus que 2/3 de femmes, car c'est difficile de

garder les hommes chez nous.

## **E9**

1. je suis responsable training and development à la Banque Audi

2. a. nous, c'est plutôt par CV. Ils peuvent le faire on line ou venir déposer leurs CV chez nous. C'est comme ça que ça se passe la plupart du temps. Parfois, on met des annonces dans les journaux. Mais c'est vraiment rare. C'est vraiment rare qu'on mette nous-même des offres dans les journaux, c'est vraiment très ciblé. Voilà, c'est ça.

b. ça dépend pour quels postes nous recherchons. Si c'est des jeunes, c'est plutôt par université d'origine. On recherche surtout USJ, AUB, LAU. Ce sont les langues, l'anglais et le français qui sont importants pour le travail quotidien. Si c'est pour un poste de management, là c'est plutôt par expérience, par CV, par le nombre d'années, s'il a travaillé à l'étranger, au Liban. On favorise l'USJ et l'AUB. L'USJ pour le français, l'AUB pour l'anglais. Oui, c'est vrai que par exemple, pour le département finance nous préférons l'AUB, parce qu'ils sont meilleurs en finance. Si c'est par exemple pour des branches, tout ça, nous prenons l'USJ, l'UL, la NDU. Mais l'AUB a plutôt une meilleure réputation pour la finance au Liban.

c. ah, c'est très important de nos jours. Non, mais bon on demande un minimum d'excel, de word. Oui. Surtout Office. Enfin, ça dépend pour quel poste, si nous cherchons des gens pour le IT, oui, d'autres logiciels.

d. oui, bien sûr. Si par exemple, quelqu'un vient de l'UL ou de l'AUB, à l'AUB on leur apprend vraiment tout. À l'AUB, c'est plus de champs appropriés, tandis qu'à l'UL, il connaît tout, mais il ne connaît pas tout très bien. Tandis que quelqu'un de l'AUB ou de l'USJ, il ne connaît pas tout, mais il est plus spécialisé.

e. non par forcément. Chez nous, tout le monde est payé pareil. Avec le temps, tout dépend des compétences après.

Ce sont ceux qui font preuve d'assiduité, de travail sérieux..2 fois par an, on évolue, il y a une « performance upraisal » que leurs chefs remplit. On fait ses preuves sur le terrain.

3. oui et non. Parce qu'il y a des choses qu'ils ne peuvent pas apprendre. Comme le rapport avec la clientèle, il y a des choses qui ne s'apprennent pas. Où ils l'ont inné, ou pas. Et surtout au Liban, on est vraiment dans l'enseignement à fond. On ne donne pas trop de temps à côté pour la formation, par exemple la finance, on a pas trop le temps de se développer dans autre chose. Donc c'est pour ça, oui, et non.

4. ah oui, nous chaque année on demande au manager des départements, de fournir, on va lui demander, quelle formation il veut. Bon après, il a des formations possibles, des formations pas possibles. Si quelqu'un veut une formation interne dans la banque, y a pas de problèmes, il peut tourner. Mais si le manager veut développer vraiment quelqu'un, il peut demander une formation à l'étranger qui coûte plus cher, et là il y a un budget spécial, mais ce n'est pas pour tout le monde. C'est la manager qui décide s'il veut investir dans cette personne.

J'espère. Il faudrait d'ailleurs. C'est ce que nous cherchons. Quelqu'un va faire une formation à l'étranger, on lui demande de faire un rapport, de faire une présentation, il dit ce qu'il a appris aux autres collègues.

Non, pas forcément. Au contraire, nous quand on fait ça, il s'engage à rester chez nous avec un an de plus, puisqu'on a investi dans cette personne. Mais après une formation, il peut mieux rendre. C'est lié.

5. non, c'est en plus du temps de travail. A part si c'est un voyage à l'étranger, c'est pendant le temps de travail.

Oui, ça peut être envisageable. Et nous, on a un département de training and development, mais c'est que interne. Il s viennent chez nous, on les forme selon leurs besoins, et après si on voit que... avec certains RH on a fait ça, un enseignement en ligne, avec des entreprises à l'étranger.

Oui, bien-sûr, ça ne peut que être bénéfique. Surtout si c'est après le temps de travail, il peut faire une formation.

## **E10**

1.M1 Group, je suis en charge du recrutement. Je m'occupe majoritairement de la mise à niveau des jobs, de la définition des jobs. Les jobs des familles, le recrutement en termes d'interviews, de contacter les agences etc. on

2.généralement nous utilisons toutes nos ressources, nous recevons les CV en ligne de notre site Web, nous recevons des CV de boîtes de recrutement et de chasseurs de têtes, nous recevons des CV des universités, ça dépend du job, si c'est un niveau junior on reçoit plutôt des universités, le niveau senior est plus souvent et de préférence, du réseau social, des boîtes de recrutement ou de chasseurs de têtes.

3.Généralement encore une fois ça dépend du job, dont selon le job on a besoin de certaines qualifications, d'un certain background universitaire requis, de certaines compétences ou de compétences techniques, mais généralement se base en tant que ressource humaine sur les compétences comportementales

nous ne choisissons pas par CV nous choisissons un profil, des compétences, qui correspondent à nos besoins en termes d'éducation en termes de compétences techniques et des compétences comportementales

ça dépend du job si on a besoin de recruter un employé de bureau ou un garçon pour le café on a pas besoin d'ordinateur. Ça dépend mais généralement on a toujours besoin d'ordinateur aujourd'hui. Oui bien sûr si c'est pour un job de management ou d'analyse financière on a besoin par exemple de maîtriser Excel. Mais si par exemple j'ai besoin d'un assistant dans les ressources humaines une maîtrise basique d'Excel suffirait. Donc ça dépend du job

4. généralement nous faisons une évaluation annuelle pour nos employés, les compétences techniques et comportementales sont évaluées sur une base annuelle. Ce que j'entends par compétences comportementales c'est comment on fait le job comme la performance d'excellence la pensée analytique les valeurs morales etc.

ce sont des personnes ayant certains jobs et dont le travail requiert d'élargir leurs responsabilités. Par exemple nous avons une personne qui travaille dans la vente et le travail requiert un chef de vente car nous aurons une certaine branche qui a besoin d'un chef de vente. Si Cette personne travaille dans la vente est assez compétente et montre des signes d'un haut niveau de compétences peut être un candidat se job. Mais ça dépend si le business a besoin d'ouvrir un poste vacant pour commencer, et donc, le tenant du job s'il répond aux attentes peut être embauché. Par exemple la maîtrise d'Excel pour ce poste requiert une certaine maîtrise et donc si ce type maîtrise de manière basique Excel mais montre des compétences importantes oui il peut être candidat pour ce poste.

Premièrement si l'on travaille dans le Head Office ce n'est pas comme si les gens avaient de grandes opportunités d'évolution professionnelle. Deuxièmement, du point de vue recrutement d'origine universitaire est très important, car un diplômé de l'INSEE à certaines compétences est diplômé de l'AUB n'a pas, mais ce n'est pas un fait ou ce n'est pas correct à 100 %, pourrait à avoir un étudiant de l'AUB il y a plus une pensée analytique et quelqu'un qui viendrait d'une autre université mais ce que je dis ce que tu connais le bagage qui le porte lorsqu'ils viennent d'une certaine école.

5. En général oui. Dès qu'ils ont des nouveaux besoins ils développent des nouveaux programmes donc je pense que plus au moins, oui.

6. Si le job le demande oui

nous avons une évaluation à chaud et une évaluation à froid. Par exemple si hier je suis allé à une formation en Excel, je pourrais aller voir mon manager et lui demander comment ça s'est passé. Dans qu'une compétence doit être trouvée, je ne peux pas dire si j'ai eu ou non des nouveaux besoins si je n'ai pas réellement prouvé mes compétences. Et c'est pendant l'évaluation annuelle qu'on trouve qu'on a acquis ces nouvelles compétences ou non.

Nous avons une différente échelle de payement, on a une différente politique de gestion des salaires est en fait ça a été révisé récemment je ne vais pas vous dire ce qu'il s'est passé mais ce n'est pas nécessairement lié à la compétence, mais ça peut être lié au mariage, à l'ancienneté, donc ce n'est pas parce qu'on a plus de compétences qu'on est mieux payé. Ça dépend plus du job que de la personne. Cependant la personne dans le job à avoir d'autres revenus comme les bonus etc. ça dépend de la personne et de ses performances.

Ce dépend des disponibilités mais généralement c'est pendant les heures de travail plus ou moins.

Nous n'avons pas encore fait

je ne sais pas

## **E11**

W : alors je travail dans une boîte familiale de distribution qui est une boîte de distribution de produit alimentaire et je travail dans le domaine du marketing et dans le domaine de la vente

R : de quelle manier se font le plus souvent la demande et l'obtention d'un poste ? Est ce que c'est par candidature spontanée, par offre d'emploi ou alors est ce que vous vous fiez aux réseaux sociaux

W : la plus part du temps c'est pas nous qui offrons des d'emploi si non nous recevons quelques candidature par mail ou des gens qui viennent même déposer leurs cv

R : euh ok et concernant les réseaux sociaux ?

W : très peu parce que les récentes enfin les gens qui nous conseil ne partagent pas les même avis que que tu vois que ce genre de personne .donc vaut mieux faire sa propre interview tout seul et avoir sa propre évaluation tout seul

R : vous préférez embaucher plus tôt quel type de profile par université d'origine par type de formation ou par compétence ou expérience ?

W : un degré d'université est très important cependant nous privilégions l'expérience. Surtout dans le domaine qui est relatif aux ventes vues que nous recherchons souvent des salesman qui sont des gens qui ont qui travail dans le marche donc si ces gens on de l'expérience et surtout de connaissance dans le marché c'est la priorité.

R : d'accord dans quelles mesures la maitrise de l'ordinateur peu être un plus pour le poste suivant

W : alors la c'est par rapport a d'autre type d'employé. Quand on recherche quelqu'un qui s'appelle des unit manager ou alors des gens qui restent dans l'administration et pas des personne qui restent dans le marche en fait ce qu'on préconise c'est qu' est ce qu'on a besoin qu'ils sachent+ utiliser les word, Excel et aussi si ils ont aussi des skills dans le power point c'est aussi un atout. Mais la priorité va pour Excel qui est très important dans notre domaine

R : est ce que vous percevez au niveau des employer différence au point de vue des compétences selon le type de formation ou l'université d'origine pour un même poste pour un même travail

W : bien sur bien sur bien sur donc quelqu'un qui a en fait nous avons des personne qui ont arrêté leur degré en terminal donc ils ont leur bac ensuite nous avons des gens qui ont eu le diplôme le BA et d'autre leur master. Donc ces gens travail différent ont des compétences différentes et son payer aussi différemment

R : donc pour un même poste et pour un même niveau d'études

W : pour un même poste et pour un même niveaux d'études

R : Et donc est qu'il y a une différence selon l'université d'origine par exemple un master de 'usg ou de l'aub pour un même poste

W : un master c'est vraiment la même chose. un master c'est vraiment la même chose. On a des gens au fait qui ont des diplôme en fait pas au Liban tu vois même pas en Europe par exemple au moyen orient. La leur diplôme est moins reconnue et ca se voit au niveau de leur performance

R : est ce qu'ils ont, les gens qui ont le plus de compétences est ce qu'ils ont d'avantage de responsabilités

W : bien sur ils ont d'avantage de responsabilités, donc on leur dit qu'ils sont plus accointables pour ce qu'ils font et donc normalement ce genre de personnes gère une équipe et ont des responsabilités qui sont beaucoup plus variées et beaucoup plus importante que d'autre.

R : même question pour les personnes qui gravissent les échelons dans l'entreprise et dont le salaire augmente est ce que se sont ces personne la ?

W : Pas spécialement je peux vous donner l'exemple d'une femme qui est rentrée à l'age de 24 ans en tant que merchandiser deux ans plus tard elle a pue être une saleswoman. grâce a ses performances sur le marche et parce que elle aussi elle veut évoluer. Donc par exemple dans notre compagnie au fait elle essaye d'embauche ce qui est important d'abord elle voit cette personne



qu'est ce que de quoi on a besoin au fait ok. Si on a besoin de quelqu'un déjà on regarde dans la compagnie si interne on voit une personne peut franchir peu faire 2 travail en même temps ou alors peu le faire sans poser aucun problème alors on va recruter en interne et si malheureusement on n'a pas le choix alors on embauche quelqu'un de l'extérieure mais la priorité va toujours pour quelqu'un de l'intérieur parce que c'est très important de montrer au employeur que nous si nous avons la possibilité de les faire progresser nous préférons les faire progresser qu'embaucher quelqu'un de l'extérieur.

R : quelles sont ceux qui progresse dans la hiérarchie ? ou plus tôt ceux qui ont de meilleur performance ? ou ceux qui ont la plus longue longévité par exemple?

W : non c'est les performances. C'est le seul degré qui est pris en considération. Aujourd'hui nous avons des gens qui sont toujours dans la même position. Tout d'abord si c'est de femmes aujourd'hui elles ne veulent pas travailler d'avantage ou différemment parce qu'elles sont marie ou ont des enfants. D'autre personne par exemple nous avons des personnes qui sont des cageman. ils ont eu la possibilité d'être un salesman et de travailler différemment et ils ne veulent pas parce qu'il est habitue a son travail a ses clients a sa méthode de travail et quoi qu'il arrive aujourd'hui pas possible qu'il change de position

R : est ce que vous pensez que les formations dans les universités sont adaptées aux besoins de l'entreprise.

W : pas du tout

R : non

W : pas du tout

R : par exemple

W : pas du tout par exemple aujourd'hui moi j'ai recommandé à l'aub vue que j'y été là-bas de faire des workshop de faire des workshop et des business study dans les super marche. Pour les gens par exemple qui sont rentre dans le département de qui ont fait des études en business et qui vont ensuite en marketing a mon avis savoir quelques termes techniques

déjà pas de terme technique pas de terme technique beaucoup de théorie beaucoup de théorie et parfois des théories qui ne s'applique pas au marché surtout au Liban donc à l'aub on étudie les choses qui s'appliquent aux états unis

R : éloigner de la réalité

W très éloigné de la réaliste.

R : d'accord . est ce que vous proposez a vos employer ou avez-vous proposez a vos employer des formation continue spécifique aux nouvelle technologie

W : j'ai eu par exemple quelqu'un qui est dans l'administration qui est assez âgé ça fait 25 ans qu'il est dans la compagnie c'est la précédente génération. On lui a donné des cours d'excel il a fait une formation en excel par ce qu'il ne pouvait plus rester dans notre compagnie d'après un consultant qu'on avait embauché si il n'était plus up to date.

R : il y avait d'autres personnes dans ce cas ou c'était le seul.

W : c'était parce que son poste le préconisait d'avantage que d'autres. D'autres non ce n'était pas nécessaire.

R : et donc à ce que ça été suivie par une revalorisation salariale.

W : non parce que c'était quelque chose qu'il devait avoir dès le départ

R : comment est ce qu'on pourrait imaginer l'organisation d'une formation est ce que c'est sur le temps de travail ou en plus du temps de travail

W : en plus du temps de travail en dehors bien-sûr

R une formation en ligne pourrait être envisageable

W : je crois pas qu'elle est la même valeur qu'une formation ché pas comment tu appelles ça

W : exactement

R : d'accord mais pourquoi ?

W : parce que ce pour moi elle a moins de résultat immédiat on a besoin de s'adapter rapidement donc si sa formation est en ligne et si elle prend du temps en fait il a suivi un programme en trois semaines intensive pour qu'il puisse

R mais cette formation aurait pu être en ligne non ?

W oui à mon avis personnellement la formation en ligne prendrait plus de temps pour qu'il assimile

## **E12**

1. Directeur général de Omnisystems qui fait partie d'un groupe d'entreprise répandu dans une centaine de pays. Un groupe libanais de 4000 employés.

Président de la PCA, l'association des entreprises informatiques au Liban

2. Les 3 à la fois.

Je connais bien l'ESIB. D'habitude chaque année j'embauche les étudiants qui sont parmi les 1 ou 2 meilleurs de la classe. Mais je connais les employés qui sont dans les autres entreprises. En tant que grand groupe, nous avons une base de données dans laquelle presque tout le monde dans le pays ou dans la région. Mais je reçois entre 2 ou 4 CV par jour sur mon email. J'ai des quantités énormes de CV.

j'ai des préférences selon l'université d'origine. Pour certains postes, j'embauche obligatoirement des gens qui sortent de telle ou telle faculté. je préfère telle ou telle université.

Il y a plusieurs métiers dans l'informatique. Par exemple il y a des métiers pré-définis. 1<sup>er</sup> choix faculté ingénieur USJ. Ce sont les meilleurs. 2eme choix la faculté d'ingénieur de l'UL. Ils sont très bons, même s'ils ont des problèmes de langue. Mais ils sont très bons. Techniquement, si j'ai besoin de quelqu'un qui communique avec les clients, je prends ds gens de l'USJ. En back office, je prends des gens de l'UL. Parce qu'ils ont autant de qualités techniques, mais moins de qualités de communication. Si j'ai besoin de chefs de projets ou de coordinateurs de projets ou des analyste business, je prends des gens de la fac de gestion (l'IGE). Ils ont une sorte d'expérience combinée business et informatique.

Par exemple si j'ai besoin d'architectes, j'aime bien ceux qui font l'option CCE à l'AUB. Ils ont les compétences techniques, et ils ont une connaissance du marché mondial. Donc ça dépend.

Mais je dois optimiser les salaires. Un ingénieur ESIB est polyvalent, il s'insère et peut faire n'importe quoi. mais il touche beaucoup. Mais combien ils touchent. Certains sociétés internationales veulent leur proposer des salaires qu'on ne peut pas proposer. Certains concurrents les payent beaucoup, on ne peut pas toujours suivre. Des sociétés comme Murex, embauchent chaque année une vingtaine d'ingénieurs de l'ESIB. Et qui leurs payent 2500\$ par mois. Freshly graduate. C'est énorme. Alors que nous on peut payer 1000\$ en moyenne, ou un peu plus. Donc deux fois et demi le salaire.

Ceux de l'UL sont moins cotés, mais ils sont bons. Il y a une différence. Les ingénieurs de l'ESIB sont ceux qui ont une discipline que personne n'a. C'est pas les connaissances. En fait, tous ceux qui sortent de l'université, même de l'ESIB, ne connaissent rien du marché. Ils apprennent à apprendre. Ils apprennent des choses à l'ESIB que d'autres n'apprennent pas : c'est quoi un deadline, c'est quoi un rendu. comment gérer le temps. Ils apprennent que s'ils doivent livrer demain, ils livrent demain même s'ils doivent passer la nuit. Il y a un niveau de qualité dans l'esprit qui est plus important dans la formations que les connaissances techniques. Parce que les connaissances techniques chaque 6 mois ça change. Donc ils doivent être capables d'apprendre tout le temps./ cette discipline et ce feeling que le client est roi, que je dois livrer un produit de qualité et à temps et en optimisant les ressources, donc je ne dois pas dépenser trop d'énergie pour le faire. En premier il y a l'USJ, et en 2ème lieu il y a les autres.

3. ce sont des questions qui ne se posent pas. des gens qui viennent chez nous qui ne connaissent pas...on ne pose même plus la question.

non, la responsabilité est une question de caractère. Il y a des gens qui sont très doués et qui ne veulent pas avoir de responsabilités. Il y a des gens qui sont très expérimentés, et qui mettent les responsabilités sur le dos des autres. Il y a des gens qui sont moins compétents techniquement mais qui sont capables de prendre des responsabilités. C'est ces gens là qui avancent.

Chez nous il n'y a que les commerciaux qui avancent, ce sont les seuls qui sont capables de développer le business. C'est celui qui est prêt à développer le business. Ambitieux, prêt à prendre du risque.

Les gens dont le salaire augmente c'est ceux qui sont prêts à accepter d'être rémunérés sur le revenu qu'ils amènent à l'entreprise. Qui sont prêts à assumer des cotas.

ce sont les gens qui sont prêts à assumer des risques, et d'être rémunérés selon les revenus de l'entreprise. C'est ces gens là, c'est cet esprit. Ceux qui ne veulent pas prendre de risques, ils restent à un certain niveau. Chez nous, les gens sont payés un peu mieux que le marché (parce qu'on est un grand groupe, parce qu'on veut garder les gens compétents). Mais ceux qui gravissent les échelons ce sont ceux qui acceptent que leurs revenus soient indexés aux revenus de l'entreprise.

4. Non. Il y a un fossé entre l'université et l'entreprise.

on leur fait des formations . Les gens qui viennent chez moi, je les forme au moins 6 mois au minimum. On est obligés. Quand on travaille avec IBM, ils nous obligent à être certifiés aux produits IBM. On nous oblige, donc on fait des formations IBM. Ils font des examens, ils réussissent ou pas.

On fait des formations IBM, et ça nous coûte de l'argent. On est obligé.

Evidemment, car ce sont des choses techniques. Le problème c'est les trucs qu'on ne leur apprend pas. La partie qui m'intéresse c'est pas la partie technique. Pour ça il y a des bouquins, il y a des examens, il y a des classes. Comment on apprend aux gens d'être propres dans leur travail. Mais ce qui est difficile ce sont les choses qu'on n'apprend pas. Comme être méticuleux, ambitieux... comment faire beaucoup dans le temps qu'ils ont. ça ils l'apprennent à l'école ou à la maison, pas à l'université. Ce sont des gens qui ont fait certaines formations scolaires, pas universitaire. À l'université c'est fini ce genre de formation. Cette avidité, cette volonté à réaliser des choses. On n'a pas appris ça à l'université. Tu apprends ça à l'école ou à la maison.

Chez nous, non. C'est pas comme ça; C'est toujours indexé sur les revenus de l'entreprise. Sauf quand quelqu'un qui a bien travaillé. quand l'entreprise gagne de l'argent, on distribue l'argent aux gens.

5. il n'y a pas de temps de travail. Il y a un horaire. Ça doit dépasser l'horaire. Quand quelqu'un est fatigué je lui dis ne viens pas. Hier j'ai passé la nuit en boîte, je n'arrive pas à travailler aujourd'hui. Parce le jour où je lui demande de venir travailler le samedi et le dimanche parce que le client est dans une grosse merde, il vient sans poser de questions. C'est un métier qu'on fait chez le client. Parfois il y a des urgences. Même à minuit. parfois il y a un virus chez le client qui l'empêche d'être

« on air ». j'ai quelqu'un qui est resté 2 nuits et 3 jours chez le client pour qu'il règle son affaire.

6. bien sûr, tout le temps. Tous les fournisseurs ont des cours en ligne. Il y a de plus en plus de choses en ligne. Pour les sales par exemple, c'est tout le temps on line. Pour apprendre un produit avec tous les argumentaires, il y a un cours on line. On s'inscrit, et on le fait à son rythme. On le download.

Parfois je lui dis, la certification est une priorité. laisse tomber le travail, fais ta certification. Il le fait pendant le temps de travail. Mais les gens ambitieux, bossent leur cours les soirs et le week end.

Les autres, ils travaillent le matin, et l'après midi ils font la formation.

Non, je ne le pense pas aussi efficace. Il faut que la personne soit honnête à l'égard d'eux-mêmes; et motivés. Il y a des cours piratés. On peut downloader des exemples d'examens qui sont... L'examen officiel peut être comme le cours qu'il a acheté.

Mais il y a des classes, même en ligne. Mais en classe, on crée des relations entre les gens. On devient une communauté. Ils créent un groupe sur facebook et deviennent amis. Et quand ils ont des questions, ils se les posent. C'est le côté avantage.

Le côté désavantage, c'est que les concurrents qui envoient aussi des gens se former, connaissent mes employés à travers le cours, peuvent leur proposer du travail. C'est déjà arrivé. Ils m'ont débauché 3 employés.



## **Croisements des variables des questionnaires**





**Tableau 2 :****Crosstab**

			évolution professionnelle 1				
			1	2	3	4	Total
fréquence ordinateur	1	Count	6	10	2	3	21
		Expected Count	2,7	6,5	4,5	7,3	21,0
	2	Count	12	41	22	26	101
		Expected Count	13,0	31,1	21,7	35,2	101,0
	3	Count	24	40	22	40	126
		Expected Count	16,3	38,7	27,0	44,0	126,0
	4	Count	8	28	37	66	139
		Expected Count	18,0	42,7	29,8	48,5	139,0
	Total	Count	50	119	83	135	387
		Expected Count	50,0	119,0	83,0	135,0	387,0

**Tableau 3 :****Crosstab**

			salaire				
			1	2	3	4	Total
fréquence ordinateur	1	Count	14	1	1	2	18
		Expected Count	7,5	6,5	2,5	1,5	18,0
	2	Count	53	28	17	3	101
		Expected Count	42,4	36,4	14,1	8,1	101,0
	3	Count	60	38	14	9	121
		Expected Count	50,7	43,6	16,9	9,8	121,0
	4	Count	29	67	20	16	132
		Expected Count	55,4	47,5	18,5	10,6	132,0
	Total	Count	156	134	52	30	372
		Expected Count	156,0	134,0	52,0	30,0	372,0

**Tableau 5 :****Crosstab**

			tâches confiées 3				
			1	2	3	4	Total
Achats sur Internet	1	Count	54	84	64	21	223
		Expected Count	45,8	77,9	70,8	28,5	223,0
	2	Count	14	30	34	8	86
		Expected Count	17,7	30,0	27,3	11,0	86,0
	3	Count	8	11	15	13	47
		Expected Count	9,7	16,4	14,9	6,0	47,0
	4	Count	1	6	6	6	19
		Expected Count	3,9	6,6	6,0	2,4	19,0
	Total	Count	77	131	119	48	375
		Expected Count	77,0	131,0	119,0	48,0	375,0

**Tableau 6:****Crosstab**

			évolution professionnelle 1				
			1	2	3	4	Total
Achats sur Internet	1	Count	46	89	46	63	244
		Expected Count	36,4	74,0	51,6	81,9	244,0
	2	Count	7	23	26	34	90
		Expected Count	13,4	27,3	19,0	30,2	90,0
	3	Count	6	7	10	24	47
		Expected Count	7,0	14,3	9,9	15,8	47,0
	4	Count	1	3	3	14	21
		Expected Count	3,1	6,4	4,4	7,1	21,0
	Total	Count	60	122	85	135	402
		Expected Count	60,0	122,0	85,0	135,0	402,0

**Tableau 7 :****Crosstab**

			évolution professionnelle 3				
			1	2	3	4	Total
Achats sur Internet	1	Count	56	70	51	70	247
		Expected Count	42,6	62,1	55,4	87,0	247,0
	2	Count	7	22	22	40	91
		Expected Count	15,7	22,9	20,4	32,1	91,0
	3	Count	6	5	17	19	47
		Expected Count	8,1	11,8	10,5	16,6	47,0
	4	Count	1	5	1	14	21
		Expected Count	3,6	5,3	4,7	7,4	21,0
	Total	Count	70	102	91	143	406
		Expected Count	70,0	102,0	91,0	143,0	406,0

**Tableau 8 :****Crosstab**

			évolution professionnelle 4				
			1	2	3	4	Total
Achats sur Internet	1	Count	53	64	68	59	244
		Expected Count	40,6	58,1	70,8	74,5	244,0
	2	Count	9	24	30	28	91
		Expected Count	15,1	21,7	26,4	27,8	91,0
	3	Count	4	6	11	26	47
		Expected Count	7,8	11,2	13,6	14,3	47,0
	4	Count	1	2	8	10	21
		Expected Count	3,5	5,0	6,1	6,4	21,0
	Total	Count	67	96	117	123	403
		Expected Count	67,0	96,0	117,0	123,0	403,0

**Tableau 9 :****Crosstab**

			votre travail 2				
			1	2	3	4	Total
Achats sur Internet	1	Count	28	83	74	38	223
		Expected Count	28,8	76,5	70,0	47,7	223,0
	2	Count	10	29	30	21	90
		Expected Count	11,6	30,9	28,3	19,2	90,0
	3	Count	10	8	12	17	47
		Expected Count	6,1	16,1	14,8	10,0	47,0
	4	Count	1	10	3	5	19
		Expected Count	2,5	6,5	6,0	4,1	19,0
	Total	Count	49	130	119	81	379
		Expected Count	49,0	130,0	119,0	81,0	379,0

**Tableau 10:****Crosstab**

			salaire				
			1	2	3	4	Total
Achats sur Internet	1	Count	120	73	22	10	225
		Expected Count	95,0	80,7	31,5	17,8	225,0
	2	Count	26	37	19	4	86
		Expected Count	36,3	30,9	12,0	6,8	86,0
	3	Count	9	20	8	10	47
		Expected Count	19,8	16,9	6,6	3,7	47,0
	4	Count	5	6	4	6	21
		Expected Count	8,9	7,5	2,9	1,7	21,0
	Total	Count	160	136	53	30	379
		Expected Count	160,0	136,0	53,0	30,0	379,0

**tableau 11:****Crosstab**

			situation actuelle 1				
			1	2	3	4	Total
Achats sur Internet	1	Count	117	69	44	7	237
		Expected Count	100,2	74,4	51,6	10,8	237,0
	2	Count	31	32	24	3	90
		Expected Count	38,1	28,3	19,6	4,1	90,0
	3	Count	15	12	15	5	47
		Expected Count	19,9	14,8	10,2	2,1	47,0
	4	Count	4	11	3	3	21
		Expected Count	8,9	6,6	4,6	1,0	21,0
	Total	Count	167	124	86	18	395
		Expected Count	167,0	124,0	86,0	18,0	395,0

**Tableau 12 :****Crosstab**

			tâches confiées 6				
			1	2	3	4	Total
Ordinateur 4	1	Count	4	11	17	5	37
		Expected Count	2,6	7,7	15,2	11,5	37,0
	2	Count	4	15	29	7	55
		Expected Count	3,9	11,5	22,6	17,0	55,0
	3	Count	6	15	56	41	118
		Expected Count	8,3	24,6	48,6	36,6	118,0
	4	Count	13	39	56	66	174
		Expected Count	12,2	36,2	71,6	53,9	174,0
	Total	Count	27	80	158	119	384
		Expected Count	27,0	80,0	158,0	119,0	384,0

**Tableau 13 :**

**Crosstab**

			tâches confiées 3				
			1	2	3	4	Total
Ordinateur 4	1	Count	11	11	9	3	34
		Expected Count	7,0	11,9	10,8	4,4	34,0
	2	Count	18	20	12	2	52
		Expected Count	10,7	18,2	16,5	6,7	52,0
	3	Count	25	41	39	11	116
		Expected Count	23,8	40,5	36,8	14,8	116,0
	4	Count	23	59	59	32	173
		Expected Count	35,5	60,4	54,9	22,1	173,0
Total	Count		77	131	119	48	375
		Expected Count	77,0	131,0	119,0	48,0	375,0

**Tableau 14 :**

**Ordinateur 4 \* tâches confiées 2 Crosstabulation**

			tâches confiées 2				
			1	2	3	4	Total
Ordinateur 4	1	Count	6	13	11	5	35
		Expected Count	2,5	8,7	14,9	8,9	35,0
	2	Count	10	14	18	12	54
		Expected Count	3,9	13,4	23,0	13,7	54,0
	3	Count	5	34	56	21	116
		Expected Count	8,3	28,8	49,4	29,5	116,0
	4	Count	6	33	76	58	173
		Expected Count	12,4	43,0	73,7	43,9	173,0
Total	Count		27	94	161	96	378
		Expected Count	27,0	94,0	161,0	96,0	378,0

**Tableau 15 :**

**Crosstab**

			tâches confiées 4				
			1	2	3	4	Total
Ordinateur 4	1	Count	9	15	7	4	35
		Expected Count	5,4	12,5	10,6	6,6	35,0
	2	Count	11	22	15	5	53
		Expected Count	8,1	18,9	16,0	10,0	53,0
	3	Count	24	47	35	11	117
		Expected Count	18,0	41,8	35,3	22,0	117,0
	4	Count	14	51	57	51	173
		Expected Count	26,5	61,8	52,2	32,5	173,0
Total	Count		58	135	114	71	378
		Expected Count	58,0	135,0	114,0	71,0	378,0

**Tableau 16 :**

**Crosstab**

			tâches confiées 5				Total
			1	2	3	4	
Ordinateur 4	1	Count	4	13	14	4	35
		Expected Count	2,1	9,8	16,3	6,8	35,0
	2	Count	7	20	24	4	55
		Expected Count	3,3	15,3	25,6	10,7	55,0
	3	Count	6	36	61	15	118
		Expected Count	7,1	32,9	55,0	23,0	118,0
	4	Count	6	37	78	51	172
		Expected Count	10,4	48,0	80,1	33,5	172,0
	Total	Count	23	106	177	74	380
		Expected Count	23,0	106,0	177,0	74,0	380,0

**Tableau 17 :**

**Crosstab**

			tâches confiées 1				Total
			1	2	3	4	
Ordinateur 4	1	Count	7	11	12	6	36
		Expected Count	5,1	11,6	11,7	7,7	36,0
	2	Count	17	21	10	5	53
		Expected Count	7,5	17,0	17,2	11,3	53,0
	3	Count	14	43	43	17	117
		Expected Count	16,6	37,6	37,9	24,9	117,0
	4	Count	16	47	58	53	174
		Expected Count	24,7	55,9	56,3	37,1	174,0
	Total	Count	54	122	123	81	380
		Expected Count	54,0	122,0	123,0	81,0	380,0

**Tableau 18 :**

**Crosstab**

			évolution professionnelle 1				Total
			1	2	3	4	
Ordinateur 4	1	Count	21	13	4	6	44
		Expected Count	6,6	13,4	9,3	14,8	44,0
	2	Count	9	22	17	9	57
		Expected Count	8,5	17,3	12,1	19,1	57,0
	3	Count	18	49	20	32	119
		Expected Count	17,8	36,1	25,2	40,0	119,0
	4	Count	12	38	44	88	182
		Expected Count	27,2	55,2	38,5	61,1	182,0
	Total	Count	60	122	85	135	402
		Expected Count	60,0	122,0	85,0	135,0	402,0

**Tableau 19 :****Crosstab**

			évolution professionnelle 2				
			1	2	3	4	Total
Ordinateur 4	1	Count	22	9	6	8	45
		Expected Count	7,5	11,9	12,6	13,0	45,0
	2	Count	9	23	14	12	58
		Expected Count	9,7	15,3	16,3	16,7	58,0
	3	Count	14	36	35	33	118
		Expected Count	19,7	31,1	33,2	34,0	118,0
	4	Count	22	38	58	63	181
		Expected Count	30,2	47,7	50,9	52,2	181,0
Total	Count		67	106	113	116	402
		Expected Count	67,0	106,0	113,0	116,0	402,0

**Tableau 21 :****Crosstab**

			situation actuelle 1				
			1	2	3	4	Total
Ordinateur 4	1	Count	23	9	5	0	37
		Expected Count	15,6	11,6	8,1	1,7	37,0
	2	Count	28	19	10	1	58
		Expected Count	24,5	18,2	12,6	2,6	58,0
	3	Count	49	41	26	3	119
		Expected Count	50,3	37,4	25,9	5,4	119,0
	4	Count	67	55	45	14	181
		Expected Count	76,5	56,8	39,4	8,2	181,0
Total	Count		167	124	86	18	395
		Expected Count	167,0	124,0	86,0	18,0	395,0

**Tableau 22 :****Crosstab**

			évolution professionnelle 3				
			1	2	3	4	Total
Ordinateur 4	1	Count	24	8	4	11	47
		Expected Count	8,1	11,8	10,5	16,6	47,0
	2	Count	10	20	10	18	58
		Expected Count	10,0	14,6	13,0	20,4	58,0
	3	Count	16	39	23	41	119
		Expected Count	20,5	29,9	26,7	41,9	119,0
	4	Count	20	35	54	73	182
		Expected Count	31,4	45,7	40,8	64,1	182,0
Total	Count		70	102	91	143	406
		Expected Count	70,0	102,0	91,0	143,0	406,0

**Tableau 23 :**

**Crosstab**

			évolution du salaire				
			1	2	3	4	Total
Ordinateur 4	1	Count	1	12	19	1	33
		Expected Count	,5	6,4	24,2	1,9	33,0
	2	Count	0	15	41	0	56
		Expected Count	,9	10,9	41,0	3,2	56,0
	3	Count	3	24	86	3	116
		Expected Count	1,8	22,5	84,9	6,7	116,0
	4	Count	2	23	133	18	176
		Expected Count	2,8	34,2	128,9	10,2	176,0
	Total	Count	6	74	279	22	381
		Expected Count	6,0	74,0	279,0	22,0	381,0

**Tableau 24 :**

**Crosstab**

			formation continue?		
			1	2	Total
Ordinateur 4	1	Count	15	32	47
		Expected Count	29,4	17,6	47,0
	2	Count	32	26	58
		Expected Count	36,3	21,7	58,0
	3	Count	76	43	119
		Expected Count	74,4	44,6	119,0
	4	Count	131	51	182
		Expected Count	113,9	68,1	182,0
	Total	Count	254	152	406
		Expected Count	254,0	152,0	406,0

**Tableau 25 :**

**Crosstab**

			tâches confiées 2				
			1	2	3	4	Total
Réseaux sociaux	1	Count	5	5	6	5	21
		Expected Count	1,6	5,2	9,0	5,2	21,0
	2	Count	2	31	28	18	79
		Expected Count	5,8	19,7	34,0	19,5	79,0
	3	Count	12	32	75	25	144
		Expected Count	10,7	35,9	61,9	35,5	144,0
	4	Count	8	23	48	42	121
		Expected Count	9,0	30,2	52,0	29,8	121,0
	Total	Count	27	91	157	90	365
		Expected Count	27,0	91,0	157,0	90,0	365,0



**Tableau 27 :**

**Crosstab**

			évolution professionnelle 1				
			1	2	3	4	Total
Réseaux sociaux	1	Count	8	13	1	2	24
		Expected Count	2,9	7,5	5,2	8,4	24,0
	2	Count	5	37	21	17	80
		Expected Count	9,8	24,9	17,5	27,8	80,0
	3	Count	18	44	41	49	152
		Expected Count	18,6	47,4	33,2	52,9	152,0
	4	Count	16	26	21	66	129
		Expected Count	15,7	40,2	28,1	44,9	129,0
	Total	Count	47	120	84	134	385
		Expected Count	47,0	120,0	84,0	134,0	385,0

**Tableau 28 :**

**Crosstab**

			tâches confiées 2				
			1	2	3	4	Total
Sites d'informations	1	Count	3	7	8	10	28
		Expected Count	2,0	7,0	11,9	7,1	28,0
	2	Count	3	14	11	5	33
		Expected Count	2,4	8,2	14,1	8,4	33,0
	3	Count	12	40	60	19	131
		Expected Count	9,4	32,6	55,8	33,3	131,0
	4	Count	9	33	82	62	186
		Expected Count	13,3	46,3	79,2	47,2	186,0
	Total	Count	27	94	161	96	378
		Expected Count	27,0	94,0	161,0	96,0	378,0

**Tableau 29 :**

**Crosstab**

			tâches confiées 3				
			1	2	3	4	Total
Sites d'informations	1	Count	7	6	8	4	25
		Expected Count	5,1	8,7	7,9	3,2	25,0
	2	Count	10	13	8	1	32
		Expected Count	6,6	11,2	10,2	4,1	32,0
	3	Count	33	61	32	5	131
		Expected Count	26,9	45,8	41,6	16,8	131,0
	4	Count	27	51	71	38	187
		Expected Count	38,4	65,3	59,3	23,9	187,0
	Total	Count	77	131	119	48	375
		Expected Count	77,0	131,0	119,0	48,0	375,0

**Tableau 30 :**

**Crosstab**

			tâches confiées 5				
			1	2	3	4	Total
Sites d'informations	1	Count	5	5	13	5	28
		Expected Count	1,7	7,8	13,0	5,5	28,0
	2	Count	3	8	17	5	33
		Expected Count	2,0	9,2	15,4	6,4	33,0
	3	Count	9	48	59	15	131
		Expected Count	7,9	36,5	61,0	25,5	131,0
	4	Count	6	45	88	49	188
		Expected Count	11,4	52,4	87,6	36,6	188,0
	Total	Count	23	106	177	74	380
		Expected Count	23,0	106,0	177,0	74,0	380,0

**Tableau 31 :**

**Crosstab**

			évolution professionnelle 4				
			1	2	3	4	Total
Sites d'informations	1	Count	16	9	3	6	34
		Expected Count	5,7	8,1	9,9	10,4	34,0
	2	Count	8	17	7	6	38
		Expected Count	6,3	9,1	11,0	11,6	38,0
	3	Count	23	40	45	31	139
		Expected Count	23,1	33,1	40,4	42,4	139,0
	4	Count	20	30	62	80	192
		Expected Count	31,9	45,7	55,7	58,6	192,0
	Total	Count	67	96	117	123	403
		Expected Count	67,0	96,0	117,0	123,0	403,0

**Tableau 32:**

**Crosstab**

			situation actuelle 1				
			1	2	3	4	Total
Sites d'informations	1	Count	18	3	5	0	26
		Expected Count	11,0	8,2	5,7	1,2	26,0
	2	Count	23	13	1	1	38
		Expected Count	16,1	11,9	8,3	1,7	38,0
	3	Count	53	53	31	2	139
		Expected Count	58,8	43,6	30,3	6,3	139,0
	4	Count	73	55	49	15	192
		Expected Count	81,2	60,3	41,8	8,7	192,0
	Total	Count	167	124	86	18	395
		Expected Count	167,0	124,0	86,0	18,0	395,0

**Tableau 33:****Crosstab**

			situation actuelle 2				
			1	2	3	4	Total
Sites d'informations	1	Count	6	6	3	0	15
		Expected Count	1,5	5,2	5,5	2,8	15,0
	2	Count	1	7	6	2	16
		Expected Count	1,6	5,6	5,9	2,9	16,0
	3	Count	10	37	37	11	95
		Expected Count	9,5	33,2	34,8	17,4	95,0
	4	Count	13	55	64	42	174
		Expected Count	17,4	60,9	63,8	31,9	174,0
	Total	Count	30	105	110	55	300
		Expected Count	30,0	105,0	110,0	55,0	300,0

**Tableau 34:****Crosstab**

			formation continue?		
			1	2	Total
Sites d'informations	1	Count	16	20	36
		Expected Count	22,5	13,5	36,0
	2	Count	20	18	38
		Expected Count	23,8	14,2	38,0
	3	Count	76	63	139
		Expected Count	87,0	52,0	139,0
	4	Count	142	51	193
		Expected Count	120,7	72,3	193,0
	Total	Count	254	152	406
		Expected Count	254,0	152,0	406,0

**Tableau 35 :****Crosstab**

			salaire				
			1	2	3	4	Total
sites d'informations	1	Count	17	5	2	2	26
		Expected Count	11,0	9,3	3,6	2,1	26,0
	2	Count	19	9	2	2	32
		Expected Count	13,5	11,5	4,5	2,5	32,0
	3	Count	76	41	15	3	135
		Expected Count	57,0	48,4	18,9	10,7	135,0
	4	Count	48	81	34	23	186
		Expected Count	78,5	66,7	26,0	14,7	186,0
	Total	Count	160	136	53	30	379
		Expected Count	160,0	136,0	53,0	30,0	379,0

**Tableau 36 :**

**Crosstab**

			votre travail 3				Total
			1	2	3	4	
Sites d'information	1	Count	6	9	1	3	19
		Expected Count	6,0	6,7	3,8	2,5	19,0
	2	Count	14	7	7	0	28
		Expected Count	8,8	9,8	5,6	3,7	28,0
	3	Count	50	48	19	8	125
		Expected Count	39,3	43,9	25,1	16,7	125,0
	4	Count	43	62	45	37	187
		Expected Count	58,9	65,6	37,5	25,0	187,0
Total	Count		113	126	72	48	359
		Expected Count	113,0	126,0	72,0	48,0	359,0

**Tableau 37 :**

**Loisirs \* situation actuelle 3**

			situation actuelle 3				Total
			1	2	3	4	
Loisirs	1	Count	7	10	10	1	28
		Expected Count	6,5	12,5	7,1	1,9	28,0
	2	Count	8	41	18	1	68
		Expected Count	15,7	30,3	17,3	4,7	68,0
	3	Count	19	38	24	11	92
		Expected Count	21,2	41,0	23,5	6,3	92,0
	4	Count	23	21	11	4	59
		Expected Count	13,6	26,3	15,0	4,1	59,0
Total	Count		57	110	63	17	247
		Expected Count	57,0	110,0	63,0	17,0	247,0

**Tableau 38 :**

**Crosstab**

			tâches confiées 3				
			1	2	3	4	Total
Programmation	1	Count	34	33	42	21	130
		Expected Count	26,7	45,4	41,3	16,6	130,0
	2	Count	16	43	26	10	95
		Expected Count	19,5	33,2	30,1	12,2	95,0
	3	Count	16	22	28	3	69
		Expected Count	14,2	24,1	21,9	8,8	69,0
	4	Count	11	33	23	14	81
		Expected Count	16,6	28,3	25,7	10,4	81,0
	Total	Count	77	131	119	48	375
		Expected Count	77,0	131,0	119,0	48,0	375,0

**Tableau 39 :**

**Crosstab**

			salaire				
			1	2	3	4	Total
Programmation	1	Count	58	45	16	10	129
		Expected Count	54,5	46,3	18,0	10,2	129,0
	2	Count	52	20	15	11	98
		Expected Count	41,4	35,2	13,7	7,8	98,0
	3	Count	32	28	10	3	73
		Expected Count	30,8	26,2	10,2	5,8	73,0
	4	Count	18	43	12	6	79
		Expected Count	33,4	28,3	11,0	6,3	79,0
	Total	Count	160	136	53	30	379
		Expected Count	160,0	136,0	53,0	30,0	379,0

**Tableau 40:**

**connexion \* fréquence ordinateur Crosstabulation**

			fréquence ordinateur				
			1	2	3	4	Total
connexion	1	Count	9	16	12	10	47
		Expected Count	2,5	12,4	15,3	16,8	47,0
	2	Count	1	14	12	12	39
		Expected Count	2,1	10,3	12,7	13,9	39,0
	3	Count	7	27	38	42	114
		Expected Count	6,1	30,1	37,1	40,6	114,0
	4	Count	4	46	65	75	190
		Expected Count	10,2	50,2	61,9	67,7	190,0
	Total	Count	21	103	127	139	390
		Expected Count	21,0	103,0	127,0	139,0	390,0

**Tableau 41:**

**ville \* fréquence ordinateur Crosstabulation**

			fréquence ordinateur				
			1	2	3	4	Total
ville	1	Count	3	32	53	66	154
		Expected Count	8,3	40,5	50,4	54,8	154,0
	2	Count	7	20	31	38	96
		Expected Count	5,2	25,2	31,4	34,1	96,0
	3	Count	6	15	15	7	43
		Expected Count	2,3	11,3	14,1	15,3	43,0
	4	Count	3	14	12	8	37
		Expected Count	2,0	9,7	12,1	13,2	37,0
	5	Count	2	21	16	19	58
		Expected Count	3,1	15,2	19,0	20,6	58,0
Total		Count	21	102	127	138	388
		Expected Count	21,0	102,0	127,0	138,0	388,0

**Tableau 42 :**

**fréquence ordinateur \* état civil Crosstabulation**

			état civil		
			1	2	Total
fréquence ordinateur	1	Count	16	5	21
		Expected Count	6,4	14,6	21,0
	2	Count	30	72	102
		Expected Count	31,2	70,8	102,0
	3	Count	38	89	127
		Expected Count	38,9	88,1	127,0
	4	Count	35	104	139
		Expected Count	42,5	96,5	139,0
Total		Count	119	270	389
		Expected Count	119,0	270,0	389,0

**Tableau 43 :**

**Crosstab**

			tâches confiées 2				
			1	2	3	4	Total
formation continue?	1	Count	10	56	105	72	243
		Expected Count	17,4	60,4	103,5	61,7	243,0
	2	Count	17	38	56	24	135
		Expected Count	9,6	33,6	57,5	34,3	135,0
Total		Count	27	94	161	96	378
		Expected Count	27,0	94,0	161,0	96,0	378,0

**Tableau 44 :****Crosstab**

			tâches confiées 3				Total
			1	2	3	4	
formation continue?	1	Count	39	83	80	41	243
		Expected Count	49,9	84,9	77,1	31,1	243,0
	2	Count	38	48	39	7	132
		Expected Count	27,1	46,1	41,9	16,9	132,0
Total	Total	Count	77	131	119	48	375
		Expected Count	77,0	131,0	119,0	48,0	375,0

**Tableau 45 :****Crosstab**

			évolution professionnelle 1				Total
			1	2	3	4	
formation continue?	1	Count	28	73	52	99	252
		Expected Count	37,6	76,5	53,3	84,6	252,0
	2	Count	32	49	33	36	150
		Expected Count	22,4	45,5	31,7	50,4	150,0
Total	Total	Count	60	122	85	135	402
		Expected Count	60,0	122,0	85,0	135,0	402,0

**Tableau 46 :****Crosstab**

			situation actuelle 1				Total
			1	2	3	4	
formation continue?	1	Count	94	72	68	18	252
		Expected Count	106,5	79,1	54,9	11,5	252,0
	2	Count	73	52	18	0	143
		Expected Count	60,5	44,9	31,1	6,5	143,0
Total	Total	Count	167	124	86	18	395
		Expected Count	167,0	124,0	86,0	18,0	395,0

**Tableau 47 :****Crosstab**

			situation actuelle 3				Total
			1	2	3	4	
formation continue?	1	Count	24	68	46	15	153
		Expected Count	35,3	68,1	39,0	10,5	153,0
	2	Count	33	42	17	2	94
		Expected Count	21,7	41,9	24,0	6,5	94,0
Total	Total	Count	57	110	63	17	247
		Expected Count	57,0	110,0	63,0	17,0	247,0

**Tableau 48 :**

**ville \* réseaux sociaux**

			réseaux sociaux				
			1	2	3	4	Total
ville	1	Count	13	21	57	63	154
		Expected Count	9,6	31,9	60,2	52,3	154,0
	2	Count	5	19	34	37	95
		Expected Count	5,9	19,7	37,2	32,2	95,0
	3	Count	2	15	16	8	41
		Expected Count	2,5	8,5	16,0	13,9	41,0
	4	Count	1	13	21	4	39
		Expected Count	2,4	8,1	15,3	13,2	39,0
	5	Count	3	12	23	19	57
		Expected Count	3,5	11,8	22,3	19,3	57,0
Total		Count	24	80	151	131	386
		Expected Count	24,0	80,0	151,0	131,0	386,0





## **Résumé**

**Les jeunes du Liban, comme partout ailleurs, connaissent des difficultés lorsqu'il s'agit de chercher un travail. Le contexte est cependant spécifique, puisque le pays connaît des problèmes économiques, auxquels il faut ajouter les conflits politiques locaux et une situation communautaire et confessionnelle complexes. Dans le même temps, les technologies de l'information et de la communication (TIC) apparaissent dans des discours et des projets multiples comme sources de nouvelles opportunités pour l'individu. Par les nouveaux usages et modes de socialisation qu'elles induisent et les compétences qu'elles délivrent, elles transforment l'organisation de l'activité professionnelle et domestique sous différentes dimensions, ainsi que les besoins en capital humain du marché de l'emploi. Les objectifs posés sont alors de savoir dans quelle mesure l'usage des TIC pourrait avoir un impact positif sur l'insertion socio-professionnelle du jeune libanais. Pour répondre à cette question, cet ouvrage propose une méthodologie d'enquête et d'analyse basée sur le paradigme des économies de la grandeur tiré des travaux de Boltanski, Thévenot, et Chiapello. Il analyse les discours d'acteurs concernés par la problématique de l'insertion professionnelle et sociale dans notre contexte précis, ainsi que les pratiques technologiques du public étudié.**

## **Abstract**

**The youth of Lebanon, as elsewhere, are experiencing difficulties when seeking a job. However, the context is specific, since the country is experiencing economic problems, which must be added the local political conflicts and a community and religious complex situation. At the same time, information technology and communication (ICT) appear in speeches and multiple projects as sources of new opportunities for the individual. For new uses and modes of socialization and skills they induce, they transform the professional and domestic activity organization in different dimensions, as well as the human capital needs of the labor market. The objectives raised then are research to what extent the use of ICT could have a positive impact on the socio-professional integration of young Lebanese. To answer this question, this thesis provides a survey methodology and analysis based on the paradigm of economies of scale issued from the work of Boltanski, Thévenot, and Chiapello. It analyzes the discourses of actors concerned by the issue of professional and social integration in our specific context, and technology practices of the considered public.**