

## Nouvelles pratiques sociales



# TIC et citoyenneté : de nouvelles pratiques sociales dans la société de l'information

Sylvie Jochems and Maryse Rivard

Volume 21, Number 1, Fall 2008

TIC et citoyenneté : de nouvelles pratiques sociales dans la société de l'information

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/019356ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/019356ar>

[See table of contents](#)

### Publisher(s)

Université du Québec à Montréal

### ISSN

0843-4468 (print)

1703-9312 (digital)

[Explore this journal](#)

### Cite this article

Jochems, S. & Rivard, M. (2008). TIC et citoyenneté : de nouvelles pratiques sociales dans la société de l'information. *Nouvelles pratiques sociales*, 21(1), 19–37. <https://doi.org/10.7202/019356ar>

Tous droits réservés © Université du Québec à Montréal, 2008

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

**Érudit**

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

<https://www.erudit.org/en/>

# TIC ET CITOYENNETÉ : DE NOUVELLES PRATIQUES SOCIALES DANS LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION

# NPS

---

Sylvie JOCHEMS  
École de travail social  
Université du Québec à Montréal

Maryse RIVARD  
Conseillère en communication,  
recherche et développement  
Recyc-Ordi

L'appel à communication de ce dossier invitait pour une première fois les collaborateurs et collaboratrices de la revue *Nouvelles pratiques sociales* à réfléchir aux enjeux que pose la société dite de l'information pour les acteurs sociaux tant des institutions publiques et académiques que des mouvements sociaux. En outre, nous cherchions à mettre en valeur de nouvelles pratiques sociales et académiques qui questionnent le développement de la société de l'information. Et nous avons choisi de mettre l'accent sur les enjeux démocratiques que soulèvent de nouvelles pratiques sociales médiatisées par les TIC : pour qui, par qui ? Pour répondre à quels besoins ou servir quels groupes sociaux ? Par quelle appropriation sociale, par quels usages, par quelle éthique et vers quelles finalités<sup>1</sup> ?

---

1. Ce sont là toutes des questions que le Conseil supérieur du travail social en France avait déjà formulées en 2001.



Pour répondre aux questions de cet appel, nous ne pouvons faire fi des postulats sur lesquels se sont fondés les deux premiers Sommets mondiaux de la société de l'information (SMSI en 2003 à Genève et en 2005 à Tunis) voulant que la révolution numérique soit la troisième révolution industrielle, voire postindustrielle<sup>2</sup> (Raboy et Landry, 2004 : 156). Cette nouvelle conjoncture, dans laquelle nous serions déjà, est basée sur une économie de services où l'information est la matière première du pouvoir scientifique et technologique :

Une société soumise à une quintuple mutation : le déplacement de la composante économique principale (passage d'une économie de production à une économie de service) ; le glissement dans la structure des emplois (prééminence de la classe professionnelle et technique) ; la nouvelle centralité acquise par le savoir théorique comme source de l'innovation et de la formulation de politiques publiques ; la nécessité de baliser le futur en l'anticipant ; l'essor d'une nouvelle technologie intellectuelle tournée vers la prise de décision (Mattelart, 2001 : 55-56).

Bien que l'idée d'une conjoncture postindustrielle soit largement répandue, les analyses des problèmes sociaux et les actions à mener sont loin de faire consensus.

D'une part, force est de constater que l'école de pensée cybernéticienne exerce une influence certaine sur la majorité des représentants participant aux SMSI. Pour eux, l'information est un principe d'ordre fondamental. Un « principe physique quantifiable dont on peut mesurer l'efficacité dans un système donné. Le langage binaire permet, sur une base probabiliste, de réduire l'incertitude liée à la transmission d'un message » (Lafontaine, 2004 : 45). Ils ont recours à la cybernétique, cette science du contrôle et de l'information, et peuvent ainsi concevoir l'innovation technologique comme une intervention qui permet enfin de suppléer aux faiblesses de l'être humain. De Norbert Wiener à Marshall McLuhan puis à Bill Gates (*Ibid.*), ce paradigme informationnel a trouvé des échos importants au sein des industries culturelles, d'institutions gouvernementales, de réseaux financiers, etc. Pour ses adeptes, le virage technologique contribue à l'efficacité et à la flexibilité des travailleurs, à la productivité des organisations, à une meilleure gestion de la société. Il semble même que le développement social ne puisse maintenant se penser et se planifier sans faire la promotion de la connectivité universelle et des usages des TIC puisque ceux-ci permettent « d'accélérer le

---

2. La société de l'information fait référence à ces progrès technologiques que nous avons connus à l'aube du troisième millénaire (UNESCO, 2005 : 17). En fait, Daniel Bell est réputé avoir mis de l'avant cette idée d'une société postindustrielle, qu'Alain Touraine nomme « société programmée », où se développe le rêve cybernétique.

progrès social et économique des pays et de favoriser la prospérité de tous les citoyens, de toutes les communautés et de tous les peuples» (Déclaration de principes SMSI, 2003)<sup>3</sup>.

En outre, ce discours cybernéticien en laisse perplexe plus d'un dans les mouvements sociaux engagés à promouvoir le bien commun et à défendre la justice sociale : de quel lien social s'agit-il ? Communiquerons-nous mieux dans cette société de l'information que l'on nous promet ? Doit-on réellement miser sur les innovations technologiques pour s'émanciper, progresser socialement, lutter contre la pauvreté et l'exclusion ? Au contraire, Ne voit-on pas maintenant apparaître de nouvelles exclusions sociales et politiques communément appelées **fracture numérique**<sup>4</sup> ? Ne devrait-on pas justement rester alertes devant le possible déficit démocratique ? Sur ce doute, une critique sociale se construit depuis peu et se fait de plus en plus entendre. De fait, Au Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) de 2005, des militants de la société civile ont inscrit leur dissidence eu égard à ce discours informationnel par la déclaration de la société civile diffusée en marge de la déclaration des États. Ces citoyens critiques, voire rébarbatifs à l'idéal informationnel, se sont aussi fait remarquer lors du Forum social mondial (FSM) de 2005 en incluant dans le Manifeste de Porto Alegre l'article 10 afin de « garantir le droit à l'information ».

Ces enjeux et ces questions auront tôt fait (dès la fin des années 1990) d'attirer l'attention de la communauté scientifique, notamment des chercheurs des disciplines de la communication et de la sociologie de la communication<sup>5</sup>. Éric George a d'ailleurs réalisé l'une des premières thèses de doctorat francophones (George, 2000; Granjon, 2001) dans ce champ de recherche et a permis de mettre en relief de nouveaux sens et de nouvelles formes de militantisme médiatisé par Internet. Maintenant professeur à l'École des médias de l'UQAM, il partage dans ce dossier ses réflexions sur la complexité des relations entre démocratie et TIC, et aborde le réseau informatique comme un lieu d'échanges communicationnels puis comme un lieu de diffusion d'informations susceptibles d'être mobilisés par les composantes de la société civile.

Ces débats et ces questions n'apparaissent pas que dans ces grands rassemblements mondiaux ou dans la communauté scientifique. Ils se posent et s'imposent à la société québécoise. Actuellement, nous pouvons suivre et analyser l'évolution du taux de branchement, des usages et de l'appropriation

---

3. Déclaration de principes du SMSI 2003, disponible en ligne à : <[http://www.itu.int/wsis/documents/doc\\_multi.asp?lang=fr&id=1161|1160](http://www.itu.int/wsis/documents/doc_multi.asp?lang=fr&id=1161|1160)>.

4. Le caractère gras indique que ces mots ont été définis dans la section « Un vocabulaire à s'approprier ».

5. Laboratoire de communication médiatisée par ordinateur (LabCMO) : <<http://cmo.uqam.ca>>.

d'Internet par différents acteurs sociaux à travers les enquêtes publiées par le **CEFRIO**<sup>6</sup> : avril 2008, 71,1 % des adultes québécois utilisent Internet sur une base régulière. La pénétration de la société de l'information au Québec est mesurée par des indicateurs comme le taux d'équipement numérique, les intentions d'achat, la fréquentation d'Internet, le téléchargement en ligne, etc. Les chercheurs orientent leurs travaux de veille et de recherche dans les secteurs névralgiques comme l'éducation, la santé, l'administration publique.

Or, les pratiques sociales médiatisées par les technologies de l'information et de communication (TIC) sont encore très peu documentées dans le domaine du travail social (Bouchard, 2001)<sup>7</sup>. Pourtant, le phénomène et les défis d'usages des TIC sont bien réels au quotidien tant chez les militants, les bénévoles que les intervenants sociaux.

En milieux institutionnels, plusieurs questions éthiques, déontologiques et politiques émergent. Des intervenants sociaux de Centres Jeunesse sont partagés en ce qui concerne l'informatisation des dossiers-client imposée par l'implantation du programme d'intégration jeunesse (PIJ) et se demandent actuellement ce que vaut leur jugement professionnel alors que le **système expert** (SSP) normalise le diagnostic et le plan d'intervention sociale. En CSSS, des organisateurs communautaires sont des intervenants privilégiés en ayant **accès** à un poste ordinateur. Cependant, ils sont administrativement limités dans leurs choix de sites à consulter s'ils n'ont pas préalablement demandé une permission d'accès au service informatique mandaté à cet effet<sup>8</sup>. Puis en milieux scolaires, les intervenants et intervenantes sociaux ne peuvent plus faire abstraction de nouveaux problèmes sociaux tels que la cyberintimidation chez les jeunes ainsi que des nouveaux défis d'intervention tels que la prévention et l'éducation à la préservation des informations confidentielles sur les « **chat** » par de jeunes utilisateurs un peu trop candides.

En milieux communautaires, les intervenants, les bénévoles et les militants doivent aussi adapter leurs pratiques, la communication médiatisée par ordinateur et par Internet faisant maintenant partie intégrante de leur quotidien. Pour preuve, plusieurs organisations communautaires cherchent

6. Cet organisme publie et met à jour régulièrement des enquêtes (macro-) longitudinales. Ses activités ont pour but d'analyser et de mesurer l'usage d'Internet par différents acteurs sociaux : NetAdos, NetTendances, NetGouv, NetLeader, NetPME, NetPub. Il enquête en outre sur la sécurité de l'information, sur le Web municipal, la gouvernance et le TI et, finalement, les indices du commerce électronique.

7. Il n'était d'ailleurs pas surprenant de ne recevoir aucune proposition d'article pour ce dossier provenant de ce champ disciplinaire (soit du travail social).

8. Un organisateur communautaire me racontait dernièrement qu'il avait dû demander au technicien informatique l'accès au site Web de la MRC de leur propre région.

encore du financement et des programmes pour s'informatiser, se brancher à Internet et développer des services en ligne. On apprend également que des intervenants en maison de jeunes passent de plus en plus de temps de travail à communiquer avec leurs membres sur **MSN**. Puis il y a ces listes de discussion où la prise de parole sur des réseaux virtuels est aussi un exercice éthique et politique. D'ailleurs, le réseau Netfemmes, comme d'autres sites et listes de discussion féministes, a dû se questionner sur les facteurs d'inclusion/exclusion de ses membres et prendre des mesures face à la présence d'internautes, notamment masculinistes, qui ne respectaient pas la **Netiquette**.

Bien sûr, il semble que la plupart des intervenants, bénévoles et militants sociaux résistent à la diffusion des TIC, étant sceptiques quant aux bienfaits, tant vantés, des usages des technologies de l'information et de communication dans leurs pratiques sociales. Nous ne pouvons les blâmer : les contraintes et défis sont nombreux en plus d'être récents. La résistance des intervenants, bénévoles et militants sociaux a son sens et ses justifications. Aussi, une première stratégie consiste à s'en remettre le plus souvent à quelques rares mordus et autodidactes de leur milieu.

Toutefois, les intervenants et militants sociaux auraient avantage à connaître et à développer un partenariat avec ces initiatives citoyennes et communautaires dont la mission sociale a justement pour objet l'appropriation (sociale, politique, économique ou culturelle) des pratiques sociales médiatisées par les TIC, notamment Internet. Il faut savoir que leurs missions ne se restreignent pas à l'**e-inclusion** comme seule réponse à la **fracture numérique**. Ces initiatives citoyennes et communautaires tentent moins de faire la promotion des technologies que d'adapter, extensionner, détourner (Akrich, 1998), créer ou expérimenter (De Certeau, 1990) des usages des TIC qui soient en cohérence avec cette narration alternative et altermondialiste. Les usagers des TIC ne sont pas considérés comme de simples destinataires ou clients des services informationnels et techniques comme le propose l'approche de la diffusion des TIC. Ils sont des acteurs capables de modifier l'objet technique et de développer des usages qui correspondent à leurs objectifs sociaux et citoyens. C'est ce à quoi l'on fait référence lorsqu'on parle d'innovation et d'appropriation des TIC par les citoyens et citoyennes et les communautés ou groupes sociaux.

Guillaume Blum fait justement partie de cette génération de militants libertaires et de nouveaux chercheurs pour qui le rapport entre l'humain et la technologie ne devrait pas être une source d'aliénation. Bien que le **logiciel libre** suscite un grand enthousiasme chez ces militants du code (Proulx, Couture et Rueff, 2008), il convie les lecteurs de NPS à une analyse éthique et politique des pratiques « pour le libre ». Sa vigilance tient à la réfutation du caractère déterministe de la technologie. Il insiste alors sur la

responsabilité sociale des concepteurs et des développeurs de logiciels libres puisqu'ils contribuent à la fois à la déshumanisation et à l'humanisation de l'informatique. En nous initiant à cette réflexion qu'exige cette nouvelle pratique sociotechnique, il nous incite à mieux connaître **Koumbit** et **Facil**, par exemple.

Les intervenants et les militants sociaux ont aussi avantage à repérer les groupes et organisations qui développent des « pra-TIC » que ce soit, entre autres : en économie sociale par des offres de services (**La Puce communautaire**); en développement socioéconomique et communautaire (**île-sans-fil** et **Zap-Québec**); en défense des droits sociaux et citoyens (Plateforme de l'Internet citoyen et débat sur la gouvernance en ligne, **Communautaire**); dans une optique de politisation sous la forme de campagne de sensibilisation (**Cybersolidaires**, PoliTIC du **CDÉACF**), de formation en ligne (projet **Fadafem**), de recherche (**LabCMO**, **Chaire de recherche Bell**) ou encore de recherche-action (Pratinfos de Netfemmes au **CDÉACF**); etc.

En outre, Magda Fusaro et Mathieu Arsenault ont étudié l'usage d'Internet par un groupe social, les aînés. À l'encontre de tous les préjugés que l'on peut entretenir au sujet des personnes du troisième âge, des « néo-vieux » s'approprient les TIC pour maintenir leurs liens sociaux et familiaux. Comme d'autres citoyens, ils suivent cette vague informationnelle et « entrent de plain-pied dans la société de l'information ». Mais ces chercheurs mettent aussi en doute cette promesse d'une société de l'information plus juste et équitable pour tous et toutes. Au sein même d'un groupe social, tel celui des aînés, peut survenir une fracture numérique où ceux et celles qui se sont appropriés les TIC profitent d'informations liées « à la santé, à l'autonomie et au bien-être » et en tirent un certain pouvoir.

En somme, ceux et celles qui travaillent le social ont avantage à se familiariser avec les pratiques médiatisées par les TIC et les enjeux sociaux et démocratiques que cela soulève. Ce dossier sur les TIC et la citoyenneté pourra certainement y contribuer. Et c'est justement pour cette raison que nous nous permettons de donner dès à présent quelques informations pédagogiques : des références complémentaires à découvrir ; des lieux à repérer au Québec ; des temps à mémoriser ; un vocabulaire à s'approprier.

## DES RÉFÉRENCES À DÉCOUVRIR

- ALLARD, L., GARDEY, D. et Nathalie MAGNAN (2007). *Donna Haraway: Manifeste cyborg et autres essais. Sciences-Fictions-Féminismes*, Paris, Exils.
- AMBROSI, A., PIMIANTA, D. et V. PEUGEOT (dir.) (2005). *Enjeux de mots: regards multiculturels sur les sociétés de l'information*, Paris, C. et F. Éditions. En ligne: <[www.vecam.org/article.php?id\\_article=603&nemo=edm](http://www.vecam.org/article.php?id_article=603&nemo=edm)>, consulté le 5 juin 2006.
- BONNAFOUS, S., JOUËT, J. et R. RIEFFEL (dir.) (2003). Dossier: « Une communication sexuée ? », *Réseaux: communication, technologie, société*, n° 120.
- BRETON, P. et S. PROULX (2006). *L'explosion de la communication à l'aube du XXI<sup>e</sup> siècle*, Montréal, Boréal compact.
- Conseil supérieur du travail social (2001). *Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social*, Rapport du groupe d'étude, France.
- JOCHEMS, S. (2007a). Chap. 15: « La fracture numérique: un problème social ? », dans H. Dorvil (dir.), *Problèmes sociaux. Tome IV: Théories et méthodologies de l'intervention sociale*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 325-338.
- JOCHEMS, S. (2007b). « Les Pra-TIC en organisation communautaire au Québec », dans D. BOURQUE, Y. COMEAU, L. FAVREAU et L. FRÉCHETTE (dir.), *L'organisation communautaire: fondements, approches et champs de pratique*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 325-338.
- MATTELART, A. (2001). *Histoire de la société de l'information*, Paris, La Découverte.
- SHIRKY, C. (2008). « Here Comes Everybody: The Power of Organizing Without Organizations », conférence prononcée au Harvard Law School's Austin Hall, le 28 février 2008 invité par le Berkam Center, vidéo de 42:13 minutes. En ligne: <[http://www.youtube.com/watch?v=A\\_0FgRKsqU](http://www.youtube.com/watch?v=A_0FgRKsqU)>.
- TRIGUEROS, M. (dir.) (2004). Dossier « Generation-ecrans.com: la question sociale à l'épreuve du multimédia », *Le Sociographe*, n° 15.

## DES LIEUX À REPÉRER

### Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF)

Dans une perspective de démocratisation des connaissances, de reconnaissance du droit à l'information et de valorisation du patrimoine communautaire québécois, le CDÉACF est un carrefour d'échanges et un espace d'expression qui a pour fonction de collecter, diffuser, promouvoir et rendre accessibles, en français, les savoirs et savoir-faire des différents milieux de l'éducation des adultes, de l'alphabétisation et de la condition féminine du Québec et des communautés francophones du Canada. (Extrait de la mission du CDÉACF: <<http://www.cdeacf.ca/>>.)

Histoire de **NetFemmes** et des projets Internet au féminin du CDÉACF disponible en ligne à : <[http://netfemmes.cdeacf.ca/de\\_netfemmes/apropos.php](http://netfemmes.cdeacf.ca/de_netfemmes/apropos.php)>; Fadafem : <<http://www.fadafem.ca/>>, **PoliTIC**: Femmes, politique et TIC : <[http://netfemmes.cdeacf.ca/f\\_et\\_politic/](http://netfemmes.cdeacf.ca/f_et_politic/)>; **PratInfos**: recherche-action sur les pratiques informationnelles des groupes de femmes dans la société de l'information : enquête sur les besoins et les pratiques des membres du CDÉACF : <<http://netfemmes.cdeacf.ca/pratinfos/>>.

### **Centre francophone d'information des organisations (CEFRIO)**

Le CEFRIO (Centre francophone d'informatisation des organisations) est un centre de liaison et de transfert qui regroupe plus de 160 membres universitaires, industriels et gouvernementaux ainsi que 57 chercheurs associés et invités. Sa mission : aider les organisations à être plus productives et à contribuer au bien-être des citoyens en utilisant les technologies de l'information comme levier de transformation et d'innovation. En partenariat, le CEFRIO réalise partout au Québec des projets de recherche, d'expérimentation, d'enquêtes et de veille stratégique sur l'appropriation des TI. Ces projets touchent l'ensemble des secteurs de l'économie québécoise tant privé que public. Axé vers l'innovation sociale et organisationnelle, le CEFRIO oriente ses travaux de veille et de recherche dans des secteurs névralgiques pour le Québec : **éducation, santé et administration publique**; et sur les thématiques suivantes : **compétitivité des entreprises, gestion du savoir et usages d'Internet**. Les activités du CEFRIO sont financées en majeure partie par ses membres et par le gouvernement du Québec, son principal partenaire financier ». (Extrait de la mission du CEFRIO : <<http://www.cefrio.qc.ca/>>.)

### **Chaire de recherche UNESCO-Bell en communication et développement international**

Le développement de nouveaux modèles communicationnels s'impose de plus en plus comme condition essentielle à de nouveaux équilibres internationaux et à de nouvelles libertés. Dans ce contexte, la Chaire UNESCO-Bell vise le décloisonnement et la multidisciplinarité dans les domaines de recherche, d'expertise et d'intervention suivants : l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC); les usages sociaux des TIC; la communication et le développement international; les politiques nationales de l'information; la communication institutionnelle/organisationnelle; le développement et la gestion des médias. (Extrait de la mission de la Chaire de recherche UNESCO-Bell : <<http://unesco.bell.uqam.ca/pages/accueil.php>>.)

## **Communautaire**

Un organisme à but non lucratif visant l'appropriation collective des technologies de l'information et la communication œuvrant pour les organismes communautaires et les populations à risque d'exclusion des technologies. (Extrait de la mission de Communautaire: <<http://www.communautaire.qc.ca/>>.)

## **Cybersolidaires**

Avec Cybersolidaires, Femmes de la francophonie et l'ORÉGAND forment le noyau fondateur d'un réseau de sites qui se soutiennent les uns les autres tout en gardant leur autonomie et leur couleur. Cybersolidaires se concentre sur les Amériques tout en mettant l'accent sur les filles et les femmes particulièrement marginalisées. On y trouve aussi une sélection de films et de vidéofilms, de même que des dossiers sur l'environnement, la mondialisation, la communication et les TIC, le travail du sexe, la sexualité, les féminismes et l'histoire des femmes, entre autres. (Extrait du blogue: <<http://cybersolidaires.typepad.com/ameriques/>>)

## **FACIL**

FACIL est une association à but non lucratif dédiée à la promotion de l'informatique libre. L'acronyme «FACIL» signifie «FACIL, pour l'appropriation collective de l'informatique libre». C'est un acronyme récursif: le «F» est pour «FACIL» ce que le «G» de GNU est pour «Gnu is not unix». Les membres de FACIL possèdent différentes expertises et partagent un objectif commun: la promotion des logiciels libres, des formats de fichiers ouverts et de toute autre idée associée à l'informatique libre. FACIL remplit son mandat via plusieurs activités de promotion et de réflexion et par ses publications visant à diffuser l'information et à pousser plus loin la réflexion au sujet de l'informatique libre. (Extrait de la mission de FACIL: <<http://facil.qc.ca/carnet/>>.)

## **Île sans fil**

Île Sans Fil est un groupe communautaire à but non lucratif qui a pour mission de fournir un accès à Internet sans fil public et gratuit aux utilisateurs de portables et de PDA à travers la ville de Montréal au Canada. Nous utilisons des logiciels libres et des équipements WiFi abordables pour partager des connexions Internet à haut débit. [...] Nous croyons que la technologie peut être utilisée dans le but d'amener les gens à entrer en contact entre eux

et contribuer grandement à l'émergence de nouvelles communautés. Ainsi, Île Sans Fil entend utiliser ses points d'accès pour promouvoir l'interaction entre ses usagers, présenter des œuvres artistiques originales utilisant des médiums inusités et enfin fournir de l'information qui soit pertinente localement. (Extrait de la mission d'Île sans fil : <<http://ilesansfil.org/tiki-index.php>>.)

### **Koumbit**

Koumbit est une organisation à but non lucratif dont la mission est de créer un espace d'entraide et de partage de ressources pour les travailleurs des TI engagés socialement, et du même coup favoriser l'appropriation de l'informatique libre et l'autonomie technologique des groupes sociaux québécois. (Extrait de la mission de Koumbit : <<http://koumbit.org/>>.)

### **LabCMO**

Le Laboratoire de communication médiatisée par ordinateur (LabCMO) est un espace/réseau de recherche et d'expérimentation sociotechnique à l'intersection des sciences sociales, de l'informatique et de la communication médiatisée par ordinateur (CMO). (Extrait du site du laboratoire : <<http://cmo.uqam.ca/>>.)

### **La Puce communautaire**

Établie dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve depuis 1984, La Puce est un centre de ressources multiservice en informatique répondant aux besoins des particuliers et des organisations des milieux communautaire, associatif, syndical et de l'économie sociale. Sa raison d'être est de favoriser l'appropriation des nouvelles technologies de l'information et de la communication. (Extrait du site de La Puce communautaire : <<http://www.puce.qc.ca/>>.)

### **Studio XX**

Centre d'artiste féministe engagé dans l'exploration, la création et la critique en art technologique. Fondé à Montréal en 1996, il vise à mettre de l'avant la multiplicité des territoires, voix et actions créatives des femmes dans le cyberspace. Explorer, démystifier, donner accès, outiller, questionner, créer, telles sont les visées du Studio XX. Un de ses mandats est de favoriser la création et la diffusion d'œuvres d'arts technologiques, numériques et audionumériques créées par les femmes. Il vise aussi à initier de plus en

plus de gens – artistes et non artistes – au monde numérique en offrant des ateliers d’initiation aux nouvelles technologies, en particulier avec des outils libres, ou Open Source. Le Studio XX permet ainsi aux femmes non seulement d’utiliser les nouvelles technologies, mais plus encore de façonner et de contaminer – à leur manière – le cyberspace. (Extrait de la mission du Studio XX: <<http://www.studioxx.org/f/studioxx/organisation.php>>.)

### **ZAP Québec**

ZAP Québec veut tout simplement faire de Québec une cité sans fil, où plusieurs endroits offrent un accès sans fil gratuit à Internet, pour en faire une ville encore plus dynamique et agréable pour ceux qui y vivent, y travaillent ou qui la visitent. Sans attendre les projets grandioses et coûteux, nos bénévoles agissent maintenant, à très faible coût, en utilisant l’infrastructure déjà en place, grâce à la collaboration des citoyens corporatifs et institutionnels de la région. (Extrait du site de l’organisme: <<http://zapquebec.org/>>.)

## **DES TEMPS À MÉMORISER**

### **2003 – Première phase du Sommet mondial de la société de l’information (SMSI)**

La première phase du SMSI, accueillie par le gouvernement suisse, a eu lieu à Genève du 10 au 12 décembre 2003. L’objectif de la première phase était le suivant: formuler de façon parfaitement claire une volonté politique et prendre des mesures concrètes pour poser les bases d’une société de l’information accessible à tous, tout en tenant pleinement compte des différents intérêts en jeu. À la phase de Genève du SMSI, presque 50 chefs d’État ou de gouvernements et vice-présidents, 82 ministres et 26 vice-ministres ou chefs de délégation, ainsi que d’éminents représentants d’organisations internationales, du secteur privé et de la société civile ont apporté un appui politique à la Déclaration de principes et un plan d’action du SMSI qui ont été adoptés le 12 décembre 2003. Plus de 11 000 participants de 175 pays ont assisté au Sommet et aux activités connexes. (Extrait du site officiel du SMSI: <<http://www.itu.int/wsis/index-fr.html>>.)

### **2005 – Deuxième phase du Sommet mondial de la société de l’information (SMSI)**

L’objectif de la deuxième phase était le suivant: mettre en œuvre le Plan d’action de Genève et aboutir à des solutions et parvenir à des accords sur la gouvernance de l’Internet, les mécanismes de financement, et le suivi

et la mise en œuvre des documents de Genève et Tunis. À la phase de Tunis, presque 50 chefs d'État ou de gouvernement et vice-présidents et 197 ministres et vice-ministres de 175 pays, ainsi que d'éminents représentants d'organisations internationales, du secteur privé et de la société civile ont apporté un appui politique à l'Engagement de Tunis et l'Agenda de Tunis pour la société de l'information qui ont été adoptés le 18 novembre 2005. Plus de 19 000 participants de 174 pays ont assisté au Sommet et aux activités connexes. (Extrait du site officiel du SMSI: <<http://www.itu.int/wsis/index-fr.html>>.)

## UN VOCABULAIRE À S'APPROPRIER

### Blogue

Un blog ou blogue (mot-valise de web log) est un site Web constitué par la réunion de billets écrits dans l'ordre chronologique, et classés la plupart du temps par ordre antéchronologique (les plus récents en premier). Les blogs se distinguent d'autres systèmes de publication sur le Web par des auteurs primaires. Chaque billet (appelé aussi note ou article) est, à l'image d'un journal de bord ou d'un journal intime, un ajout au blog; le blogueur (celui qui tient le blog) y délivre un contenu souvent textuel, enrichi d'hyperliens et d'éléments multimédias, sur lequel chaque lecteur peut généralement apporter des commentaires ou opinions personnelles (auteurs secondaires). (Définition tirée du site de Wikipédia: <<http://fr.wikipedia.org/wiki/Blog>>.)

### Clavardage (ou Tchat)

La messagerie instantanée est souvent désignée sous le nom *chat* ([tʃat] du verbe anglais to chat, bavarder). « Chat » et le verbe « chatter » sont souvent utilisés en français pour désigner la messagerie instantanée. Une écriture souvent utilisée pour cette prononciation est le nom masculin « tchat », qui est utilisé de façon à ne pas confondre la prononciation avec celle du chat (l'animal). Plusieurs sites de discussion francophones utilisent d'ailleurs ce mot. L'Office québécois de la langue française a proposé (en octobre 1997), avec un certain succès, le mot-valise clavardage formé de « clavier » et de « bavardage », entré dans le *Petit Larousse* 2004. (Définition tirée du site de Wikipédia: <[http://fr.wikipedia.org/wiki/Messagerie\\_instantanée](http://fr.wikipedia.org/wiki/Messagerie_instantanée)>.)

## **Cyberféminisme**

L'invention du cyberféminisme date de l'année 1992, quand, en même temps et sans le savoir, la théoricienne anglaise Sadie Plant et le groupe d'artistes australiennes VSN Matrix se sont mises à utiliser le terme. Le cyberféminisme est devenu un courant du mouvement féministe en se questionnant sur la technoculture, le cyberspace et le potentiel du virtuel et leurs influences sur le rapport technologie et genre. (Théoriciennes : Donna Haraway, Sadie Plant, Judy Wajcman.)

## **Cybernétique**

Paradigme américain né de l'après-guerre et adopté en Europe à travers le structuralisme (Lafontaine, 2004 : 86). Il faut d'abord comprendre que l'intention cybernétique, dans ce contexte d'après-guerre mondiale et à l'aube de la guerre froide, est de « suppléer aux faiblesses humaines en créant une machine capable de contrôler, de prévoir et de gouverner » (Lafontaine, 2004 : 40-41). La cybernétique est cette science du contrôle et de la communication régie par trois concepts fondateurs : l'entropie, l'information et la rétroaction. Elle incarne une profonde motivation à assurer une sécurité certaine à l'humanité. La paternité de la cybernétique est le plus souvent attribuée à Norbert Wiener.

## **e-inclusion**

Contraction pour désigner les enjeux d'inclusion numérique et sociale.

## **Facebook**

Créé en février 2004, Facebook est un site Web de réseau social destiné à rassembler des personnes proches ou inconnues, en priorité dans les pays anglophones. « En mars 2008, il rassemblait plus de 67 millions de membres à travers le monde et était le 6<sup>e</sup> site le plus visité d'après Alexa Internet (après MySpace). Facebook est né à Harvard. À l'origine, en effet, il est le réseau social fermé des étudiants d'Harvard avant de devenir accessible aux autres universités américaines. La vérification de la provenance de l'utilisateur se faisait alors par une vérification de l'adresse électronique de l'étudiant. » (Définition tirée du site de Wikipédia : <<http://fr.wikipedia.org/wiki/Facebook>>.)

## Fracture numérique

C'est la disparité d'accès aux technologies informatiques, notamment Internet. Il recouvre parfois le clivage entre «les info-émetteurs et les info-récepteurs». La fracture numérique concerne les inégalités dans l'usage et l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) comme les téléphones portables, l'ordinateur ou le réseau Internet. La fracture numérique ne représente donc qu'une toute petite partie de l'ensemble des inégalités de développement. On parle parfois aussi de fossé numérique. L'expression fracture numérique (en anglais : *digital divide*) est calquée sur celle de fracture sociale.

## Geek

Stéréotype décrivant une personne passionnée, voire obsédée, par un domaine précis, généralement l'informatique. Le type même du *geek* a un profil scientifique et est fêré de superhéros et de science-fiction. (Voir la définition de «*geek*» sur Wikipédia : <<http://fr.wikipedia.org/wiki/Geek>>.)

## Hacker

Ce terme a de multiples significations en informatique. Le *hacker* ou pirate informatique (sécurité informatique) maîtrise les mécanismes de sécurité informatique ; le *Black hat hacker* pénètre par effraction dans des systèmes ou des réseaux dans un objectif personnel, souvent un gain financier ; le *White hat hacker* pénètre par effraction dans des systèmes ou des réseaux dans l'objectif d'aider les propriétaires du système à mieux le sécuriser ; le *Grey hat hacker* est un *hacker* hybride entre les chapeaux blancs et chapeaux noirs ; le *Script kiddie* (souvent jeune) pénètre par effraction dans des systèmes, généralement pour se vanter auprès de ses amis, en utilisant des programmes déjà prêts à l'emploi ; le *hacker* (université), un *hacker* universitaire est de nos jours lié généralement au logiciel libre ou au mouvement *open source* ; le *hacker* (loisir) est un hacker du mouvement d'amateur d'ordinateur personnel, mouvement originaire du Homebrew Computer Club. (Voir la définition de «*hacker*» sur Wikipédia : <<http://fr.wikipedia.org/wiki/Hacker>>.)

## Logiciel « libre » (Open Source)

«Un logiciel libre est un logiciel dont la licence dite libre donne à chacun le droit d'utiliser, d'étudier, de modifier, de dupliquer, de donner et de vendre ledit logiciel. Richard Stallman a formalisé la notion de logiciel libre dans la première moitié des années 1980 puis l'a popularisée avec le projet GNU

et la Free Software Foundation (FSF). Les logiciels libres constituent une alternative à ceux qui ne le sont pas, qualifiés de “propriétaires” ou de “privateurs”. » (Définition tirée du site de Wikipédia : <[http://fr.wikipedia.org/wiki/Logiciel\\_libre](http://fr.wikipedia.org/wiki/Logiciel_libre)>.) L'informatique libre est l'ensemble des outils de traitement de l'information et de communication numérique qui sont accessibles librement par tous. Adoptez le logiciel de traitement de textes Open Office (gratuit).

## **MSN**

Sigle qui signifie : Microsoft Network, qui, en plus d'être un FAI américain, a donné naissance à beaucoup de programmes et services, comme Windows Live Hotmail (anciennement MSN Hotmail), Windows Live Messenger (anciennement MSN Messenger) et d'autres. (Définition tirée du site de Wikipédia : <<http://fr.wikipedia.org/wiki/MSN>>.)

## **Netiquette**

Contraction de Net (mis pour Internet et une abréviation courante de Network [réseau]) et étiquette, la netiquette est une charte définissant les règles de conduite et de politesse à adopter sur les premiers médias de communication mis à disposition par Internet. Le document officiel définissant les règles de la netiquette est la RFC 1855. S'il ne fallait retenir qu'une règle : Ce que vous ne feriez pas lors d'une conversation réelle face à votre correspondant, ne prenez pas l'Internet comme bouclier pour le faire. À cette notion de courtoisie et de respect de l'autre viennent ensuite se greffer des règles supplémentaires relatives aux spécificités de plusieurs médias. Ces règles n'ont cependant pas été actualisées pour couvrir les médias plus récents (forums, wikis, blogs, vidéoconférences, etc.), les standards plus récents (Unicode, XML, etc.) ni les technologies plus récentes (haut débit, VoIP, etc.). (Définition tirée du site de Wikipédia : <<http://fr.wikipedia.org/wiki/Netiquette>>.)

## **Système expert**

D'une manière générale, un système expert est un outil capable de reproduire les mécanismes cognitifs d'un expert, dans un domaine particulier. Il s'agit de l'une des voies tentant d'aboutir à l'intelligence artificielle. Plus précisément, un système expert est un logiciel capable de répondre à des questions, en effectuant un raisonnement à partir de faits et de règles connus. Il peut servir notamment comme outil d'aide à la décision. Le premier système expert est DENDRAL. Il permettait d'identifier les constituants chimiques. Un

Le système expert se compose de trois parties : une base de faits, une base de règles et un moteur d'inférence. Le moteur d'inférence est capable d'utiliser faits et règles pour produire de nouveaux faits, jusqu'à parvenir à la réponse à la question experte posée. La plupart des systèmes experts existants reposent sur des mécanismes de logique formelle (logique aristotélicienne) et utilisent le raisonnement déductif. (Définition tirée du site de Wikipédia : <[http://fr.wikipedia.org/wiki/Système\\_expert](http://fr.wikipedia.org/wiki/Système_expert)>.)

### **TIC (Technologies de l'information et de communication)**

Vous remarquerez que l'abréviation NTIC pour désigner les nouvelles TIC ne s'utilise plus !

### **Usage**

«L'usage n'est pas un objet naturel mais un construit social» (Chambat, 1994).

### **Virtuel**

Est virtuel ce qui, sans être réel a, avec force et de manière pleinement actuelle (c'est-à-dire non potentielle) les qualités (propriétés, qualia) du réel (Denis Berthier). Cette définition est basée sur l'étymologie (du latin *virtus* – vertu –, et non de «virtualis», mot inventé au Moyen Âge), ainsi que sur les usages techniques du terme dans des expressions comme image virtuelle, réalité virtuelle, «environnement virtuel», etc. Le prototype du virtuel en ce sens est le reflet dans un miroir. En effet, le reflet d'un objet est déjà là, que je sois là ou non pour le percevoir ; il n'est pas en attente d'une quelconque actualisation. Dans cette conception, on comprend que d'un objet virtuel, non réel mais pleinement actuel, puissent être issus des effets réels (comme les rayons réfléchis), de sorte que la perception qu'on en a et toute notre relation à lui sont bien réelles, tout comme le sont (dans le champ visuel) celle du reflet ou (dans le champ auditif) celle d'un son virtuel. On comprend ainsi que l'on puisse recourir à la réalité virtuelle pour soigner des phobies. L'importance significative de cette définition est le fait qu'elle met l'accent sur le virtuel comme expérience réelle et actuelle mais médiatisée par une interface, un objet technique. (Définition tirée du site de Wikipédia : <<http://fr.wikipedia.org/wiki/Virtuel>>.)

## **Web 2.0**

L'expression Web 2.0 a été proposée pour désigner ce qui est perçu comme un renouveau du World Wide Web. L'évolution ainsi qualifiée concerne aussi bien les technologies employées que les usages. En particulier, on qualifie de Web 2.0 les interfaces permettant aux internautes d'interagir à la fois avec le contenu des pages mais aussi entre eux. « Web 2.0 » est une expression lancée par Tim O'Reilly en 2004. Il est fondateur des éditions O'Reilly, un éditeur spécialisé dans le domaine de l'Internet. Le terme s'est imposé à partir de 2007. (Définition tirée du site de Wikipédia : <[http://fr.wikipedia.org/wiki/Web\\_2.0](http://fr.wikipedia.org/wiki/Web_2.0)>.)

## **Wi-Fi (Wireless Fidelity) ; (prononcer uifi.)**

Wi-Fi est une technique de réseau informatique sans fil mise en place pour fonctionner en réseau interne et, depuis, devenue un moyen d'accès à haut débit à Internet. Il est basé sur la norme IEEE 802.11 (ISO/CEI 8802-11). [...] En pratique, pour un usage informatique d'un réseau Wi-Fi, il est nécessaire de disposer au minimum de deux équipements Wi-Fi, par exemple un ordinateur, et un routeur Wi-Fi. L'ordinateur doit être équipé d'une carte Wi-Fi, qui contient une antenne, et de pilotes qui permettent de faire fonctionner cette carte. Les types, nombres, débit et distances entre les équipements varient en fonction de détails techniques [...]. (Définition tirée du site de Wikipédia : <<http://fr.wikipedia.org/wiki/Wi-fi>>.)

## **Wiki**

Un wiki est un système de gestion de contenu de site Web qui rend les pages Web librement et également modifiables par tous les visiteurs qui sont autorisés. On utilise les wikis pour faciliter l'écriture collaborative de documents avec un minimum de contraintes. Le wiki a été inventé en 1995 par Ward Cunningham, pour une section d'un site sur la programmation informatique qu'il a appelée WikiWikiWeb. Le mot « wiki » vient du redoublement hawaïen *wiki wiki*, qui signifie « rapide ». Au milieu des années 2000, les wikis ont atteint un bon niveau de maturité ; ils sont depuis lors associés au Web 2.0.

## **Wikipédia**

Créé en 2001, Wikipédia est devenu le site Web écrit avec un wiki le plus visité : <<http://fr.wikipedia.org/wiki/Accueil>>.

## BIBLIOGRAPHIE

- AKRICH, M. (1998). « Les utilisateurs, acteurs de l'innovation », *Éducation permanente*, n° 134, 79-89.
- BOUCHARD, L. (2001). « Travail social et technologies de l'information et des communications », dans H. DORVIL et R. MAYER (dir.), *Problèmes sociaux. Tome II : études de cas et interventions sociales*, Tome II, Québec, Presses de l'Université du Québec.
- CASTELLS, M. (1998). *L'ère de l'information. Tome I : La société en réseaux*, Paris, Fayard.
- CHAMBAT, P. (1994). « Usages des TIC : évolution des problématiques », *Technologies de l'information et société*, vol. 6, n° 3, 249-269.
- DE CERTEAU, M. (1990). *L'invention du quotidien. Tome I : Arts de faire*, Paris, Gallimard.
- GEORGE, É. (août 2001). *L'utilisation de l'Internet comme mode de participation à l'espace public dans le cadre de l'AMI et au sein d'ATTAC : vers un renouveau de la démocratie à l'ère de l'omnimarchandisation du monde ?*, Thèse de doctorat en communication et en cotutelle France/Québec.
- GLASTONBURY, B. (1985). *Computers in Social Work*, Londres, Macmillan.
- GRANJON, F. (2001). *L'internet militant : Mouvement social et usage des réseaux télématiques*, Paris, Apogée.
- JAUREGUIBERRY, F. et S. PROULX (dir.) (2002). *Internet, nouvel espace citoyen ?*, Paris, L'Harmattan.
- LAFONTAINE, C. (2004). *L'empire cybernétique : Des machines à penser à la pensée machine*, Paris, Seuil.
- LAMENDOLA, W., GLASTONBURY, B. et S. TOOLE (dir.) (1989). *A Casebook of Computer Applications in the Social and Human Services*, New York, Haworth Press.
- MATTELART, A. (2001). *Histoire de la société de l'information*, Paris, La Découverte.
- MATTELART, A. et G. TREMBLAY (2003). *2001 Bogues. Globalisme et pluralisme. Tome IV : Communication, démocratie et globalisation*, Québec, Les Presses de l'Université Laval.
- MIÈGE, B. et G. TREMBLAY (2003). *2001 Bogues. Globalisme et pluralisme, tome I : TIC et société*, Québec, Les Presses de l'Université Laval.
- PARROTT, L. et I. Madoc-JONES (2008). « Reclaiming Information and Communication Technologies for Empowering Social Work Practice », *Journal of Social Work*, vol. 8, n° 2, 181-197.
- PHILLIPS, D. et Y. BERMAN, (1995). *Human Services in the Age of New Technology : Harmonising Social Work and Computerisation*, Aldershot, Avebury.
- PROULX, S. (1994). « Les différentes problématiques de l'usage et de l'utilisateur », dans A. VITALIS (dir.), *Médias et nouvelles technologies : pour une socio-politique des usages*, Rennes, Apogée, 149-159.

- PROULX, S., COUTURE, S. et J. RUEFF (dir.) (2008). *L'action communautaire québécoise à l'ère du numérique*, Québec, Presses de l'Université du Québec.
- RABOY, M. et N. LANDRY (2004). *La communication au coeur de la gouvernance globale. Enjeux et perspectives de la société civile au Sommet mondial sur la société de l'information*, Montréal, Université de Montréal, Département de communication.
- UNESCO (2005). *Vers les sociétés du savoir: Rapport mondial de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture*, Genève, Éditions UNESCO.