



HAL
open science

Histoire de paraboles : le déploiement d'un programme d'inclusion numérique (GESAC) dans les zones reculées du Brésil

Dalila Floriani

► **To cite this version:**

Dalila Floriani. Histoire de paraboles : le déploiement d'un programme d'inclusion numérique (GESAC) dans les zones reculées du Brésil. Sociologie. Université de Nanterre - Paris X, 2022. Français. NNT : 2022PA100138 . tel-04118822

HAL Id: tel-04118822

<https://theses.hal.science/tel-04118822>

Submitted on 6 Jun 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Membre de l'université Paris Lumières

Dalila Floriani

Histoire de paraboles

*Le déploiement d'un programme d'inclusion numérique
(GESAC) dans les zones reculées du Brésil*

Thèse présentée et soutenue publiquement le **12/12/2022**
en vue de l'obtention du doctorat de Anthropologie de l'Université Paris Nanterre
sous la direction de M. Philippe Erikson (Université Paris Nanterre)
et de Mme Sophie Houdart (CNRS)

Jury * :

Rapporteur :	M Jérôme Denis	Professeur, Ecole des Mines
Rapporteur :	M Xavier Arnauld de Sartre	Directeur de recherche CNRS, Université de Pau
Membre du jury :	M Oscar Calavia Saez	Directeur d'études EPHE
Membre du jury :	Mme Fabienne Wateau	Directrice de recherche CNRS, Université Paris Nanterre
Membre du jury (directeur) :	M Philippe Erikson	Professeur, Université Paris Nanterre
Membre du jury (co-directrice) :	Mme Sophie Houdart	Directrice de recherche CNRS, Université Paris Nanterre

À Fernando – qui a été tout au long du chemin avec moi. À Helena – qui nous a rejoints pour apporter des nouveaux souffles à nos aventures.

Résumé

L'agenda politique d'un État, ce qu'un gouvernement transforme en politique publique, peut informer beaucoup sur les préoccupations et priorités de la société en question. Au Brésil, du début des années 2000 jusqu'à récemment, l'inclusion sociale était à l'ordre du jour. Les processus, ainsi que les nouveaux rapports, engendrés à partir de ce qu'on appelle culture numérique ou cyberculture, ont créé de nouvelles circonstances que tant le pouvoir public brésilien qu'une grande partie de la société civile comprennent comme partie intégrante et fondamentale de la citoyenneté. À l'heure de l'internet, *l'inclusion sociale* a été reconsidérée au Brésil. La présente thèse se propose de décrire et de réfléchir à la mise en œuvre d'un programme d'inclusion numérique au moyen d'une ethnographie fine, au plus proche des élaborations quotidiennes, du déploiement du GESAC (Gouvernement Électronique – Service d'Assistance au Citoyen). Le GESAC, d'ampleur nationale, a pour ambition d'offrir l'accès à l'internet par voie terrestre et par satellite à des télécentres, écoles, centres de santé, etc. prioritairement localisés dans des communautés dites en état de vulnérabilité sociale et, surtout, situées dans des endroits considérés « isolés ». Tout en considérant les institutions ou l'appareil gouvernemental qui en soutiennent l'initiative politique, il s'agit avant tout dans cette thèse d'interroger et de saisir les manières dont la mise en place du GESAC s'élabore quotidiennement à différentes échelles. L'enquête s'appuie sur un terrain multi-situé qui a débuté au sein du Ministère des Communications localisé à Brasilia puis qui, partant de ce lieu institutionnel, a suivi les chemins empruntés par ce programme pour se mettre en action. Il s'agit notamment de suivre le travail quotidien mené dans l'entreprise des télécommunications chargée d'activer le GESAC au sens propre du terme, ainsi que d'accompagner les techniciens « sur le terrain », lorsqu'ils installaient les paraboles de connexion dans des villages localisés dans la région amazonienne et la région nord-est du Brésil. À partir de l'exploration et de la description de ce programme en train de se déployer (en prêtant attention aux détails, aux processus et différents acteurs

mobilisés), il s'agit de démontrer ce qui était engagé pour l'activer, ainsi que de faire apparaître les distances entre un projet politique et sa réalisation.

Mots-clés : politique publique ; inclusion sociale ; programme d'inclusion numérique ; infrastructure ; Brésil.

Abstract

The political agenda of a State, what a government turns into public policy, may reveal a lot about the concerns and priorities of the society in question. In Brazil, from the early 2000s until recently, social inclusion was on the agenda. The processes, as well as the new relationships, originated from what is called digital culture or cyberculture, have created new realities that both the Brazilian public power and a large part of the civil society understand as an integral and fundamental part of the practice of citizenship. In the age of the Internet, social inclusion has been reconsidered in Brazil. This thesis describes and reflects upon the implementation of a digital inclusion program through a detailed ethnographic study, as close as possible to the daily practices, of the deployment of GESAC (Electronic Government - Citizen Assistance Service). GESAC, which is national in scope, aims to provide access to the Internet by cable and satellite connections to telecenters, schools, health centers, etc., located primarily in communities which are in a state of social vulnerability and, above all, located in places considered "isolated". While considering the institutions or the governmental apparatus that support the political initiative, this thesis is primarily concerned with questioning and understanding the ways in which the implementation of GESAC is developed on a daily basis at different levels. The research is based on multisite fieldwork that began within the Ministry of Communications located in Brasilia and then, starting from this institutional *locus*, followed the paths taken by this program to be launched into action. This included following the daily work of the telecommunications company in charge of activating GESAC in the literal sense of the word, as well as accompanying the technicians "in the field" as they installed the parabolic antennas in villages located in the Amazon region and the Northeastern region of Brazil. From the exploration and description of the implementation of this program (paying attention to the details, processes and different actors mobilized), it is a matter of demonstrating what was committed to activate it, as well as to highlight the distances between a political project and its implementation.

Keywords: public policy; social inclusion; digital inclusion program; infrastructure; Brazil.

Resumo

A agenda política de um Estado, o que um governo transforma em política pública, pode informar muito sobre as preocupações e prioridades da sociedade em questão. No Brasil, desde o início dos anos 2000 até recentemente, a inclusão social estava em pauta. Os processos, assim como as novas relações, gerados a partir do que se chama cultura digital ou cibercultura, criaram novas circunstâncias que tanto o poder público brasileiro quanto grande parte da sociedade civil entendem como parte integrante e fundamental da cidadania. Na era da Internet, a inclusão social tem sido reconsiderada no Brasil. Esta tese visa descrever e refletir sobre a implementação de um programa de inclusão digital por meio de uma etnografia detalhada, o mais próximo possível das vivências quotidianas, da implementação do GESAC (Governo eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão). O GESAC, que é de âmbito nacional, visa fornecer acesso à Internet por meios terrestres e via satélite a telecentros, escolas, centros de saúde, etc., localizados principalmente em comunidades consideradas em estado de vulnerabilidade social e, sobretudo, em locais considerados "isolados". Ao considerar as instituições ou o aparato governamental que apoiam a iniciativa política, esta tese se preocupa principalmente em questionar e compreender as formas pelas quais o GESAC é implementado diariamente em diferentes níveis. A pesquisa é baseada em um trabalho de campo multisituado que iniciou no Ministério das Comunicações em Brasília e depois, a partir deste local institucional, seguiu os caminhos tomados pelo programa para se colocar em ação. Trata-se sobretudo de acompanhar o trabalho quotidiano da empresa de telecomunicações responsável pela ativação do GESAC no sentido estrito do termo, bem como acompanhar os técnicos "em campo" enquanto instalavam as antenas de conexão em vilarejos localizados na região amazônica e na região nordeste do Brasil. A partir da exploração e descrição do programa no processo de implementação (prestando atenção aos detalhes, aos processos e aos diferentes atores mobilizados), trata-se de demonstrar o que foi mobilizado para ativá-lo, assim como tornar visíveis as distâncias entre um projeto político e sua realização.

Palavras-chave: política pública; inclusão social; programa de inclusão digital; infraestrutura; Brasil.

Remerciements

À la façon d'une connexion internet qui a besoin d'un réseau et de grandes structures, quelques-unes parfois invisibles, une thèse est un travail qui se réalise en réseau et est aussi conditionné à la présence et au soutien de diverses structures ; les remerciements sont l'occasion de les faire apparaître ainsi que de leur témoigner ma reconnaissance. Affaire de savoir gré aux personnes et institutions qui ont collaboré au développement du travail en question et l'ont rendu possible.

En premier lieu, je souligne mon immense gratitude aux directeurs de cette thèse, Sophie Houdart et Philippe Erikson, pour m'avoir accueillie avec autant de bienveillance et de convivialité. Le défi de quitter chez soi pour se lancer dans le projet d'une thèse dans une autre tradition institutionnelle a été délicatement amoindri avec leur complaisance à me guider dans ce nouveau chemin. Je les remercie de leur gentillesse et de leur disponibilité pour dialoguer, de leurs lectures toujours attentives et enrichissantes de mes versions successives du texte et de leur patience et générosité lorsque des détours se présentaient sur mon chemin. Je ne pourrais pas m'imaginer des directeurs plus aimables !

C'est avec le chaud au cœur que je remercie Yves Butruille qui, à travers le CPU – Coup de Pouce Universitaire de Lyon, a corrigé le français de ma thèse avec une bonté et une attention exceptionnelles. Je le remercie pour toutes les journées que nous avons passées à lire mes textes, en faisant attention à chaque détail et à chaque virgule... nos séances de relecture ont été le meilleur cours de français que je n'ai jamais eu ! Je le remercie, ainsi que Brigitte Butruille, pour la délicatesse de nous inviter et nous recevoir chez eux, ma petite famille et moi, avec gentillesse. Les relectures à Brénaz sont inoubliables, nos marches dans les beaux paysages, les repas exquis de Brigitte et la jolie amitié que nous avons construite.

Je prolonge ma reconnaissance également au CPU de Lyon pour ce lieu exceptionnel d'accueil et d'assistance aux étudiants étrangers. Les échanges entre personnes d'origines, et avec des histoires de vie, si différentes m'ont beaucoup enrichie. Je remercie spécialement Jean Noël Gindre, directeur du CPU, et Dominique Filiâtre, un grand – et poétique – connaisseur de la grammaire française.

Je suis reconnaissante au LESC - Laboratoire d'Ethnologie et Sociologie Comparative, et à l'École Doctorale 395 – Milieux, Cultures et Sociétés du Passé et du Présent, pour son personnel toujours gentil et son service très compétent.

Je remercie les membres du jury qui ont, gentiment, accepté de lire et de commenter cette thèse ; après l'aventure d'avoir suivi le déploiement du GESAC et décrit ce processus, l'occasion de discuter avec des références fondamentales pour mon travail est un honneur.

Je suis reconnaissante au CreaLab, coordonné par Sophie Houdart, pour ses discussions créatives et passionnantes auxquelles j'ai eu le plaisir de participer dans les années où j'ai habité à Paris. De même, je suis reconnaissante du fait d'avoir pu profiter de plusieurs séminaires, colloques, journées d'étude et conférences à l'Université Paris Nanterre et ailleurs.

C'est avec beaucoup de satisfaction que je remercie les universités Paris Nanterre, Sorbonne Nouvelle, Lumière Lyon 2 et Jean Moulin Lyon 3 pour l'occasion de donner des cours en tant que vacataire pendant le parcours doctoral. L'activité didactique s'est avérée pour moi une partie fondamentale de la formation ; le contact avec les étudiants et les discussions en classe – bien que portant sur d'autres sujets – ont nourri, à plusieurs degrés, la thèse. Avec ces expériences, je suis sûre de trouver dans l'enseignement une satisfaction professionnelle.

À l'heure actuelle, plus que jamais, je reconnais mon privilège d'avoir reçu une bourse d'études de la CAPES – Coopération du Perfectionnement du Personnel de Niveau Supérieur-, du gouvernement brésilien pour réaliser mon doctorat en France. Je remercie la CAPES de m'avoir octroyé cette généreuse bourse et je garde l'espoir de voir prochainement mon pays investir à nouveau massivement dans l'éducation de ses citoyens.

Je suis très reconnaissante à tous les interlocuteurs que j'ai rencontrés pendant le travail de terrain. Depuis le Ministère des Communications à Brasília, en passant par différentes branches de l'entreprise des télécommunications Embratel (à Brasília, à Rio de Janeiro et à Campinas) jusqu'à plusieurs villages du Ceará et de l'Amazonas, j'ai croisé le chemin de personnes très généreuses qui ont partagé/démontré leur expérience et leur lecture du GESAC – et de la vie – avec moi.

Puisque le travail intellectuel ne s'arrête pas lorsque nous vivons nos vies personnelles, la famille et les amis (quelques-uns collègues de profession aussi) sont parfois imbriqués dans nos réflexions et dans notre travail ; j'ai donc quelques remerciements à adresser aux proches d'ici et de là-bas...

Je suis grandement reconnaissante à mon cher ami Jean-Paul Giusti pour la douceur de son amitié et pour m'avoir aidé, de façon très généreuse, à comprendre et à traduire diverses questions pertinentes vers un français académique (et parfois traduire, tout court, des questions culturelles et expériences de vie). Muito obrigada meu querido por me ajudar a « dizer melhor bem dizido »!

Un grand merci aux amis Eduardo Freitas et Letícia Ferrari pour avoir ouvert leurs portes à Brasília et de nous avoir reçus et hébergés pendant des mois. Nous les remercions d'avoir partagé leur quotidien ; il n'en reste que de bons souvenirs !

Je remercie les amis du GrupCiber (Groupe des recherches sur la cyberculture) au Brésil ; c'est avec vous que j'ai appris et que j'ai forgé le goût pour la recherche. Un grand merci à Theophilos Rifiotis, ami et directeur du master que j'ai réalisé à l'Université Fédérale de Santa Catarina, pour m'avoir encouragée dans ce projet et pour avoir accepté d'être mon tuteur pour la CAPES. Je suis également reconnaissante à Jean Segata pour m'avoir présenté les textes de Sophie Houdart ; c'était là le début de ce processus. Et je remercie aussi Fernanda Rifiotis, que j'ai eu le plaisir de retrouver à Paris ; nos discussions étaient toujours agréables et inspirantes !

Je porte dans mon cœur et je suis redevable à mes chers amis qui sont toujours au Brésil, pour leur amitié qui n'a pas date d'expiration et pour divers d'entre eux pour nous avoir donné le plaisir de leur présence chez nous ici en France. Je tiens à mentionner Maria Lúcia de Barros Camargo pour toujours m'encourager et pour représenter un modèle éthique et professionnel.

Je suis reconnaissante aux amis que cette aventure m'a permis de connaître : Brune Boyer, toujours des beaux échanges ; Aarthi Ajit, quelle heureuse rencontre dans la vie ! ; Milena Estorniolo et Juliana Caruso (ainsi que Rémy Leone et Tiago Hira), valeu trutas ! ; Natally et Dimitri Jollant, ô combien de bons repas ! Guilherme Reed et Jennifer de Carvalho, des discussions sans fin... Tatiana Matzenbacher, bah !

Ma gratitude aussi aux amis qu'habiter à Lyon m'a apporté : Luisa, Maria Conceição et Nicolas, toujours le plaisir d'être ensemble. Julia et Robin, quel heureux hasard de vous avoir rencontré ! Ana Luisa et Euclides, des discussions et repas sans fin. Alice et Yvan, leur gentillesse de prêter leur appartement pour que je puisse « m'échapper » et travailler pendant la crise du Covid-19 a été touchant. Neymar et Joanne, l'amitié et la présence « com jeitinho de família ».

À ma famille, toute mon affection et ma gratitude pour avoir compris ce projet et accepté l'éloignement. Mes grands-parents, mes beaux-parents João et Regina, mes sœurs Mirele et Taciana et, spécialement, mes parents José et Juceli : obrigada com muito amor, saudades sempre !

À Fernando, qui chemine plaisamment à mes côtés depuis des années, toute ma gratitude. Je le remercie pour la compagnie tout au long de l'aventure qui a été le travail de terrain (sans lui, je ne pourrais littéralement pas l'avoir fait), pour son soutien, son intelligence aigüe (le plaisir de nos partages n'a pas pris de rides) et le grand bonheur partagé au quotidien.

Avec tout ma tendresse, merci à Helena qui a décidé d'arriver lorsque je comptais finir le manuscrit. Son arrivée a bouleversé joliment nos vies (et nos calendriers) et nous a appris à re-regarder les petites choses et les petits plaisirs de la vie – tout est dans le détail.

Liste de sigles et acronymes

CAPES – Coordination pour le perfectionnement du personnel de l’enseignement supérieur

DEAF – Departamento de articulação – Département de coordination

DEID – Departamento de infraestrutura para inclusão digital – Département de l’infrastructure pour l’inclusion numérique

Embratel – Empresa brasileira de telecomunicações – Entreprise brésilienne de télécommunications

FUNAI – Fondation nationale de l’indien

GESAC – Governo eletrônico – serviço de atendimento ao cidadão – Gouvernement électronique – service d’assistance au citoyen

IBGE – Institut brésilien de géographie statistique

MEC – Ministério da educação – Ministère de l’éducation

MiniCom – Ministério das comunicações - Ministère des communications

SID – Secretaria de inclusão digital – Secrétariat d’inclusion numérique

TIC – Technologies de l’information et de la communication

TIPP – Atestado de instalação de ponto de presença – Attestation d’installation de point de présence

Liste de figures

Figure 1: La parabole dans la pirogue à São Gabriel da Cachoeira avant d'initier le voyage vers Santa Isabel do Rio Negro.....	30
Figure 2: La parabole dans la pirogue quelques minutes après le début du voyage..	31
Figure 3: Le conducteur en train d'attacher la parabole.....	32
Figure 4: La parabole attachée avant la reprise du voyage.....	33
Figure 5 : L'affiche du GESAC sur la porte d'entrée du télécabine de la communauté quilombola Serra do Evaristo, ville de Baturité dans le département du Ceará, dans le nord-est brésilien.....	55
Figure 6: Le logo du gouvernement fédéral sous la présidence de Lula (2003-2010). Source : Manual de identidade visual, Brasil 2003.....	62
Figure 7: Le logo du gouvernement fédéral lors de la première gestion de Dilma Rousseff (2011-2014). Source: Manual do uso da marca do governo federal, Brasil 2011.	63
Figure 8: Une antenne pour connexion résidentielle du Floresta Digital attachée à une tige de bambou, à Rio Branco (Acre) en 2012. L'instabilité de l'antenne entrave la connexion.....	67
Figure 9 : L'esplanade des Ministères avec les bâtiments ministériels et, à l'horizon, le Congrès National.....	85
Figure 10: Schéma hiérarchique de la gestion administrative gouvernementale du GESAC	90
Figure 11 : Carte politique du Brésil.....	100
Figure 12 : Carte du Brésil avec la région Nord mise en évidence.....	101
Figure 13 : Carte du Brésil avec l'État de Pernambuco mis en évidence.....	102
Figure 14: Exemple de duplication dans une école au département du Ceará : les techniciens sont arrivés pour installer une connexion GESAC et se sont trouvés avec ce matériel abandonné. Au delà de cette parabole trouvée par terre il y en avait une	

deuxième installée sur le toit et qui marchait ; comme les techniciens n'étaient pas sûrs qu'il s'agissait aussi d'une connexion GESAC, ils ont installé encore une parabole	111
Figure 15: Même si les techniciens ont dit qu'ils trouvaient que c'était du gaspillage de laisser cette parabole oubliée dans un coin de la cour de l'école, ils n'avaient pas l'autorisation de la récupérer ; ainsi, elle est restée là, procurant de l'ombre au chat qui dormait dessous.....	111
Figure 16 : Un technicien en train de prendre en photo la façade d'un point de connexion GESAC au Ceará	162
Figure 17: Plan du Brésil avec les villes Brasilia, Campinas et Rio de Janeiro détachées. Source : google mymaps.....	192
Figure 18 : La salle "0800"	208
Figure 19 : Une étagère des routeurs	209
Figure 20 : Des câbles partout.....	209
Figure 21 : Des antennes de réception de signaux à Guaratiba	210
Figure 22 : Une très grande antenne de réception de signaux à Guaratiba	211
Figure 23: Plan du Brésil avec les états du Ceará et de l'Amazonas repérés. Source : google mymaps.....	235
Figure 24: Photo prise pendant le trajet à la Serra do Evaristo ; la voiture est celle de l'équipe technique	247
Figure 25 : L'église de la communauté vue de la terrasse du « ponto de cultura »...	248
Figure 26 : Vue du « ponto de cultura » avec son kiosque.....	248
Figure 27 : Paulo en train de photographier la façade	250
Figure 28 : Des pièces de la parabole.....	250
Figure 29 : Les techniciens étudient le meilleur	251
Figure 30 : Les techniciens fixent la parabole sur le mur entre le point de culture et l'école.....	251
Figure 31 : Carlos en train d'orienter la parabole, tout en suivant l'indication du modem.	253

Figure 32 : Paulo, pendant l'attente de l'appel de Guaratiba, s'amusait avec un enfant en train de jouer dans la cour de l'école.....	258
Figure 33 : « Retirantes », Candido Portinari (1903-1962)	260
Figure 34 : Maison avec fourniture d'énergie électrique.	261
Figure 35 : Au début du chemin dans le sertão nous avons côtoyé la ferme « Não me deixes», propriété de la famille de Rachel de Queiroz et transformée, par elle, en réserve du patrimoine naturel.....	261
Figure 36 : La voiture des techniciens chargée du nécessaire pour les installations GESAC	262
Figure 37 : Carlos et Fernando en train de monter la structure de la parabole.....	263
Figure 38 : Piste vers le village de Custódio.....	272
Figure 39: Formations rocheuses dans le village de Custódio.....	272
Figure 40 : Les techniciens en train de décider l'emplacement de la parabole	274
Figure 41 : Paulo en train de chercher le signal.	274
Figure 43 : Le séminariste en train de célébrer l'office chez Francisco Laércio.....	276
Figure 44 : Le dispensaire de Choró	282
Figure 45 : Fernando en train de chercher le signal du satellite pendant que Paulo regarde le modem pour vérifier la qualité du signal	284
Figure 46 : les nuages annonçant la pluie au Sertão.....	286
Figure 47 - La parabole protégée par un sac plastique	304
Figure 48: Rapporteur d'angle accroché à la parabole	307
Figure 49 - Anderson en train de chercher le signal de satellite pour la parabole	307
Figure 50 - L'affiche du laboratoire de paludisme et, au fond, une partie du bâtiment de l'école.....	316
Figure 51 - Anderson en train de chercher le signal de satellite pour le dispensaire de Ramal Rondon I.....	317
Figure 52: La vue du "dortoir" du bateau avec ses hamacs.....	325
Figure 53: Le lever du soleil depuis le bateau	326
Figure 54 : La parabole du GESAC avec un nid d'oiseau.....	328

Figure 55 : Les équipements de gym dans une place publique devant l'Academia da Saúde.....	330
Figure 56 : La parabole du GESAC sur le toit de l'Academia da Saúde.....	331
Figure 57: Fin d'après-midi à la plage à Maués	334
Figure 58: Bateau ancré à la plage à Maués avec une parabole. Comme la région amazonienne est juste au-dessous de la ligne de l'Équateur terrestre, où les satellites orbitent, la parabole, qui doit être alignée à la verticale, peut fonctionner même en mouvement.	334
Figure 59: Les hamacs accrochés à la centrale de l'Oi	335
Figure 60 : Affiche posé dans une association amérindienne à Santa Isabel do Rio Negro. La distance entre les communautés, marqué par la quantité nécessaire d'essence pour un trajet aller-retour.....	357
Figure 61 : Canard de 22m posé par la FIESP devant le bâtiment du Congrès National le 01/10/2015 – Par José Cruz/Agência Brasil	399
Figure 62 : 5 000 canards à l'esplanade des Ministères le 29/03/2016 - Par Charles Albert Sholl.....	400
Figure 63 : Manifestants pro-impeachment dans l'Avenue Paulista à São Paulo - Photo: Rovená Rosa/Agência Brasil	409
Figure 64 : Manifestants fêtant l'approbation du processus d'impeachment, le 17 avril 2015 par la Chambre des députés, sur l'Avenue Paulista - Photo: Reuters.....	410

Table des matières

Résumé.....	5
Abstract.....	7
Resumo	9
Remerciements	11
Prologue.....	29
Introduction	35
Cheminer... ..	37
... sur le chemin de la thèse	39
À propos du politique	40
Itinéraires.....	45
<i>Partie 1</i>	49
Partir du Km 0	51
À partir du Km 0	53
Chapitre 1 – Les politiques publiques d’inclusion à l’ordre du jour : le GESAC s’affiche	55
L’inclusion en tant que politique publique au Brésil : état des lieux	57
L’inclusion numérique comme une branche de l’inclusion sociale, ou se brancher pour être (considéré comme) citoyen.....	66
L’inclusion numérique dans l’agenda politique	71
Circonscrire le GESAC.....	74
Chapitre 2 – Les fichiers GESAC.....	83
Ouvrir les dossiers, étaler un(e sorte de) panorama.....	87
Les tableaux (du) GESAC.....	94
Les codes.....	98
Type d’accès + Catégorie = Produit.....	99
Contrat	102
Statut	109

Établissements.....	113
Adresse, contact du responsable et compléments (point de repère).....	114
Toile de fond	121
Chapitre 3 – Entre scénarios et routine : le quotidien au Ministère des Communications	125
Scènes de bureau	127
Une routine d'imprévu	131
Défaut de structure(s)	132
Des coordonnées imprécises.....	136
Les (problèmes) de contact.....	140
Les dilemmes du choix	145
L'embarras du choix, la dimension éthique	152
La gestion financière du GESAC.....	155
SiGESAC : un système	157
Étendre le GESAC, l'administration à l'œuvre	165
<i>Halte</i>	167
Temps de latence	168
Attendre	170
Du public au privé.....	171
Le terrain malgré le genre	176
Franchir le seuil du terrain pour la suite (des attentes)	179
L'interstice comme préambule. Question de transigeance.....	185
<i>Partie 2</i>	187
L'Embratel, la structuration des télécommunications au Brésil.....	188
Chapitre 4 – L'acheminement du GESAC, place aux logistiques	193
La chaîne logistique du GESAC : l'organisation interne chez Embratel	195
La logistique des flux d'informations, l'Embratel à Brasilia	198
La logistique des flux d'informations et de matériaux, l'Embratel à Campinas	201
La logistique des flux de matériaux, l'Embratel à Rio de Janeiro (Guaratiba)	204
Les difficultés logistiques et leurs contraintes.....	217

Lorsque la panne s'impose, une logistique de la maintenance se met (peut-être) en place	225
Le service client, de la prévention à la résolution des pannes il y a toute une histoire.....	227
<i>Partie 3</i>	233
L'aboutissement du déploiement du GESAC : le travail des techniciens.....	234
Les techniciens en tant qu'une figuration de l'État	236
De la sécheresse aux rivières.....	238
Chapitre 5 - Pointer les paraboles dans le ciel du sertão, les installations de connexions GESAC au Ceará.....	241
<i>Os sertões</i> - le début.....	243
Communauté Quilombola – Serra do Evariso	246
2015, des échos.....	259
L'internet au sertão, « ça ne peut pas être vrai ».....	262
Des précisions administratives.....	266
« - Ce n'est pas de l'eau, ça ? »	268
Luar do sertão	271
Le lendemain.....	278
Là où la sécheresse était encore plus sèche.....	280
Quand la pluie arrive au sertão.....	286
Le retour à l'attente	287
Les adieux.....	289
Chapitre 6 - Transporter les paraboles à travers les rivières, les installations des connexions GESAC à l'Amazonas	291
Voyage à Itacoatiara : face à un autre style de travail technique.....	293
L'activation des paraboles.....	305
« L'énergie électrique a apporté beaucoup de choses, quelques-unes très bonnes et d'autres moins bonnes »	313
Le GESAC en bateau.....	323
Les attentes de l'attente	339
Des trop longues attentes pour attendre.....	344
Le retour à l'Amazonas – et ses attentes	345
São Gabriel da Cachoeira en attente	348

Le premier jour d'attente à São Gabriel da Cachoeira	356
Le deuxième jour d'attente à São Gabriel da Cachoeira	369
Partir à Santa Isabel do Rio Negro	377
L'installation incomplète	383
Considérations finales	385
In media res.....	389
Épilogue.....	395
Références.....	417

CANTO BRASILEIRO

Brasil

meu modo de ser e ver e estar triste e pular
em plena tristeza como se pula alto
sobre água corrente.

Meu país, esta parte de mim fora de mim
constantemente a procurar-me. Se o
esqueço
(e esqueço tantas vezes)
volta
em cor, em paisagem
na polpa da goiaba na abertura
de vogais
no jogo divertido de esses erres
e sinto
que sou mineiro carioca amazonense
coleção de mins entrelaçados.

(Carlos Drummond de Andrade 2003)

CHANT BRÉSILIEN

Brésil

ma façon d'être et de voir et d'être triste et
de bondir

en pleine tristesse comme on bondit bien
au-dessus de l'eau qui court.

Mon pays, cette partie de moi-même hors
de moi

constamment à ma recherche. Si je l'oublie
(et je l'oublie si souvent)

il revient

en couleur, en paysage

dans la pulpe de la goyave dans
l'ouverture

des voyelles

dans le jeu divertissant des S et des R
et je me sens

mineiro carioca amazonien

collection de mois entrelacés.

(Carlos Drummond de Andrade 1990)

Prologue

09/03/2016 – Rio Negro¹ entre les villes de São Gabriel da Cachoeira et Santa Isabel do Rio Negro

Nous venons de quitter en « voadeira »² São Gabriel da Cachoeira en direction de la ville voisine, Santa Isabel do Rio Negro³. Dans la pirogue il y a le conducteur, une parabole pour la connexion internet par satellite du GESAC, deux techniciens de Manaus, Fernando⁴ et moi-même.

De forme circulaire, la parabole est grande et relativement lourde⁵, elle occupe une place importante sur la pirogue, tout comme la parabole occupe une place importante dans le GESAC.

Ces derniers mois, en suivant le GESAC en train de se mettre en action, je me suis rendue compte que, d'une certaine façon, je suivais ses paraboles.

Le GESAC est un programme issu d'une politique publique d'inclusion numérique qui octroie des connexions internet, par câble et par satellite, aux personnes qui n'ont pas d'autres moyens de l'accéder. Depuis la conception de ce programme – qui comprend les études de viabilité et de coût, en passant par la gestion gouvernementale, le suivi administratif quotidien, ainsi que les questions logistiques des entreprises, le travail technique d'installation, etc. – tout est fait par et pour les paraboles. Il faut les acheter. Il faut choisir où les installer. Il faut les transporter. Il faut les installer. Il faut les placer au bon endroit, sans avoir de barrières physiques qui bloquent le signal internet. Il faut les orienter dans un angle précis pour les pointer

¹ Rivière d'Amérique du Sud de 2 250 km, affluent de l'Amazone.

² Pirogue à moteur très utilisée dans les fleuves amazoniens.

³ Les deux villes sont distantes de 280 km par voie fluviale (environ 7 heures en pirogue) et 225 km par voie aérienne (environ 30 minutes). Il n'y a pas de route terrestre entre les deux villes.

⁴ Fernando est mon mari. Il m'a accompagné pendant les installations et maintenances des connexions GESAC dans les États du Ceará et de l'Amazonas. Sa présence, qui a été une demande de l'Embratel (l'entreprise responsable de la mise en pratique du programme) qui craignait pour ma sécurité si j'allais toute seule, sera problématisée dans la partie « Halte ».

⁵ La parabole utilisée pour le GESAC mesure environ 1,20 m de diamètre.

vers le bon satellite — en orbite dans la région — pour réussir à capter la connexion internet. Il faut les activer (libérer leur fonctionnement) dans la centrale de contrôle des satellites. Il faut les maintenir activées.

La mise en œuvre du GESAC est donc extrêmement liée à ces paraboles.

Le conducteur de la pirogue coupe le moteur, qui fait beaucoup de bruit quand il est en marche, et dit aux techniciens qu'il pense qu'il serait préférable d'attacher la parabole avec une corde sinon elle risquerait de tomber dans la rivière. Le technicien responsable⁶ de l'équipe rétorque qu'il n'y a pas de souci à se faire, que la parabole tiendra et qu'on n'a pas de raison de s'inquiéter. Le conducteur fait semblant de ne pas être d'accord, mais il remet le petit bateau en marche sans dire un mot.

La parabole était juste posée dans la pirogue, sans attache d'aucune sorte.



Figure 1: La parabole dans la pirogue à São Gabriel da Cachoeira avant d'initier le voyage vers Santa Isabel do Rio Negro

⁶ Les services d'installation et maintenance des connexions du GESAC sont souvent réalisés par une équipe de deux techniciens. Cependant, il y a une question hiérarchique, l'un des techniciens est le patron de l'équipe – c'est lui qui prend les décisions et est formellement responsable des matériaux et du service – et l'autre est l'assistant. Il y a aussi une petite différence salariale pour ces deux fonctions.



Figure 2: La parabole dans la pirogue quelques minutes après le début du voyage

Après quelques minutes de navigation tranquille, nous avons atteint une partie de la rivière qui présentait un peu de « banzeiro »⁷, ainsi que quelques rafales de vent un peu plus fortes. La parabole s'est envolée et est tombée à l'eau – heureusement, elle n'a frappé personne.

Le conducteur, très vite, coupe le moteur et arrête la pirogue. Les techniciens essaient de récupérer la parabole, mais elle coule rapidement⁸. L'atmosphère devient un peu tendue : voilà la perte d'un matériel cher et indispensable pour exécuter l'installation de la connexion GESAC à Santa Isabel do Rio Negro. Mais comme nous nous trouvions encore à quelques encablures du centre-ville de São Gabriel da Cachoeira, les techniciens décident de s'arrêter au port d'embarquement⁹. Ils prennent la décision d'envoyer l'un d'entre eux prendre un taxi pour aller jusqu'à l'hôtel où ils ont laissé d'autres paraboles.

Un des techniciens est parti effectivement chercher la parabole, l'autre est allé dans un bar à côté pour casser la croûte. Fernando et moi-même sommes restés avec

⁷ Expression très employée dans la région pour désigner des remous, comme des vagues, dans les eaux fluviales.

⁸ La profondeur du Rio Negro à São Gabriel da Cachoeira est, en moyenne, de 25 mètres à cette époque de l'année.

⁹ Le port de Camanaus est localisé à 20 km du centre-ville de São Gabriel da Cachoeira, dans la dernière partie navigable du Rio Negro en venant de Manaus. À partir du port, il y a une série des petites chutes d'eau causées par des rochers sous l'eau qui soulèvent le flot rendant la navigation dangereuse pour des embarcations plus grandes qu'une pirogue.

le conducteur qui nous a fait remarquer, alors que nous étions seuls, qu'il avait bel et bien averti que la parabole risquait de tomber. Et il a renchéri : « le peuple brésilien est comme ça, il ne referme la porte qu'une fois que le vol a eu lieu ». Pendant l'attente, le conducteur nous a raconté un peu sa trajectoire, ses expériences, les divers métiers qu'il a exercés tout au long de sa vie, ainsi que des anecdotes sur la région, en soulignant les caractéristiques et les spécificités de l'Amazonie.

Une heure plus tard, le technicien est revenu avec une nouvelle parabole. Cette fois-ci, l'équipe technique a décidé d'attacher la parabole. Le conducteur a pris une corde dans une pirogue qui était ancrée à côté, il s'en saisit en la coupant de ses mains, ce qui nous conforta dans l'idée qu'elle était un peu pourrie. Fernando tendit alors une corde plus résistante que nous avons dans notre sac à dos, mais les techniciens lui répondirent que ce n'était pas nécessaire et ont utilisé celle que le conducteur avait prise. Les techniciens ont aussi couvert la parabole avec une toile en plastique pour essayer de mieux la protéger.



Figure 3: Le conducteur en train d'attacher la parabole

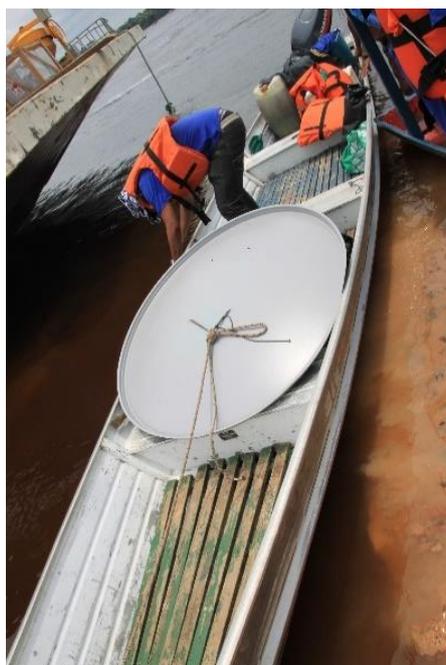


Figure 4: La parabole attachée avant la reprise du voyage

Voyage repris.

Un peu plus tard, l'un des techniciens décide de vérifier si la parabole est toujours bien attachée. Pourtant, elle aussi est tombée à l'eau ; cette-fois ci sans que personne ne la voit.

De nouveau, le conducteur coupe le moteur de la pirogue. Une fois l'embarcation arrêtée le technicien va jusqu'à la proue pour mieux regarder sous la toile ; la parabole s'est vraiment envolée, laissant juste un petit morceau de corde encore attaché à l'embarcation. Nous n'avons trouvé aucune trace de la parabole dans la rivière.

Les techniciens sont inquiets ; ils ont perdu les deux paraboles et nous allons arriver à Santa Isabel du Rio Negro sans aucune parabole pour réaliser leur service.

Le voyage, qui a duré approximativement sept heures, dans un climat tendu, sans parabole, continue sur l'immense Rio Negro au milieu de l'impressionnante forêt amazonienne.

Introduction

Raconter une histoire, c'est établir des relations entre des événements passés, en retraçant un chemin dans le monde. C'est un chemin que les autres peuvent suivre en reprenant le fil des vies passées et en faisant défiler le leur. Mais comme dans la technique des boucles et du tricot, le fil qu'on déroule et le fil qu'on reprend font tous deux parties de la même fibre. Entre la fin du récit et le début de la vie, il n'y a pas de point. (Ingold, 2017 : 119-120, marques de l'auteur)

Cette thèse se propose de raconter un fragment de l'histoire récente des politiques publiques d'inclusion au Brésil à partir de la description de la mise en œuvre d'un programme d'inclusion numérique au moyen d'une ethnographie fine, au plus proche des élaborations quotidiennes, du déploiement du GESAC - Gouvernement Électronique – Service d'Assistance au Citoyen. Le numérique a modifié des pratiques, a fait apparaître de nouvelles questions et fait naître de nouveaux besoins (Dumouchel, 2015), l'on peut considérer que cette valorisation du numérique implique une sorte de contrainte, la possibilité d'être connecté à l'internet, d'être intégré à un monde globalisé (Turkle 1995, Castells 2002, Lévy 2003, Canclini 2011). Plusieurs actions en découlent pour en permettre l'accès. Ces processus ont créé alors des circonstances qu'aussi bien le pouvoir public brésilien qu'une grande partie de la société civile comprennent comme partie intégrante et fondamentale de la citoyenneté. À l'heure de l'interne, *l'inclusion sociale* a été donc reconsidérée au Brésil comme dessinant une politique publique d'inclusion numérique.

Parmi les programmes issus de la politique publique d'inclusion numérique, le GESAC s'affiche comme la plus grande initiative du pays. Ce dernier est¹⁰ rattaché au Ministère des Communications du gouvernement fédéral et se voit gérer par le Secrétariat d'Inclusion Numérique. Ce programme offre gratuitement l'accès à l'internet – par voie terrestre ou par satellite - prioritairement pour des groupes en état de vulnérabilité sociale¹¹ et situés dans des zones considérées comme isolées¹². De manière générale, le GESAC se présente comme un programme conçu surtout pour des communautés qui n'ont pas d'autre possibilité pour pouvoir accéder aux technologies de l'information et de la communication. Le programme octroie, selon les conditions infrastructurelles de chaque lieu, une connexion à l'internet terrestre (par câble) ou par satellite.

Dans le cadre de la présente thèse, mon intérêt s'est orienté vers la branche d'action du GESAC par satellite. Mon enquête de terrain a consisté fondamentalement dans l'accompagnement tant des phases d'élaboration et de gestion logistique du programme que des phases pratiques d'installation des connexions à l'internet dans des lieux considérés par le programme comme isolés. À partir de la question du comment une politique publique d'inclusion numérique pourrait-elle se dessiner sur un territoire tel que le Brésil, j'ai organisé mon enquête de façon à suivre le programme pendant sa mise en œuvre.

¹⁰ Malgré les incertitudes concernant l'imminence et/ou la discontinuité/annulation des programmes, ainsi que l'inconstance du Ministère des Communications brésilien en raison des événements politiques récents (notamment la gestion du président Jair Bolsonaro – de 1^{er} janvier 2019 à 1^{er} janvier 2023) je maintiens le temps verbal au présent pour des effets narratifs.

¹¹ Cette catégorisation, très employée dans les politiques publiques brésiliennes, n'est pas, évidemment, un adjectif homogène ou figé. Le vocabulaire utilisé par les politiques publiques donne – ou essaye de donner – l'impression d'avoir des significations prédéfinies et standardisées. Pour autant, ce que chaque programme considère pour élaborer et gérer ses lignes d'action et ses publics cibles est très spécifique et différencié – même à l'intérieur d'une seule politique publique. Dans cette thèse, j'entreprends l'effort de problématiser, au cours du manuscrit et autant que possible, le vocabulaire employé par le GESAC.

¹² De même que vulnérabilité sociale, la catégorie « isolée » est fort employée pour des politiques publiques d'inclusion au Brésil. Dans le cas du GESAC, l'isolement est un argument clé pour ses justificatifs d'action politique et sera problématisé au long de la thèse.

Le fil conducteur de mon projet de recherche était donc de suivre le GESAC en train de se déployer et cela dans ses diverses sphères d'action, à savoir, tant au niveau du gouvernement, de l'entreprise, de l'entrepreneur que des techniciens responsables des installations et de la maintenance des connexions. Dans cette proposition, très peu de questions pratiques de l'enquête pouvaient être répertoriées à l'avance.¹³ La réalisation du terrain a été ainsi entièrement organisée au fur et à mesure. Les fils que je voyais se distendre, se dénouer dans un nouvel écheveau et que j'essayais de retricoter au cours des mois que j'ai passés à suivre le GESAC sont explicités et problématisés dans le défilement, le bobinage narratif de cette thèse.

Il s'agit ainsi de raconter comment le GESAC s'organise depuis les bureaux du Ministère des Communications - et de ses infinis tableaux Excel - en passant par l'Embratel¹⁴ - et ses complexes flux logistiques - pour aboutir au travail des techniciens et leurs répétitives manœuvres sur les paraboles pour trouver le signal d'internet. Cette thèse veut donc mettre en lumière les chemins, institutionnels, à bien des égards « métaphoriques également » et logistiques, « littéraux », aussi, que les paraboles du GESAC doivent parcourir pour arriver à leur destin – ou bien tomber à l'eau. C'est, enfin, une histoire de paraboles.

Cheminer...

Élaborer cette thèse s'est faite dans le prolongement d'un cheminement¹⁵. Cheminer, c'est parcourir un chemin de façon lente et régulière, c'est comme marcher

¹³ Aussi parce que les agendas d'action et d'implantation de programmes dépendent de plusieurs facteurs et sont définis très peu en avance. La plupart des activités que j'ai suivies pendant mon terrain étaient organisées et décidées à la dernière minute.

¹⁴ Entreprise Brésilienne des Télécommunications, est l'entreprise qui à partir d'un appel d'offres était responsable des installations et de la maintenance des connexions GESAC par satellite.

¹⁵ Le processus d'élaboration de cette thèse a été assez long, j'en suis consciente. Néanmoins, j'aimerais préciser que certaines circonstances ont joué un rôle prépondérant dans le déroulement de mon travail. Tout d'abord, je suis tombée enceinte au cours de l'année 2018 et après les premiers mois de vie de ma

de façon méditative. Ainsi, la marche, cette activité élémentaire et quotidienne, peut être aussi considérée comme un exercice de réflexion. Plusieurs penseurs, philosophes, écrivains, poètes sont eux, adeptes de la marche contemplative. Penser, s'inspirer, écrire. Les philosophes péripatéticiens tout d'abord, puis Rousseau, Nietzsche, Kant, Rimbaud, Thoreau, Benjamin enfin, pour ne citer que certains d'entre eux, ont fait de la marche une méthode de travail, une source d'inspiration ou le sujet même de leurs réflexions.

Pour se connaître, pour connaître un lieu ou un autre, pour connaître son chemin et en définitive la pensée, il faut marcher (Baecque 2016). Cette activité que nous apprenons et qui devient automatique, dans les premières années de notre vie, peut être donc prise aussi comme une activité de réflexion et d'organisation d'un travail écrit. Marcher peut-être l'allégorie d'une ethnographie : nous cheminons le long d'un sujet et avec des sujets pour appréhender et établir des relations entre des événements et pour raconter, retracer un chemin. Et cela avec des empreintes de nos pas, en les décrivant, en laissant des fils sur nos parcours...

Lorsqu'on chemine, même lentement, on se déplace. Et l'exercice de cette thèse s'est voulu, en soi, l'exercice du déplacement — à plusieurs degrés. À compter du développement d'un projet de recherche où l'éloignement du regard est requis, il faut suspendre le sujet pour construire des réflexions à mûrir à partir d'un travail académique. Pour une thèse en anthropologie, à de rares exceptions près, il y a aussi des déplacements géographiques sur les terrains d'études. Il y a donc, généralement, un déplacement vers un autre lieu, mais il y a, forcément un déplacement jusqu'à un autre, l'altérité se met en place, se construit. Les phases d'écriture sont aussi faites de déplacements, il faut constamment revoir des questions, repenser les expériences du terrain, confronter les différents auteurs et, à chaque phrase, remettre en cause les

fille, lorsque je comptais finir le manuscrit, la crise du Covid-10 a éclaté et nos vies ont basculé. Parallèlement, j'avoue que les troublants événements de la politique brésilienne ont bouleversé et complexifié mes réflexions sur les politiques publiques d'inclusion au Brésil, je me sentais moralement contrainte à aborder l'actualité politique en même temps que cela ne faisait pas partie du corpus de mon enquête de terrain. Comme solution, je présente un épilogue sur ces événements.

problématiques en retraçant plusieurs fois les chemins. Faire une thèse est une sorte d’aller et retour récurrent entre la construction et la révision des réflexions.

Composer cette thèse m’a obligé donc à plusieurs excentrations.

Le terrain, quant à lui, s’est composé de toutes sortes de déplacements, beaucoup d’allées et venues. En essayant de parcourir un chemin avec le GESAC, en suivant son déploiement, j’ai bien dû me déplacer à différents niveaux, y compris géographiquement, en me rendant dans quatre — des cinq — régions du Brésil.

Étant brésilienne et ayant l’occasion de suivre un programme de doctorat en France¹⁶, je me suis quotidiennement déplacée autant à un « niveau théorique » - le travail universitaire - qu’à un « niveau personnel » - la vie dans un autre pays. Il est évident que ces degrés s’imbriquent l’un dans l’autre. Le chemin a été pavé de défis, au-delà de la « *saudade* »¹⁷, la compréhension et l’insertion dans un autre système d’organisation universitaire, l’expression orale et écrite dans une langue étrangère — pour Laplantine il a fallu *apprendre* à vivre en portugais, pour moi il a fallu *apprendre* à vivre en français (Laplantine 2010 : 224). Ces déplacements m’ont façonnée, ils m’ont en quelque sorte déployé et m’ont permis d’élargir mes repères, ainsi que de pratiquer, à un niveau quotidien, une altérité que je ne saurais pas exercer chez moi. Et cela déborde dans les pages qui suivent.

... sur le chemin de la thèse

Ce manuscrit, fondé sur une ethnographie du déploiement du GESAC ne se veut pas une simple enquête **sur** le GESAC, mais bien plutôt l’effort d’explorer et de décrire un certain trajet, cheminement de mise en œuvre de ce programme. Il ne s’agit pas non plus de livrer une ethnographie **de** l’État, mais d’interroger et de saisir les

¹⁶ Grâce à une bourse d’études que j’ai reçue de la Capes (Coordination de perfectionnement de personnel de l’enseignement supérieur), agence de financement et développement des recherches au Brésil.

¹⁷ Le mot *saudade* n’a pas de traduction directe vers le français ; elle exprime une relation particulière au temps, « c’est la présence du passé dans le présent qui fait tant de bien, qui fait tant de mal, qui consiste simultanément à souffrir du plaisir passé et à prendre plaisir de la souffrance aujourd’hui » (Laplantine 2010 : 170). L’éventail sémantique est très large de cette notion.

manières et les infrastructures avec lesquelles ou à travers desquelles la mise en pratique du programme s'élabore et s'étale quotidiennement. Politique publique, inclusion sociale, inclusion numérique, programme, État, gouvernement, tableaux Excel, fonctionnaires, appel d'offres, employés, flux logistiques, entreprises sous-traitées, techniciens, acheminement, paraboles, satellites, connexions, techniciens, bénéficiaires, distances... Nous avons donc affaire ici à une étude des choses ennuyeuses (Leigh Star 2018).

C'est à partir de processus et de procédures d'apparence banale et bureaucratique, des flux logistiques, du travail technique avec les paraboles et les connexions du GESAC que la quotidienneté de ce programme présente les chemins de son déploiement. À travers leur exploration et leur description, en prêtant attention aux détails, aussi bien qu'aux processus qu'aux différents acteurs mobilisés, il s'agira de démontrer, ce qui était engagé pour l'activer, ainsi que de faire apparaître les distances entre un projet politique et sa réalisation.

À propos du politique

Les premières approches du politique en anthropologie, héritières du colonialisme, présentaient les organisations des systèmes politiques dits « traditionnels » et suivaient une logique d'inventaire et de formalisation théorique et comparative des systèmes et des organisations politiques (Ciavolella et Wittersheim 2016). À l'instar de plusieurs tournants théoriques que notre discipline a connus, notamment les réflexions entamées à partir du postcolonialisme, les études ethnographiques du politique ont vu leurs objets et leurs perspectives être complexifiés, ainsi que leurs terrains multipliés. Depuis les années 1960-1970, la grande question qui traverse l'anthropologie politique est moins celle du pouvoir en lui-même que celle des rapports de pouvoirs (*Idem*).

Si l'on veut bien s'accorder sur les définitions du mot *pouvoir* présentées par le dictionnaire¹⁸, qui dit pouvoir public dit organes (ou personnes) détenteurs de la conduite de l'État qui, à son tour, est considéré comme une entité politique qui détient un pouvoir institutionnalisé, lequel est exercé sur la population d'un territoire donné. Les idées d'État et de pouvoir public sont donc intimement imbriquées l'une dans l'autre, ainsi que l'idée de gouvernement (pouvoir politique d'un État). Pouvoir public/politique, État et gouvernement sont des notions enchevêtrées qui donnent, parfois, l'impression d'être des synonymes. Ces notions peuvent donner aussi l'impression d'être des « supra-entités » ; la responsabilité, le mérite ou la faute de plusieurs actions reviennent à ces entités qui semblent, à maintes reprises, planer dans un monde lointain. L'anthropologue Marc Abélès qui a conduit un travail sur deux institutions européennes, le Parlement et la Commission Européenne, développe une réflexion sur cette supposée distance de l'État :

l'idée que l'État est au-dessus des gens sur lesquels il exerce son pouvoir contribue à la naturalisation d'un décalage entre la sphère de ce condensé du politique et celle des autres activités sociales. L'anthropologie s'intéresse spécifiquement à l'État comme construction culturelle. Il n'est pas simplement une donnée institutionnelle, c'est le produit d'une croyance. L'État est toujours aussi un idéal d'État : on ne saurait donc le traiter comme une simple organisation matérielle. Il est un résultat, un développement de l'activité des hommes. C'est l'idéal d'État qui flotte dans leur tête qui oriente leur action. L'État, défini comme un complexe d'activités solidaires, se perpétue dans cette relation idéale, qui n'est autre que la croyance en la légalité, c'est-à-dire, au caractère légitime d'un système de normes. L'un des objectifs de l'anthropologie politique, c'est l'étude des processus qui produisent cette représentation d'une rationalité et d'une légalité coextensive à l'exercice du pouvoir et aux relations qu'il induit. (Abélès 2010 : 138-139)

Une telle distance et une telle naturalisation d'un décalage sont fruits d'une croyance. On croit à l'État, à son pouvoir, légal, et aux institutions, même s'ils sont parfois ou presque toujours discrédités. Ainsi l'État, et ses correspondants ou

¹⁸ Article « pouvoir », Dictionnaire de définitions, Antidote 10, version 1 [Logiciel], Montréal, Druide Informatique, 2018.

« synonymes », peuvent donner l'impression d'avoir un *modus operandi* réifié. Pourtant, l'appareil de l'État, les gouvernements sont composés de gens, d'intérêts divers et divergents, de projets, d'infrastructures et/ou d'investissements suffisants ou insuffisants.

Déjà en 1925 lors d'une critique faite à la lecture du texte *Le Public Fantôme* de Walter Lippman, John Dewey attirait l'attention quant à la personnification de l'État et des gouvernements :

les choses ne se font pas d'une façon générale : quelqu'un fait quelque chose. Le gouvernement d'un pays repose en majorité sur des compétences techniques et professionnelles. Les affaires traitées sont suffisamment complexes pour que quelques personnes y travaillent à temps plein. L'Etat moderne est si vaste que, forcément, les lieux où tout se décide et se met en place sont éloignés des citoyens. Non seulement notre société moderne est invisible, mais on ne peut suivre son fonctionnement en permanence, ni dans son ensemble. D'ailleurs, le citoyen n'a généralement pas à être au courant de tout : il a bien assez à s'occuper avec ses affaires privées. (Dewey 2008 : 173 ; marques de l'auteur)

Un grand nombre d'ethnographies récentes s'occupent de décrire des expériences du politique, en montrant le quotidien au sein des institutions, de façon à réfléchir à ces institutions en termes de « processus » plutôt qu'en termes réifiés (Abèles 2009). Marc Abèles souligne que ce qui intéresse est, d'une part, la matérialité de l'institution, de l'autre, les rapports quotidiens en son sein. Et c'est pour cela que l'expérience du terrain est indispensable car elle permet d'accéder directement à cette quotidienneté (*Idem* 1995). De même, l'observation du fonctionnement quotidien des lieux institutionnels du politique peut déceler les rapports de force qui jouent en leur sein (*Idem* 2009). Voici ce qu'en dit ce même auteur :

en même temps, une observation intensive des pratiques politiques et des fonctionnements institutionnels s'est révélée de plus en plus indispensable : on ne peut se contenter de témoignages, au premier ou au second degré, selon qu'on a affaire aux acteurs ou aux observateurs spécialisés. Dans ces conditions, la notion d'enquête devient tout à fait centrale dans la conception même de l'anthropologie. (*Idem* 1995 : 69)

C'est donc à partir d'un souci du détail ethnographique – en essayant d'analyser la place accordée aux objets, aux instruments, aux outils et aux gestes qui animent les pratiques observées (Coortel et al 2019 : 158) et qui aident à montrer la complexité de nos institutions politiques – que nous pouvons décrypter quelques-uns des agents en jeu dans la gestion d'un programme issu d'une politique publique.

Dans la collection encyclopédique « Que sais-je ? », dans le volume consacré à l'anthropologie, Marc Augé et Jean-Paul Colleyn ont dédié quelques pages à l'anthropologie du politique dont ils affirment qu'il « faut donner du politique une définition plus large que celle qui dérive de son étymologie » (2004 : 48). En ce qui concerne l'intérêt de l'anthropologie du politique, les auteurs font référence, de manière privilégiée, « aux différentes manières de produire de la territorialité, aux stratifications sociales, aux statuts et aux rôles, à l'exercice de la force légitime, au conflit, aux relations entre la loi, les droits d'appropriation et la politique » (*Idem* : 49). Et surtout, « dans ces domaines, il ne faut pas seulement étudier les règles, mais aussi les pratiques qui, parfois, y contreviennent, lorsqu'on les observe en situation » (*Idem ibidem*). Accompagner la quotidienneté, les pratiques, les processus, les *en train de* d'une politique publique/des institutions permet de voir leurs fonctionnements, d'explorer comment les problèmes logistiques et les complications administratives apparaissent et sont vécus au jour le jour au-delà des textes (propagandes) institutionnels. Cela peut révéler des technologies gouvernementales qui accentuent les engrenages quotidiens du pouvoir – le petit travail, généralement invisible – qui sous-tend des politiques publiques conçues pour réglementer les sujets, les populations et les problèmes (Fonseca et al 2018).

Dans l'ensemble, des questions qui m'ont orientées pendant mon enquête de terrain et l'écriture de ma thèse, l'une des questions centrales était de se demander : non plus qu'est-ce que le GESAC, mais qu'est-ce qui est fait au nom du GESAC ? Pour chercher les réponses possibles il est incontournable, dans les chemins que j'emprunte de ne pas considérer la politique comme une sphère sociale à part des autres sphères (Peirano cité par Kuschinir 2007), mais comme une partie évidemment mêlée à la vie

quotidienne. Ainsi, je m'inscris non dans une *anthropologie politique* mais dans une *anthropologie du politique* (*idem*).

Jacques Rancière, à travers ses foisonnantes réflexions sur les pratiques démocratiques et la présupposition de l'égalité dans ces régimes, précise que :

si *le* politique s'est imposé comme objet philosophique de pensée, c'est sans doute que cet adjectif neutre signifiait commodément un écart avec le substantif de *la* politique, dans son sens ordinaire de lutte des partis pour le pouvoir et exercice de ce pouvoir. Parler du politique et non de la politique, c'est indiquer qu'on parle des principes de la loi, du pouvoir et de la communauté et non de la cuisine gouvernementale. (Rancière 1998 : 13, marques de l'auteur)

La réflexion que la préposition *du* peut apporter est de ne pas voir le politique comme un adjectif, mais comme un objet possible de recherche. Cette perception du politique comme un substantif fait ressortir l'idée de quotidienneté dont la circonstance joue un rôle à considérer :

travailler sur les bords du politique, c'est aussi travailler sur la manière dont la « circonstance » vient défaire l'ordinaire des affaires dites politiques par les gestionnaires de l'opinion – celles qui concernent les gestionnaires des gouvernements – et reposer la question de ce que « politique » même peut vouloir dire. (*Idem* : 19 ; marques de l'auteur)

Considérer le politique de manière substantive laisse la possibilité d'entrevoir comment l'activité politique institutionnelle est présente dans plusieurs sphères de la vie et se mêle au quotidien de façon circonstancielle, même si nous ne le réalisons et ne le voyons pas toujours. Il y a des sphères, des détails, des mondes distincts qui peuvent coexister et s'enchevêtrer.

Itinéraires

Lorsqu'on marche dans un labyrinthe, choisir n'est pas une question. Le chemin conduit, et le marcheur doit aller partout où il le conduit. Malgré tout, le chemin n'est pas toujours facile à suivre. (Ingold 2015 : 25, traduit par mes soins)

L'enquête dont il est question dans cette thèse, s'appuie sur un terrain multi-situé et a débuté au Ministère des Communications localisé à Brasilia. C'est à partir de ce lieu institutionnel, le point zéro de ma recherche – mais aussi du GESAC – que j'ai suivi les chemins du déploiement de ce programme. Au niveau de l'organisation, j'ai choisi donc de m'installer à Brasilia pendant les sept mois de mon terrain et tous mes déplacements afin de suivre les GESAC, se sont déployés à partir de cette ville que j'ai longuement arpentée. Comme mon choix méthodologique était de suivre le déploiement du programme dans son cursus, dans son déroulement, et dans la mesure qu'il se mettait en place, je n'ai pu prévoir presque aucun détail, l'imprévisibilité était au rendez-vous.

Une fois arrivée à Brasilia, j'ai été accueillie au Secrétariat de l'Inclusion Numérique au Ministère des Communications (MiniCom) où les fonctionnaires ont partagé et m'ont expliqué leurs routines de travail avec le GESAC. Grâce aux fonctionnaires du MiniCom, j'ai été présentée aux employés responsables du GESAC chez l'Embratel à Brasilia et à partir de ce premier contact avec l'entreprise, j'ai connu d'abord les employés de l'Embratel à Rio de Janeiro, puis ceux de Campinas dans l'État de São Paulo, dans lequel je me suis rendue pour connaître leur travail de logistique pour la mise en œuvre du programme. Par le biais de l'Embratel j'ai pu contacter l'une de ses entreprises sous-traitées pour réaliser les installations et la maintenance des connexions GESAC et ainsi organiser l'accompagnement du travail de deux équipes

de techniciens, dans l'État du Ceará et dans l'État de l'Amazonas. Les descriptions et les réflexions de ces processus feront l'objet de trois parties, plus une halte.

La première partie, divisée en trois chapitres, s'emploie à une description des enjeux du GESAC dans sa gestion au Ministère des Communications. En partant de ce que j'ai appelé « Km 0 », je présente donc le GESAC et les chemins où il m'a entraînée et les circonstances institutionnelles de son déploiement.

Dans le premier chapitre, intitulé *Les politiques publiques à l'ordre du jour : le GESAC s'affiche*, je présente les définitions du GESAC en tant que programme qui met en œuvre une politique d'inclusion numérique. Par conséquent, j'aborde et cela de manière générale, les politiques publiques d'inclusion et d'inclusion numérique au Brésil. Cela dit, il s'agit moins de dresser le contexte où le GESAC a vu le jour et a commencé à être opérationnel que de faire voir les circonstances, dynamiques bien entendu, qui agissent sur et influencent son déploiement.

Dans le deuxième chapitre, *Les fichiers GESAC*, nous nous pencherons sur la façon dont les données relatives au programme sont organisées dans des tableaux Excel. À partir des descriptions sur chaque champ du tableau, le GESAC se dévoile par les fonctionnaires eux-mêmes, ainsi que leur routine de travail dans la gestion de ce programme.

Dans le troisième chapitre, *Entre scénarios et routine : le quotidien au Ministère des Communications*, nous aborderons la routine du travail administratif du GESAC. La quotidienneté des fonctionnaires nous permet de suivre comment le programme se déploie ou organise son déploiement et atteint (ou n'atteint pas) ses objectifs (l'inclusion numérique). C'est donc à partir de Brasilia, à partir du Secrétariat d'Inclusion Numérique du Ministère des Communications que le GESAC parcourt jusqu'à des milliers de kilomètres.

Dans la Halte, une parenthèse que je me suis autorisée dans le cours de ma thèse, j'explique et discute la cadence au ralenti que mon enquête de terrain a pris lorsque j'étais en contact avec Embratel. L'attente et ses significations dans le cadre de ma recherche sont problématisées, ainsi que les tensions entre le public et le privé dans

la relation entre le MiniCom et l'Embratel. Certaines questions de genre sont également soulevées en raison du conditionnement que l'entreprise m'a posé, je ne pouvais suivre le travail des techniciens que si Fernando, mon mari, voulait bien m'accompagner.

La deuxième partie est constitué d'un chapitre où il est question d'une infrastructure de l'entreprise (enjeux logistiques et techniques) pour que la mise en pratique du programme soit possible

Le quatrième chapitre, *L'acheminement du GESAC, place aux logistiques*, présente la façon dont j'ai vu le programme s'organiser au sein de l'Embratel. À partir de la pratique et des discours des employés responsables du maniement du GESAC, les flux logistiques se construisent comme une partie centrale, intrinsèque et quotidienne de leur travail. Le service client (par téléphone) mis à disposition par l'Embratel pour les bénéficiaires du programme, ainsi que les pannes et la visite de la plus grande station de contrôle de satellites de l'Amérique Latine, localisée à Rio de Janeiro (Guaratiba) sont également décrits dans le menu au cours de ce chapitre.

La troisième partie se focalisera sur la narration de l'accompagnement des techniciens lors de son organisation, déplacements et réalisation du travail pour installer les connexions GESAC dans le Ceará et dans l'Amazonas. Les routines, les spécificités géoclimatiques qui se révélaient déterminantes pour le déploiement du programme, les rythmes de travail et le déroulement des installations des connexions GESAC sont décrites à travers le prisme de l'expérience partagée avec ces techniciens.

Dans le cinquième chapitre, *Pointer les paraboles dans le ciel du sertão, les installations de connexions GESAC au Ceará*, le travail des techniciens est décrit à travers leurs pratiques et discours concernant le programme. Les particularismes de la réalisation des installations dans la région du « sertão » ainsi que les conséquences pratiques dans leur quotidien de travail (par exemple, dans la plupart des villages où nous sommes allées il n'y avait pas d'hôtels ou restaurants) sont également présentés.

Dans le sixième chapitre, *Transporter les paraboles à travers les rivières, les installations des connexions GESAC à l'Amazonas*, le travail des techniciens est aussi décrit à travers leurs pratiques et discours concernant le programme. Les spécificités

et défis logistiques des installations dans une région où les déplacements sont fréquemment complexes et coûteux (notamment pour les villes et villages accessibles uniquement par voie aérienne ou fluviale) sont décrits à travers la perspective des techniciens.

Dernièrement, je présente un épilogue afin de préciser certaines questions liées à la politique récente au Brésil qui ont entraîné plusieurs conséquences par rapport aux investissements et aux mises en actions des politiques publiques au Brésil.

À partir des routines de travail et dans les détails institutionnels, logistiques et techniques du déploiement du GESAC, j'ai essayé de saisir leur processus de déploiement. Entre les réflexions et descriptions sur le programme, l'ambiance du quotidien du travail des fonctionnaires, employées et techniciens a une place majeure pour rendre visible les différentes étapes et chemins nécessaires pour qu'un programme issu d'une politique publique d'inclusion numérique soit mise en œuvre.

Partie 1

Ce n'est pas à l'ampleur du travail que celle du cas se mesure, si vous avez de telles idées vous êtes encore bien loin de comprendre l'administration. (Kafka 1972)

Partir du Km 0

Le zéro, ce nombre cardinal singulier, qui représente l'absence par excellence, se prête aussi à diverses autres significations. Nous savons tous l'importance d'un ou de plusieurs zéros en mathématique, en physique, en chimie... sans parler de la programmation informatique faite de zéros et d'uns organisés et alignés d'une certaine façon afin d'obtenir un résultat spécifique. Le zéro est aussi un point de départ de l'échelle de graduation d'un instrument de mesure, les échelles généralement commençant par zéro.

Dans une perspective topographique, le zéro est fondamental pour les coordonnées géographiques ; les latitudes et longitudes sont définies à partir d'un point initial : le point zéro. Un point, nous a appris le sage Euclide, désigne un emplacement, sa seule caractéristique étant sa position. Un « point zéro » dira ainsi une position à partir des points de référence spécifiques. Tous les emplacements à une échelle mondiale sont mesurés par rapport à ces zéros qui, à partir de ces points, forment des lignes imaginaires qui divisent et organisent les espaces.

Dans les échelles locales, l'idée de « point zéro » (ou de « Km 0 ») est aussi répandue ; généralement les pays considèrent un lieu déterminé pour l'être (le plus souvent dans les capitales) et présentent, par exemple, les distances entre les différentes villes par rapport à ce lieu considéré comme un marqueur. Mais il se peut qu'il y ait aussi d'autres « points zéros », liés à des événements historiques tels que la première pierre d'un bâtiment remarquable dans une ville, ou le lieu d'arrivée d'un « découvreur » pour les pays colonisés. Il s'agit donc de repères, mais aussi de symboles, de fantômes, de métaphores.

Pour le Brésil, le principal point zéro, géographique, métaphorique, fantomatique, c'est sa capitale actuelle, Brasilia.

Cette ville fut censée avoir été bâtie, théoriquement¹⁹, au kilomètre zéro du pays, c'est-à-dire au centre et au cœur géographique du territoire brésilien. Elle peut être considérée aussi comme le point zéro de tout un projet d'une nation – et d'une identité nationale. Dans les années 50, le pays était chamboulé par les mobilisations des travailleurs ruraux qui réclamaient des terres et des droits. Or, le président de l'époque, Juscelino Kubitschek, voyait la campagne comme une terre sans avenir, c'est pourquoi il n'envisageait pas de solution précise pour la question agraire. Pour ce chef d'État, l'alternative était de déplacer les populations de la zone rurale et de les absorber dans les villes. Il créa un audacieux plan d'action dont la construction de Brasilia était la synthèse : « une ville totalement planifiée, qui ambitionnait de représenter l'effort d'affirmation de la nationalité et le désir de l'intégration de l'intérieur au centre, du pays au monde, de la tradition au moderne » (Schwarcz et Starling 2018 : 426, traduit par mes soins).

Brasilia a été donc construite sous l'empreinte de l'architecture moderne²⁰ et en un temps record : son chantier ayant duré cinq ans – de 1956 à 1961. Le 21 avril 1960 Brasilia est inaugurée et est devenue la troisième capitale du Brésil (après Salvador, capitale de 1549 à 1763, et Rio de Janeiro, capitale de 1763 à 1960). Brasilia fut construite à partir de zéro dans une région peu habitée et a, rapidement, dépassé les échelles prévues. Elle a été planifiée pour abriter une population de 800 000 personnes et, à peine cinq ans après, à 1965, 1 500 000 habitants y demeuraient. Aujourd'hui, l'IBGE (l'Institut brésilien de géographie statistique) estime une population de 3.055.149

¹⁹ Le 7 septembre 1922, à l'heure où le Brésil célébrait son premier centenaire d'indépendance et quand les élites intellectuelles étaient agitées par la Semaine d'Art Moderne reposant sur l'expérimentation et la liberté du langage (même si le mouvement s'inspirait des expériences esthétiques européennes de l'époque tels l'expressionnisme et le cubisme, le mouvement moderniste brésilien était en quête d'une esthétique avec une identité nationale), la pierre fondatrice de Brasília a été posée. L'obélisque, jouant le rôle de pierre fondamentale, a été érigé à l'initiative d'Epitácio Pessoa, le président de l'époque. Le lieu « de fondation » choisi a été le centre géographique du Brésil ; pourtant, Brasilia fut construite à environ 40km de là.

²⁰ Selon les projets de Lucio Costa et Oscar Niemeyer qui ont été respectivement l'urbaniste et l'architecte responsables de Brasília – ville qui a été planifiée et construite *ex nihilo* et qui est reconnue comme une œuvre du modernisme architectural.

habitants²¹. Officiant comme capitale, cette ville qui loge les principales institutions du gouvernement et de l'administration fédérale est métaphoriquement le point zéro du Brésil. Ayant l'objectif d'entreprendre une ethnographie du GESAC, le plus grand programme d'inclusion numérique mené dans le pays, Brasilia a constitué aussi le point zéro de mon enquête et donc de cette thèse.

Puisque le GESAC, voire la grande majorité des politiques publiques fédérales et les programmes qui en découlent, partent de la capitale, je me représentais que pour suivre des déploiements du GESAC il fallait également partir de là-bas.

À partir du Km 0

C'est donc à partir de la capitale fédérale que j'ai suivi plusieurs étapes de la mise en œuvre du GESAC. Tous mes déplacements pour voir ce programme d'inclusion numérique en train de se déployer ont été réalisés à partir du Ministère des Communications, à Brasilia. Cette ville est le départ et aussi le centre (géographique) du terrain. Divers allers et retours ont eu lieu dans une échelle de distance, de temps et surtout, comme on verra, d'attentes.

Prendre contact avec le GESAC à partir de ses coulisses, dans les couloirs institutionnels et administratifs du Ministère des Communications était comme la réponse méthodologique-logistique à la question « par où commencer ? ». Mais finalement, ce choix qui m'a obligée à rester, partir et revenir à plusieurs reprises à Brasilia, en dit long : le GESAC lui-même est toujours en déplacement entre Brasilia et ses lieux de connexion afin de s'activer et se maintenir actif.

A travers l'accompagnement de la routine administrative des fonctionnaires responsables du GESAC, j'ai vu se dessiner les lignes générales des politiques publiques brésiliennes d'inclusion. Parler d'un programme visant l'inclusion

²¹ Information disponible en : <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/df/brasilia/panorama>>, consulté le 10/02/2021.

numérique c'est parler d'un ensemble de politiques publiques d'inclusion qui ont été mobilisées au nom d'un projet politique qui entend combattre les inégalités – dans ses diverses formes. Le GESAC est donc une des initiatives gouvernementales qui a pour but de promouvoir un *genre* d'inclusion : l'inclusion numérique. Ce programme, nous le verrons en détail par la suite, a été rendu possible grâce à des programmes qui étaient déjà mis en place, et dans le même temps, il a lui-même rendu possible d'autres programmes.

Dans cette première partie, divisée en trois chapitres, je décris les enjeux du GESAC dans sa gestion au Ministère des Communications. En partant du Km 0, je présente donc le GESAC (et les chemins où il m'a entraînée) et les circonstances institutionnelles de son déploiement.

Dans le premier chapitre, *Les politiques publiques à l'ordre du jour : le GESAC s'affiche*, je présente les définitions du GESAC en tant que programme qui met en œuvre une politique d'inclusion numérique. Par conséquent j'aborde, et cela de manière générale, les politiques publiques d'inclusion et d'inclusion numérique au Brésil. Cela dit, il s'agit moins de dresser le contexte où le GESAC a vu le jour et a commencé à être opérationnel que de faire voir les circonstances, dynamiques bien entendu, qui agissent sur et influencent son déploiement.

Dans le deuxième chapitre, *Les fichiers GESAC*, la façon dont les données relatives au programme sont organisées dans des tableaux Excel est décrite. A partir des explications sur chaque champ du tableau, le GESAC est dévoilé par les fonctionnaires, ainsi que leur routine de travail afin de gérer ce programme.

Dans le troisième chapitre, *Entre scénarios et routine : le quotidien au Ministère des Communications*, une routine du travail administratif du GESAC est décrite. La quotidienneté des fonctionnaires nous permet de suivre comment le programme se déploie, ou organise son déploiement, et atteint (ou n'atteint pas) ses objectifs (l'inclusion numérique). C'est donc à partir de Brasilia, à partir du Secrétariat d'Inclusion Numérique du Ministère des Communications, que le GESAC parcourt jusqu'à des milliers de kilomètres.

Chapitre 1 – Les politiques publiques d’inclusion à l’ordre du jour : le GESAC s’affiche



Figure 5 : L’affiche du GESAC sur la porte d’entrée du télécentre de la communauté quilombola Serra do Evaristo, ville de Baturité dans le département du Ceará, dans le nord-est brésilien²²

Une affiche a pour vocation de porter un avis officiel, une annonce publicitaire. Une affiche indiquant l’existence d’une politique publique à travers un programme sert à la fois d’avis officiel (il annonce ses intentions), et à la fois de propagande (il divulgue la présence du gouvernement). Dans le cas du GESAC, tous les lieux possédant une connexion sont censés exposer l’affiche que nous pouvons voir ci-dessus. L’inscription « inclusão digital, direito de todos » (l’inclusion numérique, droit universel) définit clairement les propos du GESAC, l’inclusion numérique est à l’ordre du jour et tout le monde doit y avoir droit. Dans cette notion d’inclusion comme un

²² Toutes les photos figurant dans la thèse, sauf mention contraire citées dans la légende, ont été prises par mes soins.

droit devant être assuré par l'État, le GESAC fait donc partie d'un vaste ensemble de politiques publiques d'inclusion au Brésil.

Traiter de l'inclusion c'est traiter aussi de l'exclusion. Ces deux notions peuvent vite se prêter à une lecture dichotomique : l'une est l'antonyme, l'antithèse de l'autre. L'exclusion, selon son étymologie latine désigne « ce qui est gardé dehors », tandis que l'inclusion, ayant la même filiation, renvoie à « ce qui est enfermé ». Ces acceptions activent une impossibilité de coexistence : l'une présume l'élimination de l'autre. Pourtant, comme nous le verrons, dans l'ensemble des politiques publiques au Brésil l'inclusion et l'exclusion peuvent coexister avec des valeurs et des échelles particulières.

Les choix des mots qui composent les programmes (et les propagandes) politiques ne sont pas, bien sûr, anodins. Chaque vocable est chargé de significations et est choisi pour des raisons spécifiques. Dans le cas brésilien, les politiques publiques qui touchent les problèmes d'exclusion se présentent en tant que politiques d'inclusion. L'accent est plutôt sur *l'inclusion*, les – évidentes – exclusions étant reléguées à l'ordre du sous-entendu : au lieu de mettre en relief les exclusions et leurs exclus, ce sont les actions pour l'inclusion qui sont soulignées²³. Cela met en évidence une priorité gouvernementale : pour que le citoyen puisse exercer pleinement sa citoyenneté, il doit avoir accès à certains biens et services. En outre, une perspective qui vise à inclure n'a pas, peut-être, la prétention de venir à bout de l'exclusion, mais de l'amoindrir.

Dans le champ lexical²⁴, la première occurrence du nom relatif à « exclusion » est *pauvreté*. Les notions – ou les qualifications – des « pauvres » ou des « exclus » étant en fonction des normes de bien-être et de participation à la vie collective en vigueur dans chaque société (Paugam 1996), ainsi que les processus décrits par le terme « exclusion » désignant la situation de groupes dont le niveau et les conditions de vie

²³ Différemment de ce que je peux observer, par exemple, en France, notamment dans la Presse, où l'accent est mis sur les exclusions, surtout à partir de la formulation « lutter contre les inégalités ».

²⁴ Entrée « exclusion », Dictionnaire Antidote, 2016.

les écartent de la participation à la communauté d'un pays (Gazier 1996), le rapport économique est évident. Bien entendu, le concept d'exclusion – ou plutôt d'exclusions, est assez complexe et prend en compte aussi des dimensions sociales, politiques et psychologiques, pouvant annoncer et être le symptôme d'innombrables circonstances. Du point de vue des politiques publiques brésiliennes, l'exclusion est exprimée comme un genre de privation lié plutôt à des contextes socio-économiques et aux marginalisations qui en découlent.

Lorsque Didier Fassin réfléchit à la construction de la marginalité des différenciations sociales et spatiales qu'ont connues les villes d'Amérique Latine, il définit la marginalité comme le phénomène par lequel des fractions croissantes de la population ne trouvent pas de place dans le système capitaliste (Fassin 1996). Par ce biais, être à la marge, n'avoir pas – toute – sa place dans le système capitaliste signifie donc être exclu de certains éléments et des biens de consommation ; cela signifie aussi ne pas avoir accès à certains services considérés comme basiques telles que la santé, l'éducation scolaire, les démarches de services d'administration (comme l'émission d'une carte d'identité, par exemple), etc. Afin d'amenuiser les situations d'exclusion, depuis le début des années 2000, le gouvernement fédéral brésilien mène des initiatives en tant que politiques publiques pour *inclure* des personnes ou des groupes dans certaines conditions ou situations.

L'inclusion en tant que politique publique au Brésil : état des lieux

Car qu'est-ce qu'entendre vraiment que « nous » n'est pas le pluriel de « je », n'est pas l'agrégation de plusieurs « je » ? Qu'est-ce que se mettre à l'écoute de cette donnée-là de la langue, dans laquelle se vivent la politique et ses dynamiques de prise de parole ou de privation de la parole ? C'est entendre que « nous » ne désigne pas une addition de sujets mais un sujet collectif,

dilaté autour d'une énonciation. « Nous » ne signifie pas : tous ceux qui sont comme moi, mais : tous ceux qui pourront être le « je » de ce « nous », l'endosser, le reprendre à leur compte, tous ceux qui pourront parler au nom de « nous » : tous ceux que noue une cause. Le « nous » de la langue est ce sujet qui se définit par une lutte et par l'action qui s'y engage ; « nous » opère une jonction entre moi et « du » non-moi, entre mes petites affaires et une plus grande cause. (Macé 2017 : 480, marques de l'auteure)

« Chaque société identifie ses 'pauvres' ou ses 'exclus' et entend leur donner secours » dira le sociologue Serge Paugam dans la conclusion de son livre *L'exclusion : l'état des savoirs* (1996 : 575, marques de l'auteur). Dans le cas du Brésil – un pays aux grandes proportions territoriales avec plus de 8 millions de km² – nous avons une histoire marquée par la colonisation, la décimation des peuples autochtones, l'esclavage, le patrimonialisme²⁵, la banalité – et la banalisation – des affaires de corruption... enfin des processus divers tout au long de son extension qui ont engendré un pays fondé sur et par de grandes inégalités sociales. Un pays riche, certes, pourtant avec beaucoup de pauvres²⁶, et donc beaucoup d'exclus.

Une grande partie des situations considérées comme d'exclusion au Brésil, susceptibles d'être secourues par le gouvernement (ou par la société civile dans le

²⁵ Raymondo Faoro, sociologue brésilien, en récupérant le concept de 'patrimonialisme' développé par Max Weber à la fin du XIX^{ème} siècle, a démontré comment, au Brésil, historiquement, le pouvoir public est exercé par une *caste bureaucratique* comme si ce dernier était de l'ordre du privé (c'est-à-dire pour son propre bien). De cette pratique, le pays s'est construit de façon très inégale, avec une extrême concentration des richesses (Faoro 1958).

²⁶ Selon la recherche de l'IBGE (l'Institut brésilien de géographie statistique) réalisée en décembre 2017, environ 50 millions de brésiliens, l'équivalent de 25,4% de la population, vivaient dans la pauvreté, ayant un revenu mensuel familial inférieur à R\$387,07 ou US\$ 5,50 par jour, valeur adoptée par la Banque Mondiale pour définir si une personne est considérée comme pauvre. Disponible sur <<http://agenciabrasil.etc.com.br/economia/noticia/2017-12/ibge-brasil-tem-14-de-sua-populacao-vivendo-na-linha-de-pobreza>>, consulté le 18/02/2021.

cadre d'associations non gouvernementales ou religieuses) se réfère à des problèmes sociaux de base : la famine, l'analphabétisme, un taux de mortalité infantile élevé, des personnes en situation de misère²⁷, etc. Ces problèmes assez répandus dans la population brésilienne sont considérés, dans le vocabulaire gouvernemental, comme faisant partie de la très vaste catégorie des exclusions sociales. Pour répondre aux situations d'inégalité qu'engendrent les exclusions, le gouvernement brésilien a mis en place de manière systématique, surtout à partir du début des années 2000, diverses politiques publiques sous l'égide de l'*inclusion sociale*.

Afin de bien mener les discussions sur ces politiques publiques d'inclusion sociale, nous pouvons partir de l'idée qu'une politique publique est une directive (Secchi 2014), ou un ensemble de décisions et de mesures, afin de faire face à un problème politique (Schmidt 2018). C'est au gouvernement, l'instance maximale de l'administration exécutive, que revient la fonction d'encadrer les politiques publiques et réguler la société politiquement ; les politiques publiques sont ainsi la façon dont le gouvernement exécute ses actions (Silva et al 2017). Allant du plus général au plus spécifique, l'ensemble des actions gouvernementales, dans le cadre d'une politique publique, suit plusieurs étapes (*idem, ibid.*) :

- * *la politique* – explicite et énumère les moyens et les ressources, ainsi que les manières dont le gouvernement agira dans un domaine donné ;

- * *le plan* – détaille les orientations politiques et établit des stratégies et des objectifs pour une période de temps spécifique ;

- * *le programme* – généralement dérivé ou associé à un plan, contient des lignes directrices, des stratégies, des objectifs et des buts qui guident les actions publiques dans un secteur donné (nous verrons les démarches en détail, mais c'est à partir de

²⁷ En 2018 le Brésil comptait 13,5 millions de personnes sous le seuil de pauvreté, c'est-à-dire, et cela d'après les critères adoptés par la Banque Mondiale, disposaient de moins de US\$ 1,90 par jour par personne. Disponible sur <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/25882-extrema-pobreza-atinge-13-5-milhoes-de-pessoas-e-chega-ao-maior-nivel-em-7-anos>>.

cette perspective que le GESAC est considéré comme un programme de politique publique d'inclusion numérique au Brésil) ;

* *le projet* – détaille les stratégies, les actions, les activités et les ressources pour l'opérationnalisation d'un programme ;

* *l'action* – c'est le niveau le plus concret de la planification gouvernementale ; en termes pratiques, *l'action* désigne une initiative exprimée dans un plan, un programme ou un projet (par exemple, dans la cadre du GESAC, l'installation de paraboles et d'équipements informatiques dans les communautés bénéficiaires est l'action phare de ce programme).

A toutes les étapes d'une politique publique, le lexique adopté informe beaucoup sur les valeurs prises en compte pour se définir, s'orienter et se mettre en œuvre. De même, la manière dont les politiques publiques expriment les objectifs de leurs programmes laisse voir les champs d'action souhaités (tant métaphoriques dans ses propos, que géographiques dans ses destinations). Ainsi à partir des choix langagiers des politiques publiques et des programmes correspondants, nous pouvons identifier les paradigmes qui guident leurs élaborations. Dans le cas des politiques publiques d'inclusion, le langage emprunté laisse voir les définitions d'inclus et d'exclus. Ou encore, pour reprendre la réflexion de Marielle Macé sur le « nous » comme un pronom politique, le langage de l'ensemble des politiques publiques d'inclusion laisse deviner qui fait – ou devrait faire – partie du « nous » en tant que « sujet collectif » (Macé 2017).

En 2002, le Brésil a vu arriver à la tête du pays le premier président issu des couches populaires. Luis Inácio Lula da Silva²⁸, du Parti des Travailleurs, a créé et

²⁸ Plus connu sous le surnom de Lula, il est né en 1945 dans l'État de Pernambuco (région nord-est). Issu d'une famille très pauvre, à l'âge de sept ans il a subi le même sort que des milliers de concitoyens émigrant vers l'État de São Paulo (région sud-est) pour fuir la misère et tenter de meilleures conditions de vie. Après avoir eu des petits travaux dans la rue, tel que cireur de chaussures et vendeur de cacahuètes, à 14 ans il devient tourneur dans une usine automobile et plus tard ouvrier métallurgiste. Lula adhère au syndicat de la métallurgie dont il devient le président en 1975 ; avec ses remarquables talents d'orateur et de négociateur, il s'impose comme une figure du syndicalisme brésilien. Il a dirigé les importantes grèves des métallurgistes qui ont eu lieu à la fin des années 1970 et au début des années

investi diverses politiques publiques d'inclusion et a perfectionné les politiques et programmes déjà en cours. C'est à partir de ce moment que *l'inclusion* et plus spécifiquement *l'inclusion sociale* a été répandue en tant que politique publique et a, d'une certaine façon, intégré le langage courant dans le pays. Au-delà des discours enflammés que Lula livrait pour mettre en évidence sa défense de l'inclusion sociale, le logo du gouvernement fédéral pendant ses deux mandats (2003 – 2011) affichait la dimension inclusive de sa gestion. Le nom du pays, chaque lettre ayant une combinaison de couleurs, se prête à l'association de la diversité ethnique, géographique et religieuse du Brésil ainsi qu'il fait appel à la gaieté carnavalesque du pays, prétendument comme une des caractéristiques de l'identité nationale (Jorge, 2017). Au-dessous du nom du pays figure le slogan du gouvernement : « um país de todos » (un pays pour tous), la dimension inclusive est annoncée. Dans le manuel de l'identité visuelle du gouvernement, la priorité attribuée à l'inclusion est soulignée :

conceptuellement, la marque propose une plate-forme ambitieuse et plus qu'urgente : l'inclusion. Le Brésil de l'intégration ne deviendra un pays véritablement harmonieux que lorsqu'il existera une société capable d'inclure tous ses enfants dans la communion de son énorme richesse. Un pays pour

1980 dans la région métropolitaine de São Paulo. L'engagement syndical et les prises de position de Lula lui valent quelques séjours en prison sous le régime militaire. Le Brésil, peu habitué à des grèves d'une telle ampleur, a vu l'émergence et l'organisation de forces de gauche qui étaient fragmentées en raison de la dictature militaire en cours dans le pays. Dans le sillage du mouvement gréviste, l'idée de fonder un parti représentant les travailleurs mûrit et, en 1980, Lula s'associe à d'autres syndicalistes, des intellectuels, des représentants des mouvements sociaux et des militants de la théologie de la libération (un courant de pensée théologique chrétienne surgit en Amérique latine et vise à rendre dignité et espoir aux pauvres et aux exclus et les libérant d'intolérables conditions de vie) pour former le Parti des travailleurs (PT). Alors que le Brésil était gouverné par une junte militaire, Lula et le PT ont eu un rôle important dans le mouvement « *diretas já!* » (des élections directes maintenant !); ce mouvement contribue à mettre un terme au régime dictatorial en place depuis 1964. En 1986, Lula est élu député et participe à la nouvelle Constitution qui, promulguée en 1989 (et en vigueur depuis), est plus démocratique que celle de 1969. En décembre 1989, après 30 ans, des élections démocratiques ont lieu ; Lula se présente pour la première fois à la présidence de la République, mais perd face à Fernando Collor de Mello, un candidat soutenu par la plupart des médias. Il se présente encore deux fois aux élections (en 1994 et en 1998, vaincu par Fernando Henrique Cardoso dans les deux occasions) avant d'être élu président de la République par deux fois consécutives (en 2002 et 2006). Après ses deux mandats, de 2003 à 2011, Lula termine ses fonctions avec plus de 80% d'approbation populaire ; selon l'institut de recherche Datafolha, cela représente le taux le plus élevé jamais enregistré à la fin du mandat d'un président au Brésil. Disponible sur <https://datafolha.folha.uol.com.br/opiniaopublica/2010/12/acima-das-expectativas-lula-encerra-mandato-com-melhor-avaliacao-da-historia.shtml>.

tous signifie un pays d'égalité d'opportunités, dans lequel chacun a accès aux droits fondamentaux et peut satisfaire ses besoins essentiels. Le Brésil ne sera un pays juste que lorsqu'il appartiendra effectivement à tous les Brésiliens. (Brasil 2003 : 02, traduit par mes soins)



Figure 6: Le logo du gouvernement fédéral sous la présidence de Lula (2003-2010). Source : *Manual de identidade visual, Brasil 2003.*

Pendant les mandats de Dilma Rousseff (2011-2016)²⁹, du Parti des Travailleurs et l'héritière politique de Lula, l'inclusion est restée au sein des principaux agendas politiques. Au-delà de maintenir et même d'intensifier plusieurs programmes mis en œuvre par son antécédent, Dilma a aussi créé de nouvelles politiques publiques d'inclusion et faisait souvent référence, dans ses prises de parole, au caractère inclusif

²⁹ Née en 1945 à Belo Horizonte, capitale de l'État de Minas Gerais, Dilma Rousseff a été la première femme élue présidente de la République au Brésil. Pendant sa jeunesse elle intègre des organisations d'extrême gauche qui luttent contre la dictature militaire installée au Brésil depuis 1964. En raison de sa militance, Dilma Rousseff est arrêtée en 1970, torturée pendant vingt-deux jours, puis condamnée par un tribunal militaire et détenue trois ans jusqu'en 1973. À la fin des années 1970, elle s'installe dans l'État du Rio Grande do Sul où elle fonde une famille avec un autre membre du mouvement guérillero. Ayant un diplôme de l'École de sciences économiques, elle débute dans la vie politique en tant que Secrétaire des finances du gouvernement municipal de Porto Alegre ; ensuite elle occupe plusieurs postes au sein du gouvernement étatique : présidente de la Fondation pour l'économie et les statistiques du Rio Grande do Sul au début des années 1990 et secrétaire aux mines et à l'énergie. À compter la première année de la gestion de Lula, Dilma Rousseff intègre le gouvernement fédéral en tant que ministre des Mines et de l'Énergie, de 2003 à 2005, puis ministre de la maison civile (le plus haut poste du gouvernement). Lula ne pouvant pas se représenter après avoir exercé deux mandats, elle apparaît comme la préférée pour lui succéder et remporte les élections réalisées en octobre 2010. Dilma Rousseff préside le Brésil de 2011 à 2014 et est réélue pour un deuxième mandat ; elle aurait dû assurer la direction du gouvernement jusqu'à 2018 ; pourtant à la suite d'un processus d'impeachment controversé, elle est destituée de son poste le 31 août 2016.

des politiques pratiquées sous son gouvernement. Le logo de sa première gestion³⁰ (2011-2014) était plus sobre que celui de Lula, dans un souci d'« être plus équilibré et transparent, avec un design plus contemporain dans lequel l'élégance s'exprime, notamment, à partir de ses angles arrondis » (Brasil 2011 : 03). Le manuel d'identité visuelle du gouvernement de Dilma présente le logo comme une évolution graphique du logo précédent, cela afin de traduire un concept de continuité mais avec des changements. Au-dessous du Brésil teinté aux couleurs du drapeau national figure le slogan : « país rico é país sem pobreza » (un pays riche est un pays sans pauvreté). Le manuel d'identité visuelle spécifie les objectifs à partir le nouveau slogan :

cherche non seulement à exprimer la priorité du gouvernement - la lutte pour éradiquer l'extrême pauvreté - mais aussi à alerter et à mobiliser la société et le gouvernement dans cette tâche. La conjugaison de la sobriété de la marque avec l'audace du slogan synthétise la volonté du gouvernement d'affronter avec audace et réalisme la tâche gigantesque d'éradiquer la pauvreté dans le pays. (Brasil 2011 : 03, traduit par mes soins)



Figure 7: Le logo du gouvernement fédéral lors de la première gestion de Dilma Rousseff (2011-2014).
Source: Manual do uso da marca do governo federal, Brasil 2011.

Si l'on peut affirmer que dans un slogan chaque mot est fondamental pour exprimer clairement l'idée souhaitée, les logos du gouvernement de Lula et de Dilma Rousseff ont réussi à mettre en relief le principal agenda politique préconisé par eux :

³⁰ Au cours de son deuxième mandat (2015-2016), Dilma a maintenu le logo mais a changé le slogan par : « pátria educadora » (une patrie éducatrice). Ce changement qui présente le mot « patrie » évoque une idée plus nationaliste, cela peut être compris à la lumière des manifestations populaires contre le gouvernement du Parti des Travailleurs qui était accusé d'être peu patriotique.

l'inclusion³¹. Plus spécifiquement, il y avait dans l'ordre du jour un type spécifique d'inclusion : *l'inclusion sociale*, qui appelle l'atténuation de la (très grande) pauvreté présente dans le pays. Une partie considérable des politiques, plans, programmes, projets et actions de ces gouvernements a été élaborée et mise en œuvre afin d'amenuiser les exclusions et afin d'engendrer le processus d'inclusion sociale.

L'inclusion sociale apparaît donc comme un idéal pour la société brésilienne ; elle serait possible à travers plusieurs initiatives/étapes considérées comme parties intégrantes et/ou fondamentales du processus inclusif. Parmi les actions mises en œuvre, le programme mondialement connu et primé³² le « Bolsa Família » (allocation familiale) est remarquable. Ce programme, créé en octobre 2003, a unifié des programmes épars qui existaient depuis les années 1990 et s'est structuré sur la base de la redistribution des richesses afin de garantir aux familles (en situation de pauvreté ou d'extrême pauvreté) le droit à l'alimentation et à l'accès à l'éducation et à la santé³³. C'était la première fois qu'un programme versait des revenus de manière systématique aux familles dans le besoin. En 2007, même si onze millions de familles recevaient les bénéfices mensuels du « Bolsa Família », ce qui représente 19,4% de la totalité des foyers brésiliens de l'époque (Rocha 2011), ce programme était très peu onéreux pour l'État, leurs coûts ne s'élevant à peine à 1% du PIB brésilien (*Idem*). Au-delà des allocations reçues à partir d'une carte bancaire qui permettaient l'autonomie de choisir ses dépenses, ce programme a innové par ses conditionnalités. Par exemple, pour avoir droit au « Bolsa Família » les familles doivent prouver l'assiduité scolaire de leurs enfants (qui, une fois à l'école, accèdent à d'autres programmes d'inclusion sociale menés dans ces établissements, tel l'accès par le biais des cantines à une alimentation équilibrée et suivi par des nutritionnistes) ainsi que les membres de la famille doivent respecter un calendrier médical d'examens et des vaccinations. En

³¹ Même si pendant les gouvernements fédéraux du Parti des Travailleurs il y a eu aussi d'autres priorités économiques et des politiques publiques moins populaires, l'inclusion sociale a été – et reste jusqu'à aujourd'hui – sa principale propagande gouvernementale.

³² Le programme « Bolsa Família » a remporté en 2013 l'ISSA (Award for Outstanding Achievement in Social Security) octroyé par l'Association Internationale de Sécurité Sociale.

³³ Disponible sur < <https://www.caixa.gov.br/programas-sociais/bolsa-familia/paginas/default.aspx>>.

outre, dans le contexte d'un pays patriarcal, ce sont les femmes qui reçoivent les allocations ; cela engendre et contribue à un protagonisme et à une autonomisation peu courants dans les milieux pauvres au Brésil (Isidoro et Bottini 2017).

Dans le sillage du « Bolsa Família », divers programmes et actions ont été mis en œuvre, certains pour approfondir l'idée d'inclusion sociale (par exemple, des lignes de crédit pour changer ou acheter pour la première fois des appareils électroménagers tels que des réfrigérateurs ou des lave-linges) et d'autres dans une dynamique intégrative, c'est-à-dire pour rendre d'autres programmes possibles (par exemple, dans le cas des allocations, l'instauration des dispensaires a été primordiale pour que les citoyens puissent avoir accès au système de santé et ainsi fournir les attestations de suivi médical pour renouveler leurs droits aux revenus).

Dans cette conception intégrative, le programme « Luz para Todos » (lumière pour tous), lui aussi créé en 2003, est très important. Il a été conçu comme un programme pour *l'inclusion électrique* (et par extension inclusion sociale), ce qui signifiait installer des infrastructures pour octroyer l'accès aux réseaux électriques, surtout dans les zones rurales dépourvues du pays. Il est estimé que depuis sa création et jusqu'à 2015, le programme a bénéficié à environ 15 millions de personnes (Bastos 2019). L'avènement de l'électricité pour la première fois a permis aussi, et de façon concomitante, l'arrivée de toute une série de programmes et d'actions gouvernementales : le fonctionnement des dispensaires, l'installation des terminaux de carte bleue dans les tabacs pour l'utilisation des cartes du « Bolsa Família », des moyens d'aménager ou d'étaler l'achat des électroménagers à partir des lignes de crédits, l'établissement d'équipements informatiques pour accéder à internet à partir des programmes d'inclusion numérique, pour ne citer que quelques exemples.

Plus ou moins sur les traces d'une *inclusion électrique*, l'inclusion numérique est traitée par le gouvernement brésilien aussi comme faisant partie d'une dynamique intégrative (nous le verrons ressortir tout au long de cette thèse, mais les programmes d'inclusion numérique servent aussi et, quelquefois surtout, à rendre possibles

d'autres programmes). Elle est ainsi devenue une partie fondamentale de l'inclusion sociale.

L'inclusion numérique comme une branche de l'inclusion sociale, ou se brancher pour être (considéré comme) citoyen

« Parce qu'aujourd'hui, si vous n'avez pas d'internet, vous ne marchez pas avec le monde. Vous ne marchez pas ». (Dona Rosilda, bénéficiaire du Floresta Digital, programme d'inclusion numérique de l'État de l'Acre, région nord du Brésil)

J'ai entendu cette phrase en 2012, lorsque je réalisais mon enquête de terrain pour mon master³⁴ (Floriani 2013). Il s'agissait d'une recherche sur le « Floresta Digital » (Forêt Numérique), un programme d'inclusion sociale et numérique de l'État de l'Acre, région nord du Brésil. C'est à travers le Floresta Digital que j'ai entendu parler du GESAC pour la première fois. Le Floresta Digital s'agissait d'un programme étatique qui avait des partenariats avec le gouvernement fédéral ; les connexions par satellite que ce programme rendait disponibles dans plusieurs villes de l'Acre étaient fournies par le GESAC. À l'époque, c'était l'occasion de me familiariser avec les dynamiques des politiques d'inclusion sociale et numérique au niveau régional ; et, ce faisant, je me suis intéressée à la gestion nationale de ces questions, dont le GESAC fait partie.

Dans l'enquête sur le Floresta Digital, quelques questions fondamentales sur les démarches d'inclusion numérique sont ressorties, surtout une sorte de besoin ressenti (ou imposé) à être connecté à internet. Ce programme octroyait l'accès à l'internet aux citoyens à partir de deux possibilités. Le premier moyen pour accéder à l'internet était par télécentres, espaces équipés avec des ordinateurs et des instructeurs formés pour aider la population à utiliser l'équipement informatique (surtout à partir

³⁴ Réalisé au sein du GrupCiber (Groupe de recherche en cyberculture) de l'UFSC (Université Fédérale de Santa Catarina) au Brésil, sous la direction du Dr Theophilos Rifiotis.

d'ateliers). Le deuxième moyen était à partir d'un accès résidentiel, la connexion se faisant par radiofréquence à partir des relais installés dans les lieux publics stratégiques (tels qu'écoles, centres de santé et bâtiments publics) et reçue par une antenne que les citoyens installaient chez eux.

Pour cet accès résidentiel, les gestionnaires du Floresta Digital n'avaient pas prévu le manque de connaissances techniques de la population pour l'installation d'antennes ou pour la configuration du réseau sur les ordinateurs. Ils avaient imaginé que la population allait embaucher des agents des services locaux pour réaliser les installations et les configurations éventuelles ; ils avaient même prévu une petite augmentation du marché informel³⁵ dans les villes. Pourtant, la population peu habituée aux ordinateurs et très habituée à dépanner par elle-même de petites installations électriques, comme des téléviseurs, des réfrigérateurs ou des machines à laver, a suivi le même modèle et cela n'a pas bien marché pour les réseaux internet ; les antennes demandant un apprentissage spécifique.



Figure 8: Une antenne pour connexion résidentielle du Floresta Digital attachée à une tige de bambou, à Rio Branco (Acre) en 2012. L'instabilité de l'antenne entrave la connexion.

³⁵ Les marchés informels, des prestations de services qui ne sont pas formalisées d'un point de vue réglementaire, sont très répandus au Brésil.

En outre, les gestionnaires du programme n'avaient pas prévu toute une série de complications dans la mise en œuvre de l'accès résidentiel du Floresta Digital. Le nom même de ce programme, « forêt numérique », se prêtant à une allégorie qui peut mettre en relief ces questions qui, bien que très évidentes, parfois n'ont pas été apparentes. Localisé au nord du Brésil, l'État de l'Acre présente une immense surface de forêt amazonienne. Même dans les régions les plus urbanisées de l'État, y compris sa capitale Rio Branco, on peut trouver une végétation dense d'arbres typiquement amazoniens, aussi bien dans les jardins résidentiels que dans les parcs publics. La végétation est, certes, une des caractéristiques éclatantes de la région nord du Brésil ; néanmoins, on peut dire qu'un des acteurs qui n'a pas été prévu par les gestionnaires du Floresta Digital était justement la forêt, ou, plus spécifiquement, les arbres. Le signal internet que ce programme offrait à la population pour l'accès résidentiel était transmis par radiofréquence. La connexion se faisait, comme nous avons vu auparavant, par des relais installés dans les lieux publics stratégiques et reçue par une antenne que les citoyens installaient chez eux. Techniquement, pour ce type de connexion, il faut que l'antenne puisse « voir » le relais, parce que le réseau ne se propage qu'en ligne droite (on dit que l'onde ne fait pas de courbe), c'est-à-dire que l'idéal, afin d'avoir une connexion optimale, est de ne pas avoir de barrière physique entre le relais et l'antenne. Cependant, d'après ce que les techniciens du Floresta Digital m'ont appris à cette occasion, il y a une autre question à considérer : chaque matière possède sa fréquence de vibration ; la fréquence de vibration de la radiofréquence et du signal Wi-Fi est la même que celle de la vibration de l'eau à l'état liquide. À cela on ajoute le fait que certaines plantes peuvent atteindre un pourcentage de 90 % de leur poids constitué d'eau. La flore amazonienne se caractérise donc par un très grand pourcentage d'eau. En conséquence, il y a une très grande absorption par les plantes et, surtout, par les arbres, du signal internet du Floresta Digital, ce qui entraîne une perte, ou même l'impossibilité, de la connexion internet.

Une histoire devenue légendaire pour les gestionnaires du Floresta Digital courait : une équipe de fonctionnaires du gouvernement arrivant chez

quelqu'un pour vérifier si sa connexion internet était opérationnelle a constaté une situation étonnante : le citoyen avait des problèmes pour se connecter à sa parabole d'internet, le signal étant bloqué par un grand arbre de son jardin, la solution qu'il a trouvée a été de, littéralement, creuser un trou dans le tronc de l'arbre. L'astuce a fonctionné pendant un certain temps, puis son arbre, comme on peut s'y attendre dans la région amazonienne, a poussé très vite, et il a fallu entretenir et élargir le trou à plusieurs reprises.

En vue de résoudre ces problèmes techniques, les gestionnaires du Floresta Digital ont organisé des stratégies éducatives pour apprendre à la population comment installer les antennes et configurer les réseaux internet (à travers des cours dispensés dans des télécentres, des prospectus et une bande dessinée pour expliquer en détail les étapes d'installation), ainsi que des visites techniques chez les bénéficiaires afin de vérifier si la connexion marchait bien et, si nécessaire, la réparer. Pour réaliser ces visites, les techniciens marchaient dans les rues, repéraient où il y avait des antennes du Floresta Digital et frappaient chez les bénéficiaires pour demander si la connexion fonctionnait. J'ai eu l'occasion d'accompagner les techniciens dans plusieurs de ces expéditions et c'est lors d'une visite technique, dans une petite ville à la campagne, que nous avons rencontré Dona Rosilda.

Dona Rosilda, une gentille dame âgée ayant habitée toute sa vie dans une petite ville, nous a fait part de quelques-unes de ses convictions. Chez elle, assise dans son fauteuil à bascule dans un salon très fleuri, elle était certaine qu'« aujourd'hui il n'est possible d'être dans le monde qu'en marchant au rythme qu'il impose », et cela veut dire, entre autres, être connecté [à l'internet]. Jusque-là, Dona Rosilda ne s'était pas encore servi, de manière systématique, d'un ordinateur personnel ; elle venait d'avoir son premier PC, cadeau de son fils, et avait hâte de pouvoir se brancher à internet. Tout au long de son discours, l'importance – et l'urgence – de l'accès à internet a été soulignée, surtout dans la perspective du système éducatif. Dona Rosilda a travaillé toute sa vie comme institutrice d'école primaire et selon elle « de nos jours, c'est juste impossible d'éduquer sans avoir recours à l'internet ; les manières de construire les

connaissances ont beaucoup changé à partir de l'univers d'information auquel nous pouvons accéder en ligne³⁶ ». Pour elle, qui avait vécu une grande partie de sa vie dans un monde où la communication se passait autrement, l'internet traçait désormais un unique chemin possible.

Les propos de Dona Rosilda faisaient écho à l'expérience que j'avais eue quelques mois auparavant lors de ma participation au premier forum d'internet du Brésil³⁷, qui a eu lieu à São Paulo en 2011. Ce forum a été organisé pour susciter des débats entre des représentants du gouvernement, du secteur des entreprises, puis du milieu universitaire et enfin du secteur tertiaire. Le but central de cette rencontre était la coordination et l'intégration des activités des services d'internet au Brésil. La dynamique du forum se structurait autour, tout d'abord, des discours (avec un temps réparti de façon égale) des représentants du gouvernement, dans un second temps ceux du secteur des affaires, puis de la communauté universitaire, du secteur tertiaire, pour finir autour d'un débat avec la participation du public. J'ai participé à des cercles de discussion sur l'inclusion numérique et au lieu des débats systématisés et des propositions d'action politique stabilisées, j'ai assisté à une ambiance lourde de tensions, d'innombrables champs de différends et de revendications de natures très variées. L'inclusion numérique n'était pas, finalement, une question consensuelle. Et, surtout, la façon de la promouvoir n'était pas du tout unanime.

Les tensions tout au long de ces débats allaient bien au-delà des perspectives théoriques. Elles étaient liées à des questions d'intérêt et de positionnement politique, comme la dispute de pouvoir qui s'instaurait pour décider quelles revendications et quelles suggestions figureraient dans les comptes-rendus et, par conséquent, lesquelles seraient prises en compte prioritairement lors de l'élaboration de la politique publique d'inclusion numérique au Brésil. Dans les discussions, ressortaient, plus ou

³⁶ Nous pouvons marquer une certaine institutionnalisation de l'internet – ou du Google – en manière d'outil privilégié fondamental en tant que source de connaissance (ou plutôt d'informations).

³⁷ Les forums d'internet sont organisés par le CGI.br – Comitê Gestor da Internet no Brasil (comité de gestion de l'internet au Brésil) – qui a pour but d'établir les lignes directrices stratégiques pour l'utilisation et le développement d'internet dans le pays. Disponible sur < <https://cgi.br/sobre/>>.

moins, malgré toutes les spécificités de chaque partie, des types de discours un peu standardisés. Les représentants du gouvernement assumaient une posture plus réfléchie sur les possibilités des investissements de la part de l'État. Les représentants des entreprises faisaient des calculs sur la viabilité économique de l'installation de réseaux d'internet dans les endroits peu prometteurs pour le marché. Les universitaires (issus du domaine des technologies de l'information) analysaient les possibles aspects positifs et/ou négatifs de l'augmentation des réseaux d'internet au Brésil. Et les représentants du secteur tertiaire affirmaient catégoriquement que, si la constitution brésilienne³⁸ est garante du droit à la communication et que, dans le contexte actuel, communiquer est synonyme d'être connecté à internet, la possibilité d'accès doit être considérée comme un droit fondamental et assumée en tant que politique publique.

Les débats ont été un peu houleux et de très grandes divergences ont émergé sur les possibilités d'investissement dans les politiques publiques. Pourtant, il y avait un consensus : de même que Dona Rosilda, tous les participants du forum considéraient l'accès à l'internet comme une condition de base de la citoyenneté et, par conséquent, il y avait une nécessité urgente de promouvoir des initiatives pour l'inclusion numérique parce qu'elle était considérée comme une partie essentielle de l'inclusion sociale.

L'inclusion numérique dans l'agenda politique

C'est donc lorsque la possibilité d'accéder à l'internet a été perçue comme fondamentale pour la citoyenneté au Brésil que, dans l'ensemble des programmes d'inclusion sociale qui commençaient à se multiplier au Brésil, l'inclusion numérique est entrée dans l'agenda politique. Parmi les initiatives et les investissements gouvernementaux, le nombre de programmes conçus pour accroître l'inclusion sociale

³⁸ Dans l'article 5°, § IX de la Constitution brésilienne en vigueur, du 5 octobre 1988.

grâce à l'inclusion numérique est devenu important. L'adjonction du numérique, comme une préoccupation gouvernementale dans les programmes politiques d'inclusion, rend compte de l'évidence de l'importance que prend l'accès aux communications numériques, surtout par internet.

Les politiques publiques d'inclusion numérique au Brésil sont relativement récentes ; pourtant, la conception des directives et la gestion des programmes suivent des paramètres (et des traditions) assez ancrés dans les agendas politiques. Dans un travail à propos des discours des peuples indiens sur et dans l'internet et à travers un abordage comparatif, Nicodème de Renesse, présente un contrepoint des politiques actuelles visant à assimiler l'inclusion numérique aux politiques d'inclusion à l'éducation formelle au XIXème siècle,

la première décennie des années 2000 est caractérisée comme une période où l'ordinateur en réseau, c'est-à-dire l'accès à l'information, de manière similaire à la mise en place de l'enseignement public au XIXème siècle, a cessé d'être considéré comme un produit de luxe et a commencé à être compris comme une nécessité, fondant des droits et instituant des politiques publiques. Dans la mesure où l'internet s'est consolidé en tant que système de communication, l'accès au réseau est devenu une condition nécessaire à la participation aux processus de la vie sociale et économique et, corrélativement, une condition nécessaire à la non-exclusion de ces processus. Au Brésil, en plus d'être une obligation légale, l'universalisation de l'accès à l'information et aux technologies de l'information constitue une priorité déclarée des politiques publiques, de même que l'éducation scolaire, l'accès au réseau électrique et à l'assainissement de base. Dans la terminologie institutionnelle, l'expression « inclusion numérique » apparaît comme « inclusion sociale », dénotant la perception que la non-inclusion signifie l'exclusion *ipso facto*, qui est parfois annoncée par le concept de « alphabétisation numérique », assimilant ainsi l'importance de la maîtrise des outils de communication électronique à celle de l'écriture. (Renesse 2011 : 18-19, marques de l'auteur, traduit par mes soins)

En présentant cette corrélation des politiques d'inclusion numérique avec les politiques d'inclusion scolaire, et en comparant l'importance de la maîtrise des outils de communication électronique à l'écriture, l'auteur soulève une notion très présente dans ce débat : l'inclusion numérique est considérée, nécessairement, comme une partie fondamentale de l'inclusion sociale. Dans la compréhension générale des aspects fondamentaux de la citoyenneté, l'inclusion numérique est considérée comme

un droit fondamental et souvent même comme un droit inaliénable. L'inclusion numérique est vue comme une condition *sine qua non* pour être considéré comme un citoyen à part entière au XXIème siècle.

Il est fondamental donc, pour exercer pleinement la citoyenneté, d'avoir une *alphabétisation numérique*. La maîtrise des outils d'informatique et d'internet est devenue indispensable d'un point de vue économique, dans les relations contemporaines de travail on ne peut presque jamais se passer des compétences techniques pour les télécommunications. Être à l'écart de ces compétences peut engendrer toute une série d'exclusions sociales dues à l'impossibilité, ou la difficulté, d'accéder au marché du travail. Dans une thèse en Sciences de la Communication, Ana Valéria Mendonça analyse les processus d'inclusion numérique au Brésil et souligne que

il est important de réaliser que, dans une société caractérisée ou définie comme Société de l'Information, dans laquelle le progrès technologique a affecté non seulement les conditions culturelles, mais, principalement, les relations de travail, l'offre de nouveaux postes de production et l'extinction d'autres, être exclu de ce processus, par ignorance ou non-utilisation, place l'individu dans une situation de distanciation de son inclusion sociale. (Mendonça 2007 : 59, traduit par mes soins)

À la lumière d'une perspective économique, la corrélation entre l'inclusion sociale et l'inclusion numérique devient évidente. L'inclusion numérique n'est pas alors seulement une garantie d'accès à l'internet (et à de nombreux autres dispositifs nécessaires à la connexion), mais tout un processus complexe qui engendre des (nouvelles) possibilités d'exercer la citoyenneté et, par conséquent, l'inclusion sociale. La proposition politique à la base de la plupart des programmes d'inclusion numérique au Brésil fait, corollairement, appel à une « promotion de la citoyenneté ». Dépassant les limites de la promotion de l'utilisation des ordinateurs avec l'accès à l'internet comme une fin en soi, ces programmes encourageraient de nouvelles possibilités de participation à la société (Fragoso 2004). L'inclusion numérique est ainsi considérée par l'État comme une partie constitutive de l'inclusion sociale. Ce postulat peut être perçu dans les fondements du GESAC :

parmi les lignes directrices établies par le Ministère des Communications comme nécessaires au bon fonctionnement et à la réalisation des objectifs du programme, ainsi qu'à la réalisation effective des buts du GESAC, il convient de noter que l'efficacité de l'inclusion numérique ne peut être mesurée uniquement par le fait que des machines sont mises à disposition, que la connectivité est offerte et que des cours sont mis en œuvre. L'impact du programme sur le développement social, culturel et même économique de la communauté doit être évalué par rapport au développement social, culturel et même économique du programme dans la communauté. (Mendonça *Idem* : 129, traduit par mes soins)

Ce programme envisage alors d'octroyer plus que la connexion à l'internet et les outils nécessaires pour cela. Le GESAC (ainsi que d'autres programmes d'inclusion numérique au Brésil) veut accorder un archétype de *citoyenneté* à ses bénéficiaires — voilà ce qui ressort précisément tout au long de son déploiement.

Circonscrire le GESAC

En novembre 2014, quelques mois avant de commencer mon étude de terrain, je suis allée au Brésil et j'ai profité de ce voyage pour faire connaissance avec le Ministère des Communications (MiniCom) à Brasília. Lors de cette visite, j'ai pu présenter mon projet de recherche à certains gestionnaires et à certains fonctionnaires du GESAC et vérifier la possibilité de le réaliser, en commençant par ce lieu institutionnel. À cette occasion, le fonctionnement général du GESAC ainsi qu'un regard historique m'ont été présentés et c'est à partir de cette présentation que j'ai construit un imaginaire plus précis du programme. C'est donc à partir de cette première approximation et des lectures des travaux sur le GESAC (une grande partie des références m'ont été suggérées à cette occasion) que j'ai eu une vision générale du programme.

Il m'apparaît comme important, avant de me lancer dans la description du déploiement du GESAC (celui que j'ai accompagné, certes), de présenter, rapidement, un regard général sur le programme, surtout les quelques circonstances de sa création

et de sa mise en œuvre. Détailler et circonscrire le GESAC, dans une perspective quelque peu historique, peut aider à démontrer où il se situe dans les débats sur l'inclusion numérique et sociale, ainsi nous pourrions fixer d'emblée des repères sur la manière dont il se formule, se présente et s'active au fil du temps.

Le GESAC se prétend, avant tout, le plus grand programme d'inclusion numérique du Brésil. Ce programme offre³⁹ gratuitement l'accès à l'internet — par voie terrestre ou par satellite — prioritairement aux groupes vus comme en état de vulnérabilité sociale et situés dans des zones considérées comme isolées. Ces catégorisations, très employées dans les politiques publiques brésiliennes, ne sont pas, évidemment, des adjectifs homogènes ou figés. Le vocabulaire utilisé par les politiques publiques donne — ou essaye de donner — l'impression d'avoir des significations prédéfinies et standardisées. Pour autant, ce que chaque programme considère pour élaborer et gérer ses lignes d'action et ses publics cibles est très spécifique et différencié — même à l'intérieur d'une seule politique publique. De même que « vulnérabilité sociale », la catégorie « isolé » est fort employée pour des politiques publiques d'inclusion au Brésil. Dans le cas du GESAC, l'isolement est un argument clef pour ses justificatifs d'action politique. Dans cette thèse j'entreprends donc l'effort de problématiser, au cours du manuscrit et autant que possible, le vocabulaire employé par le GESAC, qui, de manière générale, se présente comme un programme conçu surtout pour des communautés qui n'ont pas d'autre moyen pour pouvoir accéder aux technologies de l'information et de la communication.

Au début du millénaire, dans le sillage des préoccupations touchant à la démocratisation de l'accès aux TIC (technologies de l'information et de la communication), naissent les premières initiatives d'inclusion numérique au Brésil. Le gouvernement fédéral, présidé alors par Fernando Henrique Cardoso⁴⁰, a mis en route

³⁹ Malgré une espèce de fantôme qui hante cette thèse en raison de la situation politique actuelle au Brésil, l'imminence et/ou la discontinuité des politiques publiques, ainsi que l'inconstance du Ministère des Communications brésilien (qui a été démantelé en 2016 et recréé en 2020), je maintiens le temps verbal au présent pour des effets narratifs.

⁴⁰ Né en 1931 à Rio de Janeiro, Fernando Henrique Cardoso est un sociologue réputé issu de l'Université de São Paulo (USP). Taxé de « communiste » après 1964 (le coup d'État qui a mené le Brésil à une

des programmes pour rendre accessibles des technologies « e-gov »⁴¹ à un plus grand nombre de citoyens. Parmi ces programmes, le GESAC a été créé par le Ministère des Communications (MiniCom)⁴² au travers de l'arrêté 256 daté du 13 mars 2002 ; son objectif initial était de « diffuser les ressources afin d'universaliser l'accès aux informations et services du gouvernement par voie électronique. Le programme GESAC doit couvrir tout le territoire national pour porter assistance au citoyen » (Brasil, 2002). D'où l'origine du nom de cette politique publique : Gouvernement Electronique – Service d'Assistance au Citoyen, en fonction de son but premier qui était d'octroyer des services « e-gov » à la population. Plus précisément :

à ce moment-là, le GESAC se limitait à fournir un ordinateur connecté à internet, sous forme de totem, mis à disposition dans certaines zones de

dictature militaire), il passe quelques années d'exil entre le Chili et la France. En 1988, Cardoso cofonde le Parti de la Social-Démocratie brésilienne (PSDB) parce qu'il trouve que le Mouvement Démocratique Brésilien (MDB), parti dont il était membre, dérive excessivement vers la droite. Il devient ministre de l'Économie et participe à la création du « real », la nouvelle monnaie du pays ; avec cette réforme économique, les taux d'inflation sont passés des impressionnants 929 % en 1994 à 2,5 % en 1998. Cardoso est élu président du Brésil deux fois consécutives et reste à la tête du pays pendant 8 ans (de 01/01/1995 à 01/01/2003). Son gouvernement a été marqué par la rupture avec l'idée de « national développementaliste », surtout en envisageant de mettre fin aux monopoles publics sur le pétrole et les télécommunications. Au total, 36 entreprises sont privatisées lors de son mandat, telle l'Embratel (l'entreprise brésilienne des télécommunications). Malgré ses positions de début de carrière où il se considérait de « centre gauche », Cardoso a mené un gouvernement libéral et s'est transformé en une espèce de symbole du « néolibéralisme ». (Enders 2016 : 274-282)

⁴¹ L'« e-gov » peut être défini succinctement comme l'automatisation et la prestation des services publics par voie électronique afin de simplifier, rationaliser et décongestionner la gestion publique dans le pays.

⁴² Le MiniCom au Brésil a été créé en 1967 et supprimé en 2016. Lié au pouvoir exécutif, ce ministère a été mis en place par le président de l'époque, le général Castelo Branco, un des principaux articulateurs du Coup d'État militaire au Brésil en 1964 et le premier chef d'État de la dictature militaire. Le MiniCom avait comme rôle de réglementer les services de radiodiffusion, les services postaux et les télécommunications et, plus tard, de gérer les politiques publiques d'inclusion numérique. En 2016, lors du processus d'impeachment de la présidente Dilma Rousseff, le vice-président Michel Temer, du Parti Mouvement démocratique brésilien, devenu le président par intérim, a promulgué d'importantes modifications par rapport à l'organisation de la présidence de la République et de ses ministères (qui n'avaient pas connu de changement depuis la réforme faite par Lula en 2003). Parmi les nouvelles configurations, Michel Temer a supprimé le Ministère des Communications ; la structure des communications du gouvernement fédéral a fait partie d'un nouveau regroupement : le Ministère de la Science, de la Technologie, d'Innovations et des Communications. Ce changement a été justifié par la réduction des coûts de l'appareil de l'État, ce qui a été fortement critiqué en raison de la réduction importante des investissements (il va sans dire que les politiques publiques de communication elles-mêmes ont subi une réduction de financement). En juin de 2020, le président Jair Bolsonaro a décidé de recréer le Ministère des Communications, pourtant cela n'a pas signifié une augmentation significative des investissements dans ce secteur.

grande circulation de personnes, telle que les centres commerciaux, les agences des banques publiques et autres espaces actifs. Coordonné par le Ministère des Communications, le Programme est parvenu à contribuer à l'universalisation de l'accès à l'internet, en étendant la portée des initiatives de Gouvernement Electronique au Brésil et des efforts d'inclusion numérique, en permettant l'accès aux services d'information disponible sur l'Internet des institutions publiques et privées et à une autre série d'autres services d'inclusion numérique aux communautés exclues des services liés au web. (Mendonça 2007 : 52, traduit par mes soins)

Même s'il se dessinait déjà de l'inclusion numérique dans la genèse de ce programme, cela passerait par les services du gouvernement, dans la logique de l'« e-gov ».

C'est en 2003, lors de la toute première année du gouvernement Lula, que le GESAC verra une réorientation de ses objectifs et de ses investissements. À l'époque, ce programme était en début d'opération, mais se mettait déjà en œuvre, ayant 20 millions de reais⁴³ investis et des contrats en cours, pourtant il a été reconsidéré :

le projet a été évalué comme très coûteux et malavisé, car avec les mêmes ressources (financières et techniques), il serait possible de connecter un plus grand nombre de personnes, si les installations des écoles publiques et des centres communautaires étaient sources d'autres bénéfices au lieu d'avoir seulement des terminaux à accès public contrôlé par une station de contrôle de satellites. (Tramontin et Borges 2007 : 171, traduit par mes soins)

Le GESAC a été donc rediscuté et remanié ; sa nouvelle philosophie proposait une intervention sociale plus importante que celle préconisée par le système « e-gov ». La nouvelle conception du programme proposait un accès à internet sans restriction ainsi qu'une gestion communautaire des équipements, permettant la possession collective de la technologie et, en conséquence, la génération de développement local ; « en bref, le programme GESAC était compris comme un instrument de développement de la citoyenneté parmi les communautés participant à ce grand réseau, car il fournirait une infrastructure technologique importante et permettrait aux communautés d'utiliser cette technologie. » (Mendonça 2007 : 54, traduit par mes soins)

⁴³ Environ 6 millions d'euros au cours de change de l'époque.

L'une des principales manières d'octroyer l'infrastructure nécessaire permettant aux citoyens d'accéder à l'internet du GESAC s'est faite à partir de télécentres. Les télécentres « sont des établissements où le programme est mis en fonctionnement, c'est-à-dire des lieux ouverts au public, pourvus d'ordinateurs, d'imprimantes et d'autres équipements pour le développement d'activités visant l'inclusion numérique. Autant les ressources que l'accès à l'Internet sont gratuits » (Leal 2012 : 95). Au-delà de la mise en disposition de cette infrastructure, le GESAC a organisé, pendant plusieurs années, des formations d'éducation numérique dans les communautés bénéficiaires. Sous un format d'atelier, ces formations avaient pour objectif de former des formateurs qui étaient, dans la plupart des cas, les moniteurs⁴⁴ des télécentres. Selon Jane et Carla, deux fonctionnaires du MiniCom qui travaillent directement avec le GESAC et qui m'ont reçue depuis ma première visite au Ministère, au fil du temps ces formations ont été suspendues car les logistiques étaient très compliquées.

Pour préciser les actions du programme qui restent actuelles, mes hôtes au MiniCom ont fait référence à quelques lieux qui comptent des connexions GESAC. Parmi les points de connexion, elles ont souligné que cette politique publique est bien présente dans plusieurs collectivités, comme les villages indiennes ou les communautés quilombolas⁴⁵ ; dans des lieux institutionnels comme des écoles, mairies et dispensaires ; ainsi que dans des coins reculés, certains ayant une position stratégique pour la défense du territoire, tels les postes frontaliers de l'armée ou les postes éloignés de la Marine brésilienne⁴⁶. Pour illustrer clairement la distance que le

⁴⁴ Les moniteurs des télécentres GESAC travaillaient, pour la plupart, dans un régime analogue à un stage recevant des bourses à partir de divers partenariats entre le Ministère des Communications et d'autres institutions comme le Ministère de l'Éducation et le CNPq (Conseil national de développement scientifique et technologique).

⁴⁵ Historiquement, des communautés formées par des esclaves-marrons fuyant leurs maîtres pendant la période où l'esclavage sévissait (le Brésil n'a aboli l'esclavage qu'en 1888, ce qui fait de lui l'un des derniers pays à l'interdire). Actuellement, l'ABA (Association brésilienne d'Anthropologie) définit les *quilombolas* comme toute communauté noire rurale qui regroupe des descendants d'esclaves qui vivent de la culture de subsistance et dans laquelle les manifestations culturelles sont très liées à leur passé.

⁴⁶ Comme sur des îles brésiliennes, l'île de Trindade qui est une île de 10,1 km² — située dans l'océan Atlantique Sud à 1170 km de Vitória, capitale de l'état d'Espírito Santo, auquel elle est rattachée ; et les

GESAC peut atteindre, elles ont souligné la connexion présente dans la base brésilienne de recherche en Antarctique⁴⁷.

Pour que je puisse me faire une idée du déroulement de la structure (et de l'infrastructure) politique du GESAC, Jane et Carla m'ont expliqué certaines démarches liées à la gestion du GESAC. Selon elles, ces démarches seraient fondamentales pour saisir à peu près la dynamique de déploiement du programme⁴⁸. Par exemple, pour mettre en œuvre le GESAC, le MiniCom a des partenariats avec d'autres ministères : divers programmes (qui parfois répondent à des politiques publiques différentes) partagent la responsabilité et les coûts pour installer, activer et maintenir les *points de connexions*. Ces points de connexions, aussi appelés *points de présence* ou *points GESAC* sont les locaux « où les utilisateurs ont recours aux services mis à leur disposition dans le cadre du programme » (Costa 2011 : 67) ou, plus spécifiquement,

le programme fonctionne dans les lieux dits points de présence et/ou points GESAC répartis entre plusieurs municipalités du territoire national. Ces points sont situés dans des écoles et dans des organismes publics, syndicats, villages indiennes, communautés quilombolas et riveraines, zones rurales, périphéries urbaines, télécentres communautaires et points frontaliers éloignés, sièges des organisations non gouvernementales, y compris là où d'autres projets d'inclusion numérique du Gouvernement fédéral existent déjà. (Leal 2012 : 95, traduit par mes soins)

Pour prendre en charge la mise en pratique (niveau logistique) et la mise en marche (installation et activation des connexions à l'internet chez les bénéficiaires) des points de connexion, des entreprises, choisies à partir d'un appel d'offres, sont engagées.

Jane et Carla ont aussi souligné que ce programme concerne beaucoup de personnes et, en raison de sa complexité logistique, il y a parfois des connexions doubles dans un même lieu ou des connexions actives qui ne sont pas utilisées ; dans

îles de São Pedro et São Paulo qui sont une douzaine de petites îles et des rochers situés dans l'océan Atlantique, à 985 km de la ville de Natal, capitale de l'État de Pernambuco.

⁴⁷ Localisée dans l'île du roi George, à 130 km de l'Antarctique.

⁴⁸ Ces démarches seront détaillées au fur et à mesure que le déploiement du programme sera décrit ; elles sont présentées rapidement en l'état pour pouvoir donner un aperçu général de la dynamique du GESAC.

ces cas il y a un travail de vérification, généralement effectué à distance, pour faire des réallocations ou procéder à des annulations des points de connexion. Pourtant, ces vérifications n'étaient pas toujours effectuées à distance. Au milieu des années 2000, il était habituel de faire quelques vérifications des connexions du GESAC *in situ*, cela consistait concrètement à une visite sur site lors de laquelle il s'agissait de voir si l'installation de la parabole avait été faite correctement, si l'internet marchait et à quelle vitesse, et si les bénéficiaires profitaient de cette connexion. Pour ces contrôles, un employé du MiniCom s'y rendait. Anália, une fonctionnaire qui a fait ces vérifications pendant des années, est venue m'expliquer comment ce travail était fait. Elle m'a raconté les défis qu'elle avait rencontrés lors de vérifications des connexions GESAC, ce travail donnant lieu à des aventures (et quelques mésaventures). Une grande difficulté lors de la réalisation de ces contrôles provenait du fait de voyager loin et sur plusieurs jours, voire des semaines, vu l'éloignement de certaines connexions du GESAC. Au-delà des questions pratiques (durée du voyage, difficulté de trouver et/ou accéder aux lieux comptant une connexion GESAC, les complications de logement, les divers imbroglios techniques et bureaucratiques, etc.), l'équipe de vérification faisait face à la méfiance d'une part des techniciens responsables pour installer ou réaliser des maintenances dans les connexions et d'autre part des bénéficiaires de cette politique publique. Cette méfiance peut s'expliquer du fait qu'il s'agissait d'une équipe du gouvernement qui débarquait dans la routine de travail des techniciens et dans la quotidienneté de certaines communautés, les premiers réalisant un travail qui n'était pas toujours compris par les seconds (qui, selon Anália, ressentaient qu'eux-mêmes étaient personnellement contrôlés par le gouvernement). Au fil du temps, le MiniCom s'est rendu compte que c'était trop compliqué (et coûteux) de réaliser ces vérifications sur site et a préconisé de les faire plutôt à distance.

En peu de temps, j'ai eu droit à plusieurs explications et exemples qui mettaient en évidence les nombreuses questions soulevées par, et les nombreux acteurs mobilisés dans le processus de déploiement du GESAC. Entre divers organes publics, contrats avec des entreprises, différents départements et fonctionnaires, la logistique

et les problèmes qui en découlent, le déploiement de cette politique publique m'était présenté tel un processus pluriel et complexe. Considérant l'ampleur du programme, je ne pouvais que m'attendre à une telle complexité ; très vite, pourtant, j'ai compris que j'aurai à faire face à un ensemble encore plus complexe que celui que j'avais imaginé.

Lors de ce premier contact avec le GESAC, j'ai pu donc m'apercevoir que j'avais affaire à un programme qui avait déjà vécu différentes phases et qui était, toujours, en train de se reformuler. Et que la façon d'envisager, planifier et mettre en œuvre le GESAC dans les murs du Ministère des Communications semblait être très différente de la façon dont le programme s'implémentait en quittant ce lieu institutionnel. A l'époque cela était une intuition évidente pour moi, mais tout au long de mon enquête, j'allais être frappée par la complexité du programme et par la manière dont les axes du GESAC pouvaient s'avérer orthogonaux et distants entre eux.

Il ne me restait plus qu'à attendre le moment venu d'accompagner le déploiement de ce programme, certaines des dynamiques du GESAC.

C'était le début des attentes.

Chapitre 2 – Les fichiers GESAC

« Nous allons le voir maintenant, les précisions dont il est question ne relèvent pas forcément, comme on pourrait s’y attendre, d’une mathématisation ni même d’une modélisation. Elles font sentir, avant tout, que les choses dans la réalité sont toujours plus compliquées que sur les modèles et que des aspects très divers (physiques d’une physicalité toute corporelle, pourrait-on dire) doivent être pris en compte et manœuvrés tant bien que mal. » (Houdart 2015 : 137)

« L’institution doit être conçue comme un processus en acte. »
(Abélès 1995 : 74)

Après des jours passés à Brasilia quelques mois auparavant, j’arrive à la capitale du Brésil pour y rester plus longtemps. Nous sommes début septembre 2015, le climat très sec⁴⁹, caractéristique de l’époque dans la région, associé à des températures élevées, compose le paysage de Brasilia : un tableau aux couleurs ocres (par les pelouses qui commençaient à se faire arides et la poussière), bleues (par le ciel sans nuages) et blanches (par les bâtiments ministériels, qui se dressent au long de l’avenue centrale). Dans ce tableau, je marche pour atteindre le Ministère des Communications et initier mon terrain. Pendant ce trajet, je suis assailli de réflexions

⁴⁹ Le climat de Brasilia est de type tropical sec d’altitude, ayant un taux d’humidité très bas en hiver, en moyenne 25%. Même en hiver (juin – septembre) les températures sont chaudes et le soleil brille très fort, avec des températures moyennes supérieures à 18°C.

sur mon enquête, sur l'ambiance de cette ville qui symbolise le lieu institutionnel par excellence du Brésil.

Tout en raisonnant sur la capitale du Brésil, je vais à pied le long de son avenue centrale. Les ondes de la tour de transmission de télévision basée au milieu de l'« Eixo Monumental » (axe monumental) à côté de la gare centrale se propagent le long des 16km de cette rue – une grande avenue avec ses 250m de large – et touchent plusieurs monuments. La partie ouest de cet axe est dédiée aux organismes du district fédéral. À l'est sont localisés les organismes du gouvernement fédéral, tels que le Congrès National et l'Esplanade des ministères, un ensemble de dix-sept bâtiments standardisés qui abritaient les vingt-trois ministères fédéraux du Brésil à ce moment-là. Les ondes de télédiffusion vont buter sur le Ministère des Communications et le Ministère des Transports qui partageaient le même bâtiment sur l'Esplanade des Ministères, tout proche du Congrès National.

Pendant mon trajet, en passant à côté des Ministères, leurs invariables bâtiments en béton, symétriquement disposés, et en apercevant au fond le bâtiment célèbre du Congrès national, avec ses deux tours et ses deux constructions circulaires et opposées, je réfléchissais à tout ce que pourraient signifier une politique publique, et les déploiements de ses actions politiques... quels processus, quels chemins devrait parcourir un programme proposé, discuté et approuvé par le congrès, que je percevais au fond de mon horizon, pour se dérouler dans les bâtiments enchaînés des ministères, recevoir le financement et, peut-être, atteindre ses objectifs ? Comment des directives pourraient-elles être construites et activées en tant que politique publique ? Suivant quel trajet un programme peut-il se mettre en action, et avec quelles conséquences ? Que pourrait-il se passer dans tous ces bâtiments que les Brésiliens sont habitués à voir dans les médias ? Quel genre d'actions, quel type de travail, quels acteurs mobilisés ? Voilà à peu près les réflexions qui occupaient mon esprit et sur lesquelles j'espérais pouvoir deviser à travers une ethnographie d'un parcours de déploiement sur et avec le GESAC.



Figure 9 : L'esplanade des Ministères avec les bâtiments ministériels et, à l'horizon, le Congrès National

Source : <<http://www.df.gov.br/esplanada-dos-ministerios/>>

Sur ces réflexions, je suis arrivée au bâtiment du Ministère des Communications. À la réception, j'ai dû m'identifier et expliquer le motif de ma visite. La réceptionniste de l'accueil a appelé Carla, du Departamento de Infraestrutura para a Inclusão Digital (Département de l'infrastructure pour l'inclusion numérique), alias DEID, jeune femme qui m'avait reçue lors de ma visite précédente. Ayant la confirmation que j'étais attendue, j'ai eu le processus standard d'enregistrement à la réception : remplir le formulaire de visite à partir de ma carte d'identité, prendre une photo. Pour les jours suivants, il ne serait plus nécessaire de procéder à nouveau à cet enregistrement ; j'étais alors reconnue par *le système* et j'avais le droit de circuler dans le bâtiment – il ne me restait qu'à montrer ma carte d'identité.

J'ai obtenu un badge journalier de visite ; le badge est une gomme adhésive qui change de couleur chaque jour et pour chaque bâtiment du gouvernement fédéral : il faut redemander tous les jours le droit d'y rentrer et d'y circuler. Munie de ce badge qui indiquait que j'étais en visite, j'ai eu l'autorisation de monter jusqu'à la Secretaria de Inclusão Digital (Secrétariat d'inclusion numérique), alias le SID, à laquelle le DEID

est attaché. J'ai essayé de suivre les indications reçues à l'accueil et, même si j'étais venue quelques mois auparavant, je me suis un peu perdue en chemin. Peu habituée à circuler dans des locaux « d'administration » comme celui-ci, je ne distinguais guère la différence entre tous ces espaces, ces couloirs sans fin, ces bureaux.

Les couloirs exhalaien t l'arôme de café et les portes entrouvertes des bureaux laissaient voir que ces espaces bureaucratiques standardisés – la même couleur de mur, les mêmes équipements – n'étaient pourtant pas uniformisés. Il est bel et bien évident que les lieux de travail administratif ne sont pas homogènes ; ils font partie de processus complexes où plusieurs groupes et acteurs agissent de manières plurielles. Cependant, il y a une vision uniformisante qui prévaut sur le processus de l'administration publique, aussi bien que sur la mise en œuvre des programmes de politiques publiques. L'ethnologue Marc Abélès souligne qu'un regard anthropologique peut montrer à quel point une institution bureaucratique peut avoir des représentations différentes :

plus on s'enfonce dans les dédales de l'institution, plus les concepts de système et de jeu réglé paraissent inadéquats pour rendre compte d'une complexité qui tient précisément à la superposition de ces représentations. [...] Mais il est clair que toute institution est travaillée par des tensions. Tout l'effort de l'anthropologue doit consister à faire saillir, à partir des représentations de ses interlocuteurs, des logiques parfois hétérogènes, leur superposition, les décalages qu'elles induisent. (Abélès 1995 : 81)

À partir d'une démarche ethnographique qui envisage plutôt la description d'un processus que d'un état (Laplantine 2015), il serait donc possible de faire ressortir, comme le préconise Abélès, la complexité et les tensions dans les fonctions publiques. En s'enfonçant dans les dédales de l'institution, les incongruités entre les projets, les plans d'action et leurs déploiements peuvent alors se rendre apparents. Le fait de faire attention et de se laisser frapper par les différences dans ces espaces normalisés (dans ces bâtiments construits à l'identique à Brasilia, cette ville qui se prétend organisée de façon standardisée, mais qui est la capitale d'un pays aussi divers) m'a guidée dans une ouverture à la dynamique complexe et processuelle d'un programme tel que celui du GESAC.

Ouvrir les dossiers, étaler un(e sorte de) panorama

Dans les galeries du Ministère des Communications, après quelques détours quelque peu labyrinthiques j'ai fini par trouver mon chemin. À la porte d'entrée d'un grand bureau, où plusieurs personnes travaillaient sur des tables de travail diamétralement réparties, Carla m'attendait. Elle m'a accueillie de manière chaleureuse et m'a présentée à tous comme la chercheuse venue pour faire une enquête sur le GESAC. Tout le monde a pris le temps de me dire bonjour avant de retourner à ses activités ; Carla et moi nous sommes assises à une table de réunions flanquée au centre du bureau et avons commencé par quelques échanges anodins :

Carla : Alors, Dalila, tu es bien installée à Brasilia ?

Dalila : Oui, merci. Je découvre un peu la ville qui est très intéressante !

Carla : Et le climat sec n'est pas trop dur pour toi ?

Dalila : Si, un peu. Je ne suis pas très habituée au temps sec comme celui-ci ; j'ai un peu la migraine ces derniers jours, est-ce que ça pourrait être à cause de la sécheresse ?

Carla : Bien sûr ! Beaucoup de gens souffrent énormément avec le temps si sec. Et pour toi ça doit être très différent, non ? Quand je suis allée en Europe, il faisait trop chaud, mais je sais qu'il y fait aussi très froid...

Papoter sur la météo est un peu un classique dans certaines situations, notamment pour commencer des conversations. Mais je ne pouvais pas imaginer l'importance que la météo aurait au cours de mon terrain – elle n'a pas du tout été anodine.

Après quoi, nous avons commencé à discuter sur ma recherche. Au moment où j'étais venue, quelques mois auparavant, j'avais présenté mon projet d'enquête, mais cette fois-ci je l'ai fait de façon plus détaillée. Carla a réaffirmé que j'étais la bienvenue pour effectuer cette recherche et qu'au SID les gens seraient disponibles pour y

contribuer dans la mesure du possible, surtout en me présentant leur travail auprès du GESAC, notamment en me montrant leurs dossiers, leurs tableaux qui constituent leur matériel de travail. Dans la pratique, je passerais du temps avec eux afin d'accompagner un peu leur routine de même que pour y concocter les étapes suivantes de mon terrain. Je reprends à mon compte les mots de Carla : « tu pourras connaître les chemins du GESAC, comme tu as dit le vouloir ».

Le GESAC, nous l'avons vu, est rattaché au Ministère des Communications, alias MiniCom, du gouvernement fédéral et est géré par le SID. Le MiniCom s'occupe de la gestion institutionnelle du programme et des négociations avec les entreprises sous-traitantes, choisies par un appel d'offres, responsables de la logistique d'installation et de la manutention des réseaux internet. Le GESAC a deux modes d'action : des connexions dites terrestres, par câble, et des connexions par satellite. L'internet que le programme octroie par câble (plutôt dans des contextes plus urbanisés) était à l'époque opéré par l'entreprise Oi⁵⁰ tandis que la connexion par satellite était la responsabilité de l'entreprise Embratel (Entreprise Brésilienne des Télécommunications)⁵¹.

Pour les connexions du GESAC par satellite, le premier appel d'offres a été lancé en 2002 et a été remporté par l'entreprise israélienne Gilat Satellite Networks, qui développe et commercialise des stations terrestres de satellite VSAT et d'autres équipements. Le deuxième appel d'offres date de fin 2004 et a été remporté par Vicom

⁵⁰ L'Oi était une concessionnaire de services de télécommunications au Brésil, elle était la plus grande opératrice de téléphonie fixe et la quatrième opératrice mobile du pays. Cette entreprise, ayant environ 52,8 millions de clients dans le territoire national, possédait des concessions pour offrir des services de téléphonie, télévision et internet haut débit. L'Oi a déclaré faillite en 2020.

⁵¹ L'Embratel, à l'origine une entreprise publique, a été créée pendant la dictature militaire en 1965 par le président de l'époque, le général Castello Branco. Depuis le début de ses opérations, l'Embratel était la responsable des communications par satellite au Brésil, notamment pour la télévision. L'expression « par Embratel » est devenue une sorte de synonyme pour les transmissions satellitaires dans le pays. En 1998, sous le gouvernement de Fernando Henrique Cardoso et dans un contexte de privatisation de plusieurs entreprises publiques au Brésil, l'Embratel a été privatisée. Cette entreprise reste l'une des principales dans le secteur de TI et des télécommunications, possédant la plus grande infrastructure de réseau des télécommunications dans l'Amérique Latine.

LTDA. D'origine brésilienne, l'entreprise a été achetée par le groupe nord-américain Comsat, le premier opérateur historique de satellites de télécommunication, en août 2004. Le troisième appel d'offres date de 2008, remporté cette fois-ci par l'entreprise brésilienne Embratel qui en 2013 a remporté à nouveau l'appel d'offres.

M'étant concentrée sur les connexions par satellite, c'est la logistique de déploiement de chez Embratel que j'ai suivie. Ainsi il devenait fondamental pour moi de connaître les employés de chez Embratel qui faisaient le « pont » entre la gestion publique (MiniCom) et la gestion privée (entreprises sous-traitantes) du GESAC.

En poursuivant cette conversation qui a inauguré l'enquête de terrain, Carla m'a informée que Jane, que j'avais aussi rencontrée l'année précédente, avait changé de secteur ; elle travaillait désormais au Departamento de Articulação (Département de coordination), alias DEAF, qui est le secteur qui envoie au DEID, où Carla travaille, les « lieux » à prendre en compte pour, peut-être, recevoir une connexion GESAC. D'après Carla, il est très important que Jane soit au DEAF parce que, comme elle a déjà travaillé au DEID, elle connaît bien le travail, les besoins et les difficultés qui sont les siens.

Voici un schéma pour comprendre l'organisation hiérarchique du MiniCom :

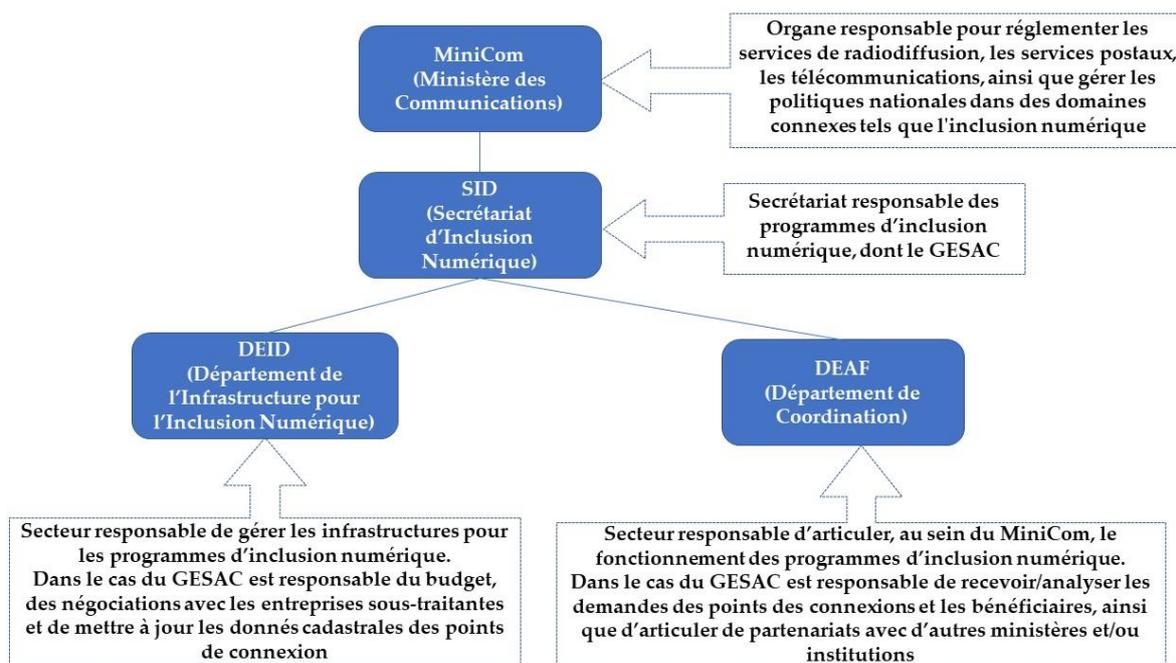


Figure 10: Schéma hiérarchique de la gestion administrative gouvernementale du GESAC

En poursuivant notre échange, Carla, mon interlocutrice, m'a aussi expliqué que le MiniCom fournit l'accès internet, mais qu'il y a, dans certains cas, d'autres partenariats (à la fois d'autres ministères et des entreprises d'initiative privée) pour mettre le GESAC en œuvre – comme pour l'approvisionnement des ordinateurs. Elle m'a invitée à aller m'asseoir avec elle dans son bureau pour qu'elle puisse me montrer et m'expliquer, dans la pratique et plus en détail, certaines questions sur son travail et, en conséquence, sur le GESAC.

Je me suis assise à côté de Carla, son bureau avait ses touches personnelles, tout comme l'écran de son ordinateur que nous pouvons considérer aussi, d'une certaine façon, comme une sorte de demeure de nos travaux et même d'une partie de nos vies personnelles. Carla avait comme fond d'écran une photo d'un petit chien « tu sais, avoir mon toutou là est un peu comme avoir un moment de détente au boulot ». Ensuite et avec un autre ton, plutôt sérieux, elle a caché la photo du chien avec des dossiers dans son ordinateur qu'elle a commencé à ouvrir pour me montrer le « chemin » pour arriver aux archives sur lesquelles elle passe la plupart de son temps à – remplir des champs – travailler : les tableaux Excel.

Le parcours dans plusieurs dossiers informatiques, pour arriver à dévoiler les fichiers, m'a fait penser à une sorte d'allégorie des chemins que ce programme doit parcourir pour voir le jour ; plusieurs étapes et logiques organisationnelles s'imposent. Les objets techniques, comme l'affirme Madeleine Akrich, ont un contenu politique « au sens où ils constituent des éléments actifs d'organisation des relations des hommes entre eux et avec leur environnement » (Akrich 2010 : 205). Les objets techniques autorisent donc certains modes de relation (et en inhibent d'autres). Dans le cas du GESAC, les tableaux se configurent comme un objet technique majeur : c'est à travers ces données que le programme s'organise, s'active ou s'inactive.

À travers une narration assez didactique, qui a duré plusieurs jours, Carla a détaillé chaque partie des tableaux du GESAC et, en conséquence, de son travail au sein de cette politique publique. À chaque champ⁵², chaque entrée⁵³ qu'elle m'expliquait, de nouvelles nuances du déploiement de ce programme (et ses acteurs) défilaient. Tout au long des journées de travail que j'ai passées à côté de Carla, cette dernière m'a donc appris à lire les tableaux, « si je passe autant de temps à te montrer tous ces détails c'est parce que, si tu parviens à saisir un peu ces tableaux, tu pourras avoir une vision globale de la gestion du GESAC ! ».

Ces tableaux qui structurent et sont supposés contenir l'ensemble du GESAC, se voulaient et étaient présentés comme une sorte de panorama d'où il était possible d'avoir une vue générale du programme, ladite « vision globale de la gestion du GESAC ». Les informations figurant sur ces tableaux (le nombre, l'emplacement et les responsables des connexions GESAC ; les paraboles en fonctionnement ou en arrêt ; les lieux qui attendaient encore l'installation de parabole et/ou l'activation de la connexion, etc.), présumaient embrasser les données, le fonctionnement, par extension les dysfonctionnements, et l'étendue du programme.

⁵² Le mot « champ » est employé ici dans son sens informatique : « zone d'un enregistrement destinée à recevoir une catégorie particulière d'information », d'après Dictionnaire Antidote.

⁵³ Également, le mot « entrée » est employé ici dans son sens informatique : « opération par laquelle des données sont introduites dans un ordinateur », *idem*.

Présenté dans un format inhabituel par Bruno Latour et la photographe Emilie Hermant, l'ouvrage *Paris, ville invisible*, exhibe des aspects moins superficiels – même fonciers – de la capitale française et présente une discussion intéressante de la notion de panorama. Les textes et les images qui explorent les configurations techniques, la plupart occultes, pour assurer le fonctionnement de Paris suggèrent des panoramas (une vue qui se prétend totale), ou des dioramas (un modèle réduit qui met en évidence les détails). En contrepoint d'un regard du détail, qui perdrait une notion plus totalisante, le regard qui voit à distance (comme les images faites par satellite) peut saisir l'ensemble, pourtant c'est comme s'il ne saisit rien justement parce que les détails se perdent (Latour et Hermant 1998). Cette idée est un peu résumée dans le titre d'un article qui récupère l'intérêt de la notion de *monade*⁵⁴ chez Gabriel Tarde pour étudier les traces numériques laissées par les acteurs dans les bases de données ; publié sur la revue « Réseaux » il s'intitule « le tout est toujours plus petit que ses parties » (Latour et all 2013). Les auteurs prétendent « qu'il y a *davantage de complexité dans l'élément que dans l'ensemble* » (*Idem* : 202, marques des auteurs). Ces réflexions font écho aux remarques que j'ai emmagasinées lors des explications sur les tableaux du GESAC – et aussi, dans une démarche comparative, entre les données figurant sur les fichiers et les étapes suivantes du déploiement du programme.

Les tableaux du GESAC, la matière première du travail au Ministère des Communications, prétendaient donc offrir un panorama du programme. En outre, c'était comme si les informations à « petite échelle » sur chaque connexion (l'adresse, la condition de la parabole, les coordonnées de la personne responsable pour le point de connexion, etc.) se voulaient des dioramas qui, en détaillant les données, apportaient de la densité et entraînaient une identité à chaque lieu recevant (ou susceptible de recevoir) une connexion GESAC. Pourtant, et nous allons le voir, la

⁵⁴ Gabriel Tarde faisait référence à l'idée de *monade* de Leibniz dont elle « n'est pas une partie de l'ensemble, mais un *point de vue* sur toutes les autres entités prises *conjointement* et non pas saisies à la façon d'une totalité » (*idem* : 210, marques des auteurs)

précision de ces données particulières sur chaque point de connexion n'était pas toujours d'actualité.

Une fois qu'on quitte les bâtiments du MiniCom on peut voir que les données inscrites sur les tableaux rencontrent fréquemment une autre réalité, parfois même une autre adresse que celle enregistrée dans les grilles administratives. Dans ce cas, on peut imaginer que chaque partie (les données précises sur chaque lieu recevant ou susceptible de recevoir une connexion GESAC) est « plus grande », plus dense que le « tout » (les tableaux en guise de panorama pour le MiniCom). Il y a une distance, géographique certes (c'est toujours sur les écrans, jamais sur place), mais aussi conceptuelle, entre ce qui est prescrit par le MiniCom dans le panorama et ce qui se met en place dans les différentes phases du déploiement du programme. Cet écart n'est pas ignoré par le gouvernement dans le travail quotidien des gestionnaires et des fonctionnaires ; pourtant, pour faire avancer leurs affaires, ces désaccords ne sont pas toujours pris en compte. Ainsi, c'est par la présence – ou l'absence – des informations sur chaque point de connexion GESAC figurant dans les tableaux que ce programme révèle ses actions.

Puisque le travail minutieux, méthodique et quotidien dans les tableaux Excel est un peu le résumé du travail administratif et technique de la gestion du GESAC, et Carla me l'a fait découvrir au fur et à mesure de ses narrations, j'ai pris le parti de présenter plus en détail le GESAC en suivant à peu près ce récit, à partir de chaque champ des tableaux qu'elle m'a montré. Et puisque le travail de Carla au DEID et celui de Jane au DEAF sont complémentaires et dialoguent (l'une et l'autre faisaient fréquemment référence aux activités faites par leur collègue), des extraits de l'entretien que j'ai fait avec Jane viendront parfois détailler, parfois faire un contrepoint aux explications de Carla. Cette narration, en plus d'étaler une partie importante de la politique publique d'inclusion numérique au Brésil, résonne, ou même, hante le reste de l'enquête de terrain, toutes les étapes de mise en pratique du GESAC faisant référence aux données que j'avais vues tracées dans les tableaux. Pour le MiniCom,

peut-on dire, la matérialité du GESAC se manifeste dans les champs d'une feuille de calcul, dans les dossiers et fichiers GESAC.

Les tableaux (du) GESAC

« Je parie qu'il n'y a pas un tableau Excel plus actualisé que le nôtre ! », s'est exclamée Carla, plus d'une fois, lorsqu'elle me présentait le GESAC à travers ses tableaux. Le profit du travail avec les tableaux reposait sur l'actualisation, la mise à jour constante des données qui y figuraient ; de sorte que, au jour le jour, les activités au sein du DEID se concentraient sur la revue de ces informations groupées et systématisées. Le travail de Carla et de ses collègues consistait donc en grande partie à actualiser et réactualiser les tableaux qui structuraient le GESAC et son déploiement. Pourtant, malgré les mises à jour persistantes, il n'était pas rare que les informations soient imprécises ou incorrectes, ce qui rendait le travail d'installation ou maintenance des connexions GESAC compliqué, voire impossible.

Les démarches administratives, parfois bureaucratiques, le travail avec les bases de données ne sont pas synonymes d'une forte automatisation des tâches (Dagiral et Peerbye 2012) mais, au contraire, sont le fruit d'un effort quotidien et collectif. Les activités journalières apparemment banales et de nature répétitive, comme entrer « correctement » des adresses dans la base de données, relier des informations, vérifier et mettre à jour les champs, etc., ne sont pas un simple prérequis à l'accomplissement d'autres tâches (*idem*), mais sont l'essence même du travail de gestion du GESAC au MiniCom. Les tableaux GESAC, ainsi que d'autres affaires d'ordre institutionnel, sont alors le fruit d'un travail quotidien encadré dans une logique collaborative de manutention et d'actualisation des informations.

Dans la description que Carla m'a livrée sur la routine du travail de gestion administrative du GESAC l'accent est donc mis sur l'actualisation permanente et collective des données. De manière pratique cela s'organise à partir de tableaux

protégés (seules des personnes ayant une autorisation peuvent changer/ajouter des informations) et qui fonctionnaient en réseau (seule une personne à la fois peut actualiser son contenu/ses données). Les fonctionnaires ont, chacun, des accès autorisés⁵⁵ pour travailler certaines parties/champs des tableaux du GESAC, de manière à éviter des éditions incohérentes. Carla m'a expliqué que lorsqu'il est nécessaire de mettre en page des champs dont l'édition est autorisée à un autre fonctionnaire, il est requis d'en demander l'autorisation à l'administrateur et, dès lors, la permission d'édition est transférée. « Le tableau est à qui ? j'ai besoin de l'avoir... », j'ai entendu assez souvent cette question dans les bureaux du DEID.

Le travail concernant le GESAC au MiniCom est donc essentiellement collectif, pourtant la tâche d'expliquer leur travail aux nouveaux fonctionnaires et stagiaires était presque toujours de la responsabilité de Carla. À force d'expliquer la manière de consulter et d'entretenir les tableaux, elle les expliquait de manière très didactique. J'ai eu des journées entières où je voyais le GESAC se dévoiler dans ses données et ses fichiers Excel à partir des narrations de Carla. Ces présentations des tableaux suivaient deux rythmes différents ; parfois j'étais seule avec Carla et elle racontait des données et des faits plus techniques sur le programme, me donnait des exemples plus généraux sur son déploiement et sa difficulté et m'encourageait à poser des questions directement liées à mes intérêts de recherche ; parfois j'accompagnais Carla expliquer et enseigner les tableaux à une nouvelle stagiaire, l'approche sur les données était moins technique et plus pratique sur la façon de les interpréter et de les actualiser, les exemples étaient aussi plus concrets sur les problèmes que chaque erreur sur les tableaux pouvait entraîner et Carla incitait la stagiaire à poser des questions sur la compréhension, l'interprétation, le triage et l'actualisation de chaque donnée. Ce double accès aux tableaux du GESAC, à la manière d'organiser son déploiement, m'a

⁵⁵ Comme il est d'usage dans les milieux administratifs, chaque fonctionnaire a un code et un mot de passe pour accéder aux ordinateurs du Ministère des Communications. À partir du nom d'utilisateur, certaines fonctionnalités sont, ou ne sont pas, libérées ; de plus, toutes les actions réalisées lors de l'utilisation de ces ordinateurs laissent des empreintes liées au nom d'utilisateur en activité.

ouvert une vision étendue de l'organisation et de la gestion administrative du programme.

Dans ce tableau où Carla a passé un bon nombre de journées à me guider, et auquel Jane faisait référence fréquemment lors de nos échanges, on peut imaginer, ou même y voir, des scènes du déploiement du GESAC. Les données du tableau sont dynamiques, puisqu'actualisées en continu, et actives, puisque chaque information engendre des mises en actions spécifiques. Chaque champ est aussi l'étendue de diverses histoires et personnages, les données deviennent des histoires, narrent des péripéties pour réussir à connecter un lieu, de la peine pour ne pas avoir eu les moyens d'octroyer une connexion... ces tableaux ont des cadres beaucoup plus élargis que je ne pouvais soupçonner à première vue.

Carla m'a donc fourni une explication sur chacun des champs du tableau principal du GESAC, sur également les possibilités de filtrer et de trier les informations compilées, comment le mettre à jour, ainsi que les effets possibles de l'organisation de ce barème sur le déploiement du programme. Ce sont ces informations qui déclenchent toutes les actions faites par et pour le GESAC : les installations, désinstallations, maintenances et réaffectations de points de connexions. Selon elle, tout ce qu'il faut savoir sur la mise en action, passée ou future, est contenu dans ces tableaux auxquels le DEID dédie la plupart de son temps.

En plus de ce tableau concentrant les données sur chaque point de connexion, Carla m'en a présenté d'autres contenant des informations complémentaires et essentielles pour leur travail de gestion ; il s'agissait des tableaux d'appoint. En grande partie, ces tableaux auxiliaires n'étaient pas élaborés par les fonctionnaires du MiniCom, mais par d'autres ministères ou organes du gouvernement brésilien et étaient utilisés en guise de catalogue. Par exemple, pour chercher et vérifier des informations sur les écoles qui reçoivent, ou qui recevront, une connexion GESAC, il faut consulter les tableaux du Ministère de l'Éducation ; pour les données sur les dispensaires il faut regarder les tableaux du Ministère de la Santé ; pour aider à identifier les endroits des points de connexion et confirmer leurs adresses, les tableaux

du IBGE (l'Institut brésilien de géographie statistiques) sont fondamentaux ; et ainsi de suite. Dans les mots de Carla, « ces autres tableaux sont fondamentaux, ils aident dans le travail quotidien, ils répondent à nos questions et alimentent avec des informations sûres certaines données de notre tableau à nous ». Le tableau GESAC est, corollairement, alimenté par d'autres tableaux.

Sur le plan pratique, le tableau du GESAC s'est organisé à partir des informations sur chaque point de connexion installé, à être installé, remanié ou annulé (l'ensemble des données sur les points de connexion qui sont, ont été ou seront activés restent enregistrées). Pour coordonner et faciliter la tâche de recherche des points de connexions avec un statut spécifique (active, à activer, à désactiver ou inactive) ou dans une localisation ou région déterminée, le dossier Excel fonctionne avec plusieurs feuilles ; à la base elles ont le même groupe d'informations, mais sont répertoriées en fonction de la situation de chaque connexion, par type d'établissement, par région, etc. Ainsi une même connexion GESAC peut figurer plus d'une fois dans les différentes feuilles du tableau.

Classé sur environ trente colonnes, le tableau du GESAC rassemble des informations sur chaque point de connexion où, a priori, il est possible d'identifier assez rapidement où se localise la connexion, sous la responsabilité de qui, le type (par câble ou par satellite) et son état de fonctionnement. Parmi ces colonnes plusieurs sont dédiées à enregistrer les codes (il y a toujours plus d'un code), certaines pour l'adresse (avec des observations et des points de repère), pour le type d'établissement et pour le statut de chaque connexion GESAC. Au-delà des informations cadastrales et d'identification, il y a une colonne pour inscrire la date et le nom du fonctionnaire responsable de l'actualisation ; les traces de chaque intervention sur le tableau restent enregistrées et signées.

Ayant une base de données assez fournie, la mesure du GESAC est donc contenue dans ces tableaux. À une certaine échelle, toutes les actions que le MiniCom met en place pour le GESAC passent par les données rassemblées dans les tableaux, soit pour l'installation de nouveaux points de connexions (c'est à partir des données

organisées dans le tableau que les demandes d'installations et maintenances sont transmises à l'entreprise responsable de sa mise en œuvre), soit pour les révisions ou analyses sur la permanence d'un point (c'est à partir des informations rassemblées dans le tableau que les réponses aux questions « - y a-t-il encore nécessité ? Est-il toujours utilisé par ses bénéficiaires ? » peuvent être trouvés).

À dessein d'explicitier l'ensemble des données figurant dans le tableau GESAC et les déploiements qui en découlent, nous trouverons ensuite des descriptions des parties du tableau. Ces parties ne correspondent pas exactement à la façon dont le tableau est composé ni aux colonnes qui le constituent, cependant, elles sont arrangées de façon à réunir les données par thématique, une espèce d'assemblage des informations diverses rangées par type. La présentation qui suit est organisée alors à partir de ce que j'ai pu observer durant mon séjour au sein du Ministère des Communications, à partir des récits et des explications que Carla m'a fournies sur les tableaux et à partir des considérations que Jane a exprimées pendant notre entretien. Ausculter les renseignements disposés, entretenus et révisés dans le tableau du GESAC nous en dit long sur les éléments que le MiniCom considère comme fondamentaux pour le déploiement de ce programme ainsi que comment ces données se comportent lorsqu'elles quittent les grilles du tableau et rencontrent les points de connexion GESAC.

Les codes

Chaque point de connexion GESAC a, généralement, plus d'un code enregistré dans le tableau. Les codes sont une combinaison de quatre ou cinq chiffres et sont organisés dans des colonnes qui permettent d'identifier la nature de chaque nombre : l'identifiant GESAC pour l'Embratel ; l'identifiant GESAC pour le MiniCom ; l'identifiant GESAC ancien pour le MiniCom (cela veut dire que l'identifiant était utilisé lors d'un contrat exécuté dans un appel d'offres antérieur) et l'identifiant du télécentre (lorsque la connexion GESAC y est activée). Ces codes servent à distinguer,

localiser et accorder les différentes codifications de chaque point de connexion ; ainsi le tableau rassemble les diverses manières de les identifier.

Type d'accès + Catégorie = Produit

Les points de connexion GESAC sont répertoriés, dans le tableau, par « type d'accès » et par « catégorie » ; la combinaison de ces deux données génère une espèce de code qui est appelé « produit ».

Le « type d'accès » est l'information concernant le débit de chaque connexion : soit 1 Mb/s (figurant dans le tableau comme « C2 »), soit 2 Mb/s (figurant dans le tableau comme « C3 ») ; conséquemment, à partir de ces informations, il est possible de connaître le débit supposé d'un point GESAC.

La « catégorie » organise le programme géographiquement et par modalité de connexion (câble ou satellite) et, par extension, identifie l'entreprise responsable de chacune⁵⁶. Cette division, qui a été pensée par le secteur d'ingénierie du MiniCom, divise les points de connexions en cinq catégories qui regroupent des États brésiliens. Les catégories 1 à 4 rassemblent les États en fonction de leur proximité régionale et de leurs connexions GESAC par câble. La catégorie 5 comprend tous les 26 États brésiliens plus le District fédéral⁵⁷ ; toutes les connexions de cette catégorie sont par satellite. Il faut souligner qu'il y a des États qui ne figurent que dans la catégorie 5, cela veut dire que dans certains États du pays le GESAC n'est activé que par satellite. La catégorie 5, dont l'accès satellitaire, est précisément celui sur lequel nous nous concentrerons dans l'ethnographie qui suit.

Ces catégories qui structurent le GESAC sont organisées de la manière suivante :

Catégorie 1 : Rio Grande do Sul / Paraná / Santa Catarina / São Paulo

⁵⁶ À ce moment-là, l'Embratel pour les connexions par satellite et l'Oi pour les connexions terrestres, par câble.

⁵⁷ Le District fédéral est la plus petite unité administrative du Brésil (chaque État brésilien est considéré comme une unité administrative ayant un degré d'autonomie, avec son propre gouvernement et sa propre constitution soumise aux gouvernement et constitution nationaux) et le seul qui ne possède pas de municipalités. Sur son territoire se trouve Brasilia, la capitale fédérale.

Catégorie 2 : Alagoas / Bahia / Espírito Santo / Rio de Janeiro / Sergipe

Catégorie 3 : Ceará / Maranhão / Paraíba / Recife / Piauí / Rio Grande do Norte

Catégorie 4 : Distrito Federal / Goiás / Minas Gerais / Mato Grosso do Sul / Mato Grosso

Catégorie 5 (les États qui ne sont compris dans aucune des autres catégories sont soulignés) : Acres / Alagoas / Amazonas / Amapá / Bahia / Ceará / Distrito Federal / Espírito Santo / Goiás / Maranhão / Minas Gerais / Mato Grosso do Sul / Mato Grosso / Pará / Paraíba / Pernambuco / Piauí / Paraná / Rio de Janeiro / Rio Grande do Norte / Rondônia / Roraima / Rio Grande do Sul / Santa Catarina / Sergipe / São Paulo / Tocantins



Figure 11 : Carte politique du Brésil.

Cette organisation géographique, très marquée par les régions, est le fondement pour le déploiement du GESAC et guide l'installation et l'activation des points de connexions terrestres ou satellitaires. Les états qui ne possèdent pas de connexions

GESAC par câble comptent généralement une infrastructure télématique plus faible. Nous pouvons donc percevoir, à travers ce maniement des connexions sur le territoire brésilien, une certaine cartographie de la fracture numérique au Brésil : elle se concentre de manière plus intense dans la région nord et nord-est du pays. Il y a une sorte de répartition spatiale de l'exclusion numérique au Brésil (Mapa da exclusão digital, 2003), les régions moins urbanisées demandant plus de structure pour recevoir une connexion internet à travers un programme d'inclusion numérique. Les sept États qui composent la région nord du Brésil n'intègrent que la catégorie 5, il n'y a donc de connexion GESAC par câble dans aucun des États de cette région. Au-delà de la région nord, l'État de Pernambuco, localisé dans la région nord-est, possède lui aussi uniquement des connexions GESAC par satellite.



Figure 12 : Carte du Brésil avec la région Nord mise en évidence.



Figure 13 : Carte du Brésil avec l'État de Pernambuco mis en évidence.

L'association entre le « type d'accès » et la « catégorie » compose le « produit », un genre de code qui permet de lire assez facilement le débit de la connexion et de savoir si elle est terrestre ou satellitaire. Le tableau GESAC compte ainsi une colonne appelée « produit » dont on trouve des données comme « C2-LT3 » (un débit de 1Mb/s, une connexion terrestre dans un État de la catégorie 3) ou « C3-LT5 » (un débit de 2Mb/s, une connexion par satellite dans un État de la catégorie 5 – qui peut être n'importe où dans le Brésil). Pour les fonctionnaires du MiniCom, habitués à passer leurs journées de travail dans les champs de ces tableaux, il est assez évident de décrypter (et de se faire une image) de la connexion en question à travers ces associations du type d'accès et de la catégorie d'un point GESAC.

Contrat

Parmi les données sur chaque point du GESAC il y a une colonne dans le tableau pour informer s'il s'agit d'une connexion activée lors d'un « contrat ancien » (qui a répondu à un appel d'offres antérieur) ou s'il est question d'une connexion activée – ou en attente d'activation – du contrat en cours, celui de 2013. À chaque nouvel appel d'offres pour l'entreprise qui sera responsable du déploiement de ce programme, est opérée une révision/sélection des points GESAC qui seront maintenus ou annulés dès

lors que le nouveau contrat entrera en vigueur. La décision sur le maintien ou l'annulation d'une connexion répond à divers critères qui ne sont pas homogènes : parfois, elle dépend d'un partenariat entre le MiniCom et un autre organe pour souscrire la connexion ; parfois elle dépend d'un flux de données important qui justifie de maintenir une connexion ainsi que, bien évidemment, elle dépend d'un budget qui puisse répondre à l'installation de toutes les nouvelles connexions prévues, le maintien et la manutention des points GESAC anciens.

Dès lors, la délibération et la décision finale sur la conservation ou l'annulation d'un point de connexion est du ressort du DEAF. Jane qui y travaille m'a décrit des exemples de la manière dont peut s'opérer cette sélection :

« Nous avons eu un problème l'année dernière parce que la direction est arrivée et nous a dit 'nous ne prenons plus la responsabilité de tous les télécentres communautaires, nous allons les déconnecter'. 6.000, c'était à peu près le nombre que nous avions, c'était énorme ! Par conséquent, lorsque nous avons commencé à envoyer des lettres aux télécentres pour communiquer que la période du programme GESAC était terminée, que nous donnions l'équipement informatique, mais que nous n'avions plus l'obligation de fournir la connexion internet, le résultat fut une pluie de plaintes... C'était attendu, ces télécentres se trouvent généralement dans des endroits vulnérables, qui n'ont pas d'autres accès internet possibles. Finalement, la direction a regretté sa décision tellement il y a eu de demandes expresses pour ne pas avoir sa connexion annulée. Nous avons donc reçu une nouvelle consigne, 'alors on va faire comme ceci : les télécentres qui sont utilisés, où l'on voit qu'il y a du trafic de données, on va les maintenir connectés, et cela surtout dans les zones rurales ou vulnérables'. À la même époque nous devions annuler les connexions qui n'avaient plus d'accord de coopération valable, la plupart parce que le partenariat entre le MiniCom et un autre organe avait été conclu. Cela a été également compliqué parce que si, par exemple, le Ministère de la Justice ne voulait plus signer d'accords de coopération avec le MiniCom pour continuer d'octroyer une connexion, comment la personne au bout se retrouve-t-elle ? Franchement le bénéficiaire du programme se fiche des partenariats, ce n'est pas parce qu'un accord a expiré qu'il n'a plus besoin de sa connexion. Nous avons donc procédé à une investigation des points de connexion qui étaient toujours utilisés (c'est-à-dire, où nous pouvions vérifier un flux de données) et qui étaient installés dans des lieux vulnérables. À l'époque, je travaillais au DEID, nous y avons fait la sélection et l'avons transmise au DEAF, parce que la décision finale sur les points qui vont être activés/désactivés est prise ici. Cela étant, la démarche suivante a consisté à faire une 'acceptation provisoire' : regarde [en montrant des données dans le même tableau que Carla m'avait présenté], ils sont passés d'un contrat à un autre. Nous avons un nombre de

4.500⁵⁸ dans cette condition, et tu verras qu'ils avaient tous un ancien code et ont un nouveau code, c'est-à-dire qu'ils étaient issus de l'ancien contrat et sont passés au nouveau contrat avec un nouveau code. Nous avons fait le filtrage le plus serré possible, parce que nous savions que nous n'allions pas pouvoir faire un très gros contrat parce qu'il était déjà signalé qu'il y aurait une coupure de budget [bruit de manifestations au fond⁵⁹]. Et puis le reste que nous voyons sur le tableau, ces autres 2.600 points, c'était la SID elle-même qui l'a défini sur la base des demandes qu'elle avait reçues. Pour le programme Telecentros.Br, où il y avait déjà des équipements informatiques installés, et pour les demandes de connexions que d'autres ministères ont faites, nous les avons toutes ajoutées dans cette liste et le résultat a été : 6.898 nouvelles demandes en plus. Après cela, il est arrivé encore tellement de nouvelles demandes que nous avons dû faire un [contrat] additif. Nous l'avons fait avec 1.200 points supplémentaires qui figurent ici sur cette liste, mais cet additif n'a pas été signé par manque de fonds. C'est un additif contractuel, comme s'ils étaient sur une liste d'attente et si, plus tard, les conditions sont réunies, s'il y a des annulations avec de la marge pour remanier ou s'il y a des nouveaux investissements pour le GESAC, ces derniers seront activés. Parce que, tu sais, la facture est très élevée... ». (Jane – MiniCom)

À partir de cette description, nous pouvons saisir comment les gestionnaires du MiniCom, lors d'un nouveau contrat, avaient décidé d'annuler certaines connexions GESAC et, à la suite des nombreuses réactions mécontentes des bénéficiaires, sont revenus sur leur décision ; nous apprenons aussi que ce ne sont pas toutes les demandes de connexions GESAC listées par le MiniCom qui verront le jour. Nous pouvons, de la sorte, déceler que les critères pour le maintien ou la résiliation d'un point GESAC répondent à des directives techniques généralisées ; pourtant, dans la pratique et pour ceux qui travaillent directement sur le déploiement du programme (dans le cadre du MiniCom cela veut dire travailler avec les données du tableau), les

⁵⁸ A chaque fois qu'un ensemble des connexions GESAC est référencié, les chiffres sont toujours à partir de mille, cela démontre l'étendue du programme.

⁵⁹ Sur l'enregistrement de cet entretien, comme par coïncidence, dans le moment où Jane a évoqué les coupures budgétaires auxquelles ils faisant face avec le GESAC on peut entendre le fort bruit des manifestants qui passaient devant le bâtiment du MiniCom. À ce moment-là, il y avait en cours des manifestations contre la présidente Dilma Rousseff, du Parti des Travailleurs ; et cela partout dans le pays. Ces protestations gagnaient en force chaque jour et ont fait de la demande d'impeachment présidentiel leur réclamation principale. Ces manifestations hantaient le pays et obnubilait les démarches des politiques publiques. Cette hantise soufflait aussi dans les discours des fonctionnaires du MiniCom, il a été fréquent d'entendre que « ces derniers temps on a dû repenser le programme » ; « il faut choisir les lieux qui en ont plus besoin parce qu'il ne sera pas possible de contenter tout le monde » ; « nous ne savons pas très bien si on va avoir le renouvellement du contrat GESAC ».

critères ne sont pas finalement si techniques. Il y a des questions qui échappent au fait d'avoir un nouvel appel d'offres en cours ou à la fin d'un accord de coopération entre le MiniCom et d'autres institutions. Dans l'exemple de Jane, la vulnérabilité et les flux de données des points GESAC actifs seraient des indicateurs du besoin d'avoir, ou de continuer à avoir, une connexion octroyée par un programme de politique publique.

La notion de vulnérabilité, surtout la vulnérabilité sociale, est très présente dans les justifications que les programmes de politiques publiques d'inclusion présentent d'eux-mêmes ; dans le cas du GESAC, cela ne se passe pas différemment. Dans les documents officiels et sites internet du gouvernement, ce programme est toujours présenté comme destiné, prioritairement, aux communautés dans des conditions de vulnérabilité sociale. Ce terme est, la plupart du temps, emprunté au vocabulaire des politiques publiques de façon quelque peu diffuse et auto-explicative, comme s'il réunissait en soi une légitimation automatique pour les actions politiques dont il est question.

Dans l'article qu'elle consacre à décrypter le sens du vocable vulnérabilité, l'historienne Axelle Brodiez-Dolino songe que « les termes sont des analyseurs des temps, répondant aux évolutions à la fois objectives et subjectives de la société, à celles des progrès médicaux, des politiques publiques et du regard social » (Brodiez-Dolino 2016). Le concept de vulnérabilité est devenu omniprésent dans les médias, les rapports et les communiqués des associations ou dans le monde universitaire (*idem*) ; et a connu, au cours des dernières décennies un succès considérable, en partant des sciences biomédicales et environnementales, pour gagner progressivement les sciences sociales, ou encore le discours politico-médiatique (Martin 2019 : 670), jusqu'à s'imposer dans les grandes instances internationales (ONU, PNUD, FMI, OCDE, Banque Mondiale...), qui ont tenté de lui forger des indicateurs statistiques (Brodiez-Dolino 2016). Cela nous en dit long sur les transformations des paradigmes qu'ont subies les politiques publiques et leurs analyses : le fait de préférer la notion de vulnérabilité mobilise une certaine approche contextuelle et environnementale.

À partir des années 1990, il y a donc un effort théorique, mené par plusieurs auteurs et dans divers pays, pour la compréhension du phénomène de la pauvreté au-delà de l'accent mis sur les variables purement économiques ; ces réflexions sont effectuées par les organismes sociaux internationaux et, au Brésil, ont réorienté la politique publique d'assistance sociale (Do Carmo et Guizardi 2018). En 2004, lors de la deuxième année de gestion du président Lula au Brésil, voit le jour ce que l'on a appelé la « Política Nacional de Assistência Social » – PNAS (Politique Nationale d'Assistance Sociale). Ce document avait l'intention de redessiner la politique d'assistance au Brésil, en la faisant une politique publique d'État, approuvée par la loi. Au Brésil, l'assistance sociale a été longtemps une « affaire de Première Dame »⁶⁰, liée aux institutions religieuses et il s'agissait d'actions caritatives ponctuelles. À partir de la PNAS/2004, l'assistance sociale est considérée comme une politique de protection sociale, un droit pour ceux qui en ont besoin. La PNAS/2004 a apporté une nouvelle approche à plus d'un égard, l'un des plus importants concernant les publics cibles de l'assistance sociale que sont, désormais, les citoyens et groupes qui se trouvent dans des situations à risques et de vulnérabilité sociale résultant de la pauvreté, de la privation - d'un manque de revenus, d'un accès précaire ou inexistant aux services publics, entre autres - et/ou affaiblissement des liens affectifs relationnels et de l'appartenance sociale, discrimination fondée sur l'âge, l'origine ethnique, le sexe ou le handicap, entre autres (BRASIL/PNAS 2004 : 31).

À l'instar de la PNAS, les politiques publiques d'inclusion, même celles qui ne se caractérisent pas comme politiques spécifiques d'assistance sociale, ont les populations en situations de vulnérabilité comme public de référence. Le concept de

⁶⁰ Historiquement l'assistance sociale au Brésil n'a pas été traitée comme une politique publique, mais se caractérisait par l'expression « première damisme ». Au lieu d'un ensemble de programmes, elle était plutôt un échange de faveurs des plus riches envers les plus pauvres dont la première dame serait la personne chargée d'organiser ces initiatives caritatives (Medeiros 2019). L'approche de l'assistance sociale au Brésil a commencé à voir des nouveaux jours à partir de la gestion du président Fernando Henrique Cardoso (1995-2002) ; c'était son épouse, la reconnue anthropologue Ruth Cardoso, qui a été, en tant que première dame, responsable des actions d'assistance sociale du pays ; pourtant elle a rompu avec une grande partie des initiatives clientélistes et a créé les bases pour la politique d'assistance sociale et pour les programmes de redistribution des revenus qui ont été continués et perfectionnés par la suite, dans les gestions de Lula et Dilma Rousseff, tous les deux du Parti des Travailleurs.

vulnérabilité est, dans les textes des programmes de politiques publiques, presque toujours adjectivé par le terme « social » ; cela fait appel à une notion de privations et d'inégalités (Do Carmo et Guizardi 2018) qui devront être corrigées par ces programmes. Ce concept se réfère donc au manque, à la carence ou à la fragilité des droits basiques de citoyenneté (Kowarick 2013). Nous pouvons donc postuler que la vulnérabilité représente ainsi un risque à l'exercice de la citoyenneté.

La notion de citoyenneté et les droits qui y sont associés sont les principaux symboles des démocraties occidentales et ceux qui représentent le mieux l'idée d'égalité en tant que valeur dans ces sociétés (Cardoso de Oliveira 2018). Au Brésil, la citoyenneté figure dans l'article premier de la Constitution et est considérée comme un principe fondamental, l'État serait donc garant des droits civiques de la population. Les politiques publiques menées dans le pays ont ainsi l'objectif intrinsèque de garantir et promouvoir la citoyenneté. Dans la pratique, et d'un point de vue émique, la citoyenneté est rarement définie par les programmes, mais elle est considérée évidente et une fin en soi. Abordée en tant qu'un statut, la citoyenneté serait de la sorte partie foncière de l'État et son accomplissement inhérent au service public.

Comme on l'a vu au premier chapitre : l'inclusion numérique est considérée, par le gouvernement brésilien et par plusieurs secteurs de la société, comme un droit basique du citoyen ; l'exclusion numérique serait ainsi une menace à l'exercice de la citoyenneté et une condition de la vulnérabilité. Dans les matériaux de divulgation du GESAC, lorsqu'est annoncé à qui ce programme se destine, nous pouvons voir s'affiner une définition de ce qu'il faut entendre par vulnérabilité : « le GESAC s'adresse en priorité aux communautés en état de vulnérabilité sociale, qui n'ont pas d'autres moyens d'insertion dans le monde des technologies de l'information et de la communication ». En plus de la multiplicité de facteurs qui peuvent caractériser la vulnérabilité, le programme GESAC considère donc l'impossibilité ou la difficulté d'accéder aux technologies numériques comme une des composantes de la vulnérabilité sociale au Brésil.

En plus de cerner la priorité d'avoir une connexion GESAC pour les situations de vulnérabilité, les gestionnaires du MiniCom considèrent que constater un trafic de données, sur une connexion internet octroyée par le programme, exprime le besoin de continuer à l'avoir. La situation inverse est équivalente, si une connexion GESAC ne présente pas un flux de données actif, cela est interprété comme un signe qu'elle n'est plus utilisée, donc qu'elle n'est plus nécessaire et peut donc être annulée. Pourtant, dans certains cas, un point GESAC présente un problème sur sa connexion et attend des mois, voire des années, la réalisation de la maintenance sur son réseau. Par conséquent, ne pas présenter de flux de données sur une connexion GESAC ne veut pas toujours dire que celle-ci n'est pas nécessaire ; au contraire, cela peut juste révéler un fonctionnement inefficace de l'état des connexions accordées par le programme (parfois l'entreprise ne communique pas au MiniCom qu'une connexion ne fonctionne plus et ainsi les tableaux, dont les gestionnaires se servent pour décider sur la continuité ou l'annulation d'un point GESAC, sont obsolètes). Parmi les stratégies que la gestion du programme utilise pour hiérarchiser les points GESAC susceptibles de continuer à avoir une connexion, l'association entre présenter des flux de données et être localisée dans un endroit considéré vulnérable est jugée prioritaire pour maintenir cet accès internet.

Finalement, avoir un champ dans le tableau dédié à rassembler les différents codes qu'une connexion peut avoir sert à expliciter si elle provient d'un contrat ancien (plus d'un code marqué sur le tableau) ou si elle sera ou a été installée pour la première fois (juste un code marqué sur le tableau). Lorsqu'un point GESAC est maintenu, cela ne se fait pas de manière automatique, les techniciens doivent s'y rendre pour réactiver la connexion ; c'est-à-dire, vérifier si la connexion fonctionne, prendre les photos nécessaires pour attester que le lieu est conforme et générer le nouveau code⁶¹. À partir

⁶¹ Le procédé « d'activation » d'un point de connexion GESAC sera expliqué en détail, dans la troisième partie de cette thèse, lors de la description du travail des techniciens pendant l'installation de ces points. Mais, grosso modo, « l'activation » consiste à installer/positionner la parabole, appeler le centre de contrôle des satellites de l'Embratel pour qu'il puisse libérer le signal internet pour ladite parabole, faire signer le TIPP (attestation d'installation d'un point de présence) et faire des photos de la structure et du document d'activation pour envoyer à l'Embratel. C'est seulement après tout ce processus – et la

de ce processus, le point GESAC fait désormais partie du contrat actuel et la connexion devrait être assurée.

Statut

Le tableau présente un champ « statut » où les inscriptions les plus courantes sont : « installé », « apte à l'installation », « ne pas installer », « duplication », « en attente », « en analyse », ou « sans statut ». Chaque renseignement sert à informer sur la situation du point de connexion. Parfois ces informations sont strictes et ne laissent pas de doutes sur l'état du point de connexion, et d'autres fois elles présentent des nuances et soulèvent quelques questionnements sur l'activation d'une connexion GESAC.

Les points qui apparaissent notés sur le tableau comme « installé » ont, à priori, la connexion GESAC en fonctionnement, les processus d'activation étant conclus.

Les points marqués « apte à l'installation » ont, à première vue, toutes les informations (et structures) nécessaires pour voir le GESAC prochainement installé/activé chez eux. À ce moment-là, figuraient sur le tableau 6 056 points dans cette situation. Ce nombre était celui des demandes de connexion faites et approuvées au moment où le contrat avec l'Embratel avait été signé ; cela veut dire que toutes les demandes faites a posteriori (et comprises dans un additif contractuel) n'entrent pas dans ce compte.

Pour les points enregistrés comme « ne pas installer », l'installation/l'activation ne sera pas effectuée. Les raisons dans ce cas peuvent être liées à un manque de structure du lieu, au fait que le lieu n'a pas besoin du GESAC parce qu'il a déjà une connexion internet opérationnelle, ou encore au fait que le lieu n'a pas une institution pour être responsable de cette connexion, ou la raison la plus courante, a une insuffisance budgétaire du programme.

vérification des photos envoyées – que le signal internet est libéré pour ce point ; bien que ce soit aussi uniquement après que le MiniCom ait vérifié que tout est en conformité que le paiement soit effectué à l'Embratel.

Lorsque c'est noté « duplication » sur le tableau, cela signifie que le point de connexion a plus d'une parabole GESAC. Avoir plus d'une parabole dans un lieu choisi pour recevoir ce programme d'inclusion numérique, qui a par ailleurs beaucoup de demandes qui ne sont pas en mesure d'être prises en compte, semble très étonnant ; pourtant, cela s'est produit plus d'une fois. Le technicien arrive pour faire l'installation d'une parabole dans un lieu qui en possède déjà une, mais il ne s'en rend pas compte (ou fait semblant, parce qu'il est payé à chaque installation ; ne pas faire ce service entraîne un fait très pratique : ne pas être payé, même s'il y a eu un déplacement important) et en installe une deuxième. Dans ces cas, le point de connexion devient redondant et il est nécessaire de faire toute une procédure pour réaffecter la parabole dupliquée. Il n'est pas rare que dans ces cas les paraboles restent oubliées ou abandonnées, parfois les frais de transport et d'une éventuelle réparation étant plus élevées que les coûts du matériel en soi ; comme j'aurais l'occasion de m'en rendre compte par la suite, lors de l'accompagnement des techniciens sur place. Et comme nous pouvons vérifier dans les photos :



Figure 14: Exemple de duplication dans une école au département du Ceará : les techniciens sont arrivés pour installer une connexion GESAC et se sont trouvés avec ce matériel abandonné. Au delà de cette parabole trouvée par terre il y en avait une deuxième installée sur le toit et qui marchait ; comme les techniciens n'étaient pas sûrs qu'il s'agissait aussi d'une connexion GESAC, ils ont installé encore une parabole



Figure 15: Même si les techniciens ont dit qu'ils trouvaient que c'était du gaspillage de laisser cette parabole oubliée dans un coin de la cour de l'école, ils n'avaient pas l'autorisation de la récupérer ; ainsi, elle est restée là, procurant de l'ombre au chat qui dormait dessous.

D'emblée, en parcourant les tableaux du GESAC, les données laissaient voir que, même dans un système d'administration publique très informatisé et dépendant d'internet, il n'est pas rare d'y voir figurer des informations incohérentes et des données qui ne sont pas mises à jour dans toutes les sphères de gestion de l'action politique.

Une autre inscription qui apparaît assez souvent dans le champ « statut » est « en attente ». Cette inscription signifie qu'il faut vérifier et actualiser les informations sur ces points de connexion. Cela n'est pas une mince affaire, d'autant plus que dans la plupart des cas, il faut contacter les lieux pour actualiser les informations (le contact avec les points de connexions n'est pas toujours évident ; parfois ces lieux ne possèdent ni réseau téléphonique ni connexion internet). Dans l'organisation du travail au DEID, il y a une fonctionnaire qui est responsable de gérer et d'actualiser ce champ « en attente ». Ce travail est subtil et entraîne, forcément, un changement de statut du point de connexion parce qu'elle vérifie si le point devrait être annulé ; si le point n'avait pas autorisé le retrait de la parabole à la fin du contrat ; s'il y avait des problèmes de structure (il est déjà arrivé, quelquefois, qu'une équipe technique arrive pour installer ou activer un point de connexion et que le lieu n'ait pas d'énergie électrique, rendant impossible ainsi la mise en marche d'une connexion internet) ou si l'installation/activation n'avait pas été autorisée sur place. Une fois que le problème ou la situation sur chaque point est reconnu, le statut peut être défini de façon à orienter les actions suivantes. À ce moment-là, 3 982 « en attente » étaient en cours de traitement.

Les points de connexions qui comportent le statut « en analyse » présentent des données qui ne sont pas du tout établies à titre informatif ; au contraire, il manque des informations à prendre en compte pour déclencher certaines actions. Cela concerne l'analyse et, surtout, la décision de quel lieu va recevoir une connexion GESAC (ou va avoir sa connexion enlevée). De manière pratique, lorsqu'un point de connexion apparaît comme « en analyse », le DEAF (auquel revient le mot final sur l'activation, le remaniement ou l'annulation d'une connexion GESAC) vérifie s'il n'existe pas de lieux qui ont plus d'une connexion internet ou des lieux où la connexion ne marche pas ou n'est pas utilisée ; le but est de pouvoir transférer ces connexions à des lieux qui en ont besoin. À ce moment-là, il y avait environ 353 points de connexion qui étaient enregistrés comme « en analyse » dans le tableau.

Finalement, quand un point de connexion comporte la mention « sans statut », cela signifie qu'il n'était pas possible d'identifier la situation spécifique de chacun d'entre eux. Selon Carla, dans ces cas il faut essayer de comprendre ce qu'il se passe, vérifier et comparer les informations dans les tableaux de l'Embratel pour confirmer la condition de ces points.

À travers ce dépouillement du champ « statut », nous pouvons considérer que, plus que simplement informer sur l'état d'un point de connexion GESAC, cette partie du tableau se configure comme un genre de liste de tâches. Les catégorisations sur la situation de chaque point déclenchent une série de travaux à entreprendre, soit vérifier que les connexions GESAC convenablement installées sont toujours en marche et présentent des flux des données, soit réaliser des recherches pour constater la véritable situation d'un point susceptible de recevoir une connexion et ainsi définir si l'installation va avoir lieu et pour quelles raisons.

Établissements

Dans le tableau, figurent deux champs destinés à informer sur les lieux recevant un point de connexion GESAC : « l'établissement », qui indique le nom du lieu et « type d'établissement », qui renseigne sur sa nature. Le programme se présente, le plus couramment, dans des écoles, mairies, CRAS⁶², associations communautaires, dispensaires, communautés amérindiennes, communautés quilombolas, bibliothèques, télécentres communautaires, postes frontaliers et « pontos de cultura »⁶³. À partir des rattachements de chaque point GESAC il est possible de deviner les partenariats qui circonscrivent chaque connexion ; par exemple, la présence du programme dans une école est, très probablement, issue d'un accord entre

⁶² Centre de référence en Assistance sociale, unité responsable de l'offre des services de protection basique du système d'assistance sociale brésilien dans les domaines de vulnérabilité et risque social.

⁶³ « Ponto de cultura » (point de culture) est une entité culturelle ou un collectif culturel certifié par le Ministère de la Culture ; plus spécifiquement, il s'agit des projets financés et soutenus institutionnellement par ce ministère et mis en œuvre par des entités gouvernementales ou non gouvernementales. L'objectif de ces points est de réaliser des actions ayant un impact socioculturel dans les communautés.

le MiniCom et le Ministère de l'Éducation ; les connexions présentes dans les postes frontaliers sont le fruit du partenariat entre le MiniCom et le Ministère de la Défense ; une connexion dans un dispensaire résulte d'un accord entre le MiniCom et le Ministère de la Santé, etc.

Adresse, contact du responsable et compléments (point de repère)

Dans un tableau comme celui du GESAC, les informations concernant l'adresse des établissements, les points de référence pour se repérer, latitude et longitude et contact de personnes responsables du point de connexion (téléphone et mail, quand il y en a) peuvent paraître, au premier abord, des données ordinaires, intuitives et presque bureaucratiques. Pourtant, les renseignements figurant dans les champs correspondants (« adresse », « complément d'adresse », « responsable » et « observations ») peuvent susciter et multiplier des difficultés au cours du déploiement du programme ; ces informations, d'apparence anodine, gagnent en profondeur et ont des enchaînements complexes et, parfois, imprévisibles.

Au MiniCom, la plupart des tâches concernant le GESAC s'articule autour des tableaux ; il y a même une certaine obsession vis-à-vis de l'actualité (et de l'actualisation) des données qui y figurent ; pourtant, malgré les efforts constants pour mettre à jour les tableaux, on trouve encore des informations incorrectes. Parmi les inexactitudes qui peuvent advenir des grilles du tableau, le registre des adresses et de contacts inexacts ou incomplets est le plus flagrant. La difficulté de se procurer des contacts et des adresses actualisés et valides ressort donc au long de toute la chaîne de déploiement du programme. L'effet le plus courant de ces données erronées est la difficulté de contacter et de trouver le lieu qui devrait recevoir l'installation ou la maintenance d'une connexion GESAC. De façon pratique, lorsqu'un contact se montre injoignable et, par extension, l'adresse s'avère impossible (ou difficile) à localiser, le point de connexion en question ne verra probablement pas sa connexion installée ou maintenue. Jane m'a fourni un exemple sur la complexité que parfois signifie le fait de contacter un point de connexion :

« Hier, je cherchais un contact que je ne trouvais pas du tout. Laisse-moi te montrer dans le tableau [en cherchant un fichier sur son ordinateur] ... Cette liste ici, tu vois ? C'est ça, il s'agit d'un point de culture à l'Association des communautés indiennes du bas Rio Negro ; cette connexion a été demandée par le Ministère de la Culture, donc c'est dans un village indien, dans cette communauté ici [en montrant sur le tableau ouvert dans son ordinateur] ; mais je n'arrive à parler à personne pour faire cette installation. Donc, si je n'arrive vraiment pas à avoir un contact, la connexion ne sera pas installée. Les collègues de Carla au DEID ont déjà essayé et n'ont pas réussi non plus... Hier j'ai cherché sur Facebook, j'ai appelé le gouvernement de l'État, parce que j'ai besoin du contact de quelqu'un. C'est alors cela le problème, le Ministère de la Culture m'a envoyé un contact, je leur ai dit que c'était impossible de contacter quiconque et ils m'ont répondu que le contact c'était bien cela. Désormais c'est ma décision, je ne vais pas encore annuler cette demande de connexion, je vais quand même essayer jusqu'à la fin de cette semaine, je vais voir si je peux finalement parler à quelqu'un. Mais c'est un travail de fourmi. Tu sais, les téléphones dans le nord du pays ne répondent pas toujours ; parfois ils changent les coordonnées des mairies et ne nous les communiquent pas. Hier, par exemple, j'ai parlé à une mairie ; en fait j'ai parlé à une représentante de la mairie qui était à Manaus et elle m'a dit « ah, la mairie est sans téléphone en ce moment, il n'y a que le portable personnel de la secrétaire ». J'ai pris ce contact pour voir si elle peut organiser une installation dans un dispensaire dans la zone rurale, làà-bas [en prolongeant le "là" pour bien exprimer la distance], à Parintins, qui est quand même une grande ville, mais il n'y avait pas de téléphone à la mairie. Imaginez maintenant comment les choses se passent dans les villages. C'est cela l'obstacle du GESAC : c'est quand on a affaire à des lieux isolés, c'est d'avoir les contacts, c'est faire ce canal entre le lieu qui va recevoir la connexion et l'entreprise qui va l'installer, pour qu'elle ne vienne pas me raconter qu'elle n'a pas fait l'installation parce que nous ne lui avons pas donné le contact, l'adresse correcte. Puisque l'entreprise n'a pas l'obligation de chercher les contacts et les adresses, c'est au MiniCom que revient l'obligation de les fournir. Et dans le cas de ce point de connexion à l'Association des communautés indiennes du bas Rio Negro, c'était au Ministère de la Culture de me fournir un contact valide, mais tu sais, c'est compliqué. » (Jane – MiniCom)

Avant d'envoyer la liste avec les coordonnées des points de connexions à l'Embratel, les fonctionnaires du MiniCom essaient donc de vérifier et confirmer les adresses afin de limiter les problèmes sur place, lors des installations et des maintenances. Toutefois, si un contact au préalable n'est pas possible, l'installation prévue pour ce lieu sera probablement annulée (et remaniée par un des points qui sont sur la liste d'attente). Quoi qu'il en soit, même quand une confirmation est faite par le MiniCom, cela ne garantit pas que les techniciens responsables de l'installation et de

la maintenance trouvent la bonne adresse (aussi parce que parfois il se passe une longue période entre la confirmation faite par le MiniCom et la visite d'un technicien, il arrive que la personne contactée n'y travaille plus ou encore que l'adresse du lieu ait changée).

Dans l'exemple de Jane, nous pouvons identifier qu'il y a, parfois, une sorte d'effet cascade sur le registre des adresses : le MiniCom reçoit d'un partenariat (dans la citation c'était le Ministère de la Culture) une liste avec les coordonnées des lieux qui devront recevoir la connexion GESAC ; mais, si dans cette liste se trouvent des références qui ne semblent pas correctes, le MiniCom contacte donc le partenariat pour confirmer les données, qui à son tour, demande à l'organe qui lui avait passé les informations (ou cherche dans ses listes/annuaires à lui) et, finalement, confirme que les coordonnées sont exactes malgré l'impossibilité de contacter... De toute manière, si le MiniCom n'arrive pas à joindre le lieu il a affaire à un problème difficile à régler ; dans ces cas, il faut fournir un effort important pour essayer de trouver le bon contact et il n'est pas toujours possible de disposer du temps nécessaire pour entreprendre des recherches approfondies (il peut arriver aussi que le problème ne soit pas les coordonnées en elles-mêmes mais, par exemple, le réseau téléphonique local qui est hors service). Dans certains cas, ce sont les techniciens sur place qui n'arrivent pas à trouver l'adresse et ainsi l'effet cascade est encore plus long : l'entreprise communique le MiniCom qui n'a pas trouvé l'adresse et généralement reçoit comme réponse que l'adresse a pourtant été vérifiée et est correcte bien qu'elle n'ait pas été trouvée.

Même si le MiniCom se débat pour essayer de contacter et confirmer les adresses, nous pouvons y trouver plusieurs exemples de coordonnées incomplètes ou incompréhensibles figurant sur le tableau, comme les exemples suivants :

* « Reserva Indígena Kadiweu », pour un centre d'inclusion numérique dans une communauté amérindienne à Porto Murtinho - Mato Grosso do Sul ; il n'y a pas d'adresse indiqué, juste le nom d'un territoire indien localisé dans une ville de 17 734,925 km².

* « Sítio Boi Torto », pour une association d'agriculteurs à Bezerros – Pernambuco ; comme dans l'exemple précédent il n'y a pas d'adresse indiquée, uniquement le nom d'une ferme localisé dans une ville de 492,632 km².

* « Assentamento Alegre Tatajuba », pour une école à Santa Quitéria – Ceará ; pour cette école il n'y a pas d'autres indications que le nom du syndicat des travailleurs ruraux auquel elle est attachée, dans une ville de 4 260,681 km².

* « Marge droite de la rivière Guaporé à 110 km de Comodoro, par la route de la montagne », pour une école au village de Comodoro – Mato Grosso ; dans ce cas, le nom de l'école n'est pas communiqué, l'unique coordonné indiqué est le kilométrage à parcourir dans une rivière localisée dans une ville de 21 518,254 km².

* « Igarapé⁶⁴ retiro do Pirativa », pour une école dans une communauté ribeirinha e quilombola à la ville de Macapá – Amapá ; comme dans l'exemple précédent, le nom de l'école n'est pas annoncé et les coordonnées se résument à un cours d'eau dans la ville de Macapá, capitale de l'État de l'Amapá, avec un territoire de 6 563,849 km².

* « À l'intérieur de la Resex⁶⁵ de la rivière Iriri aux coordonnées géographiques S 4,78045, W 54,6442 », dans une association d'agriculteurs à Altamira – Pará ; il s'agit d'une grande réserve, de 3 989,874 km², localisé dans la plus grande municipalité du Brésil en superficie avec 159 696 km². Même si les indications de localisation de ce lieu sont assez précises, c'est assez compliqué de trouver l'adresse dans un tel contexte.

À partir de ces quelques exemples, nous constatons que parfois l'adresse du bénéficiaire est seulement le nom de l'association ou de la communauté, sans autres

⁶⁴ Un igarapé, qui dans la langue *tupi* signifie « chemin de pirogue » (*yagara*, canoa + *apé*, *caminho*), est un cours d'eau amazonien peu profond, étroit, et qui court presque à l'intérieur de la forêt ; seules les petites embarcations peuvent y naviguer.

⁶⁵ « Reservas Extrativistas », sont des espaces territoriaux protégés dont l'objectif est de protéger les moyens de subsistance et la culture des populations traditionnelles, ainsi que de garantir l'utilisation durable des ressources naturelles de la zone. Les moyens de subsistance de ces populations sont basés sur l'extractivisme et, en complément, sur l'agriculture de subsistance et l'élevage de petits animaux. Les zones RESEX appartiennent au domaine des autorités publiques, avec une utilisation accordée aux populations traditionnelles. Disponible sur <<https://uc.socioambiental.org/pt-br/noticia/153468>>.

informations complémentaires. Il n'est peut-être pas impossible de trouver les bénéficiaires avec juste le nom d'un lieu, même parce que dans les petites villes, peu habitées, c'est plus facile d'avoir les renseignements sur place ; pourtant il faut songer au fait que dans les tableaux figurent les noms officiels des lieux et qu'ils ne sont pas forcément connus de cette manière. Il faut noter aussi que dans la plupart des cas il s'agit des adresses localisées dans des villes et villages éloignés des centres urbains, ce qu'entraîne une complexification due à l'absence de réseau pour s'en servir des GPS ou de recherche d'itinéraires en ligne. Parfois, il arrive d'avoir comme adresse les noms des rivières ou des igarapés, un kilométrage spécifique d'une route ou des coordonnées géographiques ; ces manières de s'orienter dans l'espace sont peu courantes dans le contexte urbain et peuvent complexifier la tâche pour trouver un lieu (les techniciens généralement venant des capitales de chaque département). Même si l'on considère viable de trouver une adresse sans avoir toutes les indications précises, il faut compter sur la détermination de l'entreprise pour chercher et cela n'est pas évident vu que, le cas échéant, ils ne recevront pas le paiement.

Les enjeux concernant les adresses du tableau GESAC sont plus complexes que de trouver ou de ne pas trouver un lieu déterminé. L'Embratel est payé une fois que les points de connexions ont eu leur installation ou leur maintenance vérifiée et validée par le MiniCom ; de ce fait, si les techniciens font un déplacement et ne trouvent pas le lieu indiqué, le service n'est pas réalisé et les frais du voyage ne sont pas payés⁶⁶. De telle sorte que, parfois, pour les lieux qui se trouvent assez isolés, l'Embratel préfère régler les amendes⁶⁷ qu'investir dans un « voyage perdu », ou un déplacement pour un retour minimal (comme faire des déplacements qui exigent une logistique complexe et un investissement substantiel pour réaliser un petit nombre de services).

⁶⁶ Le MiniCom paye l'Embratel qui, à leur tour, paye les entreprises sous-traitantes qui réalisent les installations et les maintenances. La question du règlement de ce programme se prête à plusieurs degrés de tension ; nous reviendrons sur ce sujet tout au long de la thèse.

⁶⁷ Lorsque le contrat entre le MiniCom et l'entreprise n'est pas respecté (quand un service n'est pas réalisé par exemple), l'entreprise est sanctionnée et doit payer des amendes.

La question des adresses et des coordonnées soulève aussi une des définitions de l'isolement pour le programme. Cette définition s'affine par la pratique et est en rapport avec la difficulté de contacter certains lieux qui ont, ou sont susceptibles de posséder, un point de connexion GESAC. Les lieux qui ne sont pas joignables généralement correspondent à un profil d'isolé se situant, dans la plupart des cas, loin des centres urbanisés. Pourtant, il arrive aussi de rencontrer des difficultés pour contacter certaines villes importantes, comme dans l'exemple présenté par Jane où la ville de Parintins, qui est la deuxième municipalité la plus peuplée de l'État de l'Amazonas, n'avait pas de réseau téléphonique à ce moment-là. Ainsi, ne pas être (facilement) joignable est aussi signe d'isolement et représente un obstacle pour le déploiement du GESAC, même si le public cible du programme est justement celui des lieux dits isolés.

En outre, les référentiels géographiques et les manières de se repérer sur les territoires ne sont pas forcément les mêmes dans les contextes urbains et ruraux, de même qu'ils peuvent différer énormément d'une région à l'autre. Dans le tableau GESAC, il y a une partie dédiée aux « compléments » qui sert à donner des points de repère pour trouver les adresses. Sur un éventail très vaste des indications possibles, nous pouvons trouver des similarités pour une même région ou pour des localités ayant des caractéristiques géographiques semblables. Ce ne sont pas tous les points de connexion qui ont des données enregistrées dans le champ « complément », mais, lorsqu'il y a des informations, elles sont comme dans les exemples qui suivent :

* « à côté de l'église São José », pour une école de la zone rurale au village Itarema, CE ;

* « dans la région il n'y a pas de réseau téléphonique ; pour contacter il faut parler au chef de la Resex de la rivière Iriri ; il y a la radiofréquence XXXX, le rendez-vous doit être organisé très à l'avance parce qu'il dépend du niveau de la rivière pour atteindre les communautés », pour une association des agriculteurs au village d'Altamira – Pará ;

* « à proximité des berges de la rivière Itacuruça », pour une école au village de Abaetetuba – Pará ;

* “dans la zone entre le Brésil et la Guyane », pour un poste douanier à Oiapoque – Amapá ;

* « un véhicule 4X4 est nécessaire pour atteindre le lieu ; en arrivant au village, chercher monsieur Walney (numéro de téléphone informé), pour qu’il puisse conduire les techniciens ou aller au bureau du Secrétariat de l’Éducation dans la mairie », pour une école amérindienne au village de Normandia – Pará ;

* « le téléphone de contact est un TUP⁶⁸ » pour une école au village de Lavras da Mangabeira, CE ;

* « le contact dans le village est avec le commandant de la police militaire », pour le bataillon frontalier entre le Brésil et la Bolivie au village de Comodoro – Mato Grosso.

Les informations complémentaires présentent presque toujours des points de référence très locaux, ainsi la plupart du temps les techniciens doivent s’arrêter à plusieurs reprises sur le chemin pour demander des indications. L’intérêt de ces informations est donc d’aider au moment de demander des renseignements aux riverains.

Ce champ du tableau, à première vue anodin, opère comme une sorte d’analogie qui synthétise les étapes de déploiement du GESAC : le MiniCom se soucie d’avoir les bonnes coordonnées à fournir à l’entreprise ; l’Embratel s’inquiète de ne pas sous-traiter à une entreprise qui se rendrait à une mauvaise adresse et ainsi perdrait l’investissement du déplacement ; les techniciens en ont marre de rencontrer des difficultés pour trouver un lieu (ou qu’il soit d’accès trop compliqué).

⁶⁸ Téléphone d’Usage Public abrité dans une structure concave. Le TUP a été très populaire au Brésil à partir des années 70 ; mais, depuis la massification de la téléphonie mobile, les téléphones publics sont moins présents dans le pays ; pourtant dans certains villages le TUP reste l’unique alternative.

Toile de fond

« Je sais que je te montre trop de tableaux, mais c'est juste pour que tu puisses comprendre les démarches. Donc, ici [sur le tableau], j'ai une liste de tout ce que nous avons, c'est-à-dire 11 000 connexions. Je ne veux pas de ça, pourquoi l'autre ne s'ouvre-t-il pas ? [en train de chercher un autre tableau dans son ordinateur]. Regarde, il y a 21 000 points enregistrés, mais ils ne sont pas tous en fonctionnement. Car ici figurent tous les points qui ont été déjà activés et désactivés [...]. Mais dans ce travail de sélection des points de connexion qui continueront à fonctionner, ceux-ci ont de grandes chances d'entrer [dans le nouvel appel d'offres]. Qu'est-ce qui est important ? Ce que dit la politique : zone rurale, zone éloignée, qui est en état de vulnérabilité...

Le travail est d'investigation : alors, si quelqu'un m'appelle, j'ouvre aussitôt tous les tableaux, « à qui je parle, où êtes-vous, quelle est la situation ? », vite fait, je fais une évaluation ; si c'est une école, je vois s'il y a un programme [d'inclusion numérique] dans l'école, combien d'élèves ; parce qu'il y a des gens qui ont deux connexions et qui ne veulent en abandonner aucune. Puis j'explique « écoute, il n'y a pas moyen, tu es privilégié avec deux programmes du même type, et il y a des personnes qui n'en ont aucun », et, généralement, la personne finit par accepter de rester avec un seul des programmes. » (Jane – MiniCom)

Le travail de Carla (et de l'équipe du DEID), nous l'avons vu, tourne beaucoup autour du tableau GESAC et de la tâche infinie de le maintenir actualisé. Pour Jane, au DEAF, même si elle n'est pas impliquée dans le travail direct de remplir, de vérifier et de rafraîchir les données sur les champs des tableaux, une grande partie de son travail s'appuie sur ces données (et de même pour d'autres fonctionnaires du MiniCom qui travaillent avec le GESAC). Pendant l'entretien que Jane m'accorde, elle m'a présenté et montré plusieurs démarches de son travail ; la plupart dépendaient du tableau (les coordonnées pour contacter les points de connexion ; les conditions d'un lieu pour décider s'il va recevoir une connexion, une maintenance ou s'il sera annulé ; la vérification des informations sur certains endroits lorsqu'elle reçoit un appel d'un bénéficiaire, etc.).

Le dernier jour où je suis allée au MiniCom, Carla a synthétisé leur travail en soulignant l'importance et la centralité du tableau : « tu sais, je pourrais dire que notre

travail est vraiment contenu là-dedans ; en effet, tout le GESAC est là ». C'est loin des « terrains », loin des paraboles, dans les grilles des tableaux et sans voir les bénéficiaires en train d'utiliser les connexions que le MiniCom peut voir une « intégralité » de cette politique publique : « de nos jours, on ne voit clairement qu'en se rapprochant de la lumière phosphorescente d'un écran d'ordinateur » (Latour 1998 : 62). Leur travail accumule ainsi des informations qui semblent lointaines du GESAC une fois déployé, et c'est justement à partir de ces informations, de ces précisions étalées dans les champs d'un tableau que les actions du GESAC peuvent être déclenchées. C'est à partir de l'enchevêtrement de données, quelques fois mal assorties, que la mise en œuvre de ce programme a lieu.

Le tableau GESAC (et tous les tableaux d'appoint) figure corollairement comme une toile de fond pour le travail de gestion du programme au MiniCom ; les actions passées y restent enregistrées et les actions futures sont décidées à partir des informations réunies en guise de données. Or le tableau reste une toile de fond centrale dans toutes les étapes suivantes du déploiement du GESAC ; une fois que les données quittent le MiniCom pour se muer en un point de connexion installé, activé, réparé ou enlevé, elles restent matière du tableau dans un double sens (pour informer, dans un premier temps et pour actualiser les données du tableau, dans un deuxième temps).

Carla avait pleinement raison quand elle m'avait dit, lorsque je débutais mon travail de terrain au MiniCom, que si j'arriverais à maîtriser à peu près le tableau, j'aurais une vision globale de la gestion du GESAC. Si, pendant cette étape de l'enquête, j'avais l'impression d'être « loin du terrain », c'est lors de ma présence sur place avec les techniciens que j'ai pu voir les tableaux s'activer ; chaque champ, chaque donnée compte sur la manière dont le GESAC se déploie – ou ne se déploie pas. Ces fameux tableaux m'ont hanté par la suite ; je pensais souvent à eux et comment des dispositions/choix sur des feuilles de calcul dans des bureaux climatisés à Brasilia pouvaient impacter, à tous les niveaux, la mise en œuvre d'une politique publique d'inclusion numérique. J'ai pu apprendre en détail la manière dont le programme est géré au sein du MiniCom, tout comme j'ai eu l'occasion de saisir les dynamiques des

phases suivantes du déploiement, qui sont toujours réalisées en fonction du tableau. Même si les données du tableau s'y contredisent et rencontrent une réalité (ou une adresse) très différente, il est dans l'horizon comme un archétype, un encadrement qui reste, à plusieurs reprises, théorique ; parce que *les choses dans la réalité sont toujours plus compliquées que sur les modèles* (Houdart 2015).

Chapitre 3 – Entre scénarios et routine : le quotidien au Ministère des Communications

« [...] et ce qui me plaît, à moi, c'est travailler le réel, faire jouer les paramètres, me placer au ras du terrain, à la culotte des choses, c'est là que je me déploie. » (Kerangal, 2010 : 18)

« La tâche de l'anthropologue consiste précisément à déconstruire ce qui se donne comme une institution, autonome dans ses finalités, maîtrisant ses instruments techniques et intellectuels et sécrétant sa culture. Il s'agit là d'une approche très différente de celles qui ont longtemps prévalu dans ce domaine. Tout d'abord elle n'est pas obnubilée par la question de la rationalité de l'organisation. Ce point mérite d'être souligné : la notion d'un ordre, liée à l'acte même d'instituer, n'induit pas mécaniquement celle d'ordonnement réglé eu égard à une finalité globale. Ce qui intéresse au premier chef l'anthropologue, ce sont d'une part la matérialité de l'institution, de l'autre les rapports quotidiens en son sein. L'expérience du terrain est indispensable, car elle permet d'accéder directement à cette quotidienneté. » (Abélès 1995 : 76, marques de l'auteur)

Le travail quotidien de gestion du GESAC au MiniCom, comme nous l'avons constaté dans le chapitre précédent, tourne beaucoup autour du tableau. Une grande partie des tâches journalières consiste à vérifier et à actualiser les données figurant sur

les tableaux. Pour le reste du travail, le principal est toujours reliée à ces fameux tableaux, soit en s'appuyant sur ses informations, soit en les comparant avec celles de l'Embratel (ainsi s'effectue la confirmation si le travail d'activation ou de maintenance d'un point de connexion a été réalisé et si l'entreprise peut donc être payée). Entre les scénarios (de ce qu'il est prévu dans le cadre du programme, ou de ce qu'il est noté dans les tableaux...) et la routine qui s'établit, il y a une marge pour l'imprévu, pour les problèmes inhérents et des dilemmes de toute sorte, les aléas de la quotidienneté. Ce chapitre s'emploie à décrire les aspects de la routine concernant le GESAC au MiniCom, de façon à approfondir certaines questions listées sur les champs des tableaux, en détaillant ses modes d'emploi qui jouent considérablement sur le déploiement du programme.

Nous allons donc avoir affaire à une description plus détaillée qui permettra de saisir des scènes courantes, au jour le jour, au bureau ; c'est ce *au ras du quotidien* qui précise une organisation pour les étapes suivantes du GESAC. Cette quotidienneté que je décris est celle des fonctionnaires du MiniCom que j'ai accompagnés (et non pas depuis le point de vue des postes supérieurs, qui dans les ministères brésiliens sont souvent nommés par le gouvernement⁶⁹) ; ce sont eux qui m'ont accueillie, qui m'ont laissée observer et qui m'ont raconté leur travail. C'est à partir des récits qu'ils ont partagés avec moi quotidiennement que les noms des personnes et des lieux listés sur le tableau devenaient des histoires et des personnages, se chargeaient d'une identité et se dessinaient dans une routine de travail. Cette routine et ces narrations ont résonné pendant les étapes suivantes de mon terrain, lorsque j'étais avec les techniciens au beau milieu de l'Amazonie, ou traversant la pire sécheresse brésilienne des derniers cent ans dans le nord-est ; à première vue, il n'était pas possible de se tenir au plus loin de ce qui se passait dans les bureaux tout frais et climatisés artificiellement du

⁶⁹ Lors des dernières semaines de mon séjour de terrain, j'ai réussi à avoir un rendez-vous avec le Ministre du MiniCom pour réaliser un entretien sur les politiques publiques d'inclusion numérique au Brésil et, spécifiquement, sur le programme GESAC. Le jour venu sa secrétaire m'a appelée pour annuler le rendez-vous puisqu'il avait eu un problème de santé et était hospitalisé ; nous sommes convenus de trouver une autre date, ce qui s'est avéré impossible dû à son agenda serré.

MiniCom... Pourtant, le travail et les décisions bureaucratiques et sommes toute banales prises par les fonctionnaires impactaient et s'étendaient jusqu'aux points de connexions les plus lointains. Le concret de l'institution, le travail journalier des fonctionnaires, faisaient jouer et forgeaient les paramètres du déploiement, de la pratique du GESAC. C'est pour cela qu'il est intéressant d'explorer encore un peu plus la routine du travail effectué au MiniCom, leurs champs, sur le tableau et dans les scènes de bureau ; et ainsi voir apparaître les liens, les causes et conséquences, les logiques entre le *au ras du terrain* du travail administratif à Brasilia et du déploiement du programme partout dans le Brésil. C'est comme si, dans le chapitre précédent, nous avons regardé de près les données du tableau afin de saisir la dynamique de fonctionnement et de gestion du GESAC, alors que dans le chapitre actuel nous pratiquions un mouvement presque inverse, nous regardions la routine de travail pour appréhender comment les données, classées avec autant de zèle, sont manœuvrées afin de permettre le déploiement du GESAC.

Scènes de bureau

J'arrive au MiniCom au début de la matinée ; à ce moment-là, il n'y a pas grand monde au bureau du DEID. Maria, la fonctionnaire responsable de la gestion et de l'actualisation des « en attente »⁷⁰ du tableau GESAC, m'a expliqué qu'une déclaration de dernière minute, émanant du Ministre des Communications était à l'ordre du jour et allait être prononcée et que les fonctionnaires étaient invités à y participer. Carla et ses collègues étaient donc à l'auditorium pour assister à la déclaration ; Maria a préféré ne pas y aller parce qu'elle avait un rhume, trouvant prudent d'éviter un coup de froid dû à la climatisation très forte dans l'auditorium. Quatre stagiaires de niveau

⁷⁰ Comme explicité dans le chapitre précédent, l'inscription « en attente » sur le tableau indique qu'il faut vérifier et actualiser les informations sur le point de connexion correspondant.

universitaire (trois jeunes filles apparemment âgées d'une vingtaine d'années et un monsieur d'une cinquantaine d'années) sont également restés au bureau.

Maria m'a invitée à me mettre à l'aise ; je pouvais attendre le retour de ses collègues dans le bureau et, pendant ce temps, observer son travail et lui poser des questions. Mais avant qu'on puisse commencer à discuter, elle a répondu à un appel d'un bénéficiaire d'un point de connexion GESAC localisé à Laranjeiras (ville de l'État de Sergipe, dans le nord-est brésilien). L'homme en question voulait comprendre pourquoi sa connexion était à très faible vitesse. Maria, de façon très attentionnée, a informé à son interlocuteur les raisons possibles expliquant que sa connexion n'atteignait pas le débit attendu (1 Mo/s) et lui a suggéré certaines options pour essayer d'améliorer le signal internet. Puis, elle lui a demandé d'attendre quelques minutes et a effectué une recherche sur ce point dans le système de l'Embratel⁷¹ ; néanmoins, comme il s'agissait d'un point de connexion récent, il ne figurait pas encore dans ce système et il n'était pas possible d'accéder aux informations techniques relatives à cette connexion.

Pendant ce temps, une des stagiaires se limait les ongles. Un fonctionnaire du MiniCom a ouvert la porte du bureau et s'est adressé directement aux stagiaires en disant qu'ils devraient tous de participer à la réunion avec le Ministre pour « comprendre certains des concepts », surtout pour ceux qui suivaient une formation en Administration. Une stagiaire a répondu qu'ils préféreraient ne pas s'y rendre parce que tout bonnement « c'est ennuyeux », mais le fonctionnaire a insisté : « c'est très important pour comprendre comment les choses s'organisent dans la pratique ; après tout, le but principal d'un stage c'est l'apprentissage ». Avant de partir, il a ajouté, de manière sévère, qu'il allait dire à Carla qu'elle les fasse tous venir aux prochaines déclarations du Ministre.

Après quelques minutes de conversation, Maria a terminé son appel téléphonique et a demandé qui avait l'autorisation pour éditer le tableau. Une des stagiaires a répondu que c'était elle et Maria lui a donc demandé d'actualiser certaines

⁷¹ Ce système, appelé SiGESAC sera présenté au cours de ce chapitre.

informations sur le point de connexion qui venait d'appeler, « tu sais, c'est plus facile que je te dise quelles actualisations faire que de me transférer l'autorisation pour le tableau et tout... ». La dynamique au DEID démontre donc que le travail, même s'il est organisé par la division de tâches en actes simples, a priori effectués isolément, reste une fonction dans un collectif (Rolle 2014) ; j'ai entendu plus d'une fois les collègues en train de remplir ou de rectifier les données du tableau ensemble et à haute voix, chacun dans son bureau. C'est donc cela que Maria a fait ; elle a dicté les données à actualiser dans le tableau et la stagiaire a fait ce qui lui était demandé ; ensuite cette dernière est retournée à son activité interrompue, à savoir, se limer les ongles.

Une fois les fonctionnaires du DEID de retour au bureau, Carla m'a précisé qu'ils étaient à une réunion de planification stratégique de dernière minute ; « cela arrive fréquemment ; s'il y a des points à préciser ou des annonces importantes sur la suite des programmes, le Ministre nous convoque à l'auditorium ; l'idée, c'est un peu de nous annoncer les choses de vive voix ». Comme les autres jours, Carla m'a invitée à m'asseoir à ses côtés. Avant qu'elle continue de me présenter leur travail, c'est-à-dire, avant qu'elle continue de me faire découvrir le GESAC, Carla m'a demandé d'attendre un peu afin qu'elle puisse vérifier sa boîte mail : « pour moi, la première chose à faire dans la journée est de regarder ma messagerie, surtout pour savoir s'il y a des demandes urgentes auxquelles il faudra répondre. Ce sont ces messages qui dictent le rythme de ma journée ».

Pendant que j'attendais que Carla découvre ce qui allait être sa journée, j'ai eu l'occasion d'observer le rythme du bureau du DEID avec tous ses fonctionnaires. Le collègue assis à côté de Carla avait son écran divisé en trois parties : un tiers avec des archives PDF du formulaire rempli par les techniciens lors des installations et des maintenances du GESAC (le TIPP⁷²), un deuxième tiers avec un tableau où il notait les données des formulaires remplis, enfin un dernier avec un jeu vidéo du genre RPG⁷³

⁷² Ce formulaire sera présenté en détail au cours de ce chapitre.

⁷³ *Role-playing game*, est un genre de jeu où les joueurs assument des rôles d'interprétation et créent des histoires en collaboration.

(il⁷⁴ donnait l'impression de faire efficacement toutes ces choses en même temps, sauf pendant la pause déjeuner, lorsque le jeu vidéo occupait son écran tout entier). Le directeur du DEID expliquait à Maria ce que le ministre avait annoncé plus tôt. Un serveur proposait de l'eau et du café à ceux qui le souhaitaient⁷⁵, deux collègues buvaient du café ensemble. Le micro-onde, installé dans un coin de la pièce, a bipé pour annoncer que le déjeuner de quelqu'un était chaud. Plusieurs personnes répondaient à des appels qui sonnant fréquemment. Mais parmi tous les sons ambiants que l'on pouvait entendre, le ronronnement de la frappe des claviers était le plus omniprésent.

Ces scènes n'ont rien d'extraordinaire, elles sont assez courantes dans les espaces de travail administratifs, mais leur banalité révèle une routine. Dans le cas du travail administratif du GESAC, la routine s'organise beaucoup autour du tableau, soit pour l'actualiser le plus possible, soit pour réaliser les tâches répertoriées. La gestion du GESAC au MiniCom est donc centrée sur l'articulation et sur la coordination d'un ensemble d'informations fichées dans le tableau ; ce tableau se configure ainsi comme un dispositif de gestion de l'accumulation des informations et agit tout d'abord comme une infrastructure qui se met en place pour les ordonner, les rendre accessibles (Beltrame et Jungen 2013) et, par la suite, matérialiser une routine. Le travail quotidien au sein du MiniCom n'a pourtant rien de très routinier, même si le tableau qui guide leur travail ressemble peu ou prou à une liste de tâches à accomplir. Les imprévus y sont très fréquents et il y a toujours du travail inattendu à mener.

⁷⁴ Comme le joueur doit se créer un avatar, on peut imaginer que ce n'est donc pas celui qui est employé par le MiniCom qui joue, mais quelqu'un d'autre.

⁷⁵ Dans les bureaux du Ministère des Communications, il y a des serveurs, en uniforme avec un pantalon noir, une chemise blanche et un nœud papillon noir, responsables de servir de l'eau et du café aux employés. Cela fait partie de tout un genre d'emplois courants dans le pays qui selon l'OIT (Organisation Internationale du Travail), a le plus grand nombre d'employés domestiques au monde. Un exemple classique est la fonction d'ascensoriste, relativement répandue au Brésil dans les bâtiments publics, comme c'est le cas au MiniCom.

Une routine d'imprévus

« **Dalila** : J'imagine que, sur le terrain, l'arrivée sans préavis d'une équipe de techniciens dans une communauté peut être compliquée...

Jane : Exactement, tu ne sais pas l'accueil que la communauté va réserver à quelqu'un auquel elle ne s'attendait pas... J'ai beaucoup de problèmes, des imprévus, à gérer à cause de ce type de situation ! Il y a des techniciens qui vont installer ou supprimer une connexion GESAC et parfois ils se présentent sans l'uniforme de rigueur et ne portent pas de badge ; cela peut freiner l'intervention par la communauté et empêcher le travail du technicien. Nous avons eu à faire face à un grand problème de ce genre il n'y a pas longtemps ; le technicien a fini par être arrêté ! Ce technicien était chargé d'enlever une parabole dans une école d'un village au Pará [département localisé dans la région nord du Brésil], il est arrivé pour réaliser son travail comme ça, sans prévenir personne, sans uniforme, sans son identifiant, sans rien ; quand le directeur de l'école a vu la scène il a pensé que quelqu'un était en train de voler la parabole et a prévenu la police. Le technicien n'avait même pas un document prouvant son identité sur lui, et a fini par être mis en garde à vue ! Même si le technicien était un employé d'une entreprise sous-traitée par l'Embratel, comme il effectuait un travail au nom du GESAC, c'était à nous d'intervenir auprès de la police locale pour faire sortir ce type du commissariat. Le processus n'a pas été simple, nous avons dû envoyer un document au nom du MiniCom, expliquer que le bonhomme travaillait pour une entreprise sous-traitante mais qu'il venait retirer la parabole d'après nos instructions, etc. Malgré nos efforts, y compris ceux consistant à répondre à plusieurs appels désespérés de la part de la famille du technicien, il est resté quand même deux jours en prison ! »
(Jane – MiniCom)

Ce petit évènement que Jane a bien voulu me livrer sur sa routine de travail peut avoir l'air anecdotique, et pourtant il fait émerger et illustre toute une série d'imprévus qui peuvent émailler dans la gestion administrative du GESAC. Avoir consacré deux journées de travail au sein du Secrétariat de l'Inclusion Numérique du MiniCom à Brasilia afin de libérer de prison un technicien d'une entreprise sous-traitante qui a été arrêté dans un village au Pará, à environ 2.000km de distance, parce qu'il effectuait son travail (mais sans pouvoir prouver sa bonne foi, par l'absence de ses papiers), souligne la diversité des écueils et des difficultés rencontrés au cours du déploiement d'un programme d'inclusion numérique. Cet épisode fait partie de la

série d'innombrables anecdotes pittoresques, parfois même incroyables, survenues tout au long du déploiement du programme.

Dans la routine de la gestion du GESAC il y a des situations qui s'avèrent difficiles à concevoir et à prévoir pour les fonctionnaires ; dans le cadre du travail administratif, ayant les données rangées dans les grilles du tableau, la logique – et la logistique – du déploiement peut sembler évidente et sans faille, pourtant de nombreux contretemps surviennent tout au long du processus. Pour une partie, ils présentent un caractère vraiment exceptionnel et ne se répètent pas ; selon les mots de Jane : « heureusement que dans mon travail ce n'est pas tous les jours qu'il faut libérer quelqu'un de prison ! Même si beaucoup de choses insolites nous arrivent, pour autant que je sache, ce cas limite, d'un technicien mis en garde à vue pendant son travail, reste unique ». Hormis quelques cas exceptionnels, des imprévus qui ne sont pas si inattendus que cela survienne dans le cadre du GESAC ; parfois certains sont quand même un peu prévus et fréquents. Toutefois, bien que certains événements se répètent, ils sont considérés comme imprévus puisque a priori ils ne devaient pas se produire ou se reproduire. Parmi ces « imprévus-prévus », les plus récurrents sont le manque de structure des points de connexion, les problèmes d'adresse et les difficultés pour établir un contact avec les bénéficiaires sont les plus récurrents. Il existe donc comme une routine des imprévus qui s'installe, les fonctionnaires devant faire face régulièrement aux demandes résultant de ces événements.

Défaut de structure(s)

Pour qu'une connexion GESAC soit opérationnelle il faut une parabole installée et activée, des équipements informatiques, tels que ordinateurs et routeurs, aménagés et du courant électrique. Cela paraît évident lorsqu'il s'agit d'accéder à l'internet dans le cadre d'un programme d'inclusion numérique ; pourtant ce n'est pas toujours le cas. Le GESAC se déploie, la plupart du temps, selon un système de partenariats : la connexion à internet est octroyée par le MiniCom et la structure physique, dont le mobilier et l'approvisionnement informatique, devrait être garantie par le partenariat

et/ou le responsable de chaque point de connexion. Or, malgré un effort logistique et administratif pour le déploiement du programme, l'enchaînement n'est pas toujours coordonné ; il n'est pas rare que la connexion à internet soit installée beaucoup de temps avant ou après la livraison et l'installation des équipements.

Dès la première journée où j'ai pu accompagner une équipe de techniciens pendant leur travail d'installation et de maintenance des connexions GESAC, au Ceará⁷⁶, j'ai fait face à des problèmes de décalage entre l'arrivée de la connexion et l'arrivage de l'équipement informatique. A l'occasion, j'ai suivi pendant une semaine le quotidien de deux techniciens, Carlos et Paulo, dans plusieurs localités du Ceará. Le jour de notre rencontre les techniciens ont installé deux paraboles GESAC, la première à Redenção et la deuxième à Baturité, villages distants d'environ 100km de la capitale Fortaleza. Le matin, dans un dispensaire à Redenção, la parabole a été installée avant que l'équipement informatique n'arrive ; le personnel du dispensaire était ébahi puisqu'ils n'étaient pas au courant de la réception d'une connexion GESAC et, corollairement, ne connaissaient pas la prévision de la livraison et de l'installation des ordinateurs ; ils avaient désormais hâte. L'après-midi, dans un télécentre d'une communauté quilombola à Baturité, la parabole a été installée deux ans après l'arrivée de l'équipement informatique. A priori, lorsque les bénéficiaires reçoivent leurs ordinateurs, ils n'ont pas le droit d'entreprendre les installations⁷⁷. Toutefois, le temps passant sans le moindre signe que quelqu'un viendrait s'en occuper, la communauté a installé elle-même les équipements et a pris un abonnement internet. Ces deux exemples, survenus dans la même journée, indiquent qu'un décalage entre la mise en place de la parabole et celle de l'équipement informatique peut arriver ; néanmoins, lorsqu'il y a un laps de temps trop important cet écart devient alors une sorte

⁷⁶ Le suivi du travail des techniciens dans cet état localisé au nord-est brésilien sera explicité, de façon plus détaillée, au Chapitre 5.

⁷⁷ Lorsqu'un équipement arrive en tant qu'outil d'un programme de politique publique, en général les bénéficiaires n'ont pas le droit de le faire installer par eux-mêmes, il faut attendre qu'une entreprise désignée par le gouvernement, ou par l'institution qui a offert l'équipement, vienne et fasse l'assemblage. En certaines occasions, dans le cas du GESAC, les ordinateurs attendent plusieurs mois – voire plusieurs années – avant d'être convenablement installés.

d'imprévu qui complexifie ou rend impossible l'utilisation d'une connexion GESAC. Par exemple, si le MiniCom constate qu'il n'y a pas de consommation de débit chez un bénéficiaire, cette connexion risque d'être désactivée ou réallouée, mais parfois il est question d'un point de connexion qui n'a pas encore reçu l'équipement informatique ou qui attend une visite de maintenance.

Si un court décalage entre l'arrivée de la parabole et celle de l'équipement informatique chez les bénéficiaires est anticipé, la faute d'aménagement des points de connexions est traitée comme « inattendue ». Les récits sur l'impossibilité d'installer et/ou d'activer des connexions GESAC à défaut des structures chez les bénéficiaires ne manquent pas aux fonctionnaires du MiniCom. Un bon exemple est l'absence de courant électrique pour rendre les connexions opérationnelles. Ainsi, il est arrivé que même si tout un processus administratif afin d'organiser l'installation avait eu lieu, ce manque ne soit repéré qu'à l'arrivée des techniciens venus pour installer les paraboles... Jane m'a raconté un cas survenu récemment dans le Parque Indígena do Xingu⁷⁸,

« Après beaucoup de pression de la part de la communauté qui nous demandait, de toute urgence trois paraboles, j'ai réussi à accélérer ces installations auprès de l'Embratel, bien qu'elles soient localisées dans le Xingu, qui tu le sais, nécessite une logistique très spécifique pour s'y rendre. Pourtant, lorsque les techniciens sont arrivés avec tout leur matériel, ils n'ont pas trouvé de courant électrique sur place ; ceux qui nous avaient demandé la connexion ne savaient pas, ou avaient oublié, qu'il fallait de l'électricité pour faire marcher l'internet. Ainsi, malgré la durée du voyage et la logistique d'acheminement des paraboles, le résultat fut un travail et un investissement vains. Ce genre de situation s'avère très compliqué car en tant qu'État, nous restons dans une position moins crédible pour pousser l'entreprise à réaliser certaines installations et maintenances ; un cas comme celui-ci finit par être utilisé comme une justification par l'entreprise pour éviter des déplacements complexes et coûteux. » (Jane – MiniCom)

⁷⁸ Créé en 1961, ce parc a été la première terre indienne homologuée au Brésil. Le parc se situe dans le nord-est de l'Etat du Mato Grosso, dans le sud de l'Amazonie brésilienne, ayant une importante biodiversité. Au long de ses 2 642 003 hectares, le parc regroupe 16 groupes ethniques et est considéré comme la plus grande réserve de ce genre au monde. Disponible sur : <https://pib.socioambiental.org/pt/Povo:Xingu>.

Cet exemple décrit une situation extrême dans le déploiement du programme ; pourtant il ne s'agit pas d'un événement isolé, des cas similaires s'étant produits quelques fois au fil de la mise en œuvre du GESAC⁷⁹.

Outre le fait de constater l'absence de courant électrique chez les bénéficiaires juste au moment d'entreprendre une installation de parabole, la question de l'électricité se prête encore à d'autres enjeux lors de la mise en place des connexions GESAC. Certaines communautés se servent des générateurs pour produire de l'énergie électrique ; pour le MiniCom c'est là le préalable, la solution pour que le programme soit opérationnel auprès de bénéficiaires démunis de réseau électrique ; pourtant les générateurs créent toute une gamme d'agencements difficilement prévisibles depuis Brasilia. Au moment où j'accompagnais le travail d'installation et de manutention des connexions GESAC dans l'État de l'Amazonas, dans la région amazonienne au nord du Brésil, les deux techniciens que j'ai suivis, Anderson et Laride, m'ont brossé certaines situations qui surviennent lors de l'installation de paraboles chez des bénéficiaires ayant l'électricité fournie par un générateur.

Étant donné qu'il existe plusieurs modèles de générateurs sur le marché qui utilisent différentes ressources pour générer du courant électrique, mais qu'à chaque fois la création de l'énergie dépend d'une ressource, un « combustible », la génération d'énergie reste donc limitée. Dans les communautés du nord du Brésil, la plupart des générateurs marchent avec des carburants (notamment à diesel), ainsi, les choix de comment et sur quels dispositifs l'énergie électrique générée sera dépensée impliquent des démarches particulières, délicates et qui, parfois, tournent à l'embarras. Anderson et Laride m'ont rapporté qu'ils ont été témoins plus d'une fois de disputes entre les habitants de certaines communautés ; dans un tel contexte où l'énergie est limitée et onéreuse, allumer les ordinateurs et le routeur pour se connecter à l'internet se fait au

⁷⁹ En plus de soulever le sujet de manque de structure, le passage évoque les tensions que peuvent s'entraîner dans la relation entre gouvernement et entreprise. Je reviendrai sur cette question, qui est loin d'être accessoire, à plusieurs reprises, par la suite.

détriment d'autres appareils qui ont besoin d'énergie électrique. Selon les mots d'Anderson,

« C'est toujours pareil, les jeunes veulent brancher les ordis pour avoir internet et les autres préfèrent maintenir le frigo allumé ou pouvoir regarder la télévision de temps en temps, ou encore garder du diesel pour les pirogues ; il n'y a pas de solution qui arrange tout le monde d'où les guéguerres entre eux. Parfois, ils me demandent d'intervenir, mas c'est pas mes affaires, je m'en mêle pas, j'installe la parabole et c'est tout ». (Anderson – technicien de l'Amazonas)

De cette façon, le fait qu'une communauté possède un générateur n'est pas une garantie d'avoir suffisamment d'électricité, ou qu'elle sera destinée à recevoir la connexion GESAC.

En plus d'un important décalage entre l'arrivée de l'équipement informatique et celle de la parabole, ajouter à cela l'impossibilité d'activer la connexion par manque de réseau électrique ou à cause du rationnement de l'énergie créée par générateur, le déploiement du GESAC fait face à d'autres contingences liées aux problèmes de structure chez les bénéficiaires. Dans certains lieux, il n'y a pas de salle appropriée pour abriter dans d'assez bonnes conditions les ordinateurs ; parfois le climat est trop chaud et/ou trop humide, ce qui pourrait endommager l'équipement informatique ; certaines régions du pays sont atteintes régulièrement par de forts orages qui peuvent griller le routeur facilement ; la parabole peut être entourée d'obstacles physiques (comme des arbres ou des murs) qui détériorent, voire bloquent, la réception du signal ; survient également le vol de l'équipement informatique peut survenir ; entre autres conditions qui peuvent empêcher ou altérer le bon fonctionnement du GESAC. L'occurrence des problèmes, chez les bénéficiaires, à défaut de structure dépend donc d'aléas susceptibles d'entraver le déploiement du programme, même si quelques-uns peuvent être plus ou moins anticipés.

Des coordonnées imprécises

Durant le déploiement du GESAC, surgit un grand nombre d'imprévus qui sont dus, soit à des coordonnées imprécises, soit à des difficultés de trouver un lieu capable

de recevoir une parabole ou encore à une visite de maintenance, ou à des changements non officiels d'adresse des points de connexion⁸⁰. Les défauts de structure dus aux contretemps subis par le GESAC en raison de changements d'adresse sont, en grande partie, prévisibles, toutefois, ils restent des aléas au sens où ils ne devraient pas se produire et peuvent empêcher l'installation ou l'opérationnalité du programme.

En plus de coordonnées de bénéficiaires incorrectes contenues dans le tableau, la question des adresses engendre des problèmes d'une autre nature, venant se greffer à l'impossibilité de trouver ou de contacter des lieux devant recevoir une connexion GESAC. Parfois une parabole est installée de manière informelle à une adresse différente de celle indiquée par le MiniCom qui, dans certains cas, n'est pas au courant de ces modifications.

Pourtant, a priori, les connexions du GESAC ne devraient pas être déplacées ou installées ailleurs sans l'accord officiel et préalable du MiniCom ; il y a toute une procédure administrative à suivre pour délocaliser un point de connexion. Si lors d'une installation ou d'une maintenance les bénéficiaires demandent d'installer ou de déplacer la parabole du GESAC dans un autre lieu qu'à l'adresse d'origine (parce que, par exemple, elle était installée dans une structure louée et qu'ils ont déménagé ou s'apprêtent à le faire), les techniciens n'ont pas l'autonomie pour effectuer ce changement. Dans ces cas de figure, il est recommandé de faire une demande formelle de délocalisation : le technicien doit s'adresser d'abord à son entreprise (sous-traitante de l'Embratel), qui s'adresse à l'Embratel, qui à son tour s'adresse au MiniCom. Ce processus peut s'avérer très long, la demande peut rester un moment « en analyse » dans le tableau du MiniCom et finalement ne pas être approuvée⁸¹.

Anderson, un des techniciens que j'ai accompagné dans l'Amazonas, m'a expliqué qu'il est assez fréquent que les bénéficiaires demandent d'installer la parabole ou de déplacer une parabole déjà installée ailleurs : « ici, dans le nord, il est courant

⁸⁰ Ces questions ont été évoqués au chapitre 2 lors de la présentation des champs du tableau correspondant à « adresse », « complément d'adresse », « responsable » et « observations ».

⁸¹ D'après la description des champs du tableau des fonctionnaires du GESAC présentée au chapitre 2 ; l'entrée « en analyse » est précisée dans la partie « statut ».

d'avoir des dispensaires, des bureaux de mairie, parfois même des écoles, dans des bâtiments loués. C'est très bête ça... parce que lorsque le gouvernement envoie des choses, comme le GESAC, ce n'est pas toujours dans un lieu permanent ; il suffit que la municipalité change de maire pour que les contrats de locations changent aussi, vu que ces bâtiments loués appartiennent presque toujours à la famille du maire ! ». Anderson décrit ici une situation qui n'est pas fréquente ou tout du moins pas connue ni même prévue par le MiniCom. Lorsqu'une adresse d'un point de connexion installé ou à installer figure sur le tableau, il n'y a pas démarche ou de procédure pour informer s'il s'agit d'une structure louée. La condition de l'immeuble ne semble pas être généralement prise en compte lors des délibérations pour choisir les lieux qui vont recevoir (ou les points de connexions qui vont maintenir) une connexion GESAC.

D'après Anderson et Laride, au début, alors que l'entreprise dont ils sont les employés venait de commencer à réaliser des installations et des maintenances du GESAC, ils essayaient de se conformer en tous points aux directives données par l'Embratel, et conjointement par le MiniCom. Pourtant, toujours selon les dires des techniciens, suivre ces consignes signifie assumer beaucoup de pression, voire des préjudices : le MiniCom ne paie l'Embratel qu'une fois les installations et les maintenances accomplies ; pourtant ne pas achever une installation ou une maintenance et devoir y retourner n'est pas toujours rentable (surtout du fait qu'une grande partie du travail à entreprendre se situe à distance du siège, à Manaus, capitale de l'état, et cela implique une logistique complexe et des dépenses d'hébergement et de transport très élevées)⁸². Ainsi, pour l'entreprise il n'est pas envisageable de procéder formellement aux demandes de délocalisation : voici ce qu'en dit Anderson « les instructions du chef sont claires : vas-y et installe cette parabole, je ne veux même pas savoir où ; l'important c'est qu'elle le soit dans la ville à laquelle elle était

⁸² La manière dont l'Embratel effectue le paiement aux entreprises sous-traitantes, à chaque déplacement des techniciens ou seulement une fois le service accompli, n'est pas claire ; pourtant les techniciens que j'ai accompagnés ont évoqué à plusieurs reprises une pression pour éviter des déplacements redondants qui ne seraient pas rentables.

destinée⁸³ ». Les déplacements redondants sont donc évités à tout prix par les techniciens de l'Amazonas, de telle sorte qu'ils n'effectuent pas formellement les demandes de délocalisations, en transférant la parabole selon le souhait des bénéficiaires. De même, lorsqu'une adresse s'avère difficile à trouver, Anderson et Laride cherchent un lieu qui, selon eux, pourrait bénéficier d'une connexion GESAC. Ils installent alors la parabole. Pendant que je suivais le travail des deux techniciens dans un village de l'Amazonas, j'ai été témoin d'un changement de destinataire du programme : les techniciens ne trouvaient pas un dispensaire qui devait recevoir une connexion GESAC. Après avoir questionné la direction à plusieurs reprises et ayant des indications imprécises, Anderson a décidé d'installer la parabole ailleurs. Il s'est arrêté dans un dispensaire à côté de là où nous nous trouvions et, après s'être assuré que le lieu ne possédait pas d'internet, ce dernier a procédé à la mise en place de la parabole⁸⁴. Lors de cette manœuvre, les techniciens n'ont pas mis à jour l'adresse dans la TIPP, Termo de instalação de point de presença (attestation d'installation de point de présence) ; comme c'est à travers cette attestation que le MiniCom actualise les données des installations accomplies, qu'un dispensaire différent de celui prévu initialement ait reçu la connexion n'apparaîtra nulle part. Cela peut entraîner certains quiproquos : par exemple, si le dispensaire qui était censé recevoir la connexion contacte le MiniCom pour la réclamer mais que dans le tableau figure qu'il l'a déjà reçue ; ou si une installation est prévue pour le dispensaire qui a eu la parabole, parce que les techniciens l'ont décidé aléatoirement, cela peut entraîner un déplacement inutile de matériel et d'une équipe ou même un doublon dans l'installation (il y a certains points de connexion qui possèdent plus d'une parabole en opération). Il advient aussi que des informations soient incompatibles lorsque les fonctionnaires du MiniCom vérifient si les installations ont été réalisées correctement (en comparant les photos que les techniciens doivent fournir, au moment de l'installation et en contactant

⁸³ L'Embratel peut vérifier, à partir des informations de latitude et longitude, si une parabole a été installée dans une ville déterminée.

⁸⁴ Cette scène, brièvement évoquée, sera décrite en détail au Chapitre 6.

le point de connexion pour confirmer qu'il a bien reçu la connexion et qu'il est bien dans un bâtiment avec telle ou telle façade d'après les photos, etc.). Alors que le MiniCom identifie une connexion qui a été déplacée ou installée ailleurs sans que le processus de délocalisation ait été respecté, cette connexion a dorénavant une « adresse divergente » enregistrée dans le tableau. Parfois, il n'y a aucune trace de la nouvelle adresse de la nouvelle ou dernière connexion GESAC. La localiser s'avère alors impossible, voire très difficile.

Les adresses des points de connexion sont alors une matière sensible et complexe pour le GESAC, ainsi qu'une source d'imprévus. En plus des difficultés rencontrées dans le cadre du travail administratif réalisé par le MiniCom (chercher, confirmer et fournir les coordonnées les plus correctes possible pour l'Embratel), plane l'incertitude de savoir si lors du déploiement du programme, l'adresse sera trouvée – ou cherchée convenablement – et si d'éventuels changements seront rapportés. Ainsi, lorsque les fonctionnaires ont affaire aux données du tableau, bien que des efforts pour actualiser le plus possible les champs aient été réalisés, il n'est pas sûr qu'ils correspondent au GESAC une fois déployé... cependant, pour que le travail de gestion puisse avancer, le MiniCom traite les données comme des faits donnés ; même s'il n'est pas garanti qu'un lieu prévu verra l'arrivée de l'installation (ou la maintenance) d'une connexion GESAC ou encore que le TIPP renseigne bien les coordonnées du bénéficiaire en question.

Les (problèmes) de contact

Une des tâches les plus habituelles réalisée par le MiniCom dans la gestion du GESAC est de prendre contact – ou essayer de prendre contact – avec les bénéficiaires du programme, les points de connexion. Cette communication est importante et pour plusieurs raisons : confirmer l'intérêt, les conditions matérielles ou l'adresse d'un lieu susceptible de recevoir une connexion GESAC ; vérifier les données d'un point de connexion qui est en fonctionnement ; confirmer qu'il y a toujours un intérêt pour un point de connexion de maintenir sa connexion active ; discuter avec un lieu qui veut

avoir un point GESAC... Pourtant, même s'il y a plusieurs raisons qui demandent une prise de contact, la nécessité d'opérer des actualisations cadastrales est la plus courante.

Parvenir à contacter les points de connexion (et l'entreprise responsable de l'activation du GESAC ou les techniciens sur-le-champ) est aussi central que problématique, pouvant entraîner toute une sorte d'imprévus qui complexifient ou rendent impossible le déploiement du programme. Si réussir à joindre un bénéficiaire n'est pas évident, vu les problèmes cadastraux ou les difficultés matérielles des points de connexion (comme ne pas avoir un réseau téléphonique disponible sur place), les obstacles ne s'arrêtent pas là. Par exemple, il peut arriver que la langue soit une barrière lors des communications entre les fonctionnaires du MiniCom et les bénéficiaires ou techniciens. Le Brésil se trouvant être un très grand pays, le nombre d'accents et de variations linguistiques est très important. Les particularités d'une région géographique donnée, la culture qui y existe et les facteurs historiques qui l'ont engendrée, façonnent une langue et lui confèrent des variations qui sont l'expression d'un régionalisme (Mollica et Braga 2008 ; Bagno 2007). La place de ces variations au cours des entretiens que les fonctionnaires avaient par téléphone était flagrante ; pendant que j'étais au bureau du DEID, je les entendais souvent demander à leurs interlocuteurs de parler moins vite, ou de répéter ce qu'ils avaient dit.

A un moment, j'étais assise à côté de Carla, nous explorions les champs du tableau GESAC, un stagiaire, le monsieur qui travaillait au bureau en face, a sollicité des orientations pour réaliser une tâche qui lui avait été demandée. Il devait contacter un point de connexion localisé à Barcelos, dans l'État d'Amazonas, distant de 405km de la capitale Manaus et accessible uniquement par voie aérienne ou fluviale (Rio Negro)⁸⁵. Ce point de connexion avait demandé un changement du lieu de la parabole, mais il fallait vérifier si un technicien l'avait déjà visité dans le cadre du nouveau contrat avec l'Embratel. Si cette visite avait déjà eu lieu, Carla considérait très

⁸⁵ Ayant une surface de 122.476 km², Barcelos est la plus grande ville de l'état de l'Amazonas et la deuxième plus grande du Brésil ; sa densité populationnelle est de 0,2 habitant par km².

compliqué, voire impossible (ou, au moins, très long), de faire cette « délocalisation » ; les entreprises sous-traitantes qui sont chargées d'activer ou de faire des maintenances des connexions GESAC organisent généralement leur programme de façon à réaliser toutes les interventions d'une région lors d'un même déplacement (surtout dans les lieux d'accès difficile, comme c'était le cas). Le stagiaire a donc appelé ledit point de connexion ; il a fallu plusieurs essais pour y arriver ; une fois la communication établie, elle s'est déroulée de façon très confuse. Après une bonne dizaine de minutes, lorsque le stagiaire a terminé son appel, il nous a dit avoir eu l'impression de parler une autre langue que celle de son interlocuteur, « ôxe⁸⁶, j'avais l'impression de parler à quelqu'un d'un autre pays, je ne comprenais presque rien de ce qu'elle disait et vice-versa ! ». En dépit des difficultés du dialogue, dues aux variations linguistiques entre les parties, le stagiaire a fini par comprendre la situation : il s'agissait d'un télécentre qui était installé dans une salle louée temporairement, car son local avait souffert d'un incendie ; les travaux de réfection finis, ses responsables voulaient retourner à son adresse d'origine et, pour ce faire, changer la parabole de lieu (et refaire tous les ajustements techniques impliqués) était fondamental. Pourtant, effectivement, un technicien y était passé récemment pour faire le processus d'activation⁸⁷. Carla a expliqué que la démarche à suivre dans ce cas est de faire une demande à l'Embratel pour effectuer la « délocalisation » et attendre, mais qu'il était très improbable que l'entreprise organise prochainement un voyage (qui est onéreux) dans une ville où les services avaient déjà été réalisés. Le stagiaire a été chargé de rappeler le point de connexion pour expliquer la situation ; ce nouvel appel a, lui aussi, donné lieu à des difficultés de compréhension linguistique. Ensuite, Carla a demandé au stagiaire d'envoyer un mail à l'Embratel pour demander la « délocalisation », « n'oublie pas de

⁸⁶ Interjection courant dans le centre-ouest brésilien qui sert comme organisateur du discours et exprime un sentiment d'étonnement ; une correspondance possible avec la langue française serait « eh bé ».

⁸⁷ Conformément à ce qui est expliqué au chapitre 2 : même s'il s'agit d'un point de connexion qui était déjà en fonctionnement, lorsqu'un nouveau contrat entre en vigueur, il reçoit la visite d'un technicien pour « activer » le point de connexion, c'est-à-dire, vérifier si tout est conforme et attribuer un nouveau code GESAC pour ce lieu.

renseigner la nouvelle adresse de sorte qu'elle soit correcte au cas où ils réalisent ce changement de la parabole un jour. ».

Pour les communications avec l'Embratel, Carla m'a expliqué qu'elles sont très rarement établies par téléphone ; le plus courant c'est d'échanger avec l'entreprise par mail et cela pour plusieurs raisons,

« Nos téléphones sonnent tout le temps ici, alors si l'on peut communiquer par messagerie, la plupart d'entre nous préfère cette modalité, car c'est presque toujours plus rapide et aussi plus pratique parce que l'on peut envoyer un même message à plusieurs personnes simultanément ; en outre, lorsqu'on écrit un mail, nous avons un registre, ça peut être très utile, tu sais, lorsque l'administration publique a affaire avec les entreprises, c'est important d'avoir leurs messages sauvegardés. » (Carla – MiniCom)

Pourtant, même si les échanges par messagerie sont assez courants pour la communication avec l'Embratel, Carla a précisé qu'il n'est pas rare que les messages n'aient pas de réponse,

« Tu vois, c'est le côté négatif des mails, c'est plus facile de faire semblant de ne pas avoir reçu certaines informations, et l'expéditeur a toujours le bénéfice du doute, on ne sait jamais si notre message s'est perdu en chemin ou, si par hasard, il est classé comme spam ; sans dire que parfois nos boîtes de réception contiennent un volume si grand d'informations que, sans faire exprès, quelques-uns passent inaperçus ». (Carla – MiniCom)

Le courrier électronique s'impose et se fait omniprésent dans le monde administratif ; cependant sa supposée et attendue immédiateté n'est pas toujours d'actualité. Dans un article sur les usages du courrier électronique apparu en 2001, Madeleine Akrich, Cécile Méadel et Véréna Paravel réfléchissent sur les difficultés qui peuvent arriver :

l'échange électronique présuppose de la part de chaque partie des équipements, des temps de connexion, des agendas, etc., qui rendent incertain pour l'expéditeur le moment du contact. Loin de l'immédiateté supposée de l'outil, les difficultés rencontrées par les uns et les autres mettent en relief la chaîne des médiations nécessaires : les ordinateurs, les serveurs, les réseaux et les usagers eux-mêmes. (Akrich et al 2001 : 10)

Même si les dispositifs ont beaucoup évolué depuis le début du millénaire et sont de plus en plus fiables, des aléas sont toujours présents dans les communications par voie numérique. Pour l'échange via courrier électronique avec l'entreprise (ou d'autres interlocuteurs qui sont dans un cadre administratif ayant des équipements et connexions à leur disposition), les fonctionnaires du MiniCom n'ont pas trop de doute sur la réception des messages ; mais ils ne sont pas en mesure d'avoir la confirmation de lecture (et de la prise en compte) du message envoyé, à moins qu'il y ait eu une réponse. Pour le contact avec les points de connexion du GESAC, les fonctionnaires privilégient les appels téléphoniques ; pourtant, quand ils s'avèrent difficiles ou lorsque le bénéficiaire en question a une connexion internet active, une tentative de contact peut se faire par courrier électronique. Mais dans ces cas, les difficultés évoquées par les auteurs se font ressentir puisque la chaîne des médiations nécessaires pour garantir que la communication a été établie est assez compliquée à prévoir : est-ce que le lieu a toujours sa connexion en fonctionnement ? ; est-ce que les bénéficiaires savent se servir de la messagerie électronique ? ; est-ce que les lieux ne sont pas sujets à des difficultés d'approvisionnement du réseau électrique ? ; etc.

Des difficultés de contact font donc partie de la routine du GESAC ; les problèmes qui peuvent en résulter sont de natures très différentes s'il s'agit d'appels téléphoniques ou de messages. Pour les contacts établis par téléphone, les principaux soucis sont, tout d'abord, de réussir à joindre les interlocuteurs et, ensuite, de comprendre et de se faire comprendre malgré les variations linguistiques flagrantes qui sont présentes. Pour le courrier électronique, la question centrale concerne l'incertitude de la réception (ou lecture) du message. La routine de communication par messagerie au sein du travail quotidien du MiniCom souligne une question tant centrale que, parfois, oubliée : un message envoyé n'est pas forcément un message reçu (ou prise en compte).

Les dilemmes du choix

Le choix des lieux qui recevront une connexion GESAC ou, à l'inverse, verront leur connexion désactivée, est une autre activité centrale et quotidienne dans la gestion du programme au MiniCom. Le GESAC opère dans une double logistique, à partir des partenariats du MiniCom avec d'autres institutions (la plus grande partie des connexions suivent ce modèle) et à partir de demandes en vrac qui sont analysées individuellement et qui devront se trouver un responsable. En principe, cette tâche répond à des critères précis, mais, dans la pratique, les décisions donnent lieu à certaines négociations qui peuvent soulever des dilemmes⁸⁸.

La plupart des points de connexion sont attribués au début de chaque contrat du MiniCom avec l'entreprise qui a répondu à l'appel d'offres, soit dans le cadre des partenariats, soit à partir de demandes faites par les communautés mêmes. Pourtant, tout au long du déploiement du programme il y a des nouvelles demandes qui surgissent (tant de la part des institutions partenaires que de la part des communautés)⁸⁹, de même qu'il y a des points de connexions qui peuvent (ou doivent) être réalloués ; le travail qui consiste à choisir les bénéficiaires du GESAC est donc continu.

Le mot final sur la création ou l'annulation d'un point de connexion revient au DEAF ; depuis que Jane a été mutée à ce département, les choix des bénéficiaires du GESAC est une charge dont elle a la responsabilité et, pour l'effectuer, elle s'appuie sur les données du tableau qui sont actualisées en permanence par ses collègues du DEID. Les journées de travail de Jane sont donc occupées à coordonner la distribution des connexions GESAC : calculer le nombre de points de connexions dont chaque partenariat peut disposer et faire le tri parmi les lieux susceptibles de voir une connexion GESAC être installée, réparée ou enlevée. Pour effectuer la sélection des bénéficiaires, Jane réalise principalement des appels téléphoniques aux personnes

⁸⁸ Conformément à l'exposé au Chapitre 2, lors de la présentation du champ « contrat » du tableau du GESAC.

⁸⁹ Dans le tableau du GESAC, ces nouvelles demandes sont classifiées comme « points de l'additif », s'ajoutant des points de connexions qui se rajoutent à celles initialement prévues.

intéressées à avoir, ou ayant déjà, une connexion GESAC, ainsi que des réunions pour définir (et redéfinir) les critères de choix des points de connexion et négocier leur distribution parmi les lieux qui sont considérés éligibles par ce programme.

Une fois les connexions attribuées, le MiniCom cherche à s'assurer que chaque point de connexion aura un responsable : soit d'autres ministères du gouvernement fédéral, soit d'autres organismes publics comme les mairies, soit des ONGs, ou même de grandes entreprises comme la banque « Banco do Brasil ». Dans certains cas, le demandeur, au-delà de rester responsable pour un point de connexion, fournit les ordinateurs et/ou le mobilier. Lors de l'entretien que Jane m'a accordé, elle a précisé quelques éléments sur les partenariats et institutions responsables :

« Au début du programme, lors des appels publiques pour les demandes de connexions, nous avons accepté quelques requêtes autonomes ; autonomes dans le sens qu'il n'y avait pas de responsable formel pour le point de connexion. Pourtant, actuellement quand nous recevons des sollicitations c'est avec la mise en garde suivante : 'cette demande doit absolument avoir un responsable, préférablement un organisme public'. C'est une garantie que cette politique sera mise en œuvre là où elle est demandée, parce que si quelqu'un me dit : 'voyez, j'ai ce village ici qui a une école qui n'est pas reconnue par le MEC, c'est une école que nous avons créée ici, indienne, avec les cultures traditionnelles et nous avons vraiment besoin de la connexion' ; je réponds : 'd'accord, mais je dois avoir une garantie, n'est-ce pas ? parce que si la parabole est endommagée, si elle n'est pas utilisée ou s'il vient à quelqu'un l'idée de faire payer l'accès par la communauté ... cela ne peut pas se reproduire !' Puisque, après, les agences de contrôle viennent et nous disent des propos tels que : 'regardez, là où vous avez mis une parabole, la population doit payer pour y accéder et cela est illégal dans le cadre du programme'. Comme nous n'avons pas de personnel pour envoyer faire des contrôles partout dans le Brésil, nous devons avoir une personne sur place responsable pour chaque connexion. Les responsables peuvent être aussi les partenariats. Pour solliciter des connexions en tant que partenariat, il y a deux conventions : - pour les organisations de la société civile qui doivent participer à l'appel public où le MiniCom propose des connexions et - pour les organismes publics ou les ONG qui n'ont pas besoin d'y participer et peuvent nous demander des connexions directement. Par exemple, comme nous avons déjà un accord de coopération avec le Ministère de la Santé, s'il nous demande d'augmenter le nombre de connexions GESAC pour ses dispensaires, il suffit qu'on dispose du budget pour les octroyer, le Ministère de la Santé en sera le responsable. Et si jamais il y a un problème, celui qui devra courir après pour vérifier s'il y a une utilisation inappropriée, c'est le Ministère de la Santé. » (Jane – MiniCom)

Si le MiniCom n'est pas en mesure de s'assurer par lui-même que les points GESAC fonctionnent convenablement, les responsables occupent, donc, un rôle de garant pour chaque connexion.

Du récit de Jane, nous pouvons entrevoir aussi les différents niveaux des négociations et articulations (d'où le nom de son département : Département de l'Articulation) nécessaires pour décider quelles communautés bénéficieront des points de connexion GESAC. À la suite du choix des bénéficiaires du programme, il y a encore un travail nécessaire de négociation et d'articulation entre le MiniCom et les différents partenariats/responsables ; ce travail peut s'avérer d'une grande complexité bureaucratique puisqu'il s'agit de coordonner différentes administrations, chaque institution ayant sa propre façon de s'organiser.

Parmi les circonstances qui orientent la sélection des bénéficiaires du GESAC, l'établissement des partenariats avec d'autres ministères est privilégié. Puisque plusieurs programmes (issus de politiques publiques distinctes) dépendent d'une connexion internet pour être opérationnels, le gouvernement essaie d'octroyer une connexion pour les viabiliser, d'où l'importance d'associer l'étendue du GESAC aux démarches d'autres ministères. Dans le courant de l'accompagnement des techniciens, lors d'installations et maintenances de points de connexion, cette coordination entre différents programmes est ressortie à maintes reprises. Dans les dispensaires, par exemple, un accès à internet était essentiel pour pouvoir se servir du e-SUS, une plateforme du SUS⁹⁰ conçue pour restructurer les systèmes d'information du Ministère de la Santé. La saisie des données sur le e-SUS est très importante pour renseigner statistiquement le Ministère de la Santé sur l'état général de la population ; ces informations peuvent guider les mesures de santé publique. Concernant les unités de santé, être à jour avec la saisie (et l'envoi) des données sur la plateforme est la garantie

⁹⁰ Le Brésil dispose du Sistema Unico de Saúde – SUS (système universel de santé) qui est l'un des plus grands et complexes systèmes de santé publique au monde ; à la base, il garantit un accès complet, universel et gratuit aux soins de santé à l'ensemble de la population. Disponible sur : <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sus-estrutura-principios-e-como-funciona>.

de continuer à accéder aux prestations et programmes dérivés des politiques publiques. De même pour les écoles, il y a des informations sur le quotidien scolaire qui doivent être envoyées au Ministère de l'Éducation afin qu'il puisse actualiser les données de recensement et planifier des politiques publiques en fonction ; de même qu'il y a certaines prestations et programmes qui ne sont envoyés aux établissements scolaires qu'une fois ces informations reçues par le Ministère.

Suivant une logique similaire, le MiniCom favorise l'octroi des connexions dans les mairies et secrétariats⁹¹ dépourvus d'internet. Mener à bien un travail administratif au sein des structures gouvernementales sans avoir une connexion à sa disposition s'avère très compliqué et, il est parfois impossible d'accéder à certains bénéficiaires sans cela. Le gouvernement cherche donc à disponibiliser l'accès internet à ses structures à travers le GESAC. Dans les mots de Jane :

« Cela semble incroyable, mais nous avons des mairies et secrétariats sans accès à l'internet et aujourd'hui, tu sais, rien n'est plus sur papier. Sans internet, la machine de l'État ne tourne plus ! On a plein d'exemples : les impôts, toutes les démarches doivent être faites en ligne ; pour répondre aux appels, aux conventions proposés par le gouvernement, c'est toujours en ligne. Il s'agit de villages isolés et qui restent encore plus isolés sans avoir internet ni même dans leurs mairies... ». (Jane – MiniCom)

N'avoir pas accès à l'internet révèle donc une condition d'isolement qui devrait être surmontée par le biais des politiques publiques.

Tout au long de mon enquête, j'ai entendu, à plusieurs reprises, des références aux endroits et communautés isolés tant de la part du MiniCom que de la part de l'Embratel. La plupart du temps « l'isolement » était employé à titre d'adjectif général qui, à la façon du terme « vulnérabilité sociale »⁹², serait un justificatif et un critère pour recevoir l'installation d'une connexion GESAC par satellite. Les conditions d'isolement et de vulnérabilité sociale sont généralement comprises en tant que

⁹¹ Dans l'organisation du pouvoir exécutif au Brésil, les secrétariats sont des organes qui assistent les gouverneurs ou les maires dans leurs tâches administratives. Il y a des secrétariats de la justice, de l'éducation, de la santé, de l'agriculture, du travail et bien d'autres, le nombre variant en fonction des besoins de chaque État ou municipalité.

⁹² Conforme vu au chapitre 2, lors de la présentation du tableau GESAC, champ « contrat ».

situations complémentaires et, parfois, même comme synonymes : un lieu isolé serait forcément vulnérable et une condition de vulnérabilité sociale engendrerait un degré d'isolement. Lorsque j'ai demandé à Jane ce qui était considéré, au MiniCom, comme « lieux isolés » pour le GESAC, elle m'a expliqué que :

« C'est là où il n'y a pas de connexion d'internet. Bien sûr, il y a cette histoire de géographie, mais comme je te l'ai dit, il y a des endroits proches qui sont pourtant isolés puisqu'ils sont dans un état de vulnérabilité ; la définition d'isolement, pour nous, porte donc davantage sur ces questions que sur la distance. Par exemple, ici dans l'État de Goiás, il y a des villages à côté, surtout dans les zones rurales, qui n'ont aucune sorte de connexion et qui sont donc isolés. Mais on parle quand même du Brésil, tu sais, la distance reste importante... ». (Jane – MiniCom)

Bien qu'une définition d'isolement s'établisse par le manque d'accès à l'internet, il reste, comme l'observe Jane, un rapport géographique à sa perception, notamment du fait d'être en dehors des centres urbanisés.

Pour l'octroi des connexions satellitaires⁹³, une corrélation géographique reste importante pour le GESAC : les paraboles sont destinées aux localités où une connexion terrestre n'est pas praticable. Pourtant, lorsque les tableaux du GESAC m'ont été présentés, j'ai pu remarquer certaines paraboles de connexion par satellite installées dans des grandes villes comme São Paulo⁹⁴ et Rio de Janeiro⁹⁵ ; j'ai questionné les fonctionnaires du MiniCom sur ces connexions et ils se sont montrés aussi étonnés que moi, expliquant que, peut-être, il s'agissait d'erreurs logistiques puisque, dans ces cas, il serait plus logique (et beaucoup moins coûteux) d'installer une connexion GESAC par câble.

⁹³ Cf explicité au chapitre 2, le GESAC à deux modes d'action : des connexions dites terrestres, par câble, et des connexions par satellite ; pour l'enquête à l'origine de cette thèse je me suis concentré uniquement sur les connexions par satellite.

⁹⁴ São Paulo est la plus grande métropole du Brésil, ainsi que la ville la plus peuplée de l'Amérique avec population estimée par l'IBGE (Institut Brésilien de Géographie Statistique) d'environ 12,3 millions d'habitantes. Disponible sur : <<https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/sp/sao-paulo.html>>.

⁹⁵ Rio de Janeiro, le principal destin touristique du Brésil, est la deuxième métropole du pays avec une population estimée par l'IBGE d'environ 6,7 millions habitante. Disponible sur : <<https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/rj/rio-de-janeiro.html>>.

Il m'a fallu attendre la fin de mon terrain, six mois après avoir côtoyé les fonctionnaires à Brasilia, pour qu'une définition de lieu isolé s'affine. C'était durant le dernier entretien que j'ai réalisé que certaines implications pratiques de la notion d'isolement pour le GESAC m'ont été clarifiées. Emerson, l'employé de l'Embratel responsable de la logistique des installations et des maintenances du programme, m'a expliqué :

Dalila : Pourquoi avoir des points de connexion par satellites dans des grandes villes ?

Emerson : Bonne question.

Dalila : Ce n'est pas technique ?

Emerson : Peut-être que c'est politique. C'est une bonne question à poser au Ministère [des Communications].

Dalila : Je leur ai demandé et ils m'ont expliqué que les satellites sont pour les zones isolées, que ces paraboles dans les grandes villes pourraient résulter d'une erreur logistique...

Emerson : Ah, mais isolées de réseaux ! De réseaux ! Ce n'est pas parce qu'on parle de grandes villes, ou plutôt de métropoles, qu'il ne va pas y avoir cet isolement... au beau milieu de Rio de Janeiro et de São Paulo tu vas avoir beaucoup de zones isolées, tu comprends ? Dans les favelas, qui va vouloir implanter de la fibre optique là-bas ? Tu parles ! Personne. Les habitants achètent l'internet et la TV via satellite ; personne n'est assez fou pour passer des câbles là-bas. Tu passes les câbles et le lendemain il va y avoir 60 000 « gatos » (raccordements illégaux) sur le câble ; comme avec l'énergie électrique et l'eau, beaucoup de gens se servent gratuitement des services comme ça. (Emerson – Embratel, Campinas)

Une définition sur ce que le GESAC entend par lieu isolé se précise : ne pas avoir l'accès à l'internet, « être isolé de réseaux », engendre une situation d'isolement, même dans les deux plus grandes villes du Brésil. Pour autant, la problématique n'est pas essentiellement géographique, mais infrastructurelle : l'absence d'infrastructure étant l'une des expériences concrètes et quotidiennes d'une marginalité territoriale et politique (Jarride et al 2018). Ainsi, n'ayant pas d'internet ni de structure nécessaire pour une connexion terrestre, ou dans l'impossibilité de l'aménager, la région est considérée isolée et, donc, éligible pour recevoir une connexion GESAC par satellite.

Un lieu isolé, dans cette circonstance, équivaut à ne pas avoir accès à l'internet par manque d'offres commerciales, soit par impossibilité ou difficulté infrastructurelle, soit pour ne pas être configuré en tant qu'une exploitation viable. A défaut d'avoir la possibilité de souscrire une connexion d'internet dans certaines zones, il revient à l'État, par le biais des politiques publiques, d'offrir ce service.

Lorsqu'il s'agit de villages trop éloignés des centres urbains (où les charges pour offrir un service d'internet peuvent s'avérer lourdes), ayant une population peu nombreuse ou peu aisée (représentant un faible nombre de clients pour payer les mensualités), les coûts d'installation et de maintenance d'internet ne sont pas considérés comme rentables. Au sein des grandes villes, à l'instar de São Paulo et de Rio de Janeiro, les lieux « isolés de réseaux » se trouvent généralement dans des quartiers dénués ; les entreprises ne desservent pas ces régions en raison d'un faible profit à la suite du détournement du signal par « câbles pirates ». Dans les favelas, comme l'a signalé le responsable de l'Embratel par les logistiques du GESAC, la pratique de raccordements illégaux sur des services par câble est assez courante ; l'exemple phare au Brésil est la pratique du « gato » (chat en français) qui dans le portugais courant désigne la consommation d'électricité à partir de branchements clandestins (Pilo 2015).

En dehors des désavantages économiques, les entreprises rencontrent fréquemment d'autres problèmes pour offrir ses services dans certaines régions ; selon les lieux, il est nécessaire d'avoir, par exemple, l'accord des chefs de file locaux⁹⁶, une autorisation institutionnelle⁹⁷ ou même l'accompagnement de la police pour y entrer. Les enjeux territoriaux dans certaines zones peuvent s'avérer donc épineux et présenter une logistique particulière pour l'installation d'infrastructures et de

⁹⁶ Comme pour certaines favelas où les narcotrafiquants sont devenus l'échelle la plus importante de pouvoir en devenant une espèce de pouvoir parallèle (Gonçalves 2006) ; il faut donc négocier avec ces figures qui jouent un rôle d'autorité pour s'y rendre.

⁹⁷ Par exemple, il faut une attestation délivrée par la FUNAI, Fondation Nationale de l'Indien (qui a pour but de protéger et de promouvoir les droits des peuples amérindiens au Brésil), pour accéder à certaines communautés, notamment celles localisées dans les terres indiennes.

prestations de services (tant de l'initiative privée que de l'État), en rendant ces lieux « isolés de réseaux ».

Une idée d'isolement traverse donc toutes les étapes du GESAC. L'isolement étant à la fois une notion qui fait appel à un éloignement géographique (où des lieux reculés ont besoin du programme parce qu'ils sont « loin » des centres urbanisés), et à la fois à une condition structurale (où des lieux « proches » des centres urbanisés ont besoin du programme pour d'autres raisons que les distances géographiques) ; mais, dans tous les cas, l'isolement représente un défi, voire un obstacle à franchir. Être « isolé de réseaux » peut, selon les divers arguments que j'ai pu entendre pendant le terrain, entraîner des situations de délaissement qui doivent être évitées ou remédiées par l'action de l'État ; surmonter l'isolement est par conséquent un argument clé en guise de justificatif pour le GESAC.

L'embaras du choix, la dimension éthique

« Nous occupons-nous de demandes occasionnelles ? Oui. Mais je ne peux pas répondre à toutes, n'est-ce pas ? Donc, si je les reçois, la personne m'envoie la demande et... [Jane répond au téléphone : 'C'est Jane, bonjour. / Salut, Natali, qu'est-ce qu'il y a ? / Bien. / Hmm ? / Et ils ont demandé le code GESAC ? / Et vous ne l'avez pas ? / Oh, je vais vous en donner un autre, juste une minute [elle cherche quelque chose sur son ordinateur]. / La ville est Floresta, n'est-ce pas ? Localisée au département du Piauí. / Donc, le code est 47807. / Ok ? / Non, maintenant tu dois l'appeler et lui donner ce numéro ; mais comme je te l'ai dit, j'ai déjà envoyé un message pour demander une audience, mais je vais tout de même renforcer cette demande, ok ? / Ok, je t'embrasse Natali']. C'est super ! Cet appel exemplifie juste ce que je te disais : cette fille est une enseignante, elle habite à Alta Floresta, un village incrusté dans la forêt au département du Piauí, c'est de la vraie campagne rurale. Laisse-moi te montrer ici [elle pointe du doigt un plan affiché sur l'écran de son ordinateur], elle est responsable d'une bibliothèque qu'elle a mise en place ; c'est elle qui l'a forgée avec la communauté. Elle a même réussi à obtenir des ordinateurs reconditionnés et a fait une quête là-bas dans sa communauté pour faire livrer ces ordinateurs ; les entreprises qui font le reconditionnement ici au Brésil n'ont aucune disposition pour les transporter jusqu'aux lieux perdus ; c'est donc à la population de se débrouiller par elle-même. La mairie là-bas n'avait aucun moyen de l'aider, mais elle a quand même réussi : ils ont onze ordinateurs, tous remis en état,

dans la bibliothèque de son école. Dans son village il n'y a aucune connexion, aucune, aucune ; elle est dans une zone rurale lointaine ; pour qu'elle puisse me parler, elle doit parcourir une grande distance jusqu'à la municipalité, tu vois ?

Tiens, c'est Natali [en montrant une jeune fille sur une photo]. Elle me rend folle avec cette histoire de connexion ! Et je fais de mon mieux pour l'aider... je lui ai dit plusieurs fois : 'écoute, tu dois faire signer le maire comme responsable de la connexion, tu dois lui expliquer que cela ne coûtera rien à la mairie, mais que, en tant que maire, il sera le responsable formel de la connexion'. Pourtant il n'est pas évident du tout d'obtenir cette signature, et je ne peux pas autoriser une connexion GESAC sans un responsable institutionnel. Mais cette fille est si motivée pour avoir sa connexion que j'ai trop envie de l'aider ! Tu y crois, l'autre jour elle est venue ici ! Elle était à Brasilia pour la *Marcha das Margaridas*⁹⁸ et est venue me parler. Sa motivation est touchante ; je me suis dit « je suis obligée, je vais lui trouver une connexion ! ». Alors depuis, je suis sur le dos de l'Embratel, et je casse les pieds à Carla pour qu'elle aussi parle à l'Embratel pour demander cette installation le plus vite possible.

Pour moi, Natali représente l'archétype du citoyen qui n'abandonne pas, qui court après ses droits ; dans ce cas il s'agit d'un grand effort d'une personne, tu sais ? Donc je n'ai aucun doute sur le fait de m'occuper de personnes comme elle, parce que je suis sûre d'atteindre une communauté où les gens sont vraiment dans le besoin ; cette fille, elle n'a aucun accès, elle est seule avec son effort, sans aucune relation politique là-bas et elle a réussi à avoir les ordinateurs et elle m'appelle ici quotidiennement pour redemander la connexion, elle me dit : 'les enfants ont hâte de pouvoir se connecter, et moi, j'ai hâte de donner mes cours sur les ordi !'. Je te dis... ce côté du programme est très fort pour moi, les gens ici disent 'mais tu défends trop le GESAC', et c'est sûr, je le défends grave ! » (Jane – MiniCom)

À priori, l'octroi des connexions GESAC est déterminé par des prescriptions nettes, les bénéficiaires du programme devant ainsi être définis à partir de critères avérés. Pourtant, comme le récit de Jane le montre, les fonctionnaires sont fréquemment confrontés à des dilemmes éthiques concernant l'attribution des points de connexion : les ressources du programme étant limitées, il est parfois nécessaire de choisir un bénéficiaire au détriment d'un autre.

⁹⁸ Il s'agit d'une marche organisée par la Contag (Confédération Nationale des Travailleurs de l'Agriculture) qui réunit plusieurs millions de femmes, travailleuses issues des zones rurales et de la forêt, pour manifester contre les violences sexistes, pour meilleures conditions de travail dans le milieu rural, etc. Cette marche a lieu à Brasilia depuis 2000. Disponible sur : <http://transformatoriomargaridas.org.br>.

Pendant la discussion que j'ai eue avec Jane, une inquiétude par rapport à la dimension éthique de son travail ressortait constamment. Elle m'a fait part, à plusieurs reprises, du poids de la responsabilité d'avoir le dernier mot sur le choix des bénéficiaires du GESAC : l'idée de ne pas octroyer le programme à une communauté qui en a besoin la tracassait. La stratégie de Jane pour arriver à se décider, sans souffrir énormément avec les responsabilités qui lui incombent, est d'agir selon les règles du programme :

« J'essaie de suivre strictement les prescriptions du GESAC pour choisir les bénéficiaires, mais j'avoue que cela est beaucoup plus facile quand il est question simplement des données du tableau. Des adresses, des noms d'inconnus, des codes... tout cela reste presque impersonnel, même si je suis consciente qu'il s'agit de communautés qui très probablement ont besoin du programme ; or je n'ai pas le choix, si les ressources dont on dispose peuvent octroyer X connexions d'internet, je ne pourrai autoriser que X connexions, peu importe si nous avons dix fois plus de demandes. Alors, je cherche à analyser le plus objectivement possible les demandes de connexion, afin d'être juste lors de l'extension du programme. Mais tu sais, lorsqu'il y a des requêtes qui prennent de la voix et deviennent une identité, c'est plus difficile de garder l'objectivité... et quand je dis 'prendre de la voix' c'est dans le sens littéral puisque les échanges que j'ai avec les citoyens c'est presque toujours par téléphone. Parfois il y a des personnes qui m'appellent si souvent pour redemander d'avoir le GESAC chez soi que j'ai l'impression de les connaître ! Bon, on vient d'avoir un exemple de tout ça avec l'appel de Natali ; elle m'appelle presque tous les jours et je n'ai aucun doute que je dois me battre pour l'aider à avoir sa connexion. » (Jane – MiniCom)

Jane nous entraîne dans une question qui s'est avérée courante tout au long du déploiement du GESAC : même si le programme suit des directives spécifiques et compte un ensemble déterminant de règles, dans la pratique les choses peuvent se passer différemment.

En ce qui concerne donc la tâche ardue de définir les bénéficiaires du GESAC, Jane finit par favoriser quelques demandes de citoyens qui se montrent très engagés dans leur communauté et qui affirment un vrai besoin d'avoir accès à l'internet. Cette persistance serait entendue comme signe des situations de vulnérabilité sociale et/ou isolement accrues. Selon les critères que Jane m'a indiqués, même si parfois le processus pour choisir un bénéficiaire était moins objectif que nécessaire, entraînant

un poids éthique à l’embarras du choix, cela ne signifie pas du tout un détournement de la finalité du GESAC ; au contraire c’est accomplir le but majeur du programme : fournir une connexion d’internet aux communautés qui ne pourraient pas l’avoir autrement et qui démontrent en avoir besoin.

La gestion financière du GESAC

Le principal facteur limitant le nombre possible des connexions du GESAC est d’ordre financier. Divers fonctionnaires du MiniCom m’ont expliqué, tout au long de mon enquête, qu’il n’est pas possible pour le programme d’octroyer une connexion d’internet à toutes les communautés qui répondent aux critères de vulnérabilité et de situation d’isolement, car elles sont trop nombreuses. Les fonctionnaires m’ont fait part, très souvent, de leur avis qu’il fallait avoir plus d’investissement public afin d’accroître l’inclusion numérique au Brésil. Pourtant, au moment où je réalisais mon terrain, le Brésil faisait face à une crise politique qui a engendré une des plus grandes crises économiques de son histoire. Dans un tel contexte, les programmes d’inclusion sociale et numérique commençaient à l’époque à souffrir de coupures budgétaires, et couraient des rumeurs sur d’éventuelles soustractions ou même suppressions dans le cadre des politiques publiques brésiliennes.

Sur la gestion financière du GESAC, je n’ai pas eu d’informations précises à propos de ses dépenses, mais, à chaque fois que le sujet émergeait, mes interlocuteurs du MiniCom m’expliquaient qu’il s’agissait d’un programme très onéreux⁹⁹ : en plus d’énormes frais d’installations pour chaque connexion par satellite, il y a une grosse facture mensuelle à payer pour l’entreprise qui fournit la connexion ; il s’agit, littéralement, d’une facture d’internet. Ainsi, chaque point de connexion du GESAC a

⁹⁹ Jusqu’à la fin de mon enquête je n’ai pas connu le prix moyen d’installation ou de la mensualité d’une connexion GESAC ; d’ailleurs ni Jane était au courant de ses valeurs, selon elle « tous ces calculs c’est une question auquel s’occupent les économistes, tout que je sais moi c’est qui le montant d’investissement pour le GESAC ne suffit pas pour couvrir le besoin d’inclusion numérique du Brésil ».

un coût pour être déployé (cette valeur est différente selon la région et la difficulté d'accès) et un coût pour être maintenu.

L'organisation pratique du programme est sur la base d'un appel d'offres : l'entreprise choisie pendant ce processus pour le volet satellitaire du GESAC est donc engagée, pour une durée contractuelle, à entreprendre les installations des paraboles et fournir la connexion par satellite. Le MiniCom règle les factures de l'entreprise une fois que les installations ont été achevées (et vérifiées à partir des photos que les techniciens doivent envoyer afin de prouver la mise en place correcte de chaque connexion).

Lorsque l'entreprise ne réalise pas une installation demandée par le MiniCom, elle encourt une amende pour non-respect du contrat. Pourtant, parfois l'entreprise préfère subir une sanction pécuniaire que réaliser certaines installations ou maintenances trop compliquées et dispendieuses. Les enjeux financiers entre l'État et les entreprises privées peuvent être souvent brouillés en raison d'intérêts divergents, Jane m'a donné quelques exemples :

« Tout ça c'est tendu et très complexe à gérer : si l'entreprise n'installe pas une connexion qui était convenue il y a toute une procédure pour instaurer une amende. Pourtant, parfois l'entreprise préfère payer une amende qu'entreprendre certaines installations ou maintenances, principalement lorsqu'il s'agit des villages lointains ou de communautés indiennes. Mais, bien sûr, l'entreprise ne paie pas une sanction sans faire de recours... nous au MiniCom devons donc être sûrs d'avoir transmis les bonnes coordonnées, parce que si nous avons donné la mauvaise adresse, le déplacement du technicien sera imputé et nous serons obligés de l'honorer. Pourtant, si nous avons donné les informations correctes et nous savons que la communauté n'a toujours pas reçu sa connexion, nous poursuivons avec la procédure d'amende. Je dis procédure parce que c'est vraiment ça : nous envoyons l'amende à l'entreprise, leurs avocats préparent un recours et ensuite c'est notre service juridique qui s'en occupe ; tu vois, ce n'est pas un processus mécanique qui se résout facilement. »
(Jane – MiniCom)

La relation entre l'appareil politique et l'initiative privée peut s'avérer complexe pour, fréquemment, conjuguer des intérêts divergents : l'État ayant pour but d'optimiser ses ressources pour faire bénéficier le plus possible ses citoyens, et les

entreprises privées en guise de prestataires de services ayant pour but d'obtenir le plus possible de profits. Ce genre de divergence s'est révélé à plusieurs reprises tout au long de mon terrain, la question financière ayant une place prépondérante. Si, depuis la perspective du MiniCom, l'Embratel ne se tenait toujours pas aux compromis contractuels auxquels elle s'était engagée, l'entreprise à son tour considérait sa prestation de service dans le cadre du GESAC presque comme une action sociale puisqu'elle n'en tirait pas énormément de bénéfice¹⁰⁰. En plus d'avoir des intérêts et des objectifs divergents à l'égard du GESAC, le MiniCom et l'Embratel possèdent chacun leur point de vue spécifique sur le déploiement du programme. Les négociations récurrentes entre la sphère publique et privée, non sans un degré de tension¹⁰¹, semblent faire partie d'un postulat lors des mises en œuvre des programmes dérivés de politiques publiques.

SiGESAC : un système

À l'heure où je réalisais mon enquête de terrain au Ministère des Communications, le SiGESAC, un système informatique destiné à gérer les points des connexions GESAC, se mettait en place. Ce système, élaboré par les développeurs informatiques du MiniCom, avait été conçu pour être utilisé concomitamment par les fonctionnaires du Ministère et les employés (des entreprises chargées des installations et maintenances GESAC) afin de collecter, traiter, stocker et acheminer les données relatives aux points de connexions du programme. A priori, le système devrait remplacer les tableaux Excel, qui se configuraient toujours comme la base du travail

¹⁰⁰ Ces questions reviendront dans les chapitres suivants en suivant le cours des événements et, par conséquent, le cours du texte ethnographique.

¹⁰¹ Des tensions de cette nature ont été présentées au chapitre 1, dans la partie « L'inclusion numérique comme une branche de l'inclusion sociale, ou se brancher pour être (considéré comme) citoyen ». Dans l'occasion je cite les tensions et conflits d'intérêts lors des discussions sur l'inclusion numérique entre représentants du gouvernement et représentants d'entreprises au premier forum d'internet au Brésil, réalisé en 2011.

des fonctionnaires, et faciliter leurs tâches de gestion du GESAC ; pourtant, pour l'instant, même si le SiGESAC était en fonctionnement, il n'avait pas été prévu, au MiniCom, d'abandonner de sitôt les tableaux en faveur du système. Carla m'a expliqué :

« Le SiGESAC est en train d'être finalisé et de se mettre en marche pour réorganiser et coordonner la base de données. A dire vrai, il est déjà opérationnel, mais nous sommes toujours dans le processus d'apprentissage de ses fonctionnalités ; et tu sais, il ne suffit pas d'apprendre à utiliser ce nouvel outil, il faut aussi le temps de s'y habituer... il va falloir un peu de temps, je pense, pour qu'on façonne notre travail au système. Tu sais, on est très habitués à notre mode de travail et à notre organisation par et pour nos tableaux Excel... même si le système va nous afficher des données équivalentes aux données enregistrées dans les tableaux, et cela parfois de manière plus détaillée ou rapide, pour l'instant c'est aux tableaux auxquels on fait entièrement confiance. » (Carla – MiniCom)

La gestion du programme à travers le système restait donc, à l'époque, une activité parallèle au travail principal, réalisé toujours sur les tableaux. En plus de l'apprentissage technique requis pour que les fonctionnaires puissent effectuer leurs tâches à travers ce nouveau système, ils devraient aussi apprendre à lui faire confiance.

Le SiGESAC m'a été présenté de la même manière que le tableau GESAC m'avait été dévoilé quelques semaines plus tôt : en suivant une démarche didactique où chaque champ avait droit à une explication détaillée afin de découvrir ses données et, en conséquence, le fonctionnement du programme. C'était lors de notre dernière rencontre que Carla s'est livrée à une démonstration sur le système en me disant :

« C'est bien que je te montre le SiGESAC, comme ça tu complèteras tout ce que tu as appris sur le programme avec le tableau... mais c'est bien aussi pour moi, c'est l'occasion d'étudier plus en détail ce système et, finalement, dire aux gars de l'informatique s'il y a des choses qu'il faut y modifier, ça fait un moment qu'ils attendent mon retour ! » (Carla – MiniCom)

Au fur et à mesure que Carla me montrait chacune des fonctions du système, elle m'expliquait comment cette information était classée sur le tableau ; le tableau restant la référence principale de leur travail, le SiGESAC occupait jusque-là une

position accessoire dans le déploiement du programme. Ainsi, même si le système avait pour but de faciliter et d'automatiser certaines tâches du travail administratif concernant le GESAC, le temps que les fonctionnaires maîtrisent ce nouvel outil et se détachent de leur tableau, ils faisaient face à un volume de travail doublé : maintenir leur tableau actualisé tandis qu'ils rentraient les données des points de connexion sur le système.

L'une de principales prémisses sur le bénéfice du SiGESAC était la possibilité, pour le MiniCom et les entreprises, d'utiliser le système en même temps, tant pour consulter que pour traiter les données. Pourtant, s'agissant des points de connexions par satellite, cette concomitance n'avait pas encore eu lieu, l'Embratel se plaignant de ne pas arriver à entrer les données sur le système. De sorte que pour rendre le SiGESAC opérationnel, les fonctionnaires du MiniCom au DEID procédaient, eux-mêmes, à l'enregistrement des informations qui devrait être réalisé par l'entreprise¹⁰². Ainsi, la soi-disante efficacité de ce système entraîne une certaine ambiguïté (voire un degré de tension dans la relation entre l'État et l'entreprise privée) : la rationalisation des tâches dépendant à la fois de l'entreprise pour parvenir à enregistrer les informations directement sur le système, et à la fois du MiniCom pour faire confiance lorsque les données seront saisies par l'entreprise.

Le SiGESAC, à la différence du tableau GESAC, peut donc être manié par plusieurs utilisateurs en même temps¹⁰³ : chaque fonctionnaire ou employé qui travaille dans la gestion du GESAC dispose d'un login et d'un mot de passe individuel qui permet de consulter et/ou de modifier les données sur les points de connexion, tout en laissant enregistrées ses traces. Outre la possibilité de manier simultanément, par plusieurs mains, les données sur le programme, le passage d'un tableau Excel à un système engendre une modification sur la manière de voir ces informations : si dans le

¹⁰² Ces informations sont issues des TIPP (attestation d'installation de point de présence) qui seront présentés en détail dans les paragraphes suivants.

¹⁰³ Conforme précisé au chapitre 2, dans la partie « Le tableaux (du) GESAC », le tableau utilisé par le MiniCom fonctionne en mode protégé (seules les personnes ayant une autorisation peuvent changer/ajouter des informations) et non simultanément (seule une personne à la fois peut actualiser son contenu).

tableau, il est possible d'avoir une vue générale sur l'ensemble des points de connexions (les données étant disposées sur des colonnes et des lignes successives), lorsqu'il s'agit du système c'est une mise en relief du détail qui a lieu (chaque point de connexion pouvant afficher une page dédiée avec ses données détaillées et illustrée par photos). Cette transition d'outil est aussi signe, pour les fonctionnaires du DEID, de moindre autonomie pour adapter la gestion des données du GESAC : dans le tableau Excel ils pouvaient ajouter ou supprimer lignes et colonnes au fur et à mesure de l'évolution de leurs tâches, ou réaliser les croisements d'informations souhaités à partir de formules créées directement sur la feuille de calcul ; tandis que, sur le système, ayant un langage de programmation spécifique et codé, les ajustements doivent être demandés aux développeurs informatiques du MiniCom. La mise en place du système dénote ainsi une modification sensible dans la façon de réaliser le travail de gestion du programme : il ne s'agit pas d'un simple remplacement de tableau, mais l'implémentation d'une infrastructure informationnelle¹⁰⁴. Les infrastructures informationnelles qui nous entourent ne sont pas des " toiles de fond " passives, elles affectent en profondeur notre conception du travail : non seulement elles permettent de travailler plus facilement, mais elles changent la nature même des activités, de ce que travailler signifie (Bowker 1997).

Parmi les différences que le système apporte pour le travail d'administration du GESAC, le rapport des (et avec les) informations concernant les points de connexion est non négligeable. S'agissant d'une base de données gérée par une infrastructure informationnelle, le SiGESAC présente une interface où il est possible de voir affichées toutes les informations d'un unique point de connexion (y compris les photos) individuellement, facilitant ainsi la tâche de trouver certains renseignements ; cela

¹⁰⁴ Pour son article sur l'histoire des infrastructures informationnelles, le sociologue Geoffrey C. Bowker reprend les cinq caractéristiques de ces infrastructures développées, par les sociologues Susan Leigh Star et Karen Ruhleder (1996) ; une infrastructure informationnelle possède donc les caractéristiques suivantes : « elle s'inscrit elle-même dans un système enchevêtré et distribué d'autres structures ; elle est transparente (" elle n'a pas à être réinventée à chaque fois ") ; elle est étendue et transversale ; elle a une dimension essentiellement collective ; enfin elle repose sur un ensemble de conventions et pratiques concrètes dont elle est à la fois l'expression et l'exprimé » (Bowker 1997).

change de la visualisation standard du tableau Excel qui affiche à chaque fois la liste extensive des bénéficiaires où il faut naviguer entre les différentes lignes et colonnes pour découvrir les données. Ainsi qu'une visualisation plus aisée et détaillée des informations, Carla a souligné l'utilité de pouvoir accéder facilement à l'ensemble des photos que chaque point de connexion doit avoir : une photo de la parabole, de la façade, de l'intérieur (où les ordinateurs sont aménagés), de la porte (avec l'autocollant du GESAC) et du TIPP (attestation d'installation de point de présence). Ces clichés sont pris par les techniciens lors d'une installation ou maintenance GESAC et envoyés à l'Embratel afin d'activer la connexion¹⁰⁵ ; l'entreprise à son tour transfère ces photos au MiniCom. Auparavant, comme il était impossible d'ajouter les images dans le tableau Excel, des dossiers contenant les photos des bénéficiaires du programme se multipliaient sur les ordinateurs des fonctionnaires, rendant laborieuse la tâche de retrouver des photos spécifiques. Une fois les photos stockées sur le SiGESAC, elles restent indexées au point de connexion correspondant et sont facilement accessibles. Avoir les photos à portée de main peut simplifier considérablement le travail quotidien lorsque les fonctionnaires doivent répondre ou contacter les bénéficiaires ; selon Carla,

« Une grande partie de notre boulot au DEID consiste à parler aux bénéficiaires. Nous appelons donc la personne qui est enregistrée comme responsable d'un point de connexion, mais, parfois, cette personne n'est pas au courant, ou même a oublié, qu'un technicien est venu faire une installation ou maintenance et nous informe, de manière erronée, ne pas posséder une connexion GESAC. Il y a des cas aussi où le responsable d'un lieu change et la nouvelle personne en charge n'est pas informée de la présence du programme. Bref, il est relativement courant que lors de nos appels pour confirmer l'adresse ou quelque autre information, nous ayons comme réponse : 'ce n'est pas ici, nous n'avons pas cet internet'. Si l'on est en mesure de chercher rapidement la photo du lieu que nous contactons, nous pouvons décrire la façade et, ayant la confirmation qu'il s'agit du même lieu, la personne cherche la parabole et, surprise : 'c'est vrai, il y a une parabole sur le toit !'. Tu vois, dans certains cas, avoir les photos sous la main peut faciliter, ou même permettre, notre travail. » (Carla – MiniCom)

¹⁰⁵ Lors de la procédure d'activation d'une connexion satellitaire, les techniciens sont sollicités d'envoyer à l'Embratel un ensemble de cinq photos qui attestent la réalisation de leur travail ; il n'est qu'après avoir reçu ces images que l'entreprise active (libère) ladite connexion. Ce processus sera décrit en détail au fil de la présente narrative.

Sur ce, Carla m'a montré plusieurs de ces photos, elle a choisi des points de connexions très divers, pour que je puisse me « faire une idée de ce à quoi peuvent bien ressembler les points de connexions dans chaque région ». Ces images me sont revenues en mémoire à plusieurs reprises : lorsque j'accompagnais les techniciens en train de réaliser leur travail, parmi les tâches à accomplir, prendre de « bonnes photos » était un souci présent – leurs chefs rappelant fréquemment que les cinq prises demandées devaient toutes être bien faites.



Figure 16 : Un technicien en train de prendre en photo la façade d'un point de connexion GESAC au Ceará

Afin de compléter sa présentation du SiGESAC, Carla m'a montré en détail le TIPP (attestation d'installation de point de présence) auquel elle faisait référence depuis le début de notre conversation, lorsqu'elle m'exposait le tableau Excel. Le TIPP est une attestation qui doit être remplie par les techniciens lors des installations ou maintenances GESAC, signée par le technicien et par le bénéficiaire présent lors de l'intervention, envoyée par l'Embratel qui, à son tour, envoie au MiniCom en format PDF. En d'autres termes, le TIPP est le document qui certifie qu'une installation ou maintenance d'une connexion GESAC a eu lieu. C'est à partir de ce document que les

fonctionnaires du MiniCom s'appuyaient pour rentrer les données des points de connexion sur le système, tandis qu'ils actualisaient, toujours à partir des informations du TIPP, le tableau Excel. Au-delà d'attester si une installation ou maintenance de connexion GESAC a eu lieu, le TIPP est le document sur lequel le MiniCom se fonde pour accepter ou ne pas accepter le service réalisé sous coordination de l'Embratel (qui équivaut à payer aussitôt ledit service ou demander à l'entreprise d'y retourner et réparer ce qui n'était pas fait correctement, soit refaire les photos ou le TIPP pour prouver que tout a été bien fait ; le paiement reste donc conditionné à cette acceptation). Pour qu'une installation ou maintenance soit acceptée, le premier critère est que le TIPP soit rempli correctement, pourtant cela n'étant pas toujours le cas, le MiniCom a décidé de considérer quelques informations comme essentielles et ignorer certaines absences ou fautes ; par exemple, les coordonnées du responsable pour accompagner l'installation ou la maintenance sont indispensables, ainsi que sa signature ; si ces informations ne sont pas présentées, le service n'est pas considéré valide et l'entreprise ne le verra donc pas acquitté. D'après Carla,

« A la base, et cela est explicité dans le contrat de service, seront réglées, après évaluation du MiniCom, seulement les installations ou maintenances réalisées et attestées par l'entreprise. Nous avons une liste de critères à observer ; pourtant, au fur et à mesure que les TIPP et les photos ont commencé à arriver, nous avons été contraints de diminuer les paramètres et abandonner certaines exigences, sinon, pour être honnête, si l'on faisait une évaluation avec rigueur presque aucune connexion GESAC ne pourrait être considérée valide. » (Carla – MiniCom)

Cette évaluation peut être réalisée de façon simplifiée sur le SiGESAC : à partir d'un bref questionnaire généré automatiquement par le système, le fonctionnaire doit répondre à certaines questions, par exemple : « les photos sont-elles claires et prises dans les bons endroits ? », « le TIPP était-il bien rempli et signé par le technicien et par la personne qui a accompagné l'installation ou la maintenance du point de connexion ? », etc. La tâche d'évaluer si une installation ou maintenance est valide est aussi transformée et, a priori, facilitée à partir du SiGESAC.

Même si à l'heure où je réalisais mon enquête le système était encore en phase d'ajustement et les fonctionnaires étaient en train d'apprendre à le manipuler (et à lui faire confiance), il y avait un grand espoir qu'une fois le SiGESAC totalement opérationnel le travail de gestion du GESAC serait considérablement plus simple. Au-delà d'une simplification substantielle pour la plupart des démarches administratives du programme (la collecte, le traitement, le stock et l'acheminement des données relatives aux points de connexion), ils s'attendaient, au MiniCom, à ce que la communication avec l'entreprise sous-traitante puisse être aussi plus aisée puisque faite directement sur le système.

De façon générale, pour le DEID le passage du tableau Excel au SiGESAC semblait signifier, dans l'horizon, une simplification de l'administration du programme en raison d'une supposée automatisation de certaines tâches¹⁰⁶. Tandis que pour le DEAF, et leur ardue tâche de décider les lieux qui allaient voir une parabole du GESAC installée ou enlevée, le système s'annonçait comme un garant pour désigner les points de connexion avec plus de justesse. Accéder facilement aux données sur les points des connexions peut donc simplifier la tâche de décider de la continuation ou de l'installation d'une connexion GESAC, le croisement d'informations permettant la comparaison entre les différents bénéficiaires. Jane me l'a expliqué ainsi :

« Les informations en vrac se prêtent à la confusion et peuvent nous mener à commettre des erreurs ; c'est pour ça qu'avec le système, où les informations sont rangées de façon plus nette, nous pouvons avoir plus de certitude que le lieu choisi pour recevoir une parabole du GESAC n'est pas encore bénéficiaire d'une connexion. En effet, ce système aurait dû être fait il y a longtemps... mais tant mieux qu'il est en train de s'organiser. Parce que, par exemple, il n'est pas

¹⁰⁶ Les sociologues Eric Dagiral et Ashveen Peerbaye démontrent, à partir d'une ethnographie des activités de production d'informations au sein de l'organisation Orphanet (un portail et serveur dédié à systématiser des informations sur les maladies rares et leurs médicaments), que « le travail aux prises avec les bases de données n'est pas synonyme d'une forte automatisation des tâches : la base ne s'alimente pas seule » (2012 : 202). Les auteurs défilent le travail quotidien des documentalistes d'Orphanet ; ce travail, souvent invisibilisé par l'usage des infrastructures informationnelles contemporaines, et en particulier des bases de données, coïncide nettement avec le travail réalisé par les fonctionnaires qui s'occupent du GESAC : la répétitivité élevée des tâches, le temps passé à solliciter des données, à demander que soit rempli tel formulaire, ou que les partenaires de l'institution saisissent eux-mêmes ces informations via un outil informatique partagé.

rare d'avoir, sur le tableau, des informations sur un bénéficiaire qui se répètent ou se contredisent. Le problème des tableaux, c'est qu'ils sont manipulés par des mains différentes et il peut arriver que quelqu'un efface ou modifie une information qui ne devrait pas être touchée. » (Jane – MiniCom)

Une sorte de fiabilité plus importante sur les données affichées serait donc un atout du système par rapport au tableau Excel, la centralisation des informations permettant davantage leur contrôle.

Les anticipations des fonctionnaires sur l'intérêt du SiGESAC, une fois leur processus de mise en place (et d'adaptation) accompli, étaient prometteuses : ils s'attendaient à une gestion plus efficace des données du programme à partir de cette *infrastructure informationnelle*. Entretemps, le tableau Excel continuait à faire l'affaire.

Étendre le GESAC, l'administration à l'œuvre

En partageant et en racontant leur quotidien, leurs tâches pour déployer le GESAC, les fonctionnaires du MiniCom m'ont plongée au cœur de leur travail administratif : tableaux, base de données, système, adresses, coordonnées, appels téléphoniques, TIPP (attestation de point de présence), appel d'offres, contrat, entreprises sous-traitées, imprévus, etc. A premier vue, donc, un chantier très technique. Pourtant, au fur et à mesure du temps passé avec les fonctionnaires, les données se transformaient en histoires, les adresses s'enrichissaient de noms, les coordonnées se transformaient en lieux, les appels téléphoniques racontaient des personnages, les appels d'offres et les entreprises entraînaient des relations, les imprévus éveillaient des anecdotes... enfin, le cadre du travail administratif s'élargissait au-delà des bureaux à Brasilia et touchait le programme étendu (ou en train d'être déployé) partout dans le Brésil. Ces données, et ce qu'elles racontaient, ont résonné tout au long des étapes suivantes de mon enquête : lorsque j'étais en contact avec l'Embratel pour connaître l'infrastructure et la logistique pour installer et maintenir les connexions GESAC, lorsque j'étais sur place (dans les points de

connexions) avec les techniciens et les paraboles, et même en ce moment, lorsque je revis(e) mon terrain pour réfléchir et composer cette thèse.

Halte

Deslizo,
oculto aqui,
vigiando o oco do tempo.
Espaço ermo, parado.
Nada acontece. Nada parece acontecer. [...] ¹⁰⁷

(Waly Salomão, Poesia total)

¹⁰⁷ Je glisse,
caché ici,
en surveillant le creux du temps.
Espace dénudé, immobile.
Rien ne se produit. Rien ne semble se produire. [...]
(Traduit par mes soins)

Temps de latence

Le temps est, lui aussi, le véhicule organisé et organisateur du flux et du reflux de l'impulsion en attente, du mouvement en avant puis du recul, de la résistance et du mouvement suspendu qu'accompagnent la plénitude et la perfection. (Dewey 2014 : 61-62)

Le temps, le cadre dans lequel les individus déploient leurs actions au quotidien (Gell : 1992), est une expérience collective (l'espace-temps étant partagé) ; pourtant notre conscience du temps est conditionnée par la culture (*Idem*), ainsi que par nos vécus personnels et les élaborations individuelles sur les expériences. Dans le temps d'une enquête ethnographique (qui se produit dans et sur un temps), le cours des événements est traversé par des temporalités parfois dissonantes. Malgré la contemporanéité (Fabian : 2017), le caractère essentiellement synchronique de l'enquête fondée sur la co-présence de l'observateur et des observés (Heintz et Rivoal : 2014), l'organisation du temps ne coïncide pas toujours. Lors de la réalisation du terrain, le temps partagé entre le chercheur et ses interlocuteurs n'est donc pas nécessairement perçu de la même façon par chacun ; au demeurant, pour l'ethnologue un détail particulier s'ajoute : le temps est aussi une donnée en soi. La durée d'une enquête, le temps qu'il a fallu attendre pour avoir un financement ou une autorisation pour réaliser la recherche, les attentes pour accéder (ou finalement ne pas accéder) à certaines personnes, événements, rituels, lieux, etc. ..., il est question d'enjeux temporels qui exercent une influence majeure dans le cursus (et les résultats) d'une enquête.

Le long de mon terrain, la gestion du temps a été ponctuée par des attentes qui se sont révélées assez longues et m'ont donné le sentiment d'être dépossédée de ma

maîtrise du temps [Bromberger 2014]. Mon angoisse prenait en compte la durée prévue pour la réalisation de l'enquête, en tant que bénéficiaire d'une bourse de doctorat octroyé par la CAPES ; mes activités étaient soumises à une charte qui permettait, au maximum, 6 mois consécutifs pour la réalisation de la recherche de terrain¹⁰⁸. Les terrains d'ethnologie ont généralement une durée plus longue, compte tenu des démarches qui en font partie, notamment une immersion qui se construit au fur et à mesure. Ainsi, même si je souscris à la perception que l'intensité d'un terrain ne dépend pas inéluctablement de sa durée, à un moment donné (le déroulement de l'enquête se présentant au ralenti, et comme démultiplié) je me suis retrouvée inquiète à l'idée de ne pas avoir le temps d'accompagner les différentes phases de déploiement du GESAC.

Une fois arrivée à Brasilia, j'ai pu entamer aussitôt mon terrain au sein du MiniCom. Les fonctionnaires qui ont été mes interlocuteurs étaient réactifs ; au bout de quelques jours ils considéraient avoir déjà partagé l'essentiel de leur travail de gestion du programme. Lorsque Carla a fini de me présenter les tableaux et le système du GESAC, elle m'a encouragée à poursuivre, au plus vite, le terrain pour avoir l'occasion d'accompagner le plus possible d'installations et de maintenances du programme.

« Je pense que je t'ai dit tout ce qu'il fallait, et tout ce que je savais. Tu peux passer à l'étape suivante de ton enquête : l'Embratel. Tu vas te trouver face à la gestion et à la vision de l'entreprise ; même si à la base on travaille ensemble avec les mêmes objectifs et tout, tu vas voir que le gouvernement et l'entreprise ce n'est pas du tout la même chose. En contact avec l'Embratel tu vas pouvoir aussi organiser tes voyages pour accompagner des techniciens sur le terrain, enfin voir tout le GESAC se concrétiser. » (Carla, MiniCom)

La correspondance avec l'Embratel devait se faire rapidement avec Lucimar, l'employée chargée des partenariats concernant le GESAC entre l'entreprise et le gouvernement ; a priori, il serait facile de la croiser au MiniCom car elle y est souvent ;

¹⁰⁸ Finalement, ayant l'autorisation de l'agence de financement d'allonger mon séjour d'un mois, j'ai réalisé un terrain de sept mois.

toutefois, vu que je ne l'ai pas rencontrée de manière fortuite, un rendez-vous devrait être organisé. Même si, sur le plan rhétorique, Lucimar, au nom de l'Embratel, s'est rapidement mise à disposition pour collaborer à mon enquête, il a fallu compter sur l'intercession résolue des fonctionnaires et attendre la suite.

Attendre

Lorsqu'on attend on a, par la force des choses, des attentes ; on espère que quelque chose va se produire, que quelqu'un va arriver... on est dans le champ des expectatives. Étant donné que mon terrain a démarré facilement et de façon diligente au sein du MiniCom, je m'attendais à une poursuite dans cet élan de promptitude. J'avais espéré, ou plutôt imaginé, un certain empressement de la part de l'Embratel, vu l'air apparemment enthousiasmé de Lucimar lorsque nous avons échangé les premiers messages par rapport à mon enquête. En réponse au mail où j'ai présenté ma recherche et, notamment, l'objectif d'accompagner des techniciens durant leur travail d'installation et de maintenance du GESAC, Lucimar a affirmé que l'Embratel reconnaissait une grande valeur à ma proposition et se trouvait honorée de collaborer au développement de l'enquête. En conséquence, je m'attendais à une coopération plus inébranlable ; malgré mes expectatives, j'ai dû attendre pour que la suite du terrain, qui semblait en suspens, puisse s'organiser et continuer.

Depuis le début de mes échanges avec les fonctionnaires du MiniCom, ils m'ont encouragée dans la démarche de contacter, connaître et accompagner le travail réalisé par l'Embratel pour mettre en place le GESAC. A compter de ma première visite à Brasilia quelques mois plus tôt, les fonctionnaires ont d'emblée informé l'Embratel qu'une enquête sur le GESAC serait menée, ainsi qu'ils ont successivement intercédé auprès de l'entreprise pour que la recherche puisse avoir lieu. Puisque je n'ai pas croisé Lucimar dans les couloirs du MiniCom et que les rendez-vous que nous avons convenus ont été successivement annulés par elle, Carla et son chef Giordano ont à leur tour demandé formellement une réunion pour discuter de mon enquête. Giordano m'a expliqué,

« Quand il s'agit des affaires entre l'État et une entreprise privée il faut agir de façon éloquente, sinon ils tournent autour du pot pour ne pas s'exposer et parfois même s'échapper à leurs obligations. » (Giordano – MiniCom)

Après donc l'échange de quelques messages, pour lesquels j'étais mise en copie, Carla, Giordano et Lucimar ont fini par caler une date ; je pouvais m'attendre à une réunion avec les trois à la fin de la semaine suivante.

Du public au privé

Dès les premiers messages échangés, plusieurs semaines avant d'avoir convenu un rendez-vous, Lucimar m'avait demandé de présélectionner des points de connexion GESAC pour lesquels je souhaitais accompagner le travail des techniciens ; lorsqu'une date pour notre réunion a été décidée, elle a beaucoup insisté sur la présélection qui, a priori, servirait de base pour établir un chronogramme. Carla m'a fourni une longue liste des lieux qui attendaient une connexion internet par satellite, mais, finalement, parvenir à les trier s'est révélé une tâche compliquée. Mon enquête étant focalisé sur la branche de connexion par satellite et la plupart des lieux qui attendaient dans la liste pour bénéficier d'une parabole se trouvant dans des régions considérées, au premier abord, isolées ou d'accès laborieux, un grand nombre de lieux correspondaient au cadre que je m'étais fixé. A partir d'un travail minutieux et long, j'ai présélectionné plusieurs « ensembles » de points de connexions dans diverses régions du pays, en privilégiant les connexions prévues dans des communautés amérindiennes et *ribeirinhas*, ainsi qu'en veillant à choisir des lieux qui me semblaient susceptibles de suivre un itinéraire logique. N'ayant pourtant encore la moindre idée sur la façon dont les entreprises organisaient leur logistique pour installer ou réaliser des maintenances de connexions GESAC, j'avais l'impression d'avoir effectué une présélection plutôt fantaisiste.

Le jour de la réunion est venu, un moment majeur pour mon terrain (rencontrer les fonctionnaires du MiniCom avec l'employée de l'Embratel) : le passage du public au privé ; après avoir ausculté la façon dont le gouvernement organisait le déploiement du GESAC, je pourrais, finalement, me pencher sur la façon dont le programme se déployait par la suite, dans la sphère du privé.

J'attendais dans la salle de réunions de la DEID lorsque Lucimar est arrivée et s'est présentée de façon très cordiale. Nous avons discuté anodinement une dizaine de minutes jusqu'à ce que Carla et Giordano nous aient rejoints.

En préalable, Giordano a donné un document à signer à Lucimar ; elle l'a rangé dans son sac en expliquant que d'abord il devrait être examiné par le juriste de l'Embratel ; Giordano a acquiescé, l'air contrarié. Une certaine tension pouvait être ressentie dans cette relation entre le gouvernement et l'entreprise ; la réticence de Lucimar à signer le document demandé et la réaction de mécontentement de Giordano étant une sorte d'allégorie des différents intérêts entre les deux sphères. Tout au long de mon terrain, cette tension a été palpable à plusieurs reprises ; surtout lorsque les fonctionnaires du MiniCom se plaignaient que l'entreprise n'honorait pas toujours les installations ou maintenances qui étaient accordées, et lorsque les employés ou les techniciens renâclaient que les coordonnées des points de connexions étaient souvent incorrectes et rendaient leur travail de logistique, d'installation ou de maintenance difficile, voire impossible.

Quelque peu hésitante, Carla a pris la parole et a assumé un rôle de coordinatrice de notre réunion en me demandant de présenter mon enquête à Lucimar et Giordano ; ils n'avaient pas eu, jusque-là, l'occasion de m'entendre. Tous les deux m'ont écouté avec intérêt ; ensuite Giordano m'a posé quelques questions sur les objectifs de ma recherche et Lucimar, à son tour, m'a demandé la présélection des points de connexion. Je leur ai alors fait part de mon intention d'accompagner le déploiement du GESAC depuis sa gestion institutionnelle au MiniCom, en passant par la logistique opérée par l'Embratel, jusqu'à son installation et/ou maintenance auprès des bénéficiaires localisés dans des lieux considérés comme isolés ; et, à partir de cet

accompagnement, présenter une description ethnographique du processus sur la manière dont j'ai vu ce programme d'inclusion numérique s'organiser et se mettre en œuvre.

Toute la chaîne de travail administrative et logistique concernant le GESAC a pour but de rendre possible l'installation ou la maintenance des connexions internet chez des bénéficiaires choisis dans le cadre du programme. Ainsi, pour parvenir à élaborer une description du processus de déploiement du GESAC, suivre son enchaînement ; depuis Brasilia jusqu'à atteindre les points de connexion, me semblait cohérent et nécessaire. La possibilité d'accompagner des techniciens, pendant leur travail d'installation ou de maintenance des connexions du programme, était donc une partie fondamentale de mon projet d'enquête. De la sorte, la possibilité et les logistiques nécessaires pour suivre des techniciens ont été le centre de la réunion avec Carla, Giordano et Lucimar.

Ainsi, en dépit d'une apparente réticence de Giordano, notre rencontre s'est déroulée autour de la présélection demandée par Lucimar. J'ai donc présenté les points de connexion triés sous deux formes : une liste figurant le type de lieu et la région, et un plan du Brésil indiquant les localisations correspondantes. Je leur ai expliqué avoir choisi des lieux qui répondaient aux objectifs esquissés dans mon projet de recherche (communautés amérindiennes, *ribeirinhas*, *quilombolas* et villages dans un contexte rural) en essayant d'observer une viabilité logistique par rapport à la géographie ; cependant, je les ai assurés être, évidemment, prête à accompagner des techniciens dans d'autres itinéraires pour suivre le chronogramme de l'Embratel avec les entreprises sous-traitantes puisque, en fin de compte, mon objectif était de suivre le GESAC au long de son déploiement.

Lucimar m'a remerciée d'avoir préparé la présélection car désormais l'Embratel pourrait vérifier, parmi mon tri, quels points de connexion avaient une intervention prévue prochainement et ainsi organiser mes déplacements avec des techniciens. Sur cela, Giordano a remis en question cette procédure et un dialogue s'est ensuivi :

« - Lucimar, tu ne crois pas qu'il serait mieux et beaucoup plus logique de faire le contraire ? L'Embratel pourrait communiquer son chronogramme à Dalila et, à partir de ces informations plus réalistes, elle choisirait les points de connexion qui l'intéressent le plus....

- Bien sûr que non ! Nous, en tant qu'entreprise, avons une grande responsabilité et nous devons veiller sur la sécurité de Dalila ; nous ne pouvons pas la laisser aller n'importe où. C'est pourquoi c'est préférable qu'elle-même choisisse les lieux qui l'intéressent et où elle juge pertinent de se rendre, et après nous vérifions la viabilité de faire ces accompagnements.

- Je suis sceptique vis-à-vis de cette façon, ce n'est pas réaliste... on sait bien, tous les deux, comment les choses s'organisent dans la pratique, ce n'est pas toujours une simple question d'agenda.

- Voyons Giordano, tous ces points de connexion devront être installés, ou subir une manutention, tôt ou tard ; oui, c'est une question d'agenda et l'Embratel peut donc organiser le planning de sorte que Dalila puisse accompagner les techniciens là où elle a choisi. » (Dialogue entre Giordano – MiniCom et Lucimar – Embratel, Brasilia)

Cette tension entre le public et le privé dans la gestion du GESAC a continué à se faire ressentir à partir des échanges entre Lucimar et Giordano.

Personnellement, je me suis sentie mal à l'aise tout au long de notre rencontre. J'avais l'impression désagréable de troubler, peut-être de façon démesurée, le milieu de mon enquête. Dans un article où il est question de la démystification de certaines fausses évidences ou idées reçues sur le travail de terrain, La Soudière raisonne sur la sensation (souvent disproportionnée) de malaise éprouvé par le chercheur. La culpabilité à propos de son terrain serait exprimée dans l'impression et la crainte de le « perturber » ; l'hypothèse de l'auteur pourtant est que « l'on ne perturbe réellement (presque) jamais le terrain, et que cette illusion naît de l'inconfort du terrain » (La Soudière 1988 : 9). A partir cette approche, et avec le recul possible – et nécessaire – lors du *moment ethnographique* (Strathern 2014)¹⁰⁹, j'ai réalisé que, derrière mon

¹⁰⁹ L'ethnographie, définie par Marilyn Strathern (2014) comme un type de description complète qui rassemble tout en soi, promeut l'idée qu'on ne peut pas prévoir, au début d'une investigation, la direction qu'elle prendra ou ce qu'elle révélera d'important par la suite. Le terrain se veut aussi un défi car on a à l'esprit une activité ultérieure très différente : l'écriture. Strathern nous apprend que l'écriture ne fonctionne que si elle est une recreation imaginative de certains effets de la recherche de terrain elle-même ; au lieu d'une activité dérivée ou résiduelle, l'écriture ethnographique crée un deuxième terrain. L'effet d'impliquer les deux domaines ensemble est le « moment ethnographique » (Idem : 350). Le

inconfort, il y avait une toile de fond dans les discussions auxquelles j'assistais : la relation entre le gouvernement et l'entreprise ; d'autres enjeux au-delà de mon enquête étaient aussi en question et en négociation.

Dans une atmosphère qui sentait la divergence, la réunion s'est poursuivie. Après leur dialogue, Lucimar et Giordano m'ont regardée en attendant ; je devrais avoir mon mot à dire... quelque peu interloquée, j'ai souligné ma motivation pour suivre le déploiement du GESAC auprès de techniciens. D'autant que, concernant ma sécurité lors de ces déplacements, ils n'avaient rien à craindre puisque mon compagnon pourrait y aller avec moi. Ces circonspections ne semblaient pas être une question pour les fonctionnaires du MiniCom, mais se montraient cependant un sujet particulièrement sensible pour Lucimar qui, à son tour, m'a demandé plus de détails. Lorsque j'ai spécifié que Fernando, lui aussi Brésilien, venait de soutenir sa thèse et se trouvait donc disponible pour rester à mes côtés durant l'accompagnement des techniciens, Lucimar, l'air rassurée, s'est exclamée :

« Tant mieux ! En tant qu'entreprise je me sens responsable de ta sécurité. Tu sais Dalila, ce monde technique est très masculin et compliqué, parfois les techniciens vont à des lieux très isolés, restent dormir n'importe où... au-delà de manquer du confort, ce pourrait être dangereux. Et encore plus dangereux pour une femme. Je pense que ça reste un choix un peu risqué d'aller à certains endroits, mais si tu as quelqu'un pour te convoyer c'est quand même plus sécurisant. » (Lucimar – Embratel, Brasília)

Fernando s'est constitué donc comme une sorte de *routeur* qui a déclenché la suite du terrain ; c'était à partir de sa présence garantie que la possibilité d'accompagner des techniciens a commencé à s'esquisser de façon un peu plus viable. Par la suite et à chaque fois qu'il était question de planifier mes hypothétiques déplacements avec les techniciens, autant Lucimar que les autres interlocuteurs de l'Embratel veillaient à confirmer la disponibilité et la motivation de Fernando à m'accompagner.

moment ethnographique fonctionne donc comme exemple d'une relation qui rassemble ce qui a été compris (qui est analysé au moment de l'observation) à la nécessité de comprendre (ce qui est observé au moment de l'analyse).

Le terrain malgré le genre

La question du genre de l'ethnologue et de son influence sur l'accès au terrain comme dans la collecte des données est actuellement un thème récurrent de la discipline, ainsi qu'une source d'interrogations tant éthiques que pratiques (Goyon 2005). C'est surtout depuis les années 2000 que l'intérêt pour les pratiques de l'enquête en sciences humaines et sociales s'accroît ; les réflexions sur les places du chercheur et de la chercheuse dans l'interaction sont alors soulignées, ainsi que les effets du sexe de l'enquêteur(trice) (Monjaret et Pugeault 2014). Dans un article où la relation ethnographique est appréhendée comme une « affaire de genres », Marie Goyon affirme que la question du genre peut être plus pertinente si l'on « met en lumière toute une série de configurations sociales, imaginaires, symboliques, qui se jouent lors de la relation ethnographique » (2005 : 1). Selon l'auteure, la notion de genre dépasse l'ordre sexuel, elle ne réside pas tant dans la différenciation biologique sexuelle pure, que dans l'idée de deux êtres distincts par des critères variés. L'auteure illustre cette réflexion en précisant que :

le « genre », c'est aussi une question de style, de goûts, d'appartenances, d'affiliations, de préférences. Pour reprendre quelques expressions un peu triviales, mais pertinentes, ne dit-on pas par exemple « quel genre de personne êtes-vous ? », « êtes-vous plutôt du genre salé ou sucré ? », « il a mauvais genre » ou encore pour rejeter ou choisir l'autre : « il est tout à fait mon genre ». Il ne s'agit pas seulement d'une « qualité », d'une propriété donnée, fixée a priori, sans choix possible des individus, comme l'est notre nature sexuelle : sauf cas de transsexualité, nous naissons garçon ou fille, nous ne choisissons pas, ne développons pas ce critère selon nos choix et nos histoires, il est défini pour nous. Ces autres « genres » que nous pouvons être, sont eux des choix ou effets, conscients et inconscients, de nos parcours et de nos histoires, autant que des contextes dans lesquels nous les exprimons. (*Idem* : 7)

Il y a donc une autre catégorie distinctive qui explique les liens créés entre les interlocuteurs et l'ethnologue au long d'un terrain ; cette catégorie fait du chercheur ou de la chercheuse un « genre de personne » spécifique : sa personnalité (*Idem*).

Pour mon terrain au MiniCom, le fait d'être une femme n'a apparemment pas constitué une question majeure. Les réseaux et les interactions que j'ai pu établir avec les fonctionnaires sont de l'ordre de l'idiosyncrasie : ils ont été construits à partir de ma personnalité, mon comportement, ma manière de les aborder... (et à partir de leur personnalité, leur comportement, leur disposition), ainsi que par des contingences circonstancielles – le hasard et la sérendipité¹¹⁰ faisant partie de la pratique du terrain. Pourtant, lorsque je côtoie l'entreprise et que je m'apprête à suivre des techniciens lors de la mise en action du GESAC, mon enquête a été conditionnée à mon genre féminin.

Face à mon intention d'accompagner des techniciens, Lucimar et, ultérieurement, ses collègues de l'Embratel, ont assumé une posture de mise en garde. Cette position, aussi précautionneuse à l'égard de ma sécurité que nonchalant à l'idée d'ethnographier ce processus, fait écho au quotidien du déploiement du programme, de ce qui se passe dans la vie ordinaire (Monjaret & Pugeault 2014). La virilité, en tant qu'un idéal de performance, de dépassement de soi et d'endurance, résonne avec force dans le monde du travail (Rivoal et al 2019). Dans les milieux très masculinisés, comme c'est le cas du service technique responsable d'installer et de faire des maintenances des réseaux du GESAC, cet idéal de virilité prône. Les circonspections autour de mon insertion sur ce terrain étaient donc liées à ma condition de femme et soumises à la présence, d'une aura tutélaire, de Fernando.

Depuis que j'envisageais, auprès les employés de l'Embratel, de suivre le travail de mise en action du GESAC et pendant l'accompagnement des techniciens, j'ai été

¹¹⁰ Ce terme, forgée en 1754 par Horace Walpole alors qu'il fait allusion au conte *Les trois princes de Serendip* dans sa lettre adressée à Horace Mann, serait une sorte de *sagacité accidentelle* (Chazel 2006, marques de l'auteur). Après une longue éclipse, ce mot est repris en 1875 par Edward Solly dans une revue destinée à des érudits, à l'occasion il fait référence à la chance de tomber sur le document que l'on désire ; la notion reste dans l'apanage des littéraires jusqu'au milieu des années 1930 lorsqu'elle se transpose au langage des sciences (Idem). La sérendipité dans le milieu scientifique évoque les trouvailles par hasard, la découverte de la pénicilline est un exemple phare. Cette notion, devenue polysémique, fut introduite en sociologie des sciences par Robert K. Merton (Bourcier & Andel 2011) ; son intérêt dans la pratique d'un terrain ethnologique est d'en rendre compte de l'imprévu, des événements fortuits et des aménagements. Ne cherchant pas une linéarité dans le processus de recherche, une posture sérendipienne permet de « discuter les pratiques de terrain, de comprendre comment le hasard peut donner matière à des découverts et à des résultats... lorsqu'on parvient à s'en saisir » (Wyart & Fait 2013 : 11).

rappelée au fait de côtoyer une réalité qui m'était distante. Autant Lucimar que les techniciens eux-mêmes ont soulevé ma condition de femme urbaine enquêtant un monde jugé inconnu pour moi, à savoir : le travail acharné, les lieux reculés et ses conditions de vie modestes, les villages sans options officielles d'hébergement, la nourriture humble... tous ces jugements ont été supposés à leurs yeux. Etant née et ayant grandi à des milliers de kilomètres de là où j'ai accompagné les techniciens¹¹¹, plusieurs aspects tels que la géographie, la nourriture, l'accent et certaines mœurs étaient effectivement confus pour moi ; pourtant, étant issue d'une famille notamment d'agriculteurs et ouvriers habitant des villages, cet environnement avait quelque chose de familier. Fernando, à son tour, se trouvait moins familiarisé avec quelques manières courantes dans les villages brésiliens, car originaire d'une famille installée dans des grandes villes depuis plusieurs générations. Quoique tous les deux, Fernando et moi, étions considérés extrinsèques au milieu des techniciens, ma position était plus saillante et répondait à un double fondement : Fernando leur était étranger pour ne pas appartenir à cette réalité-là, tandis que moi, j'étais étrangère aussi pour être une femme. Dans l'introduction du dossier *Ethnographie du genre*, les auteurs soulignent les particularismes auxquels l'ethnologue peut faire face pendant le terrain selon son sexe :

les femmes ethnographes sont souvent confrontées sur le terrain à des attentes et à des contraintes : en tant que femmes elles se voient rappeler leur position dominée, elles doivent respecter des interdits, les rôles à leur disposition sont souvent stéréotypés et moins nombreux que ceux existant pour des hommes. (Avanza et al 2015 : 15)

Personnellement, au sein du terrain avec les techniciens, je n'ai pas subi d'embarras ou d'animosités de type quelconque. Néanmoins, mon mari a été plus facilement accepté sur le terrain. Les techniciens craignaient que je ne supporte pas leur rythme de travail, mais ils n'ont pas mis en question l'endurance de mon

¹¹¹ Santa Catarina, mon état d'origine, est distante environ 3.000 km, à vol d'oiseau, de l'état du Ceará et de l'état de Manaus.

compagnon ; ainsi qu'ils ont partagé certaines informations sur leur travail davantage avec Fernando puisqu'il s'agissait d'un « domaine des hommes ». Il a été aussi précisé, autant par l'Embratel que par les techniciens même, que la possibilité de réaliser cette enquête était liée à la présence de Fernando. Il ne me serait pas permis de suivre les techniciens au long de leur travail de mise en action du GESAC toute seule, en tant que femme.

Tant qu'une autorisation pour suivre les techniciens, ou plutôt les contacts nécessaires pour organiser ces déplacements ne m'étaient pas accordés, j'attendais. J'étais comme sur le seuil de mon terrain, en espérant les circonstances qui me permettraient de le traverser.

Franchir le seuil du terrain pour la suite (des attentes)

La présence de Fernando (pour m'escorter pendant l'accompagnement des techniciens) assurée, l'affaire de genre semblait être réglée. Désormais, rien ne pourrait m'empêcher de poursuivre promptement mon enquête de terrain ; du moins, c'était l'impression que Lucimar a voulu donner dans la séquence de notre réunion au MiniCom :

« Très bien, tu ne vas donc pas toute seule, ça nous rassure et nous permet d'organiser la suite... on passe vite à la partie pratique des choses ! » (Lucimar – Embratel, Brasília)

Sur cela, Lucimar m'a proposé de suivre des installations qui étaient en train d'être faites pendant ce mois-là (octobre 2015) dans l'état du Goiás¹¹² ; son idée pour ces accompagnements c'était de faire un premier essai tout en restant dans la région,

« En allant voir le travail de techniciens par ici, à côté de Brasilia, tu peux faire une sorte de test et évaluer si ta méthodologie de recherche est efficace pour enquêter dans ce milieu. Je dis à 'côté de Brasilia', mais en effet l'état de Goiás

¹¹² Localisé dans la région centre-ouest du Brésil ; une partie de son territoire, considéré le centre géographique du pays, abrite Brasilia.

est immense et on y trouve plein de lieux isolés sans structure d'internet, comme des écoles en zone rurale et même des communautés indiennes ! « (Lucimar – Embratel, Brasília)

La proposition, engageante, m'a paru irréprochable : je pourrais suivre aussitôt des techniciens, et cela en restant aux alentours de Brasilia pour accompagner aussi la dynamique de mise en pratique du GESAC chez l'Embratel. Le tout de façon à avoir devant moi plusieurs semaines pour réaliser l'accompagnement de techniciens dans d'autres régions.

Mon engouement à la proposition de suivre d'emblée des techniciens s'est affaibli face à l'incrédulité que Giordano démontrait. Selon lui :

« Il serait nécessaire d'arranger les choses un peu trop vite pour que Dalila puisse rattraper ces techniciens sur le chemin... et tu connais les tenants et aboutissants, Lucimar, tu sais que les choses logistiques dans l'entreprise prennent parfois du temps pour se concrétiser. » (Giordano - MiniCom)

Dans ce climat tendu, devenu omniprésent dans notre réunion, Giordano a aussi expliqué que, à leur avis, il serait plus profitable de réaliser le terrain là où les installations du programme sont considérées comme prioritaires. Selon lui, l'un des critères pour prioriser l'octroi d'une connexion GESAC serait d'avoir certaines demandes et motivations politiques, comme c'était le cas pour les États du Ceará et de Roraima¹¹³ :

« Par exemple, le nouveau ministre des communications est originaire du Ceará, on imagine bien qu'il va encourager l'installation du GESAC chez lui. Ainsi qu'il y a, en ce moment, un député de Roraima qui nous pousse pour installer des connexions GESAC dans sa région ; apparemment c'était une de ses promesses électorales. Vous savez, il y a parfois des politiciens qui utilisent des programmes qui sont menés par l'État brésilien... ils font croire à la population que c'est une œuvre réalisée par leurs soins. Bon, c'est une sorte d'exploitation des ressources du gouvernement fédéral ? Bien sûr ! Mais voyons, lorsqu'un politicien nous met la pression pour déployer un programme comme le GESAC, cela veut dire qu'un travail de préparation est en train de se faire pour recevoir les connexions. Parfois, dans ces cas, le programme reçoit même de l'aide matérielle, comme de la restauration ou du transport pour les

¹¹³ L'état brésilien le moins peuplé et avec la plus faible densité populationnelle, Roraima est l'état le plus septentrional du pays et fait frontière avec le Venezuela et le Guyana.

techniciens. Vous connaissez les difficultés auxquelles nous sommes confrontés quotidiennement ; alors avoir des conditions plus favorables pour que le programme puisse être activé correctement au profit de la population c'est plutôt une bonne chose. » (Giordano – MiniCom)

Ces considérations dévoilent un constat dans la pratique de l'exercice public au Brésil : les intérêts personnels d'un politicien, ou d'un haut fonctionnaire, peuvent entraîner (ou accélérer), à travers des pressions plus ou moins dissimulées, l'octroi des programmes issus de politiques publiques à certaines populations/régions spécifiques. Lorsque Giordano exprime, spontanément et sans hésiter, que, dans leur position en tant que fonctionnaire, autant lui que ses collègues finissent par accepter ces pressions au nom d'une viabilité accrue du déploiement du GESAC, l'enchevêtrement de l'État et du gouvernement est décelable.

L'État, de façon générale, est une unité sociale avec un territoire défini et une nation composée par la collectivité (peuple) qui l'habite (Silva et al 2017), tandis que le gouvernement est l'ensemble des individus qui occupent, sous la tutelle de l'État, les postes de décision administrative et politique qui orientent le cours d'une société (*Idem*). Plus spécifiquement, l'État est la conjonction d'organismes responsables de ses fonctions (exécutive, législative et judiciaire) et le gouvernement est le groupe politique qui, dans le cadre de la fonction exécutive, gère les intérêts sociaux et économiques de la société selon ses intérêts idéologiques qui doivent, à son tour, respecter les limites légales établies par l'État (Rocha 2008/2009). Dans l'État de droit, les fonctions de l'État ne doivent pas se confondre avec celle des membres du gouvernement ; c'est pourquoi il existe des institutions stables et impersonnelles (comme la constitution, le patrimoine public et l'ensemble des fonctionnaires) qui ne sont pas soumises aux changements de gouvernement dans le processus électoral (*Idem*). Cependant, dans la pratique, les frontières entre l'État et le gouvernement sont floues, imbriquées et négociables.

L'enchevêtrement de ces deux entités est courant et répond à des intérêts divers. Dans le cas du GESAC, la capitalisation du programme en profit personnel est perceptible tout au long de son déploiement. Au-delà de la pression exercée par des

politiciens de niveau fédéral sur les fonctionnaires pour prioriser l'octroi du GESAC à certaines régions ou populations, parfois des autorités locales capitalisent elles aussi sur le programme. Lorsque j'accompagnais les techniciens dans leur travail d'installation et maintenance des connexions GESAC, nous avons été interrogés, plus d'une fois, pour savoir s'il s'agissait de l'internet que le maire avait promis¹¹⁴. Pourtant, le programme ne concerne pas directement les pouvoirs exécutifs locaux (au niveau des états ou des municipalités), il est géré et déployé au niveau fédéral, par les fonctionnaires de l'État.

À partir de l'avis de Giordano, à savoir qu'il serait plus productif d'accompagner les installations du GESAC là où elles sont prioritaires, Lucimar a évoqué la connexion GESAC du projet Tamar¹¹⁵ à Fernando de Noronha¹¹⁶, qu'elle considère prioritaire :

« Le travail du projet Tamar est fondamental, comme tout ce qui est de l'écologie aujourd'hui ! Et en plus, Fernando de Noronha est très isolé, il pourrait être très intéressant pour ton travail d'y aller. » (Lucimar – Embratel, Brasília)

À quoi Giordano répond,

« Je suis d'accord, il s'agit bien d'une connexion GESAC très importante... le projet Tamar est essentiel, etc., etc., etc. Mais voyons, cette connexion est déjà opérationnelle là-bas, du coup elle n'a plus besoin d'être installée. Et même si Fernando de Noronha est un lieu isolé, c'est un isolement assez particulier, c'est

¹¹⁴ Ces enjeux seront traités, plus en détail, dans la partie 3, dédiée à la description du travail des techniciens.

¹¹⁵ C'est une fondation qui opère sur la côte brésilienne depuis les années 1980 ayant pour mission de promouvoir la récupération des tortues de mer, en développant des actions de recherche, de gestion et de protection pour les cinq espèces de tortues marines présentes au Brésil, en plus d'activités de participation communautaire, d'inclusion sociale, de sensibilisation et d'éducation à l'environnement. Disponible sur <<https://www.tamar.org.br/interna.php?cod=63>>.

¹¹⁶ Situé dans l'océan Atlantique, Fernando de Noronha est un archipel volcanique situé à environ 350 kilomètres de la côte nord-est du Brésil. Il est considéré comme un district de l'état du Pernambuco et possède un statut de parc naturel, figurant sur la liste du patrimoine mondial de l'UNESCO. Considéré un important parc marin et un sanctuaire écologique, les visites sont contrôlées, limitées et taxées. Ayant des plages paradisiaques à l'eau cristalline, l'archipel est une importante destination écotouristique qui s'adresse à une clientèle très aisée. Étant très isolés, tous les biens sont importés du continent, ce qui entraîne une importante hausse de prix ; la restauration et l'hébergement y sont très coûteux.

un isolement de luxe ! Il faut quand même beaucoup d'argent pour aller là-bas. » (Giordano - MiniCom)

Lucimar, qui n'a pas paru troublée par les considérations de Giordano, a décidé de faire un pré-agenda pour organiser mes déplacements pour accompagner les techniciens. Elle m'a donc proposé le chronogramme suivant :

Octobre : Goiás ;

Novembre : nord-est (projet Tamar à Fernando de Noronha) et São Paulo ;

Décembre : nord (dans les états du Pará et du Roraima).

Giordano, l'air désapprobateur, nous a quittées sans rien dire, et est retourné à son bureau. Pour conclure la réunion, Lucimar m'a demandé de lui envoyer par mail le pré-agenda pour qu'elle puisse organiser la suite de mon terrain.

Ensuite, un serveur du MiniCom est venu nous servir du café et nous avons entamé, Lucimar, Carla et moi, une conversation conviviale. Un temps après, Giordano nous a rejointes et nous sommes restés encore un moment, tous les quatre, à papoter. Lucimar est partie avant moi et à l'instant où je m'apprêtais à partir aussi, Giordano m'a demandé « pardon pour quelque chose¹¹⁷ » et a exprimé qu'il espérait sincèrement que mon travail de terrain puisse être réalisé quand même.

Après cette réunion, déconcertante à mes yeux, je quitte le bâtiment du Ministère des Communications redoutant la suite de mon enquête de terrain. J'avais des impressions contradictoires par rapport à l'apparent enthousiasme et engagement de Lucimar et au scepticisme extériorisé par Giordano. Pendant que je marchais sur le long de la longue avenue centrale de Brasilia en direction de la gare routière, les

¹¹⁷ Cette formule d'excuse est un genre d'expression utilisée au moment des adieux au Brésil, employée par l'hôte ou, parfois, par l'invité. Généralement, cette expression ne fait pas allusion à un événement spécifique, mais à l'ensemble du temps partagé. Il s'agit d'une habitude plus courante dans les couches populaires, cela pourrait, selon l'écrivain brésilien Gabriel Périisse (2008), être un vestige de la longue période esclavagiste vécue par le pays, la servilité étant un trait exigé des esclaves.

établissements de l'État et du gouvernement restaient derrière moi et une sensation d'échec m'envahissait.

À la suite de notre réunion, j'ai envoyé, par mail, le pré-agenda des visites à Lucimar et n'ai pas obtenu de réponse. Orientée par Carla j'ai, quelques jours après, écrit à nouveau à Lucimar qui m'a appelée aussitôt pour s'excuser et expliquer qu'elle n'avait pas encore eu le temps d'organiser ni mon accompagnement des techniciens ni ma visite au siège de l'Embratel à Brasilia, mais qu'elle s'en occuperait ; à la fin de notre appel, Lucimar m'a dit qu'elle me contacterait bientôt, mais, au cas où je n'aurais pas de ses nouvelles dans les prochains jours je pourrais l'appeler. N'ayant pas eu signe de Lucimar, je l'ai appelée à la fin de la semaine suivante ; elle s'est à nouveau excusée et m'a expliqué qu'aucune réponse à ma demande d'accompagner des techniciens n'avait été donnée par l'entreprise. Même si, à chaque échange avec Lucimar celle-ci se montrait optimiste et m'encourageait à suivre ce « projet si beau et nécessaire », je n'étais plus très convaincue d'avoir les moyens de réaliser cette étape de l'enquête.

Quelques jours après, Lucimar m'a contactée pour proposer une visite aux bureaux de l'Embratel à Brasilia et à Rio de Janeiro. C'était donc juste mi-novembre, trois mois après le début de mon terrain, que je suis allée chez Embratel à Brasilia. À cette occasion j'ai pu connaître et discuter avec les employés responsables du GESAC au sein de l'entreprise ; dorénavant les possibilités d'accompagnement des techniciens ont été traitées directement avec Rubens, le gérant de production et prestations de projets spéciaux¹¹⁸ et chef de Lucimar. Début décembre je suis allée à Rio de Janeiro pour découvrir le siège de l'Embratel et sa station de contrôle de satellites (la plus grande de l'Amérique Latine).

Après avoir contacté Rubens quelques fois, il a informé les responsables de l'entreprise sous-traitante de mon enquête, et cela en me mettant en copie pour que je puisse avoir les coordonnées. J'ai pu ainsi, sur le coup, les contacter et organiser mes

¹¹⁸ Le GESAC a le statut de « projet spécial », dans le sens d'avoir des accords et des conditions spécifiques par rapport aux projets et contrats courants de l'entreprise.

déplacements pour accompagner des techniciens. À compter de ce moment, les questions pratiques se sont organisées de façon rapide et j'ai pu suivre des techniciens au Ceará et à l'Amazonas.

Depuis la réunion au MiniCom, plus de deux mois s'étaient écoulés avant que je puisse faire les premiers accompagnements du travail d'installations et de maintenance du GESAC. Et comme l'avait supposé Giordano, aucune prévision qui figurait dans le pré-agenda de Lucimar n'a été réalisée : autant les dates que les lieux ont été différents.

L'interstice comme préambule. Question de transigeance

Depuis les travaux de Boas et Malinowski, reconnus comme les fondateurs de l'ethnographie pour être partis seuls enquêter sur place plutôt qu'en spéculant à partir de récits de seconde main produits par exemple par des explorateurs, voyageurs, militaires et missionnaires (Augé et Colleyn 2009), le travail de terrain est considéré central pour l'ethnologie. Généralement considéré en tant qu'un mot-clé ou un paradigme, parfois le terrain est compris comme le laboratoire de l'ethnologue.

Dans son *Manuel de méthode, techniques et thèses d'anthropologie*, l'historien et anthropologue Oscar Calavia Saéz (2013) envisage le terrain davantage comme un anti-laboratoire. Au sein d'un laboratoire, les ressources s'appliquent à priver l'objet de toutes les relations qui pourraient intervenir sur la variable étudiée, l'objet est ainsi mis en conditions qui ne se produiraient jamais naturellement : isolement, vide, asepsie... ; tandis qu'un travail de terrain est, par définition, la situation où nous renonçons à contrôler les conditions d'étude, il est marqué par les impondérables et par le contexte (*Idem*). Selon l'auteur, sur le terrain nous devons éviter les coutumes du laboratoire et « avoir du temps pour perdre du temps » (*Idem* : 144, traduit par mes soins).

Même si je me considérais plutôt comme préparée¹¹⁹ pour accepter les conditions (et le temps) du terrain et que j'étais convaincue que l'objet de recherche n'est réellement défini qu'à la fin de l'enquête (Saéz 2011), sur le coup j'avais l'impression d'échouer et de perdre du temps en attendant que les choses s'arrangent. Je considérais avoir une halte sur mon enquête. Il m'a fallu un moment avant que je puisse réinterpréter ces « ratés » du terrain et me rendre compte que, en effet, ils m'informent davantage sur mon objet (Barrelet 2017).

Les attentes auxquelles j'ai été confrontée au long du terrain, et de son organisation, ont été une sorte de préambule sur la manière dont le GESAC se structure : son déploiement est, lui-même, ponctué d'attentes. Il faut attendre que les intérêts politiques soient alignés, dans le cadre de l'État, pour que la mise en œuvre du programme soit envisageable. Il faut attendre que les enjeux politiques et économiques soient organisés, dans le cadre du gouvernement, pour que la mise en place du programme soit concevable. Il faut attendre que les questions logistiques soient acheminées, dans le cadre de l'entreprise, pour que la mise en pratique soit possible. Il faut attendre que les conditions favorables soient réunies et produites, dans le cadre du travail des techniciens, pour que la mise en action du programme soit réalisée.

Il m'a fallu attendre à mon tour pour que la continuité de mon enquête de terrain soit accessible.

¹¹⁹ Grâce à la formation que j'ai eue à l'Université Fédéral de Santa Catarina, où j'ai été confrontée, très tôt, aux auteurs et aux discussions issues du « tournant contemporain de l'anthropologie » (Agier 2013), ainsi qu'à partir des séminaires et débats auxquels j'ai pu assister pendant les premières années de mon doctorat à Paris, notamment au Laboratoire d'ethnologie et de sociologie comparative, LESC.

Partie 2

Vitória-régia nenhuma à vista,
mas a flor da parabólica capta direto
sem inclinação
capta os sinais direto dos satélites estacionados no céu
da linha demarcatória do equador
30 km daqui de São Gabriel da Cachoeira.
Radares passam o pente-fino no espaço aéreo.¹²⁰

(Wally Salomão, Grampo/Radar, Radares/Leilão dos
celulares/Sivam p. 338)

¹²⁰ Pas de Nénuphar géant en vue,
mais la fleur de l'antenne parabolique capte directement
sans inclinaison
capte les signaux directement des satellites stationnés dans le ciel
de la ligne de démarcation de l'équateur
à 30 km d'ici, de São Gabriel da Cachoeira.
Les radars ratissent l'espace aérien. (Traduit par mes soins)

L'Embratel, la structuration des télécommunications au Brésil

Jusqu'au début des années 1960, les télécommunications au Brésil étaient sommaires et entre les mains de quelques entreprises privées éparpillées dans le pays. Pourtant, à partir d'innovations technologiques importantes, comme l'avènement de la communication par satellite, et les demandes d'expansion du service téléphonique, c'est l'État qui a dû promouvoir la modernisation des télécommunications (le secteur privé ne disposait pas du volume d'investissement nécessaire pour réaliser un tel saut technologique). En 1962, le « Código Brasileiro de Telecomunicações » (code brésilien de télécommunications) a été promulgué par le Congrès national et cela a entraîné une véritable réorientation du secteur. À partir de la nouvelle législation, une politique monopolistique des télécommunications menée par l'État a donc été inaugurée (Pereira Filho 2002). C'était à partir dudit code que les prémisses fondamentales pour la modernisation du secteur ont été posées et que la création d'une entreprise d'exploitation publique, visant à l'intégration des services de télécommunication dans tout le pays, a été envisagée (Araújo et Brandi).

En septembre 1965, sous l'égide des militaires (qui étaient au pouvoir depuis 1964¹²¹), ainsi que de leur traditionnelle maîtrise technique¹²², l'Embratel, « Empresa Brasileira de Telecomunicações » (l'entreprise brésilienne de télécommunications), a été créée. Dès lors, c'est à partir du régime dictatorial militaire que les télécommunications se configurent comme enjeu stratégique pour le gouvernement. Ayant son siège à Rio de Janeiro, l'Embratel répondait tant aux objectifs d'intégrer l'ensemble du territoire national, d'assurer la sécurité et de promouvoir

¹²¹ À partir le coup d'État du 31 mars 1964, au nom de l'institution armée, des militaires s'installent durablement au pouvoir en prétextant la menace communiste. Le Brésil, devenu un État militaire répressif, vit sous une dictature de 1964 à 1985 ; ce régime se construit autour de la règle hiérarchique dont les hauts gradés, généraux d'armée, exercent l'essentiel du pouvoir ainsi que les valeurs propres de l'institution : discipline, solidarité de classe, éloignement affiché du débat politique (Chirio 2011).

¹²² Longtemps l'armée a été la principale institution à former des ingénieurs au Brésil. Jusqu'à aujourd'hui, le « Instituto Militar de Engenharia » (l'institut militaire d'ingénierie) est considéré un centre d'excellence et une référence nationale et internationale dans l'enseignement d'ingénierie.

l'industrialisation et la modernisation du Brésil (Felipe 2005), qu'aux aspirations politiques et économiques en faveur d'une intervention directe de l'État dans les secteurs stratégiques, comme c'était – et c'est – le cas des télécommunications (Pereira Filho 2002). En février 1967, afin de finaliser la centralisation de la politique des télécommunications, le gouvernement a créé le Ministère des Communications qui a cumulé les fonctions normatives et de gestion des politiques nationales du secteur ; l'Embratel a été à l'époque formellement relié au MiniCom.

Fruit d'importants investissements engagés par l'État, l'Embratel est demeurée une entreprise publique jusqu'à 1998. Lorsque Fernando Henrique Cardoso, du Parti de la social-démocratie brésilienne, assume la présidence du Brésil, la fin de plusieurs monopoles publics, y compris les télécommunications, figure dans le programme de gouvernement. Les soi-disant raisons qui légitimaient les privatisations seraient à la fois l'incapacité de l'État à promouvoir de nouveaux investissements dans les secteurs et la nécessaire réduction de son déficit (Pereira Filho 2002). Cette politique de « désétatisation » a été très impopulaire et se heurte à de nombreuses oppositions, au Congrès et dans la rue (Enders 2016) ; nonobstant, la gestion Cardoso privatise, au long de ses deux mandats (1995-2003), un total de 36 entreprises, dont l'Embratel.

À travers une vente aux enchères réalisée en juillet 1998 à la Bourse de Rio de Janeiro, l'Embratel a été vendue à l'entreprise nord-américaine MCI World Com¹²³. L'État a donc transféré ses actions et parts de dividendes au secteur privé, de même que les autorités publiques ont renoncé à leurs pouvoirs dans la société. Cependant, l'État a continué à avoir un rôle central de réglementation des opérations de l'Embratel à travers l'ANATEL, « Agência Nacional de Telecomunicações » (agence nationale des télécommunications). L'ANATEL a été créée en 1997 en vue de la privatisation : l'État est passé du rôle de fournisseur à celui de régulateur de services de télécommunications.

¹²³ En 2004, après la faillite de la MCI, l'Embratel a été achetée par le groupe mexicain Telmex ; depuis 2011, elle appartient à América Móvil, entreprise du mexicain Carlos Slim

Plus de 20 ans après la privatisation, en plus de toutes les innovations technologiques incontournables dans le champ des télécommunications, l'Embratel a connu de nombreux changements. Pourtant, son origine en tant qu'entreprise publique continue de se faire sentir dans certains aspects de sa gestion. Outre le fait d'avoir ses services régulés par l'État à travers l'ANATEL, l'entreprise frôle la fonction publique par le biais des anciens fonctionnaires qui sont restés dans le cadre d'employés après la privatisation.

Lorsque je suis allée à Rio de Janeiro pour connaître la station de contrôle de satellites de l'Embratel, j'ai été accueillie par Borda, ingénieur intégration satellite au siège de l'entreprise. Borda m'a accompagnée et présenté la station de contrôle de satellites qui est localisée à Guaratiba, un quartier à environ une heure et demie du siège situé au centre-ville. Pendant le trajet, dans un minibus qui sert de navette aux employés entre le siège et la station de contrôle de satellites, Borda m'a raconté un peu son parcours professionnel et m'a expliqué quelques détails sur la relation entre l'Embratel et le GESAC. Travaillant chez l'Embratel depuis plus de 30 ans, il a vécu le processus de privatisation de l'intérieur. Pourtant, selon lui, l'entreprise conserve encore beaucoup de la logique de fonctionnement d'une compagnie d'État ; la raison serait justement due aux fonctionnaires comme lui-même : personnes qui sont au sein de la compagnie depuis longtemps et, à force d'être habitués ou par principe moral, pensent toujours à travers un prisme d'État. Pour exemplifier cette logique, Borda m'a fait part de la manière dont s'était déroulé le processus d'appel d'offres du GESAC¹²⁴ :

« Le président de l'Embratel était aux enchères et s'est buté à remporter l'appel d'offres ; nous l'avons eu pratiquement sans marge de profit. Bien sûr, après c'était à nous qui travaillons sur ce projet de se débrouiller pour le faire sans pertes pour l'entreprise... mais tu vois mon point ? Établir un contrat pour installer et réparer les connexions d'un programme public d'inclusion numérique ayant de minces bénéfices, pour moi il s'agit clairement d'une attitude de compagnie d'État. » (Borda – Embratel, Guaratiba)

¹²⁴ L'Embratel a remporté le troisième et le quatrième appel d'offres du GESAC, qui ont eu lieu, respectivement en 2008 et 2013.

En contrepoint à cet « héritage public » esquissé par Borda, j'ai pu observer, à partir de la pratique et du discours d'autres employés, une logique plus pragmatique et propre à des initiatives privées dans le traitement du GESAC. Ainsi, s'agissant de la mise en pratique du programme, les conceptions de public et privé – et les tensions qui en découlent – coexistent au sein de l'Embratel.

C'est donc à l'Embratel, fondamentalement marquée par l'emprise et l'expertise technologique de l'armée brésilienne, cette entreprise où son origine de société publique se fait sentir par certaines pratiques et tensions, que je me suis retrouvée pour la deuxième partie de mon terrain.

Après la réunion avec Lucimar au MiniCom, et les attentes qui s'y étaient exprimées, j'ai pu visiter les bureaux de l'Embratel à Brasilia et à Campinas, ainsi que le siège et la station de contrôle de satellites localisés à Rio de Janeiro (ci-dessous un plan du Brésil est présenté avec ces villes indiquées). Par l'intermédiaire d'une partie du personnel et de l'infrastructure que l'Embratel mobilise pour le GESAC, j'avais désormais affaire à une logique plus commerciale dans le traitement d'un programme issu d'une politique publique d'inclusion numérique. Si, dans la première partie de cette thèse, il était question d'une infrastructure de l'État (enjeux politiques et économiques) pour que le GESAC soit concevable et qu'une gestion du programme s'organise, dans cette deuxième partie il est question d'une infrastructure de l'entreprise (enjeux logistiques et techniques) pour que la mise en pratique du programme soit possible.

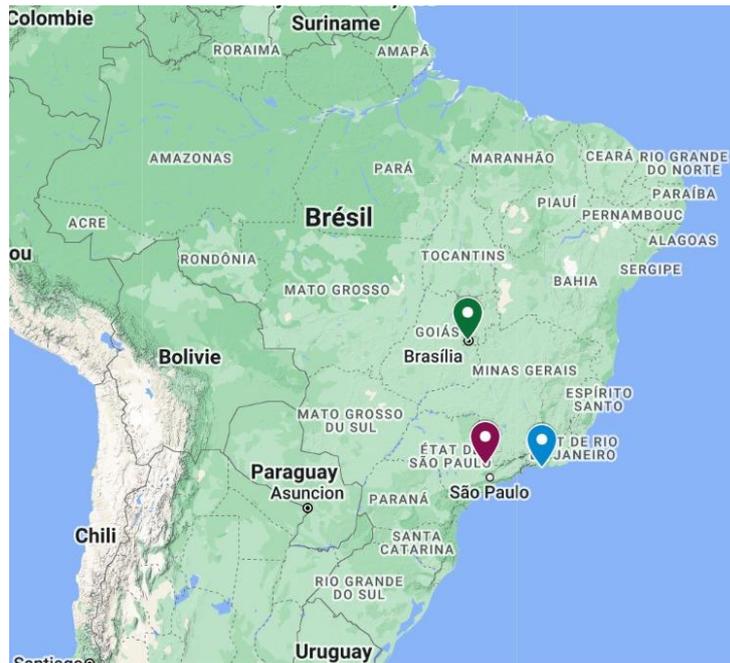


Figure 17: Plan du Brésil avec les villes Brasília, Campinas et Rio de Janeiro détachées. Source : google mymaps

Pour ce qui suit, le quatrième chapitre, *L'acheminement du GESAC, place aux logistiques*, présente la façon dont j'ai vu le programme s'organiser au sein de l'Embratel. À partir de la pratique et des discours des employés responsables du maniement du GESAC, les flux logistiques se construisent comme une partie centrale, intrinsèque et quotidienne de leur travail. Le service client (par téléphone) mis à disposition par l'Embratel aux bénéficiaires du programme, ainsi que les pannes *et* la visite de la plus grande station de contrôle de satellites de l'Amérique Latine, localisée à Rio de Janeiro (Guaratiba) sont également décrits au cours de ce chapitre.

Chapitre 4 – L’acheminement du GESAC, place aux logistiques

Tout au long de l’enquête sur le déploiement du GESAC, la logistique a été omniprésente. À chaque fois, pendant toutes les étapes du terrain, la logistique était évoquée comme le principal travail à réaliser pour assurer le fonctionnement du programme, ainsi que son plus grand défi. S’érigeant comme une sorte de mot-clé pour la gestion du programme, la logistique s’est présentée comme la clé fondamentale pour son opérationnalité.

Lorsque j’étais en contact avec la gestion institutionnelle du GESAC, les fonctionnaires du MiniCom ont souvent fait référence à l’importance et à la complexité de la logistique pour le déploiement du programme. Pourtant, c’était à partir du contact avec les employés de l’Embratel et leurs routines de travail que la centralité et lesdites complexités de la logistique se sont matérialisées. À travers les explications et de nombreux exemples de la manière dont l’entreprise mène les processus qui permettent d’optimiser et déployer le programme, la logistique du GESAC n’est plus traitée de façon abstraite ; au contraire, elle est décrite comme une activité de flux, le cœur de leur routine de travail. C’est à partir de ce déchiffrement de la logistique que les étapes pratiques pour la mise en action du programme sont explicitées.

Habituellement, l’enquête ethnologique en entreprise suppose une présence prolongée de l’observateur (Flamant 2005), parfois même à travers l’embauche temporaire du chercheur dans le cadre d’employeurs (Poirier 1991 ; Lambelet 2003) ; néanmoins, mon contact avec l’Embratel n’a pas été établi ni de façon systématique, ni ne s’est inscrit dans la durée¹²⁵. L’étape de terrain concernant l’entreprise, différemment des étapes réalisées au MiniCom¹²⁶ et lors d’accompagnement des

¹²⁵ Ainsi que, généralement, les terrains développés en entreprise impliquent une restitution du rapport de l’enquête qui peut s’avérer utile pour représenter une source intéressante de connaissances pour l’entreprise sur elle-même (Lambelet 2003, Jeudy-Ballini 1991). Néanmoins, je n’ai pas senti que ma recherche s’inscrivait dans une logique d’utilité managériale pour l’Embratel, mais que l’entreprise m’accueillait afin de répondre à une demande du MiniCom.

¹²⁶ Où, comme présenté dans la première partie de cette thèse, je suis restée plusieurs journées de travail auprès des fonctionnaires en train de discuter et d’observer leur travail.

techniciens¹²⁷, s'est donc constituée dans une démarche transitoire. La plupart des échanges que j'ai eus dans le contexte de l'Embratel ont été constitués de rencontres uniques, sur rendez-vous pris au préalable, où les employés, généralement occupant un poste de direction, me livraient une narration à partir de leur point de vue de leur routine de travail avec le GESAC.

J'ai été accueillie chez Embratel par les différentes équipes chargées du programme à Brasilia (responsable de la négociation entre l'entreprise et le gouvernement, ainsi que du service client par téléphone où les bénéficiaires peuvent appeler pour rapporter les éventuels problèmes avec leur connexion), à Campinas (responsable pour l'organisation logistique quotidienne du GESAC : la distribution des paraboles, l'organisation des installations et maintenance¹²⁸ de connexions, ainsi que la gestion des différentes entreprises tertiaires) et à Rio de Janeiro (responsable de l'infrastructure de leur station de contrôle de satellites, de l'activation et de la manutention des connexions du programme). Par le biais de la pratique et des discours des employés responsables du fonctionnement du GESAC, la façon dont le programme est conduit au sein de l'Embratel est donc décrite au cours de ce chapitre.

Au fur et à mesure que les protocoles logistiques du GESAC ont été dépeints, les divers problèmes auxquels les connexions du programme peuvent être confrontés sont apparus. Ces problèmes ont été décrits à partir de quelques exemples, parfois qualifiés par les employées comme « histoires marrantes ». Parmi ces exemples, il y a plusieurs situations d'occurrence technique ou de difficulté que les bénéficiaires

¹²⁷ Où, comme sera décrit dans la troisième partie de cette thèse, nous sommes, Fernando et moi, restés plusieurs jours d'affilée à accompagner les installations du GESAC. Le contact avec les techniciens a été très intensif et il continuait aussi dans les moments de pause, car nous prenions les repas ensemble, et à la fin de la journée, car nous étions hébergés dans les mêmes endroits.

¹²⁸ Les maintenances des connexions GESAC ont apparues tout au long de mon terrain comme l'une des actions courantes dans l'ensemble du travail organisé par l'Embratel et réalisé par les techniciens des entreprises sous-traitées. Néanmoins, les employés responsables de la logistique du programme m'ont expliqué, à plusieurs reprises, qu'ilsregistraient systématiquement les demandes de maintenance mais qu'il cela ne signifiait pas que ces demandes seraient effectuées en raison des complexités logistiques et/ou des coûts élevés. Je tiens à préciser que, pendant l'accompagnement du travail des techniciens, je les ai suivis uniquement pendant les installations, aucune maintenance a eu lieu à ce moment-là.

peuvent rencontrer face à l'utilisation des équipements ; j'ai choisi de qualifier ces épisodes en tant que pannes au long du processus de déploiement du GESAC. Outre les exemples racontés par les employés, j'ai eu l'opportunité d'accompagner, le temps d'un après-midi, le travail du service client qui reçoit les appels des bénéficiaires du GESAC. À l'occasion, j'ai pu, à travers des écouteurs, suivre la conversation entre les « clients GESAC¹²⁹ » et une employée de l'Embratel. Cet accompagnement du service client, ainsi que les divers exemples livrés par les employés seront aussi traités au cours de ce chapitre.

La chaîne logistique du GESAC : l'organisation interne chez Embratel

« Le sens du travail est aussi à rechercher hors du temps et de l'espace assignés à l'activité de production. » (Flammant et Jeudy-Ballini 2002 : 07)

L'Embratel, étant une grande entreprise de télécommunications, a plusieurs établissements dans le Brésil ; le management du GESAC est partagé notamment entre trois de ses bureaux localisés à Brasilia, à Campinas, et le siège à Rio de Janeiro. Chaque équipe responsable du programme se dédie à organiser une partie de sa mise en pratique répondant ainsi à des demandes spécifiques dans leur chaîne logistique. La structuration de la fonction logistique concernant le GESAC est donc transversale et comporte deux catégories de flux : les informations et les matériels. Les différentes équipes travaillaient ainsi dans une nécessaire concomitance ; même si chaque secteur

¹²⁹ Dans le cadre de l'entreprise, les bénéficiaires du programme sont désignés comme « clients GESAC ». Il s'agit de clients avec un statut particulier parce qu'ils sont issus de « projets spéciaux », mais cela n'empêche de les considérer en tant que clients.

est responsable des tâches spécifiques afin d'opérationnaliser le déploiement du programme, c'est à partir de l'association du travail des différentes branches de l'entreprise que leur mise en pratique devient réalisable. La coordination du travail entre les différentes équipes revient, généralement, aux postes de direction.

Les employés avec lesquels j'ai interagi chez Embratel occupaient, dans la majorité des cas, des postes de gestion. J'ai donc eu l'accès aux descriptions et raisonnements concernant le travail avec le GESAC à partir du point de vue de la direction, où une perception plus globale des processus logistiques avait lieu. Mes interlocuteurs savaient ainsi présenter le répertoire des tâches à être exécutées dans leur secteur ; pour autant, ils ne les connaissaient pas forcément en détail. Ces employés responsables de chaque équipe ont ainsi, comme c'est souvent le cas dans les postes de direction, un rôle de coordination du travail, qui dans ce cas se confond parfois avec les logistiques, à effectuer pour la mise en pratique du programme.

Compte tenu du profil de mes interlocuteurs à l'Embratel, ainsi que d'un discours plus global sur les routines de travail concernant le GESAC, ils exprimaient aussi des propos similaires par rapport au travail dans le cadre d'un projet spécial¹³⁰ avec un programme d'initiative publique d'inclusion numérique. Même si les entretiens ont été réalisés distinctement et que, vu qu'il s'agit de secteurs localisés à une grande distance, la plupart parmi ces employés ne se connaissaient pas personnellement, ils partageaient une vision similaire sur le programme. Une conscience de l'importance de la dimension sociale du GESAC était soulignée et, selon leurs récits, incitée dans la pratique professionnelle des subordonnés. L'impact social du programme était mis en relief dans le quotidien de l'entreprise en vue de stimuler les employés à accomplir leurs tâches, parfois difficiles, le plus efficacement possible. Lorsque je suis allée à l'Embratel de Campinas¹³¹, Emerson, le responsable de la

¹³⁰ Comme expliqué dans la « Halte », l'Embratel a quelques contrats auxquels elle attribue le statut de « projet spécial », il s'agit de conventions et des conditions spécifiques par rapport aux projets et contrats courants de l'entreprise.

¹³¹ Mon passage à Campinas a été l'une des dernières activités que j'ai réalisées pendant mon enquête de terrain. Même si pour la plupart de cette thèse mon fil narratif suit une séquence chronologique, afin de pouvoir discuter les enjeux logistiques de l'Embratel dans son ensemble, et de pouvoir présenter les

logistique des installations et des maintenances des connexions GESAC, m'a expliqué comment cette perception de l'importance du programme impacte, dans la pratique, leur travail :

« Nous avons toujours plein d'histoires, n'est-ce pas ? Comme une personne qui s'est connectée à internet quelque part très loin et qui m'a appelé, littéralement, un saint (rires) ! 'Vous êtes un saint pour nous !' Et tout le monde dans l'équipe a des expériences du genre. Ainsi, tout le monde est conscient de l'importance sociale du programme. Parfois, nous disons : 'allez, résolvons le problème de cet endroit, regardez où il se trouve... je n'accepte pas cette histoire que ce n'est pas possible de pointer la parabole'. Parce que parfois c'est difficile, parfois nous trouvons des problèmes complexes, par exemple, une colline dans la région qui rend impossible de pointer la parabole vers le satellite auquel elle a été assignée. Alors, je dis : 'eh ben, trouvons un autre satellite, mec ! Essayons les autres, reconfigurons tout '. Mais ça prend du temps. Parce que lorsque les techniciens vont installer une parabole, tout est déjà prédéfini, l'OS (ordre de service) est prédéfini par la Star One¹³², tout est configuré d'avance dans le système. Lorsque le technicien ouvre une demande d'installation, les gars de Star One n'ont qu'à tester pour vérifier que tout est opérationnel, et ça doit être fait rapidement parce que le technicien attend sur le terrain. Or, s'il n'a pas été possible de pointer le satellite assigné, toute la configuration doit être modifiée, mais j'insiste, ça prend du temps. Nous essayons donc de négocier avec le technicien sur place une autre date pour qu'il revienne et ressaie l'activation de la parabole avec la nouvelle configuration. Puis, nous nous arrangeons avec le personnel de Star One pour faire un test avec tous les satellites, pour en trouver un qui fonctionne, je dis 'mec, trouvons un moyen pour que ça marche... le gars est perdu au milieu de nulle part, il n'y a même pas de téléphone dans cette ville, imaginez, s'il peut avoir l'internet ça va changer leur vie !'. Donc, nous avons cette conscience et nous faisons tout pour connecter les endroits vraiment éloignés. Ici, à Embratel, nous devons aussi faire beaucoup de travail de conviction auprès des entrepreneurs, ce n'est pas toujours faute de leur mauvaise volonté, mais comme je vous l'ai dit, les techniciens sont très simples. Nous appelons donc le responsable de l'entreprise sous-traitante et lui disons : 'écoutez, le technicien s'est rendu sur place et n'a pas réussi à capter le signal de la parabole, ne pouvez-vous pas envoyer un technicien plus expérimenté à cet

procédures d'activation des connexions GESAC (afin de faciliter la compréhension du des techniciens dans les chapitres suivants), j'ai choisi d'intégrer les questions suscitées à partir de l'entretien avec Emerson Campinas dans ce chapitre.

¹³² Il s'agit de l'Embratel Star One, le plus grand opérateur de satellites de communication d'Amérique latine. Cette société a été créée en décembre 2000, en tant que filiale/branche de l'Embratel (qui possède une participation de 100% au capital). L'Embratel Star One a été le pionnier des communications par satellite en Amérique latine et, en plus d'être un leader dans ce secteur dans la région, elle est propriétaire de l'un des meilleurs centres de contrôle de satellites au monde. Lors de mes échanges avec les employés de l'Embratel, la référence à la Star One me semblait plus géographique (pour indiquer qu'il s'agissait de l'équipe du centre de contrôle de satellites à Guaratiba) que pour marquer la différence entre les deux entreprises.

endroit ? Nous devons faire en sorte que cette connexion fonctionne !'. Donc, en tant qu'entreprise, nous faisons tout ce travail en interne, et en externe avec les entrepreneurs, parce que nous savons que c'est très important et que cela ne dépend que de notre effort en tant qu'employé dans un projet spécial. » (Emerson – Embratel, Campinas)

Entre les approches motivationnelles engagées par l'Embratel, la répercussion que leur travail peut avoir sur la vie des bénéficiaires du GESAC est donc mise en évidence de façon à procurer une valeur symbolique accrue pour leur activité professionnelle. Mes interlocuteurs m'ont fait comprendre que, même s'ils travaillaient dans le milieu des affaires, l'occasion d'être impliqués dans un projet comme le GESAC leur rendait viable d'exercer leur profession en même temps que « faire la différence dans la vie des personnes ». Parmi la masse de tâches à exécuter, la plupart de nature logistique et technique, les employés responsables de la mise en pratique du programme recherchent donc du sens dans leur travail au-delà de l'accomplissement de leurs fonctions. J'ai pu remarquer cette atmosphère dans tous les secteurs que j'ai contactés chez Embratel ; à chaque fois l'utilité sociale de leur travail était révélée, que ce soit dans l'organisation logistique des flux des informations et la négociation avec le gouvernement, ou dans l'organisation logistique matérielle de l'aménagement des installations et de la maintenance des connexions.

La logistique des flux d'informations, l'Embratel à Brasilia

Le premier maillon de la chaîne logistique pour conduire la mise en pratique du GESAC est l'Embratel localisé à Brasilia. Cette équipe est responsable de négocier entre l'entreprise et le gouvernement¹³³, ainsi que de gérer et de transmettre les demandes de service faites par le MiniCom aux autres équipes concernées et, finalement, de rendre compte au Ministère une fois les services effectués. Cette branche de l'Embratel exerce ainsi un rôle de médiateur entre le gouvernement et les

¹³³ Le service client par téléphone est, lui aussi, localisé dans les locaux de l'Embratel à Brasilia ; pourtant comme il s'agit d'une étape en aval dans la chaîne logistique de l'entreprise, il sera présenté par la suite.

différents secteurs qui s'occupent du programme dans l'entreprise. Comme me l'a expliqué Rubens, le responsable de production et prestations de projets spéciaux à Brasilia :

« Tout ce qui concerne le GESAC passe d'abord par nous, puis nous trions les informations et les transmettons aux équipes compétentes au sein de l'entreprise. Et lorsqu'il faut communiquer avec le gouvernement, c'est aussi à nous de le faire, même si une autre équipe a des questions à poser ou à négocier avec le Ministère, c'est fait par notre intermédiaire. En résumé, je peux te dire que notre équipe à Brasilia est comme un pont entre le MiniCom et l'Embratel. »
(Rubens – Embratel, Brasilia)

Tout contact du MiniCom avec l'Embratel est donc fait avec le secteur de Brasilia, soit pour les commandes d'installation et maintenance du GESAC, soit pour les négociations d'ordre financier ou juridique. Outre les négociations entamées régulièrement avec le Ministère¹³⁴, revient à l'équipe de Brasilia la tâche d'organiser les demandes (installation, maintien, annulation ou maintenance) des points de connexion. Il s'agit donc d'un travail logistique de flux d'informations où les employés doivent ordonner les renseignements fournis par le MiniCom de façon à structurer et « traduire » dans leur langage d'affaires les demandes du gouvernement. Une fois ces commandes traitées et adaptées pour la logistique de l'entreprise, elles sont envoyées à l'équipe de Campinas qui est responsable de leur mise en pratique. Dès que le travail est accompli par l'Embratel de Campinas, ils envoient toutes les informations concernant chaque commande à l'équipe de Brasilia. Ces informations concernent notamment le montant que l'Embratel a payé pour chaque service réalisé par les entreprises sous-traitantes, si les installations ou les maintenances ont pu être effectuées, les documents qui prouvent la réalisation du travail (les attestations et photos produites par les techniciens au moment du service réalisé), ainsi que les raisons en cas de défaillance. En possession de ces informations, l'équipe de Brasilia opère le mouvement inverse pour ordonner les renseignements fournis par leurs

¹³⁴ Comme nous l'avons vu dans l' « Halte », ces relations sont souvent tendues et très complexes pour répondre à des intérêts souvent divergents.

collègues de façon à structurer et « traduire » dans le langage gouvernemental l'état des lieux des services réalisés. C'est sur la base de ce bilan, et surtout en s'appuyant sur les photos prises par les techniciens, que le MiniCom procède à la validation des points de connexion du GESAC et accepte, ou n'accepte pas, le service réalisé pour enfin débloquer, ou dans certains cas bloquer, le paiement à l'Embratel¹³⁵. Dans le processus de mise en pratique du GESAC, le rôle de médiation de l'équipe de Brasilia se déroule ainsi tant en amont qu'en aval de la chaîne logistique.

Le travail quotidien de l'équipe de Brasilia est alors axé sur le maniement d'un flux dynamique d'informations, dépendant d'infrastructures scripturales (Denis 2018). La plupart des tâches qui rythment les journées des employés consiste à traiter, organiser et transmettre (aux collègues ou au MiniCom) des informations concernant les demandes sur les points de connexions ; cela se fait surtout à partir des documents, fichiers, feuilles de calcul... en résumé, par écrit. Comme le montre Jérôme Denis dans son livre où il est question des modalités concrètes de la production et circulation des données :

normalisés, les dispositifs scripturaux dans les entreprises et les administrations répondent à des objectifs propres aux organisations, au premier rang desquels l'efficacité productive, la coordination de métiers distincts, le contrôle managérial, et le traitement statistique. Ils génèrent des versions de la réalité cadrées par des exigences spécifiques. (*Idem* : 95)

C'est alors à partir des registres écrits standardisés, visant notamment l'efficacité productive et la coordination entre les différents secteurs de l'entreprise, que la logistique de flux d'informations s'organise chez Embratel. Les demandes de service, ou les attestations d'un service réalisé doivent suivre une normalisation afin d'être interprétées de façon homogène par les différents employés tout au long de la mise en pratique du programme. La certitude de l'accomplissement effectif du travail dépend

¹³⁵ Ce processus du paiement soumis à l'acceptation postérieure du service par le MiniCom a été décrit dans la partie « SiGESAC : un système » du chapitre 3.

donc de la qualité et de la fiabilité des informations échangées tout au long de la chaîne logistique.

La logistique des flux d'informations et de matériaux, l'Embratel à Campinas

Une fois que les commandes d'installation et de maintenance des connexions GESAC ont été traitées par l'Embratel de Brasilia, elles sont transmises à l'équipe de Campinas qui prend le relais dans la suite du déploiement du programme. C'est le secteur de « solution et livraison » qui s'occupe de planifier et de coordonner la liste des services à réaliser (entre installations, maintenances ou récupération du matériel¹³⁶) pour assurer la mise en action du programme. Dans la pratique leur travail consiste notamment à :

- * organiser les commandes entre les différentes entreprises sous-traitées, c'est-à-dire, décider quel entrepreneur sera responsable pour la réalisation de chaque service et passer les commandes respectives ;

- * calculer le volume de matériel nécessaire pour les installations et maintenances des connexions du GESAC, procéder à l'achat du matériel (paraboles, modems, câbles et outillages), organiser l'acheminement vers les distributeurs logistiques dans chaque État et informer les entreprises sous-traitées que leur matériel est disponible ;

- * lorsque les entrepreneurs notifient la réalisation d'un service, le secteur de solution et livraison (Campinas) communique avec leurs collègues pour donner suite aux logistiques de mise en pratique du programme dans l'entreprise : a) ils informent des installations et maintenances réalisées le secteur d'opérations (Guaratiba) qui

¹³⁶ Lorsqu'un point de connexion est désactivé (la mensualité ne sera plus assurée par le MiniCom et le point ne sera plus desservi d'internet), le Ministère communique à l'Embratel et, normalement, l'entreprise organise la récupération du matériel (parabole et modem). Pourtant, selon le contexte, si le point de connexion en question est d'accès assez difficile et/ou coûteux, l'entreprise finit par renoncer à ce matériel.

assume à son tour la responsabilité de la manutention du service¹³⁷ ; b) ils transmettent les documents prouvant que le service a été réalisé (TIPP et photos) au secteur de solution et livraison (Brasilia), qui, à son tour, « livre le service » par le biais de ces documents au client (MiniCom) ;

* une fois que le secteur de Brasilia a envoyé les attestations de réalisation des services (via SiGESAC¹³⁸) et que le MiniCom les a avalisées¹³⁹ et communiquées à l'Embratel (toujours via SiGESAC), l'équipe de Brasilia informe leurs collègues de Campinas. Ayant la liste des services approuvés par le MiniCom, Emerson et son équipe effectuent les paiements relatifs aux entreprises sous-traitées (environ 90 entrepreneurs par mois) et, au cas où il y a des services rejetés par le Ministère, ils contactent les entrepreneurs correspondants pour trouver une solution.

Ainsi, comme leurs collègues de Brasilia, l'équipe de Campinas travaille quotidiennement avec un grand flux d'informations, la plupart documentées par écrit (tels ordres de services, attestations, renseignements par messages etc.), dans un régime très dynamique. Une partie considérable de leur travail consiste justement à la transmission réciproque d'informations entre leurs collègues de Brasilia et Guaratiba et avec les divers entrepreneurs. Si la branche de l'Embratel de Brasilia fait office d'un pont entre le MiniCom et l'entreprise, la branche de Campinas fait office d'un pont entre l'entreprise et leurs entrepreneurs.

En plus du travail logistique des flux d'informations, l'équipe de solution et livraison a la charge d'un important travail logistique de matériaux. Tout ce qui concerne l'achat et l'acheminement des équipements nécessaires pour procéder aux installations et maintenances du GESAC est fait par l'équipe de Campinas. Afin de rendre la mise en pratique du programme viable, une planification minutieuse est nécessaire pour éviter des désagréments ou impossibilités au moment d'effectuer les

¹³⁷ Une fois les connexions GESAC activées, l'Embratel continue en tant que fournisseur de services pour le MiniCom à travers un abonnement d'internet pour chaque point de connexion.

¹³⁸ Le système informatique destiné à gérer les points des connexions GESAC concomitamment par les fonctionnaires du Ministère et les employés. Ce système a été présenté dans le chapitre 3.

¹³⁹ Comme expliqué au cours du chapitre 3, les services d'installation ou maintenance d'une connexion GESAC sont soumis, après analyse du TIPP et des photos, à l'approbation du MiniCom.

services. Emerson, le responsable du secteur de Campinas et la référence de l'Embratel pour les logistiques du GESAC, m'a expliqué leur travail :

« En bref, je m'occupe de toute la planification du *delivery*. Je définis les demandes, je suis l'évolution de la production, je discute avec les entrepreneurs - qui sont nombreux. J'ai des réunions hebdomadaires avec tous les entrepreneurs, tous. Et à tout ce volume d'informations s'ajoute la gestion du côté pratique, qui est tout aussi complexe. Ici, pour notre équipe, planifier à l'avance est aussi nécessaire que difficile à faire ; planifier et acheter du matériel à distribuer dans un pays aux dimensions continentales ne se fait pas comme ça... Et parfois le client [MiniCom] ne comprend pas nos processus logistiques et dit : « ah, mettez ces services sur la demande du mois » et ce n'est pas comme ça, je dois planifier. Ce type de dialogue se produit également : 'mais vous avez déjà acheté cinq mille paraboles, ne pouvez-vous pas en prendre une pour cette installation de caractère urgent ?', ok, j'ai peut-être cinq mille paraboles, mais elles sont dans le sud et le service qu'ils demandent à faire est dans le nord, c'est impraticable. Il y a donc vraiment une planification très importante et difficile à faire, tant pour l'achat des matériaux que pour le contrôle des stocks. Et cette logistique matérielle est une énorme responsabilité, parce que lorsque nous assemblons un kit pour aller sur le terrain afin d'effectuer un service, si le technicien arrive sur place et qu'il lui manque un connecteur, une prise, il ne pourra pas terminer l'installation... ou si le technicien va effectuer une maintenance et que lorsqu'il arrive sur place, il a besoin de changer le câble, mais qu'il ne l'a pas, le service ne peut pas être réalisé. Parfois, ce sont des choses très simples qui doivent être faites, mais s'il n'a pas l'équipement nécessaire, ça ne marchera pas. Alors imagine, le gars n'a pas pu terminer une installation parce qu'il manquait un simple connecteur ; il faudra mobiliser toute une nouvelle logistique pour envoyer le connecteur, rendre possible la venue du technicien.... Et c'est une histoire récurrente, parfois il s'agit d'endroits qui sont très inaccessibles et coûteux à atteindre, il est très difficile d'équilibrer cela dans le bilan de l'entreprise. » (Emerson – MiniCom, Campinas)

Dans la longue chaîne logistique de la mise en œuvre du programme, c'est alors à partir du travail de l'équipe de Campinas, qui accumule et associe les fonctions logistiques de flux d'information et de matériaux, que le GESAC voit son déploiement s'effectuer avant de passer le relais à l'équipe à Guaratiba, au Rio de Janeiro.

La logistique des flux de matériaux, l'Embratel à Rio de Janeiro (Guaratiba)

Or, c'est précisément à cet endroit que se joue l'« efficacité » d'un objet technique, dans ce clignotement incessant entre « intérieur » et « extérieur ». L'objet technique ne peut pas plus être confondu avec un dispositif matériel qu'avec l'ensemble des usages « remplis » par ce dispositif : il se définit très exactement comme le rapport construit entre ces deux termes. (Madeleine AKRICH, Comment décrire les objets techniques – p. 206)

Pendant le travail de terrain, j'ai été invitée à connaître la station de contrôle de satellite de l'Embratel et ainsi pouvoir apprendre comment les activations des connexions GESAC étaient faites. Dans les mots de Lucimar, l'employée de l'Embratel de Brasilia qui m'a suggéré de faire cette visite, « tu pourras voir l'autre côté des installations du GESAC ». L'occasion de connaître le hub a, en effet, dévoilé l'autre partie des connexions : la partie technique faite à distance. Plus tard, quand j'étais sur le terrain avec les techniciens qui installaient des connexions GESAC sur place, j'avais un imaginaire plus clair de ce que signifiait « activer la connexion », de même que je connaissais le lieu où et, à peu près comment, se passaient les activations des connexions – que pour les techniciens de terrain représentaient des « longues attentes ». Cela parce que lorsqu'un technicien est sur le terrain pour installer une connexion GESAC, il sera, forcément, en contact avec l'équipe de la station de contrôle de satellites de l'Embratel à Guaratiba. Après avoir aménagé la parabole et l'avoir branchée au modem (parfois, selon les lieux, il est nécessaire de réaliser quelques interventions, comme raccorder une prise électrique, avant l'aménagement de la parabole), le technicien doit appeler Guaratiba afin de réaliser « l'activation de la connexion » ; ce processus est la validation d'une connexion d'internet.

Afin de comprendre alors comment se déroule ce processus, je suis donc allée à Rio de Janeiro avant d'accompagner les techniciens de terrain au Ceará et à l'Amazonas. Au siège de l'Embratel, j'ai été reçue par Borda, un ingénieur intégration satellite. Nous sommes partis visiter le hub, localisé à Guaratiba, un quartier de la ville de Rio de Janeiro situé à environ une heure et demie du centre-ville. Pendant le trajet fait de navette entre le siège central à Rio de Janeiro et la station de contrôle de satellites à Guaratiba, Borda m'a raconté un peu de son parcours professionnel ainsi qu'il a expliqué quelques détails sur la relation entre l'Embratel et le GESAC. Il travaille chez l'Embratel depuis plus de 30 ans et a vécu le processus de privatisation de l'entreprise qui, selon lui, conserve encore beaucoup de la logique de fonctionnement d'une compagnie d'État. D'après Borda, la raison pour une entreprise telle que l'Embratel de conserver encore des procédures d'entreprise publique est justement due aux employés comme lui : personnes qui sont au sein de la compagnie depuis longtemps et qui pensent toujours à travers un prisme d'État. Il m'a expliqué que le processus d'appel d'offres pour le GESAC a fonctionné dans cette logique : le président de l'Embratel était aux enchères et a insisté pour l'emporter, et cela pratiquement sans marge de profit ; « - bien sûr, après c'était à nous qui travaillons sur ce projet de le réaliser sans pertes pour l'entreprise. Mais tu vois, cela est clairement une attitude de compagnie d'État... ».

À notre arrivée à la centrale de Guaratiba, Pacifico, qui travaille à la direction des opérations, nous attendait et nous a accompagnés tout au long de la matinée. Ils m'ont montré la structure physique de la station de Guaratiba et souligné que l'architecture de cette station est très représentative d'une construction faite pendant la dictature militaire : des grands bâtiments carrés issus d'une architecture surtout utilitaire. Jusqu'à aujourd'hui, lorsqu'il y a des grands événements dans le pays, tels que la Coupe du monde de la Fifa ou les Jeux Olympiques, l'armée assure la sécurité, en permanence, des télécommunications nationales. Le hub de Guaratiba étant le plus grand et le plus important du Brésil, est considéré comme un point stratégique de la sécurité et de la souveraineté nationale.

À l'entrée du bâtiment principal, il y avait des prototypes des satellites de l'Embratel qui sont en orbite, des anciens jusqu'au plus actuel. Borda et Pacifico m'ont expliqué quelques détails sur les technologies de satellites, « - les gens n'y pensent pas trop, mais un satellite c'est très, même très complexe, il exige une mathématique extraordinaire et exacte ! Quand on reçoit les signaux de TV, téléphoniques et d'internet, cela paraît automatique ; pourtant il y a tout un monde de travail et de structure pour le rendre possible et le maintenir... ». Ils m'ont précisé que les satellites de l'Embratel sont géostationnaires, c'est-à-dire, qu'ils ont une orbite circulaire dans le plan de l'équateur sur une période d'un jour ; ils maintiennent leur positionnement constant par rapport à un point de la surface de la Terre. Pour qu'un satellite soit géostationnaire il faut le maintenir en orbite dans une position exacte en prenant compte du délai du signal pour arriver au satellite et être renvoyé sur la Terre ; sa position doit prendre en compte toutes ces variables. De même, le satellite doit avoir une rotation qui accompagne exactement celle de la Terre. Une autre complexité d'un satellite est qu'il doit supporter, d'un côté, le froid intense de l'espace et, de l'autre côté, supporter les très chauds vents solaires ; la rotation doit donc être exactement calculée ; ainsi que le satellite doit en conséquence avoir des revêtements très spécifiques. Il y a plusieurs types de satellites et ils sont organisés en bandes (zones de fréquences) pour des transmissions spécifiques, par exemple pour la télévision numérique et/ou des données. Borda a souligné que, bien sûr, les technologies de satellites évoluent très rapidement. Comme on verra dans les chapitres à venir, les satellites concernant le GESAC utilisent la bande KU, la plus employée pour des communications en radiodiffusion par satellite, du fait de la petite taille des paraboles nécessaires à sa réception.

Nous avons continué la visite des lieux ; ils m'ont montré le réfectoire où nous avons croisé plusieurs collègues de Borda et Pacifico ; ils me présentaient toujours comme « l'anthropologue de l'internet qui fait une étude sur le GESAC ». Lors d'une de ces rencontres un de leurs collègues m'a dit « ah ! ici tu vas pouvoir trouver

quelques dinosaures et fossiles d'ordinateurs ! », révélant une confusion assez courante entre les professions d'anthropologue et celui d'archéologue.

Après avoir visité les espaces communs, nous sommes allés dans la partie de contrôle : c'était un long couloir avec des salles demi-vitrées de chaque côté. La première salle que nous avons vue (de l'extérieur) était le contrôle spécifique des satellites : une grande pièce avec des grands écrans surveillés 7/7 et 24/24. Borda et Pacifico ont attiré mon attention sur la complexité de gérer ce contrôle : « il faut avoir toujours deux personnes en service, des professionnels hautement qualifiés (et bien payés) pour réagir avec vitesse et exactitude en cas de besoin ». Tout est automatisé par des softwares de dernière génération ; ainsi il est extrêmement rare qu'un problème puisse apparaître ; pourtant, si c'est le cas les personnes en charge doivent savoir quoi et comment faire, et cela le plus vite possible. « Il est possible que ces fonctionnaires passent toute leur carrière en train de surveiller les satellites, mais sans avoir, effectivement, à réagir... ».

Ensuite il y avait une grande salle avec plusieurs employés, c'était la « salle du 0800 ». Ce secteur est responsable pour assurer le service technique aux techniciens de l'Embratel qui sont « en terrain », c'est-à-dire les techniciens qui sont en train de réaliser quelque part des installations ou maintenances au nom de l'Embratel. Lorsqu'une parabole du GESAC est installée, le technicien doit appeler ce secteur à Guaratiba pour « activer », permettre à la parabole de capter le signal du satellite et de se connecter à l'internet. Il y a quelques employés responsables pour entreprendre les activations du GESAC. Borda m'a raconté qu'au début du programme ils ont mobilisé plusieurs employés pour travailler exclusivement pour le GESAC. A ce moment-là, les téléphones sonnaient sans arrêt, un grand écran avait été affiché en haut dans la salle pour montrer les numéros des activations GESAC déjà faites, « c'était le 'gesacômetro' (un compteur des installations activées), chaque fois qu'une nouvelle connexion était activée le nombre augmentait et toute le monde célébrait ; c'était une vraie 'opération commando' ! ».

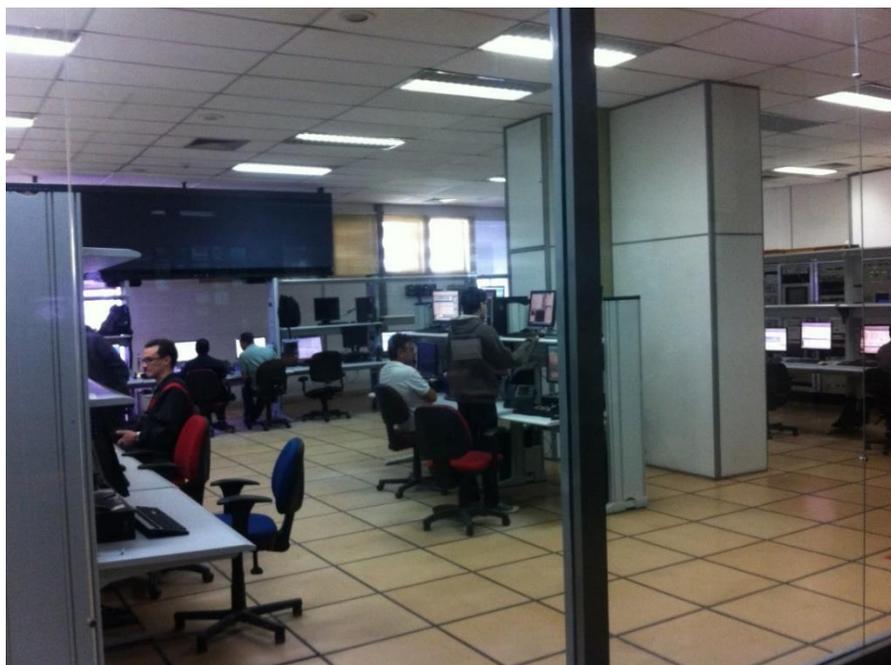


Figure 18 : La salle "0800"

Ensuite nous sommes allés dans la salle qui abrite les routeurs de l'Embratel. C'était une salle très grande et réfrigérée ; tous ces appareils allumés en même temps produisent de la chaleur et il faut les maintenir à une température basse pour qu'ils fonctionnent de manière optimale ; il faut souligner qu'à Rio de Janeiro le soleil brille fort et les températures moyennes sont élevées. Dans la salle il y a beaucoup de câbles et d'étagères remplies de routeurs, « tu vois cette quantité des petites lumières qui clignotent et des câbles partout ? Cela démontre comment l'internet n'est pas un truc invisible ». Ce secteur rend visible ce qui est évident, mais que dans le quotidien nous pouvons vite oublier : il faut une énorme structure physique et humaine pour faire marcher les télécommunications.



Figure 19 : Une étagère des routeurs



Figure 20 : Des câbles partout.

À titre de curiosité, Borda et Pacifico m'ont montré un switch de télévision analogique et ont expliqué qu'il y a un employé spécifique pour faire sa maintenance. Cet employé a essayé de partir à la retraite à plusieurs reprises mais il est toujours réembauché avec un salaire plus élevé : il est le seul chez Embratel qui a les compétences techniques pour effectuer des réparations nécessaires dans cet appareil. Ils m'ont aussi montré l'étagère avec les routeurs utilisés par le GESAC, ainsi qu'ils m'ont montré quelques étagères d'autres clients. Ils ont souligné la différence entre les

routeurs (quelques fois de périodes très proches) ; il y a des différences de design et surtout de taille – les plus petits en général sont les plus récents et les plus puissants.

Après cette visite du bâtiment, nous sommes allés dans la partie externe où sont placées les énormes paraboles de réception de satellites. Borda, qui a participé au projet de construction de cette structure à Guaratiba nous a fait partager un peu de la complexité de cette entreprise, sur la quantité de détails dont il faut tenir compte. Ils m'ont précisé quelques détails techniques de ces paraboles, surtout à propos de la difficulté de pointer exactement une antenne de cette envergure (les plus grandes avec 16m de diamètre).



Figure 21 : Des antennes de réception de signaux à Guaratiba



Figure 22 : Une très grande antenne de réception de signaux à Guaratiba

Pacifico a évoqué un projet ancien de l'Embratel qui est encore en vigueur : le TUP – Telefonía de Uso Público (téléphonie d'utilisation publique), il s'agit des téléphones publics installés dans les localités qui n'avaient pas de technologie de télécommunications : « plusieurs fois, le GESAC arrive là où il n'y a aucune sorte de signal téléphonique, l'unique façon de nous appeler pour faire l'activation de la connexion internet étant à partir d'un TUP. »

Pacifico a évoqué aussi la difficulté du technicien de terrain qui est en train d'installer ou de faire la maintenance d'une parabole : « moi, j'ai commencé ma carrière comme installateur de TV à câble, cela dit je sais exactement qu'est que c'est qu'être un technicien de terrain ». Il a souligné que lorsqu'il entraîne les techniciens du « 0800 » il fait l'entraînement au soleil du midi, « les employés se plaignent beaucoup de ma méthode, ils disent qu'il fait trop chaud, qu'ils sont fatigués de rester debout... Mais je leur rappelle que presque toujours c'est dans une situation similaire que le technicien de terrain se trouve. Quelques fois il est depuis des heures sous le soleil ou dans la pluie... »

Pacifico nous a aussi livré un récit du voyage qu'il a fait pour installer une parabole GESAC dans la base de la Marine nationale à l'île de Trindade, « c'était un voyage de plusieurs jours qui m'a transformé en philosophe ; quand tu es dans un bateau plusieurs jours sans grand-chose à faire, il ne reste qu'à réfléchir... ». Au-delà des beautés extraordinaires qu'il a pu trouver dans cette île, il nous a raconté qu'il a fallu une antenne de 10,5m de diamètre, cela parce que l'île est située en bordure de la portée du signal du satellite, « il y a toujours des précisions techniques à observer, mais dans les endroits très éloignés, il faut être encore plus prudent sur ces précisions ». Borda a rappelé que pour l'installation à l'île de Trindade tout s'est bien passé ; pourtant pour l'île de São Pedro e São Paulo la parabole s'est un peu tordue pendant le trajet et il a été impossible de résoudre le problème avec l'équipement et le personnel disponibles lors de ce voyage. Il a fallu qu'un technicien de l'entreprise qui vend la parabole à l'Embratel aille dans l'île pour résoudre le problème ; « mais cela prend toujours beaucoup de temps, ces voyages sont possibles juste avec un navire de la Marine et avec toutes les autorisations des autorités, mais tu peux imaginer que ces voyages ne sont pas faits régulièrement... quelque fois il est nécessaire d'attendre des mois pour résoudre un problème ».

La logistique est toujours au centre de l'action du GESAC. Pour une installation ou maintenance dans un lieu évidemment isolé, tel qu'une île, il est peut-être plus frappant que les démarches soient bureaucratiques et lentes ; pourtant elles sont aussi bureaucratiques et lentes pour la plupart des installations GESAC dans l'intérieur du Brésil.

Nous avons passé ensemble cette matinée où j'ai eu l'occasion de connaître cette partie technique du fonctionnement du GESAC, ainsi que d'entendre des récits sur le travail développé au centre de contrôle. Pendant l'accompagnement des techniciens de terrain, chaque fois qu'ils devraient appeler au centre de contrôle ou qu'ils feraient référence à Guaratiba (et cela de façon fréquente et quelques fois avec amertume pour toute l'attente qui leur était infligée) je saurai de quoi ils parlaient. De même je comprendrais que, la plupart du temps, « juste appuyer sur un bouton » comme

diraient les techniciens de terrain sur le travail des techniciens de Guaratiba, c'était beaucoup plus complexe que cela.

Dans la pratique, l'activation de la connexion consiste en une opération interdépendante menée à la fois par le technicien sur le terrain et à la fois par l'employé de la station de contrôle de satellites¹⁴⁰ ; cette procédure suit généralement les étapes suivantes :

* une fois que le technicien a fini l'aménagement de la parabole et du modem, il procède à l'ajustement fin de la parabole pour identifier et capter le meilleur signal possible du satellite ; à ce point une connexion d'internet est déjà viable. Pourtant, cette connexion peut interférer avec un satellite voisin, ou être à la moitié de la puissance en décibels ou encore être connectée à un internet de bas niveau. Pour éviter, ou au moins minimiser ces problèmes, le technicien doit appeler¹⁴¹ Guaratiba qui va vérifier la qualité du signal et les possibles interférences. Le technicien doit aussi envoyer l'ensemble de photos pour attester la réalisation du service au bon endroit¹⁴².

* Le contact téléphonique avec Guaratiba établi, le technicien a un protocole de présentation à suivre : il identifie, à partir du numéro de l'ordre du service, qu'il est en train de procéder à l'ajustement d'un satellite, indiquent son nom et son numéro de téléphone. Après cette prise de contact, qui est assez rapide, le technicien doit attendre un retour de Guaratiba¹⁴³.

¹⁴⁰ « Guaratiba », le quartier de Rio de Janeiro où la station de contrôle de satellites est localisée, est souvent employé comme synonyme pour la station.

¹⁴¹ Assez souvent les techniciens se trouvent dans des endroits avec un réseau de téléphonie mobile inexistant ou faible. Dans ce cas ils doivent chercher des options alternatives, comme un TUP (téléphone d'usage public) ou essayer d'appeler via Skype si la connexion d'internet que le satellite capte est assez puissante. Lorsqu'il y a des difficultés pour établir le contact téléphonique avec Guaratiba, les processus d'activation de la connexion sont encore plus longs. Ces questions seront récurrentes lors des descriptions du travail de techniciens en train de réaliser des installations dans les États de l'Amazonas et du Ceará (chapitres 5 et 6).

¹⁴² Comme l'envoi de photos dépend d'un minimum de stabilité du signal d'internet, cette procédure se prête, elle aussi, à de fréquentes complexités techniques.

¹⁴³ Ces attentes peuvent être parfois extrêmement longues.

* Lorsque la station de contrôle de satellites reçoit un appel d'un technicien, sa demande est placée dans une file d'attente et, à mesure qu'un employé de Guaratiba est libéré d'un autre appel, les techniciens qui attendent sont pris en charge.

* Tandis que la demande d'un technicien est prise en charge par un employé de la station de contrôle de satellites, il vérifie la qualité du signal, s'il y a des interférences avec les satellites voisins ou s'il est possible d'améliorer la qualité de la connexion. Avec ses informations, l'employé rappelle le technicien et lui fait part des interventions nécessaires à effectuer sur la parabole. Cette partie de l'ajustement se déroule de façon très concrète, l'employé de Guaratiba donne des directives précises au technicien qui, à son tour, bouge la parabole à la recherche de la meilleure position tandis que l'employé vérifie, sur son ordinateur à la station de contrôle de satellites, si le signal d'internet que la parabole capte est satisfaisant ; au moment où l'employé considère que le signal est de bonne qualité, il prévient le technicien qui arrête donc de bouger la parabole et doit serrer ses vis pour éviter qu'elle ne bouge. Cette procédure d'ajustement peut s'avérer encore plus longue et complexe, il n'est pas rare que le technicien qui parle avec l'employé de Guaratiba doive rester dans un endroit spécifique afin d'avoir une meilleure réception du signal téléphonique, dans ce cas il entend les instructions de Guaratiba et les transmet en criant, ou par talkies-walkies, à son collègue qui s'occupe de manœuvrer la parabole.

* Une fois la procédure de réglage terminée et l'appel raccroché, le technicien doit s'assurer que la parabole est bien fixée. L'employé du centre de contrôle de satellite doit vérifier l'ensemble des photos, surtout que l'installation correspond bien à l'adresse figurant sur l'ordre de service. Si tout est réglé, un document appelé acte de naissance est généré, ce qui signifie que tout s'est bien passé et la connexion est « née » et désormais active. Cependant, selon la position du satellite, il y a certaines connexions qui ont besoin d'un accompagnement *overnight* même après la finalisation de l'activation et la génération de l'acte de naissance. Cette procédure consiste à surveiller la connexion pendant la nuit afin de, au lendemain, vérifier s'il y a eu des interférences avec les satellites voisins. En cas d'enregistrement d'interférences, les

techniciens doivent retourner pour refaire l'ajustement, mais cela se configure comme une maintenance et est réalisé dans le cadre d'un nouvel ordre de service.

L'Embratel veille particulièrement à ne pas interférer avec les satellites voisins, Emerson m'a précisé les raisons :

« En fonction du satellite, le technicien peut finaliser l'ajustement sur le coup. Mais lorsqu'il y a un risque d'interférence, nous préférons faire le *overnight* : nous laissons couler 24 heures pour vérifier des possibles interférences ; s'il y en a eu, le technicien doit revenir pour réajuster. Mais dans ce cas il s'agit d'un nouveau service que nous demandons à l'entrepreneur, cela compte comme une maintenance, car au moment où la connexion a été activée il n'y avait pas d'interférence ; ce n'est donc pas de la faute du technicien s'il faut y retourner. Et nous prenons toutes ces précautions parce que l'interférence avec un satellite voisin peut poser des gros problèmes... Si nous interférons avec le satellite d'un concurrent, nous sommes passibles d'une énorme amende ; si nous interférons avec l'un de nos satellites, nous pouvons faire tomber beaucoup de clients parce que cela surcharge l'équipement au sol et double la puissance dans la parabole, etc. Il s'agit de questions purement techniques, c'est ce soin de ne pas interférer avec d'autres satellites que nous appelons l'ajustement fin. » (Emerson – Embratel, Campinas)

Les propos d'Emerson sur la difficulté (ou la facilité) à faire l'ajustement le la connexion révèle d'un domaine très technique sur le mode d'emploi d'un satellite. L'Embratel, afin de faciliter l'ajustement à fait marquer dans les paraboles l'azimut correspondant à la direction de chaque satellite dans chaque région du Brésil. Étant donné que l'azimut est l'angle dans le plan horizontal entre la direction d'un objet et une direction de référence, avec cette valeur c'est possible de prévoir où se trouve la direction de référence, dans ce cas, le satellite auquel le technicien doit pointer la parabole afin d'établir la connexion et éviter de d'être pointé vers le mauvais satellite¹⁴⁴.

Dans la procédure d'activation des connexions du GESAC il y a donc une série de mesures que l'équipe de Guaratiba doit prendre en compte afin de garantir une qualité minimale du signal, d'éviter les interférences avec les satellites voisins et

¹⁴⁴ Cette discussion reviendra aux chapitres suivants lors de la narration de l'étape d'ajustement des paraboles au moment des installations.

d'assurer que les techniciens ont accompli toutes les étapes nécessaires pour que le MiniCom accepte le service réalisé et effectue ainsi le paiement à l'entreprise.

Une fois les démarches d'activation d'une connexion GESAC finalisées, l'Embratel continue à desservir le MiniCom par la manutention de la connexion et éventuelles maintenances du réseau. Le contrat de manutention de la connexion est similaire à un forfait internet classique : l'entreprise doit assurer un débit minimal et le MiniCom paye une mensualité correspondant tant que la connexion est active. Pour la maintenance, l'entreprise doit veiller à que les réseaux se maintiennent opérationnels (si une connexion est inactive, ou si une parabole a été déplacée, le centre de contrôle de satellites reçoit une notification). Ainsi que, lorsque le service client reçoit des réclamations par rapport à problèmes techniques sur une connexion GESAC, l'équipe de Guaratiba diagnostique le problème et essaie de la récupérer à distance ; si cette récupération n'est pas possible à distance, un ordre de service est envoyé à l'équipe de Campinas afin d'organiser une éventuelle visite technique sur place pour effectuer les maintenances nécessaires.

De la sorte, c'est l'équipe de Guaratiba qui est au bout de la chaîne logistique de la mise en pratique du GESAC. Dans leur travail d'activer et maintenir les connexions opérationnelles, la logistique par laquelle le centre de contrôle de satellites opère est celle de flux de matériaux. En dépit d'une supposée immatérialité des réseaux d'internet, une infrastructure extrême est nécessaire pour que les connexions soient viables et stables. Dans son article où il est question d'analyser un ensemble de travaux interdisciplinaires qui ont pour finalité d'étudier les infrastructures informationnelles et numériques dans leur « matérialité », Francesca Musiani note que :

la qualité infrastructurelle du réseau des réseaux est relationnelle et conditionnelle ; les infrastructures peuvent plus utilement être comprises en termes de *fonction* que de *forme*. Ainsi, au-delà des objets dont l'aspect infrastructurel est immédiatement évident, comme les ponts ou les tuyaux, un certain nombre d'artefacts et d'entités qui peuplent et façonnent le réseau des réseaux pourraient être qualifiés d'infrastructures parce qu'ils ont une *fonction infrastructurelle* – car ils contribuent à structurer, façonner, modeler, permettre ou contraindre notre « être-ensemble » sur et avec l'Internet. (Musiani 2018 : 162, marques de l'auteure)

Les manœuvres effectuées ou rendues viables par le centre de contrôle de satellites dépendent donc d'une immense infrastructure, quelques-unes évidemment matérielles tandis que d'autres ne rendent apparentes leur tangibilité qu'à partir de sa *fonction infrastructurelle*. Pour réaliser son travail, l'équipe de Guaratiba manie quotidiennement, à travers ses équipements informatiques, un grand nombre de données (tels les graphiques qui affichent les taux de débit des connexions, les ondes satellitaires, les informations de géolocalisation sur chaque parabole, etc.) qui structurent et façonnent la viabilité et l'exploitabilité des connexions GESAC. La génération et actualisation de ces données dépendant intrinsèquement d'opérationnalité des équipements du centre de contrôle de satellites, leur logistique peut donc être considérée comme fondée sur un flux de matériaux.

Les difficultés logistiques et leurs contraintes

Depuis le moment où l'équipe de Brasilia reçoit une demande d'installation ou de maintenance d'une connexion GESAC jusqu'à la concrétisation du service, attestée par l'acte de naissance livré par l'équipe de Guaratiba, un long délai peut s'écouler. Parmi toutes les procédures nécessaires pour rendre possible la mise en pratique du programme, il n'est pas rare que les différentes équipes de l'Embratel se confrontent à des difficultés sur leur chaîne logistique. Ces difficultés, de natures très variées, imposent des contraintes qui peuvent complexifier ou même rendre impossible l'opérationnalisation de certaines connexions du programme.

Parmi les difficultés logistiques, l'approvisionnement des matériaux nécessaires pour les connexions GESAC et leur correcte distribution représente un défi quotidien pour la mise en pratique du programme. Mais outre cette situation plutôt routinière, il y a diverses autres difficultés auxquelles les équipes doivent faire face. En tant que responsable de la logistique des installations et des maintenances de l'équipe de Campinas, Emerson a énuméré plusieurs de ces épreuves, la plupart liées au fait que les connexions par satellites sont localisées, généralement, dans des zones reculées.

Pendant les étapes qui précèdent une installation ou maintenance du GESAC, diverses questions soulèvent des complexités voire des impossibilités logistiques. Afin d'éviter des déplacements inutiles, l'Embratel incite les entrepreneurs à contacter les futurs bénéficiaires du programme à l'avance¹⁴⁵ ; ainsi il serait possible de confirmer l'adresse du lieu et l'existence d'un minimum de structure pour recevoir une connexion d'internet. Pourtant, si un contact préalable n'est pas possible, les entreprises sous-traitantes sont priées d'y aller quand même et de faire le possible pour effectuer l'ordre de service. Selon Emerson :

« Ce contact préalable est parfois très difficile, il est assez fréquent que le bénéficiaire qui va recevoir la connexion n'ait pas de téléphone, pas de contact du tout. Nous suggérons alors à l'entrepreneur : 'appelez la mairie, dans ces petits endroits, la mairie est souvent le centre de tout et ils connaissent les gens, ils vont connaître le lieu et avoir des informations', parfois, ça peut marcher. Mais il y a aussi des histoires drôles, une fois j'ai appelé un numéro enregistré sur l'ordre de service comme étant le téléphone du lieu, quelqu'un m'a répondu, mais il s'agissait en fait d'un téléphone public ! Le citoyen passait par hasard devant le téléphone quand il a sonné, il a répondu et s'est disposé d'aller prévenir la personne que je cherchais : 'oh, rappelez dans 15 minutes et la personne à qui vous voulez parler sera là à vous attendre' (rires). C'est une situation totalement atypique pour nous qui vivons dans des grandes villes, n'est-ce pas ? Mais la plupart du temps, il est impossible d'établir un quelconque contact à l'avance, notre orientation aux entreprises sous-traitées est donc d'y aller et accomplir l'ordre de service quand même. Mais alors d'autres difficultés peuvent surgir ! Ce dont les entrepreneurs qui se plaignent le plus, c'est la difficulté de trouver les adresses, ils doivent se renseigner sur place et même cela peut être très compliqué. Parfois les techniciens s'arrêtent pour demander des informations et la personne répond 'ah, cet endroit est à côté de la maison de Untel », puis le technicien dit qu'il ne connaît pas Untel et le gars répond « mais c'est la fille de Machin'. Et ainsi de suite... Nous parlons là de réalités très différentes de la nôtre et entre soi, il est trop difficile de penser à une logistique qui puisse affronter tout cela. » (Emerson – Embratel, Campinas)

Une autre question qui peut poser des problèmes pour la mise en pratique du programme se réfère à l'approbation du budget pour les frais de certains déplacements. D'après Emerson, lorsqu'il s'agit de lieux trop éloignés ou difficiles

¹⁴⁵ Ce que n'est jamais apparu comme chose faite pendant le terrain d'accompagnement des techniciens dans les états du Ceará et du Amazonas. Comme on pourra observer dans les chapitres suivants, les bénéficiaires sont toujours surpris de voir arriver les techniciens pour les installations.

d'accès, l'entreprise procède à une évaluation des dépenses plus approfondie ; cependant, l'Embratel étant assujetti par contrat à accomplir les ordres de service du MiniCom, les demandes sont généralement approuvées assez rapidement par l'entreprise. Ce sont alors les entreprises sous-traitées qui ont parfois des délais très longs pour approuver leurs frais de déplacement et réaliser ainsi les installations ou maintenances de connexions GESAC. Au moment où je suis allée à l'Embratel de Campinas, l'un des entrepreneurs rencontrait des problèmes pour approuver le déplacement des techniciens aux villes de São Gabriel da Cachoeira et Santa Isabel do Rio Negro, localisées au Nord-ouest brésilien, dans l'État de l'Amazonas¹⁴⁶. Selon Emerson, l'entrepreneur en question était en train de reporter, mois après mois, les installations et maintenances prévues dans cette ville; c'est donc à lui, en tant que directeur, de faire pression pour que les services soient effectués le plus rapidement possible. Notamment parce que, dans ces cas, l'Embratel subit, à son tour, la pression du Ministère qui réclame la réalisation de ses demandes.

Toujours en ce qui concerne les étapes qui précèdent les installations et maintenances du GESAC, Emerson a souligné des difficultés d'accès aux lieux qui vont au-delà de la distance ou des inconvénients liés aux déplacements. Selon lui, il y a des régions du pays où les questions de la sécurité des techniciens s'imposent, tant en raison d'intempéries (à certains endroits, pendant la saison des pluies, les routes peuvent devenir dangereuses ou inaccessibles, ainsi qu'il peut exister d'autres types de dangers comme une forte incidence de la foudre lors d'orages ou l'exposition à des animaux venimeux, etc.) qu'en raison de supposés dangers liés aux bénéficiaires eux-mêmes (accéder à certains endroits sans une autorisation formelle ou l'accompagnement d'une entité spécifique pourrait être redoutable). D'après Emerson :

¹⁴⁶ Lorsque Fernando et moi accompagnions le travail des techniciens dans l'État de l'Amazonas nous étions entraînés au centre de ces négociations. Nous avons passés plusieurs jours en train d'attendre dans un hôtel à Manaus autant l'approbation de ce voyage à São Gabriel da Cachoeira et Santa Isabel do Rio Negro (accessibles uniquement par voie fluviale ou aérienne), que l'approbation d'un voyage à Humaitá (accessible en voiture, mais avec des conditions de voyage très difficiles). Cette tension sera présentée de manière plus approfondie au chapitre 6 de cette thèse.

« Les régions les plus complexes pour y accéder sont le nord et le centre-ouest. Surtout le centre-ouest, car pendant la saison des pluies, le Pantanal¹⁴⁷ devient très compliqué. En plus, il y a une concentration de *tribus indigènes*, de la FUNAI¹⁴⁸, ce genre de choses ; je pense qu'il y en a encore plus que dans le nord. C'est là au sud de l'État de Goiás et au nord de l'État de Mato Grosso, dans les lisières de l'Amazonie, l'endroit le plus difficile à travailler. Nous avons de nombreux problèmes là-bas. » (Emerson – Embratel, Campinas)

Lorsque je lui ai demandé à quel genre de problèmes ils étaient confrontés, Emerson m'a donné quelques exemples :

« Surtout le fait de ne pas pouvoir aller sans accompagnement, parfois les techniciens ne peuvent absolument pas se passer d'un agent de la FUNAI. Je vais te donner un exemple pratique de quelque chose qui se passe en ce moment : nous avons un entrepreneur qui reporte, mois après mois, la réalisation des divers services parce qu'ils se trouvent dans une région où l'accès est conditionné à la présence de quelqu'un de la FUNAI; mais selon l'entité il n'est pas possible d'y aller maintenant parce qu'il y a des tensions locales et la situation n'est pas favorable. Avant ce problème entre la FUNAI et les bénéficiaires, nous ne pouvions pas y aller parce que c'était la saison des pluies et il semble que, comme il faut conduire à très basse vitesse, les vols sont plus fréquents à ce moment-là. Quand il s'agit d'une *tribu indigène*, c'est généralement plus compliqué, mais il y en a quelques-unes où la présence de la FUNAI n'est pas nécessaire parce que les gens y sont déjà plus évolués, tu vois ? Si cette personne a déjà une certaine relation avec le gouvernement, avec les entités du village et tout, alors elle comprend déjà comment les choses fonctionnent et il n'y aura pas de problème. Mais de toute façon, aucune communauté n'est abordée sans directives, et les entrepreneurs de la région le savent très bien. En fonction des demandes de services que nous envoyons, l'entrepreneur parfois répond d'emblée : « oh, on ne peut pas faire ça, c'est telle ou telle communauté, on ne va pas y aller ». Et il peut y avoir encore d'autres types de problèmes, par exemple, le technicien arrive sur les lieux et fait face à un problème technique, ou au manque de matériel et il ne peut pas finir l'installation de la parabole, ou réparer la connexion, mais le gars il s'en fout, il ne veut pas laisser partir le technicien. Il est arrivé que le technicien soit coincé dans une communauté quelque part et que même s'il expliquait qu'il avait besoin d'aller chercher un équipement pour terminer le service, les gars lui disaient « non, d'abord tu finis ton service ici, tu connectes cet internet et ensuite

¹⁴⁷ Le Pantanal, qui s'étend à travers le Brésil, la Bolivie et le Paraguay, est la plus grande région humide du monde. Il s'agit d'une immense plaine d'une superficie estimée entre 140 000 km² et 195 000 km² où des cours d'eau coulent doucement durant la saison humide en de nombreux méandres et submergent plus de 80 % du territoire, noyé sous les eaux durant quatre mois par an. Au Brésil, le Pantanal s'étend principalement dans l'États de Mato Grosso do Sul et Mato Grosso.

¹⁴⁸ Fondation Nationale de l'Indien, le but principal de cet organe est de protéger et de promouvoir les droits des peuples indiens au Brésil.

tu peux partir ». Ce sont des situations délicates et même dangereuses, c'est pourquoi l'entité FUNAI doit être présente dans ces endroits qui sont moins évolués, non ? Mais il n'y a pas qu'avec les indigènes que nous avons ce genre de problèmes. À Rio de Janeiro, par exemple, il y a des endroits, surtout des communautés dans les favelas, où l'on ne peut aller que si l'on est accompagné d'un dirigeant local ou même de la police. Et il faut « subir o morro »¹⁴⁹ avec tout l'équipement, il y a une logistique derrière. Il est déjà arrivé une situation où les techniciens étaient en train de monter là-haut et la police leur a ordonné de redescendre parce qu'ils allaient intervenir et que ce serait dangereux d'y rester. Mais c'est comme je te l'ai dit, il y a beaucoup de réalités différentes et par conséquent beaucoup de problèmes différents, on ne peut pas tout prévoir ! » (Emerson – Embratel, Campinas)

Les propos présentés par Emerson soulèvent un certain nombre des enjeux sur la relation entre l'entreprise chargée de la mise en œuvre d'un programme de politique publique d'inclusion numérique (dans ce cas personnifié dans la figure des techniciens des entreprises sous-traitées) et leurs bénéficiaires. Les conditions de travail dans certaines régions et les difficultés qui en découlent ont été liées notamment à un groupe spécifique du spectre des bénéficiaires du GESAC : les communautés amérindiennes. Outre les difficultés géographiques et météorologiques d'accès et les coûts élevés de déplacement, le fait même qu'il s'agisse de populations amérindiennes semble poser des problèmes. La spécificité du fait que certains lieux nécessitent d'une autorisation ou de l'accompagnement de la FUNAI renvoie à une idée d'infériorité. Le rôle de cet organisme indien officiel de l'État brésilien semble être vu par l'entreprise comme un garant pour que les techniciens puissent réaliser correctement leur service dans un milieu « moins évolué ». J'ai trouvé ce même genre de discours fondé sur le racisme à l'égard des peuples indiens¹⁵⁰ lorsque j'étais en train d'accompagner le travail

¹⁴⁹ « Subir o morro », monter dans la colline est une expression populaire pour accéder à une favela.

¹⁵⁰ Dans un courant de lutte contre l'invisibilisation du racisme contre les peuples amérindiens au Brésil, plusieurs auteurs se sont mobilisés pour aborder ces questions dans leurs textes, en intégrant des témoignages d'indiens ayant vécu ce genre de situation (Milanez et al 2019, McCallum et al 2017). Selon Peixoto (2017), la question raciale a été métaphorisée dans le discours par rapport aux peuples autochtones ; dans le contexte brésilien, bien que ce type de racisme soit explicite, il est rarement identifié comme tel. Pour l'auteur, parler de racisme contre les indiens brise un paradigme, car en qualifiant de racisme ce que nous appelons habituellement des préjugés et des discriminations, cela ouvre la possibilité d'une responsabilité légale de ces pratiques, puisque le racisme est considéré comme un crime au Brésil.

des techniciens dans l'État de l'Amazonas ; une certaine crainte de réaliser leur travail dans un endroit avec « des gens trop différents et donc dangereux » était à l'ordre du jour et finissait par influencer leurs pratiques¹⁵¹.

Une fois les techniciens sur place pour réaliser les installations ou maintenances des connexions GESAC, les complexités logistiques sont de nouveau au rendez-vous. Les intempéries, le manque de structures, les faibles ou inexistantes réseaux téléphoniques (pour que les techniciens puissent appeler le centre de contrôle de satellites) sont les difficultés les plus courantes. Selon Emerson, l'une des raisons qui expliquent la récurrence de ce genre de contraintes logistiques est son imprévisibilité. Comme il s'agit, dans une grande partie des cas, des lieux reculés, parfois il est difficile de contacter les bénéficiaires pour confirmer si les conditions permettront l'opérationnalité d'une connexion GESAC et, même lorsque ces contacts ont eu lieu, rien ne garantit que les conditions restent favorables. Emerson m'a donné quelques exemples sur la volatilité des conditions des lieux bénéficiaires du GESAC :

« Il arrive que nous, ici à l'Embratel, ou l'entrepreneur, parlions aux gars et que nous confirmions que, par exemple, le réseau téléphonique sur place est stable, nous avons donc tendance à imaginer que tout va bien ; mais après, les techniciens arrivent sur place et surprise : parce qu'il y a eu un orage, le téléphone est hors service ! Ou, ce qu'il est arrivé l'autre jour, l'entrepreneur avait confirmé que l'endroit avait de l'électricité, puis à son arrivée le technicien découvre que, en réalité, il n'y avait qu'un générateur, qui en plus n'avait pas de carburant. Parfois, il y a des dialogues surréalistes avec ces endroits, comme c'était le cas : 'alors quand y aura-t-il de l'essence pour le générateur', « il n'y en a pas, mais il y en aura', 'ok, mais la prévision est d'en avoir quand ? Parce qu'il ne sera possible d'activer la connexion qu'après avoir réussi à allumer le modem, et pour cela nous avons besoin d'électricité', 'je comprends, quand il y aura du carburant nous vous le ferons savoir', 'et comment allez-vous nous le faire savoir?', 'je ne sais pas, nous n'avons pas de téléphone'. Tu vois ? Il est très, très difficile de travailler sans pouvoir prédire dans quel type de situation le technicien va se trouver, donc nous essayons de nous préparer et de les préparer à tout. » (Emerson – Campinas, Embratel)

¹⁵¹ Ces discours seront présentés au long du chapitre 6 dans lequel l'accompagnement du travail de deux techniciens à l'État de l'Amazonas est décrit.

En plus de ces aléas qui peuvent compliquer ou entraver les installations ou maintenances des connexions GESAC, Emerson souligne encore un autre aspect parfois contraignant, la qualité du service du technicien. Pour qu'une connexion via satellite soit opérationnelle dans les meilleures conditions possibles, il faut observer une série de mesures lors de la réalisation du service. Le choix de la place la plus appropriée pour installer les paraboles, le soin de vérifier si les installations électriques du lieu sont compatibles pour raccorder le modem, la manœuvre correcte de la parabole afin d'avoir une réception de signal optimale, la réalisation de l'ajustement fin de façon à garantir la stabilité de la parabole... il y a donc un certain nombre de facteurs que le technicien est censé observer pendant leur travail. L'équipe de Campinas oriente, avec insistance, les entreprises sous-traitées à rappeler à leurs techniciens les protocoles pour la réalisation des services du GESAC, mais malgré cela, des problèmes, qui auraient été évités si toutes les étapes de l'ajustement fin étaient respectées, surviennent régulièrement et font objet des nombreuses demandes de maintenance. Selon Emerson :

« Il y a des techniciens et des techniciens, tu comprends ? Certains effectuent leur travail avec un grand professionnalisme et d'autres avec moins de rigueur. Lorsque le technicien a terminé la procédure avec le centre de contrôle des satellites et que tout est prêt, il doit ensuite resserrer les vis de la parabole. Pendant la manœuvre pour obtenir le meilleur signal, le disque de la parabole doit être mobile pour qu'elle puisse être déplacée. Mais, une fois cette étape terminée, la parabole doit absolument être resserrée, au risque que tout vent change la position de la parabole de place et déstabilise la connexion. Et aussi simple que cela puisse paraître, le technicien ne prend pas toujours ce soin au moment de finaliser la procédure. Et souvent cette vis qui n'a pas été serrée coûte très cher, beaucoup des demandes de maintenance que nous recevons sont à cause de cela, une parabole qui n'est pas suffisamment fixe et qui a ainsi une connexion irrégulière. » (Emerson – Embratel, Campinas)

Parmi les difficultés logistiques considérées triviales puisque répétitives, il y a aussi des contraintes singulières, généralement dans les points de connexion plus

insolites. Emerson a raconté ce qui s'était passé récemment avec la connexion de l'île São Pedro et de São Paulo¹⁵² :

« Pour se rendre sur une île, le technicien prend généralement place à bord d'un navire de la marine, ces navires ne voyagent généralement qu'une fois par mois, et vous devez obtenir l'autorisation de l'officier de la marine ; il faut aussi généralement des paraboles plus grandes pour les installer dans ce genre de lieu... enfin, c'est toute une logistique spécifique. Après un moment d'attente, le technicien est allé faire l'installation sur l'île. Quand il est arrivé, il n'était pas possible de faire le réglage fin, la parabole ne bougeait pas, il n'était pas possible de desserrer la vis. C'est parce que la plaque parabolique était rouillée ! Il existe un moyen de le réparer, mais il faut le peindre avec une peinture spéciale. Cette connexion était donc active à cet endroit, mais avec un signal très instable. Nous avons ensuite ouvert une demande de maintenance, mais la question de savoir quand il sera possible de le faire est très complexe. » (Emerson – Embratel, Campinas)

Tout au long de la chaîne logistique mise en pratique par l'Embratel, nous avons pu le constater, diverses difficultés et contraintes s'imposent. En s'agissant d'un programme d'inclusion numérique de l'ampleur du GESAC, une complexité logistique est attendue et, dans une certaine mesure, inhérente. Cette dimension était déjà évoquée lorsque j'étais en train d'accompagner le travail des fonctionnaires du Ministère des Communications ; les défis de caractère logistique étaient toujours à l'ordre du jour, pourtant dans un champ hypothétique. C'est à partir du travail de l'Embratel, ses diverses équipes et nombreuses procédures pour rendre compte des flux d'informations et de matériaux qui font la matière de leur métier, que les complexités pratiques du déploiement du programme doivent être abordées et, dans la mesure du possible, résolues. Lorsqu'une solution n'est pas possible ou le plus fréquemment n'est pas viable en raison des coûts élevés qu'elle implique, nous pouvons considérer qu'une panne a eu lieu.

¹⁵² Situé dans l'océan Atlantique, à 985 km de la ville de Natal, capitale de l'État de Pernambuco.

Lorsque la panne s'impose, une logistique de la maintenance se met (peut-être) en place

En d'autres termes, il est une série de phénomènes de grande importance que l'on ne saurait enregistrer en procédant à des interrogatoires ou en déchiffrant des documents, mais qu'il importe de saisir dans leur pleine réalité. Appelons-les *les impondérables de la vie authentique*. (Malinowski 1963, marques de l'auteur)

L'expression « être en panne » trouve son origine dans le vocabulaire de la marine. De son étymologie, « pene » était, au XVIe, le nom de la plus longue pièce d'une vergue latine qui s'amincit vers l'extrémité ; au XVIIe, « mettre en panne » signifiait orienter les vergues d'un navire de manière à arrêter son mouvement ; dans un sens figuré, au XVIIIe, « en panne » renvoyait à « en attente » et à « l'impossibilité d'agir » ; au XIXe, « en panne » a eu l'acception d'arrêt/d'interruption de fonctionnement d'un mécanisme¹⁵³.

De l'idée d'un navire ayant son mouvement interrompu à l'« arrêt momentané ou accidentel du fonctionnement dans un mécanisme, un moteur, etc. »¹⁵⁴, une idée de discontinuation fait partie de l'ensemble sémantique relatif à la « panne ». Tout comme il est fréquent dans l'évolution de l'acception des mots au cours de l'histoire, le sens premier de panne lié à la marine s'est affaibli, étant le plus souvent associé à des

¹⁵³ D'après les informations présentées dans : *Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales* [en ligne] : cnrtl.fr/etymologie/panne//2

¹⁵⁴ Article « panne », *Dictionnaire de définitions, Antidote RX*, version 3 [Logiciel], Montréal, *Druide informatique*, 2016.

mécanismes électriques¹⁵⁵. Pourtant, quelque chose qui ne marche pas comme prévu, c'est-à-dire un imprévu, peut être considéré en panne.

Les impondérables semblent donc être une partie non négligeable des pannes : un imprévu peut signifier l'arrêt, la suspension d'une action, la panne. Ainsi, le déploiement d'un programme d'une politique publique d'inclusion numérique peut se prêter à diverses pannes. C'est au moment de la mettre en pratique, d'activer les ressources et d'appliquer la logistique que les conflits entre le projet et leur mise en pratique apparaissent. C'est aussi là que plusieurs imprévus verront le jour. La transmutation d'un projet, son exécution est toujours un défi technique.

Si nous considérons la panne comme un phénomène relationnel mis en œuvre de manière distincte sur les différents sites et circonstances dans lesquels elle opère (Denis & Pontille 2017) et que nous ne pouvons la comprendre qu'en acte (Akrich, 2010), les cas de pannes que nous pouvons identifier au long de la mise en œuvre du GESAC sont circonstanciels, liés aux contextes de chaque étape de son déploiement. Dans cette perspective, il est possible de creuser la notion de panne et de l'étendre aussi à la notion d'imprévu.

Suivant cette perspective, une grande partie des contraintes logistiques auxquels le GESAC fait face au cours de sa mise en pratique peut être envisagée en tant que pannes de l'imprévu. Si le disque d'une parabole, à la fin de la procédure d'activation de la connexion, n'est pas fixé correctement par le technicien en charge, le disque probablement finira par bouger provoquant une perte partielle ou totale du signal. Dans ce cas il y a eu un imprévu (même si prévisible dans une certaine mesure), le technicien était censé suivre le protocole d'installation et fixer convenablement la parabole, le manque de ce « détail » résulte en une panne de la connexion.

Si certaines pannes sont des imprévus un peu prévus quand même (d'après les contraintes logistiques courantes énumérées par Emerson), d'autres sont très

¹⁵⁵ Comme atteste le champ lexical du dictionnaire Antidote où pour les noms de première occurrence on trouve : « électricité » suivi de « ascenseur », « courant » et « moteur » ; et pour les adjectifs les têtes de la liste sont : « électrique », « électrogène » et « informatique ». *Idem.*

difficilement anticipées. Comme le cas qu'Emerson m'a raconté d'une installation où les techniciens ont dû construire une base en béton au milieu d'un champ parce qu'à proximité du bâtiment il y avait des arbres qui allaient déranger le signal. Une fois l'ajustement fin terminé, la connexion était opérationnelle jusqu'à quelques jours lorsque la parabole a arrêté complètement de capter le signal. Les techniciens qui avaient procédé à l'installation étaient toujours dans les alentours et à la demande de l'Embratel y sont retournés ; ils ont trouvé cette parabole enrobée d'une caisse de protection en treillis métallique. Comme la parabole se trouvait dans un champ avec des animaux, le bénéficiaire a voulu empêcher les animaux de se gratter sur la parabole et a fini par empêcher la captation du signal. C'est le genre de panne qu'il n'est possible de découvrir que dans le cadre d'une demande de maintenance, tandis que les techniciens se rendent sur place.

Pour le régime de maintenances mis en place pour le GESAC le mot d'ordre est la viabilité. Diverses demandes surgissent du MiniCom, de l'Embratel elle-même (lorsque le centre de contrôle de satellites reçoit des notifications sur les connexions hors service) ou des bénéficiaires (à travers le service client). Toutes les demandes de maintenance sont évaluées par l'équipe de Guaratiba et sont, dans la mesure du possible, effectuées. Une hiérarchie finit par se produire entre les demandes, les lieux qui sont d'accès plus facile ou qui se trouvent à la proximité de là, où une équipe de techniciens va effectuer une activation sont plus susceptibles de recevoir la maintenance, ainsi que les lieux où le MiniCom demande une maintenance en urgence. Une grande partie de ces demandes sera considérée non viable et n'auront pas leurs pannes résolues.

Le service client, de la prévention à la résolution des pannes il y a toute une histoire

Au service client de l'Embratel les employés étaient intrigués. Depuis des semaines, ils recevaient des appels d'une école localisée dans un village de la région

amazonienne ; chaque jour à environ 17h, l'internet de l'école tombait en panne ; le lendemain il marchait normalement. La direction de l'école appelait donc le service client chaque jour pour rapporter cette panne journalière à 17h. À chaque appel les mêmes questions protocolaires étaient posées à la l'école : « est-ce que l'ordinateur est allumé ? est-ce que le routeur est connecté dans la prise électrique ? etc. ». Après s'être assuré que les conditions minimales de fonctionnement étaient en place, l'Embratel essayait de faire une maintenance à distance à partir du centre de contrôle de satellites à Guaratiba. Pourtant, dans le cas de ladite école, ils ne trouvaient rien qui puisse expliquer cette panne quotidienne sur rendez-vous. Comme nous le savons, les maintenances sur place des réseaux du GESAC sont inhabituelles, car les déplacements sont complexes et coûteux. Néanmoins, dans le cas mystérieux de la « panne programmée », l'Embratel a décidé d'envoyer une équipe de techniciens pour vérifier ce qui se passait. Après quelques jours de voyage en bateau, les techniciens sont arrivés à l'école et ont constaté que l'internet marchait très bien. Ils ont, bien sûr, attendu 17h pour observer le phénomène. À l'heure fatidique, la femme de ménage de l'école, ayant fini son travail, a mis les torchons lavés sur la parabole du GESAC pour les sécher. Par ce geste, elle bloquait le récepteur de signal et l'internet ne marchait plus. La panne était expliquée... par des causes qui ne relevaient pas du seul domaine de la techno-informatique.

Cette histoire est l'une d'entre plusieurs que j'ai entendues pendant l'après-midi que j'ai passé au service client de l'Embratel pour le GESAC¹⁵⁶. Ce service est une exigence contractuelle du MiniCom et a pour fonction de répondre aux appels des bénéficiaires du programme qui appellent pour rapporter des problèmes sur leurs connexions. La dynamique de travail ressemble à celle des *call centers* ; il s'agit d'une salle (logée à l'Embratel de Brasilia) avec plusieurs bureaux équipés d'ordinateurs et d'écouteurs, où les employés passent leurs journées à répondre à des appels et à

¹⁵⁶ Il s'agit d'un « 0800 », un numéro vert où les bénéficiaires peuvent appeler gratuitement le service client de l'Embratel. Lors de l'installation d'une connexion GESAC, les techniciens doivent coller un adhésif avec ce numéro sur le modem et expliquer aux bénéficiaires qu'ils ont le droit d'appeler s'ils rencontrent des problèmes.

chercher des informations sur leurs ordinateurs. Ce service client fait partie de la direction de technologie, opérations et qualité des réseaux des clients de l'Embratel ; il est centralisé et concerne tous les clients de l'entreprise, de grandes banques aux projets spéciaux, tel le GESAC. Néanmoins, même si à priori tous les employés sont capables de parvenir à répondre à n'importe quel client, dans la pratique il y a, parmi les employés, une certaine division par rapport aux profils auxquels chacun répondra. Les appels concernant le GESAC tombent presque toujours sur Rosineide, une employée très gentille et qui démontrait un grand enthousiasme pour le projet.

C'est Rosineide qui m'a expliqué la dynamique de travail au service client. En bref, les employés passent la journée à répondre aux appels et essaient d'identifier le problème de la connexion du client en fonction des informations dont il dispose. Si besoin, l'employé du service client demande de l'aide à l'équipe de Guaratiba qui, avec la structure du centre de contrôle de satellites, peut effectuer des recherches plus approfondies ainsi qu'essayer de résoudre le problème en question à distance. Lorsqu'une réparation à distance n'est pas possible, une demande de réalisation de maintenance sur place est ouverte. Pour la plupart des clients de l'Embratel (des grandes entreprises localisées dans des centres urbains), cette maintenance est effectuée rapidement ; pourtant pour les projets spéciaux, dont le GESAC, une maintenance peut prendre beaucoup de temps pour avoir lieu, voire ne pas se produire du tout.

Pour répondre aux appels des bénéficiaires du GESAC (appelés par l'Embratel « clients GESAC »), il y a un protocole spécifique. Parce qu'il s'agit d'un programme d'inclusion numérique, il y a une série des questions simples qui doivent être posées pour s'assurer que le problème n'a pas une origine banale (comme le modem internet débranché, ou l'ordinateur éteint). Selon Rosineide :

« Tu sais, parler avec un client régulier de l'Embratel et avec un client GESAC, ce n'est pas du tout pareil ! Lorsqu'une entreprise nous appelle ici au service client il s'agit d'un employé qui, comme nous, travaille avec l'informatique ; nous parlons donc la même langue, parfois allant à détails très techniques sur les connexions. Mais quand les personnes nous appellent pour les connexions GESAC, la plupart ne connaissent rien en informatique ; il n'est pas rare que le

problème sur leur connexion soit une prise débranchée, par exemple. Alors il faut suivre le protocole pour ce type d'appel et, surtout, il faut être patient et complaisant envers ce client. Moi, j'aime bien répondre à ces appels, je sens que je peux aider les personnes ! » (Rosineide – Service Client de l'Embratel, Brasilia)

Même s'il s'agit d'un service client centralisé, le traitement dispensé aux clients est, évidemment, adapté aux besoins de chacun.

Pendant l'après-midi que j'ai passée au service client, à chaque fois que Rosineide répondait à un appel du GESAC elle me prêtait un écouteur pour que je puisse suivre la conversation. Cela a été un exercice très intéressant d'entendre quelques bénéficiaires du programme. À partir des interlocutions, il a été possible de constater quelques-unes des questions que tant les fonctionnaires du MiniCom que les employés de l'Embratel me reportaient régulièrement, surtout les difficultés du maniement basique des équipements informatiques et les marques d'accent assez prononcées entre les différentes régions du pays.

Parmi les appels que j'ai pu suivre, certains problèmes reportés ont pu être résolus grâce aux conseils de Rosineide ou à partir d'intervention à distance réalisée par Guaratiba. Pourtant, certains appels signalaient des problèmes qui se sont avérés impossibles à résoudre à distance ; il s'agissait de problèmes qui ne peuvent être résolus que sur place. Pour ces cas, une demande de maintenance a été ouverte et il n'y avait rien d'autre à faire qu'attendre l'évaluation de la viabilité de réaliser cette demande. Selon Rosineide :

« Parfois certains clients nous appellent régulièrement parce qu'ils attendent la maintenance de leur connexion. Tu sais, à force de réaliser ce travail, on finit par comprendre quand il s'agit de personnes qui ont vraiment besoin de cet internet et qui n'ont aucune autre possibilité de se connecter. Ici, nous essayons d'aider autant que possible, mais si nous ne pouvons pas résoudre le problème à distance, nous n'avons rien d'autre à faire. Une fois la demande de maintenance ouverte, c'est aux autres équipes d'Embratel de s'en occuper. À partir de là, nous n'avons aucun moyen de savoir si la demande de maintenance a été évaluée, si elle a une chance d'être effectuée. Notre rôle ici est d'essayer d'éviter les déplacements inutiles pour résoudre des problèmes qui peuvent être

résolus à distance. Mais lorsqu'il s'agit d'une panne, entre sa constatation et sa résolution il y a toute une histoire. » (Rosineide – Service Client de l'Embratel, Brasilia)

La dimension humaine du projet fait face à d'autres dimensions, en s'ajoutant - dans la volonté de faire avancer le projet exprimé par certains employés ; en soustrayant - comme, par exemple, dans les limitations imposées par le budget et la gestion de coûts du projet au sein du MiniCom aussi qu'au sein de l'Embratel ; en se confrontant - dans les aspects et protocoles techniques que dans plusieurs cas sont éloignés de ce que se passe au bout de la chaîne GESAC, comme apparaîtra dans la prochaine partie de cette thèse. D'ici là, des attentes.

Partie 3

« Ce pays était si grand que les distances ne signifiaient plus rien. Elles faisaient place aux mathématiques abstraites. » (Kehlmann 2006 : 277)

L'aboutissement du déploiement du GESAC : le travail des techniciens

Après avoir parcouru les méandres institutionnels, administratifs et logistiques de l'État et de l'entreprise, le GESAC atteint les points de connexion à travers les installations des paraboles du programme réalisées par des techniciens. Ce travail technique, confié à des entreprises sous-traitées par l'Embratel, est, hypothétiquement, la dernière étape avant que les bénéficiaires puissent profiter d'une connexion d'internet GESAC.

À compter de l'approbation d'un point de connexion (réalisée par Jane au Département de coordination du MiniCom), en passant par la systématisation des informations pertinentes sur chaque bénéficiaire dans les tableaux (réalisée par Carla et ses collègues au Département de l'infrastructure pour l'inclusion numérique du MiniCom) jusqu'à son acheminement (organisé par l'Embratel), plusieurs démarches, parfois de caractère bureaucratique, ont lieu. Pourtant, une fois les techniciens – et la parabole¹⁵⁷ – sur place, l'opérationnalité du point de connexion n'est pas assurée d'emblée. L'installation et l'activation (ainsi que la réparation) d'une connexion du GESAC dépendent de nombreuses circonstances et sont amplement soumises à des impondérables et, parfois, donnent lieu à des pannes.

Pendant mon enquête de terrain, nous¹⁵⁸ avons eu l'occasion d'accompagner deux équipes, avec deux techniciens chacune, en train d'installer des connexions GESAC. Au long de ces installations, qui ont eu lieu dans l'État du Ceará, région nord-est, et dans l'État de l'Amazonas, région nord (ci-dessous, un plan du Brésil est

¹⁵⁷ Comme nous l'avons vu précédemment, l'arrivée des techniciens et de l'équipement nécessaire pour installer les connexions GESAC n'est pas toujours coordonné.

¹⁵⁸ Conformément à la présentation dans la partie intitulée *Halte*, l'accompagnement du travail des techniciens a été subordonné à la présence de Fernando, mon mari. Ainsi, dans cette troisième partie le *je* du narrateur est remplacé, la plupart du temps, par la première personne du pluriel. Désormais, l'office de l'observation n'appartenait plus à moi toute seule, Fernando étant à mes côtés pour les déplacements a intégré le terrain de façon active ; en plus d'observer le travail des techniciens, nous partageons nos réflexions. Cependant, il y a eu certains échanges où nous n'étions pas ensemble. Il est question donc de deux sujets narratifs : nous, quand Fernando était impliqué dans la situation de terrain décrite ; et je, quand il s'agissait d'une situation vécue/entendue seulement par moi.

présenté avec ces états indiqués), nous avons suivi le travail réalisé par les techniciens et partagé leur routine.

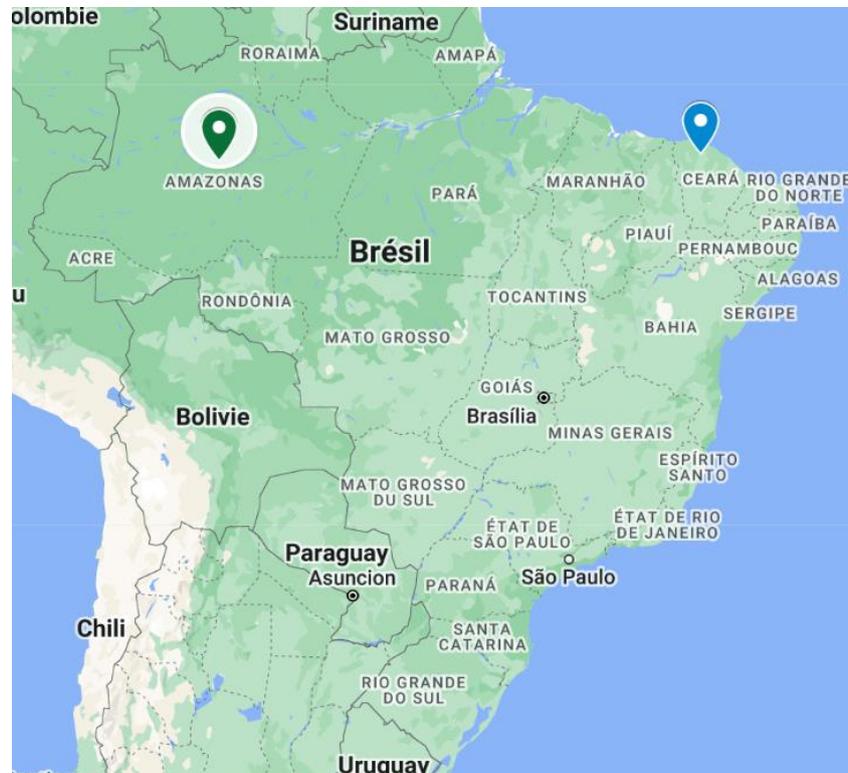


Figure 23: Plan du Brésil avec les états du Ceará et de l'Amazonas repérés. Source : google mymaps

En adoptant un style d'écriture principalement narratif, j'essaye, dans cette troisième partie, de rendre compte de l'ambiance et du rythme de travail que nous avons partagés pendant quelques semaines avec les techniciens. À partir d'une narrative qui enchaîne les événements dans leur temporalité, j'ai donc tenté d'imprimer les traces du quotidien que nous avons partagé avec les techniciens. Ce quotidien dépassait le cadre des installations du GESAC ; pendant la période où nous l'avons suivi, nous les côtoyions au-delà de leurs horaires de travail, nous nous logions dans les mêmes endroits et prenions nos repas ensemble. En partageant plusieurs journées de façon si intensive, nous avons eu le temps de discuter sur de nombreux sujets, et notamment d'écouter (en dehors des moments où ils étaient occupés à manœuvrer les paraboles ou s'ennuyaient à attendre les réponses de la station de contrôle de satellites) les nombreuses histoires qu'ils ont accumulées au cours de leur

expérience avec les installations ou maintenances des connexions GESAC. À la manière des récits spectaculaires de Shéhérazade, les techniciens témoignaient sur les moments qu'ils considéraient épiques, curieux, drôles et, parfois, émouvants dans leur expérience avec le programme. À travers cette occasion de les suivre pendant leur travail et, parallèlement, de les écouter en dehors d'un cadre plus formel qui peut configurer un entretien dans une enquête de terrain, j'ai eu contact avec leur routine de travail dans la pratique et dans leurs interprétations rhétoriques.

Par le biais donc de leur routine (et sa description) ponctuée surtout par des déplacements, attentes, rencontres et problèmes techniques, un aboutissement du processus de déploiement du GESAC se dessine et fait écho aux processus administratifs et logistiques que j'avais accompagnés auparavant au MiniCom et à l'Embratel.

Les techniciens en tant qu'une figuration de l'État

Il existe une grande distance, dans l'espace et le temps, entre la formulation d'une politique publique et son effet sur la vie des personnes qui y sont soumises. Entre Brasília et la "pointe", un long chemin est parcouru pour qu'une décision, politique et/ou administrative, ait un impact sur la réalité vécue par une personne. Ce parcours va de la publication de normes juridiques et de dotations budgétaires à la diffusion d'informations et à la formation du personnel. La plupart du temps, les personnes qui sont autour de la table pendant le processus de prise de décision et celles qui détiennent les stylos qui autoriseront les changements dans une politique donnée resteront dans leurs bureaux à Brasília, loin de ce qui se passe "sur le terrain". D'autres

agents de l'État, recrutés localement, sont chargés de mettre ces politiques en pratique et de rendre compte de leurs résultats à Brasilia. Ces personnes, les "intermédiaires" d'une marge à l'autre, doivent faire face à des situations imprévisibles qui vont parfois au-delà de ce qui est établi par la loi. Ce sont des fonctionnaires, issus des gouvernements fédéraux, étatiques ou municipaux, qui portent les politiques élaborées à Brasilia jusqu'à leurs destinataires, et ils sont souvent chargés de collecter des informations et d'exploiter des systèmes afin d'inclure ou d'exclure des personnes dans une politique publique donnée. (Bachtold 2016 : 281-282, traduit par mes soins, marques de l'auteure)

Après avoir parcouru tous les méandres de l'administration au sein du Ministère des Communications et de la logistique au sein de l'Embratel, le GESAC atteint ses bénéficiaires par l'intermédiaire des techniciens. Ce sont ces techniciens, employés d'une entreprise sous-traitée pour installer et faire des maintenances dans les connexions du programme, qui se configurent en tant qu'un agent de l'État. C'est donc à partir de leur travail que l'action de ce programme, issu d'une politique publique d'inclusion numérique, arrive à sa destination. Pour les bénéficiaires du GESAC, les techniciens représentent, au-delà d'une présence de l'État, son pouvoir d'octroyer les bénéfices (Bachtold 2016), dans ce cas, une connexion à l'internet.

Lorsque l'État arrive jusqu'aux citoyens par le biais du déploiement d'un programme qui nécessite la présence des agents pour sa réalisation, ces agents figurent une certaine personnification de l'État. Pendant l'accompagnement du travail des techniciens au Ceará et à l'Amazonas, même s'ils ne se présentaient pas comme représentants de l'État, ce rôle était comme sous-entendu dans leur pratique et dans les relations établies avec les bénéficiaires. À l'arrivée dans les lieux où une installation

allait avoir lieu, les techniciens expliquaient qu'il s'agissait du GESAC, un internet du gouvernement fédéral¹⁵⁹ et que, surtout, c'était gratuit pour la communauté. Lors de la présentation du programme, les différences approches entre les équipes de techniciens étaient déjà apparentes, mais c'était surtout à partir des orientations qu'ils donnaient aux bénéficiaires au long de l'installation que les dissemblances devenaient explicites. Tandis que Paulo et Carlos, les techniciens du Ceará, défendaient auprès des bénéficiaires l'idée que le réseau internet devrait être disponible pour toute la communauté (et ils apprenaient aux responsables des écoles et dispensaires comment configurer le modem pour que l'accès soit libre), Anderson et Laride, les techniciens de l'Amazonas, soutenaient l'idée de que le réseau internet devrait être utilisé seulement par l'institution auquel elle a été destinée et, notamment, pendant les horaires ouverts. Il y a donc, dans cette personnification de l'État par les techniciens, la manifestation de leurs propres convictions de ce que l'État, ou plutôt le gouvernement, devrait accorder aux citoyens en matière d'inclusion numérique.

De la sécheresse aux rivières

L'occasion d'accompagner les techniciens au Ceará et à l'Amazonas nous a confrontés à deux régions très différentes, ayant des grandes spécificités logistiques pour le déploiement du GESAC. Les déplacements, les techniciens, l'acheminement de matériaux, l'hébergement, la façon de manœuvrer les paraboles, les conditions géoclimatiques ... les conditions particulières de chaque lieu (et de chaque équipe de techniciens) façonnaient la mise en action du programme. À partir de l'accompagnement de la routine des techniciens, ces particularités (dues aux contextes où les paraboles ont été « plantées » ou au profil de l'équipe des techniciens) se

¹⁵⁹ Dans les discours sur leur travail, les techniciens ne se référaient pas au GESAC comme un programme conçu et géré par le Ministère des Communications, mais comme un programme fait par « le gouvernement » de manière générale.

rèvent et montrent à quel point, malgré des protocoles spécifiques, le déploiement d'un programme dépend de nombreuses circonstances, parfois imprévisibles ou incontrôlables depuis les lieux institutionnels de gestion et d'organisation logistique. C'est aussi à partir du quotidien des techniciens – chercher les adresses, installer les paraboles, chercher le signal du satellite, procéder aux ajustements fins de la connexion avec le centre de contrôle de satellites, attendre qu'un employé de Guaratiba « appuie sur un bouton » pour activer la connexion – que les différentes échelles de gestion et organisation du GESAC se frottent. Les descriptions détaillées du travail des techniciens et leurs histoires ne sont donc pas accessoires ou anecdotiques pour cette thèse ; c'est à partir la narration de cet univers hyperchargé (chaque geste des techniciens pendant les installations de connexion réverbère un champ d'une feuille de calcul du MiniCom, ou une procédure logistique de l'Embratel) que nous pouvons voir enfin le déploiement d'une partie du programme au bout de sa chaîne¹⁶⁰.

Les deux chapitres qui suivent présentent ainsi la narration de l'accompagnement des techniciens : organisation, déplacements et réalisation du travail pour installer les connexions GESAC au Ceará et à l'Amazonas. Les routines, les spécificités géoclimatiques qui se révélaient déterminantes pour le déploiement du programme, les rythmes de travail (très rapide au Ceará, où les techniciens étaient toujours pressés, et plus au ralenti à l'Amazonas, où les techniciens ne démontraient pas l'ambition de réaliser leur travail à grande vitesse) et le déroulement des installations des connexions GESAC est décrit à travers le prisme de l'expérience que nous, Fernando et moi avons partagée avec ces techniciens.

Dans le cinquième chapitre, *Pointer les paraboles dans le ciel du sertão, les installations de connexions GESAC au Ceará*, le travail des techniciens est décrit à travers leurs pratiques et discours concernant le programme. Les particularismes de la réalisation des installations dans la région du « sertão » ainsi que les conséquences

¹⁶⁰ Outre le fait évident que nous n'avons accompagné que deux équipes de techniciens effectuant leur travail en quelques lieux seulement, il faut souligner que les deux équipes appartenaient au même entrepreneur, dans un univers de plus de 90 entreprises sous-traitées par l'Embratel.

pratiques dans leur quotidien de travail (par exemple, dans la plupart des villages où nous sommes allées il n'y avait pas d'hôtels ou restaurants) sont également présentés.

Dans le sixième chapitre, *Transporter les paraboles à travers les rivières, les installations des connexions GESAC à l'Amazonas*, le travail des techniciens est aussi décrit à travers leurs pratiques et discours concernant le programme. Les spécificités et défis logistiques des installations dans une région où les déplacements sont fréquemment complexes et coûteux (notamment pour les villes et villages accessibles uniquement par voie aérienne ou fluviale) sont décrits à travers la perspective des techniciens.

Chapitre 5 - Pointer les paraboles dans le ciel du sertão, les installations de connexions GESAC au Ceará

« No que a cidade e o sertão não se dão entendimento: as regalias da vida, que as mesmas não são.”¹⁶¹ (Rosa 2021: 133)

Après plusieurs négociations (entre le MiniCom, l’Embratel et l’entreprise sous-traitée) et de longues attentes pour accompagner les techniciens dans leur travail, nous sommes, Fernando et moi, finalement partis suivre les installations des connexions GESAC. Notre première destination a été l’État du Ceará, dans la région Nordeste du Brésil. Le 12/12/2015 nous sommes arrivés à Fortaleza, la capitale de l’État. Cette ville s’étale sur 313,8km² et compte 34 km de belles plages au long de la côte atlantique. Avec une population d’environ 2 800 000 habitants¹⁶² c’est la capitale la plus densément peuplée du pays avec à peu près 8 600 habitants par kilomètre carré.

C’est la première fois que nous nous rendions dans la région Nordeste. Région connue et rêvée comme destin de vacances paradisiaques sur les plages d’eau chaude, avec une gastronomie riche en plats typiques, des délicieux fruits de mer, de l’eau de coco fraîche, de la musique et une population réputée pour son allégresse... région connue et marquée par la pauvreté, la violence, la sécheresse et la famine. Ces imaginaires dissonants et éloignés sont assez courants dans les manifestations sur les états de la région : si d’un côté il y a plein de richesses naturelles, surtout les plages, de l’autre côté il y a la sécheresse et une extrême pauvreté. Néanmoins, les discours courants sur les conditions socio-économiques de la région ne tiennent pas compte de la complexité de leurs processus historiques et de leurs conditions géoclimatiques ; enfin, des conjectures qui engendrent des conditions de vie éprouvantes pour une

¹⁶¹ « Ce que la ville et le sertão ne se comprennent pas : les atouts de la vie, qui ne sont pas les mêmes » (traduit par mes soins).

¹⁶² D’après l’IBGE (l’Institut brésilien de géographie statistique).

partie de ses habitants. Il existe donc une grande partie de la population soumise, aux yeux du gouvernement, à divers processus d'exclusion sociale nécessitant le recours à diverses politiques publiques d'inclusion sociale - y compris l'inclusion numérique.

Étant originaires du sud du pays, à 2 859km à vol d'oiseau de Fortaleza, dès notre arrivée nous avons ressenti quelques différences évidentes dans le climat, le paysage, l'accent, la nourriture. Ces différences étaient soulignées dans les échanges anodins que nous avions à l'aéroport, dans les supermarchés et les restaurants : « vous êtes bien Brésiliens ? Bah oui, dans le sud vous êtes différents. Vous parlez d'une drôle de façon ! Chez vous, il fait froid, non ? ».

Les dissemblances régionales étaient aussi à l'ordre du jour lors de la première activité de l'enquête au Ceará lorsque nous avons rencontré Rodrigo ; c'est avec lui que j'ai parlé pour convenir de notre venue au Ceará. Rodrigo était le responsable de la coordination des services du GESAC dans divers États des régions Nord et Nordeste (Ceará, Bahia, Piauí, Maranhão, Amazonas et Pará) et l'un des contacts de référence de cet entrepreneur pour l'Embratel.

Quand nous sommes arrivés à Fortaleza, j'ai donc appelé Rodrigo et il m'a expliqué que ces jours-là, même si c'était le weekend, il était très occupé, « en fin d'année tu sais comment on est, il y a toujours des petites festivités et des barbecues ». Il nous a invités pour aller plus tard dans un bar pour qu'on puisse discuter¹⁶³. Rodrigo, qui a insisté pour nous faire cette gentillesse, est venu nous chercher à l'hôtel. Il était avec sa copine et ils nous ont emmenés dans un bar très fréquenté – c'était quand même un samedi soir. Nous avons, pendant que nous mangions des tapas et buvions des bières, commencé à parler facilement de divers sujets, en évoquant à plusieurs reprises les singularités régionales. Rodrigo, qui était originaire de Rio de Janeiro, nous

¹⁶³ Les rapports de formalité au Brésil sont assez particuliers en comparaison avec ce que j'ai pu observer en France. Dans le cadre d'une recherche de terrain sur un programme issu d'une politique publique, ce n'était pas étonnant que ma première rencontre avec le responsable de l'une des entreprises pour les installations du GESAC ait eu lieu dans un bar. Il est certain que, aussi dans ce cas-là, des questions de genre liées à la présence de mon mari sur ce terrain s'imposaient, peut-être que si j'avais été toute seule les circonstances de cette rencontre auraient été autres.

a raconté, en faisant des comparaisons, les caractéristiques qui le frappaient ou l'intéressaient le plus au Ceará.

Rodrigo m'a demandé d'expliquer plus précisément ma recherche et m'a avoué qu'il pensait que j'étais une sorte de contrôleuse du Ministère des Communications. Je leur ai expliqué mon projet de recherche, tout comme je leur ai raconté les parcours – plutôt institutionnels dans le Ministère des Communications et l'Embratel – que j'avais déjà suivis avec le GESAC. J'ai aussi mis en relief mon intérêt d'accompagner des techniciens en train d'installer et faire des maintenances des connexions du programme. Il m'a dit, tout d'abord, qu'il était flatté par la recommandation de l'Embratel pour que j'accompagne son entreprise pendant ma recherche. Ensuite, il nous a parlé de son travail avec le GESAC et nous a expliqué qu'il considérait cette politique très importante mais que, dans certains contextes, il était très difficile de la mettre en action. Nous avons entendu de nombreuses histoires, quelques-unes très insolites, sur le GESAC ou plutôt, sur les lieux où – et dans quelles conditions – le GESAC arrivait. À propos des difficultés d'installation et d'activation du GESAC, Rodrigo a critiqué le MiniCom sur certains points, notamment les informations peu précises des adresses des points de connexion GESAC.

Rodrigo était très sociable, nous sommes restés jusque tard dans le bar et, à la fin de la soirée, il nous a reconduits à l'hôtel. Il nous a suggéré d'être prêts pour partir « sur le terrain » avec les techniciens tôt le lundi matin ; d'ici là il m'enverrait le contact de la personne à laquelle je devrais parler pour accompagner une équipe technique.

Os sertões - le début

Lundi matin. Tôt, très tôt, j'avais reçu sur WhatsApp un message de Rodrigo avec le numéro de Layone, la personne à contacter pour accompagner le travail des techniciens. J'ai attendu 7 h et je l'ai appelé. Layone m'a expliqué qu'il était le responsable de l'équipe technique qui réalise les services du GESAC, mais qu'il ne travaille pas lui-même sur le terrain. Il irait pourtant nous conduire jusqu'où se

trouvaient les deux techniciens désignés pour cet accompagnement. Les techniciens étaient partis très tôt et étaient déjà sur place.

Nous avons pris rendez-vous en face du stade de football à la sortie de Fortaleza, tout près de l'autoroute que nous avons empruntée par la suite.

À la demande de l'entreprise, Fernando et moi avons loué une voiture : l'équipe technique composée de deux personnes avait une voiture utilitaire deux places. Nous avons retrouvé Layone qui nous a amenés au hameau de Guassi, dans la ville de Rendenção, distante de 93 km de Fortaleza. Nous l'avons suivi pendant le trajet qui a duré environ deux heures. Au cours du voyage, le responsable des techniciens s'est arrêté quelques fois pour demander la bonne direction. Nous cherchions un dispensaire.

Une fois arrivés, Layone nous a présenté les deux techniciens de l'équipe : Paulo et Carlos. Ils ne semblaient pas très à l'aise avec notre présence, particulièrement Carlos qui a exprimé cet inconfort : « vous voyez, ici c'est la sauvagerie ! Notre travail est brutal, quelquefois nous passons la journée sans manger, fréquemment nous ne trouvons pas de lieu approprié pour dormir. Je pense que vous n'arriverez pas jusqu'au bout parce que c'est vraiment la jungle ! ». Je leur ai expliqué que c'était bien le but de la recherche : voir comment le travail s'organisait, dans quelles conditions et à quel genre de problèmes techniques ils faisaient face ; en résumé l'objectif était de suivre la mise en œuvre des connexions du GESAC. J'ai aussi souligné que je ne comptais pas du tout contrôler leur travail et que nous étions préparés pour les accompagner : nous avions une tente, des sacs de couchage et de la nourriture. Fernando a aussi répété les mêmes arguments et j'ai eu l'impression que sa parole avait eu plus de poids que la mienne. Mais quand même, il était clair que l'idée de notre présence pendant la semaine qui suivrait dérangeait quelque peu (ou même beaucoup).

Layone est retourné à Fortaleza en nous disant que si nous avions des soucis nous pouvions l'appeler. Carlos nous a rappelé que nous serions, parfois, à des endroits sans réseau téléphonique, qu'il valait mieux repenser si nous voulions rester.

Mais nous sommes restés. Et nous sommes restés longtemps dans ce dispensaire.

Quand nous avons retrouvé les techniciens, ils étaient déjà en train de finir l'installation de la parabole du GESAC. Il restait à envoyer les photos du point de connexion à l'Embratel de Guaratiba et à obtenir l'activation de la connexion de leur part. D'après Carlos, « cette partie est la plus difficile parce que, d'habitude, il n'y a pas de signal internet pour envoyer les photos, ni réseau évident pour appeler la centrale de Guaratiba afin de fournir les informations pour l'activation de l'internet. Tu sais, un simple portable par satellite pourrait résoudre ces problèmes ! Mais les directeurs ne nous donnent pas, il doit être un équipement très cher pour donner à des simples techniciens comme nous ».

Lorsqu'on attendait l'activation de la connexion¹⁶⁴, j'ai parlé avec un fonctionnaire de l'unité de santé. Selon lui, il y avait déjà internet dans la ville, mais pas dans le dispensaire. La connexion serait très utile dans l'unité, mais il faudrait attendre encore un peu pour en profiter : les ordinateurs n'étaient pas encore arrivés – et ils ne savaient pas quand ou comment ils seraient livrés.

Carlos m'a demandé si c'était la première fois que j'accompagnais une installation GESAC ; comme c'était le cas il m'a montré la parabole, ses différentes parties et l'utilité de chacune. Il a insisté sur l'importance de bien faire la « finition de la parabole », c'est-à-dire, bien mettre du ruban isolant autour des fils et bien fixer les vis de la parabole... il était fier de son travail : « tout le monde ne prête pas attention aux finitions comme moi, mais c'est ce qui fait la différence ! ». Par finitions, il comprenait l'isolation électrique des câbles reliant la parabole et les autres équipements de l'installation du point GESAC et la fixation de la parabole dans la position idéale pour recevoir le signal satellite ; en bref, ce que l'Embratel appelle l'ajustement fin.

¹⁶⁴ Les techniciens avaient appelé l'équipe de l'Embratel de Guaratiba et attendaient qu'un employé retourne l'appel pour procéder à l'activation de la connexion et à l'ajustement fin ; conformément aux procédures décrites au chapitre 4, dans la partie *La logistique des flux des matériaux, l'Embratel à Rio de Janeiro (Guaratiba)*.

Paulo, l'autre technicien, était, lui, beaucoup moins bavard.

Après un peu plus de trois heures d'attente, ils ont eu la réponse de la centrale de Guaratiba : tout était réglé, nous pouvions poursuivre notre route.

Nous sommes partis vers la ville de Baturité. Nous avons, Fernando et moi, comme les autres jours de la semaine, suivi le duo des techniciens. Avant d'atteindre le prochain point GESAC, nous avons, tous les quatre, déjeuné dans un petit restaurant dans le centre-ville de Baturité. Lors de ce premier repas que nous avons partagé, nous n'avons pas beaucoup discuté, l'atmosphère semblait encore un peu tendue à cause de notre présence.

Communauté Quilombola¹⁶⁵ – Serra do Evariso

Après le voyage sur une route très peu aménagée et très sinueuse nous sommes arrivés à la Communauté Quilombola Serra do Evaristo¹⁶⁶.

¹⁶⁵ Quilombo (du mot kimbundu, une des langues bantoues parlées en Angola) renvoie à des communautés, dans les terres de l'arrière-pays du Brésil, qui étaient des sociétés cachées qui abritaient, pour la plupart, des esclaves fuyant les plantations. Les habitants (appelés quilombolas) de ces lieux (également appelés quilombos) créaient des réseaux secrets de coopération : des centaines de communautés ont été érigées, en aidant d'autres esclaves à fuir leurs maîtres. Aujourd'hui, les quilombolas ont des droits sur leurs terres et ont un rôle très important dans la conservation et la protection de leurs territoires.

¹⁶⁶ La communauté quilombola Serra do Evaristo est localisée dans l'un des points les plus élevés du massif du Baturité, à 90 km de Fortaleza. Jusqu'à aujourd'hui l'économie, qui est de base rurale, a comme principal produit les bananes. Ce quilombo, qui est connu dans la région pour son organisation et activisme politique, est aussi amérindien et représente un double symbole de résistance. D'après l'histoire orale qui court sur plusieurs générations, ce quilombo s'est installé et a été accueilli par un groupe autochtone, en formant une communauté métisse. Dans le début des années 2000, la communauté a trouvé un important cimetière archéologique, dont elle a fait un musée qui, malgré toute volonté et pression du gouvernement de l'État, est installé et maintenu dans la Serra do Evaristo. Pour la communauté, garder son musée est raison de fierté et de résistance.



Figure 24: Photo prise pendant le trajet à la Serra do Evaristo ; la voiture est celle de l'équipe technique

Nous sommes arrivés au centre de la communauté : il y avait une église ; à son côté un « ponto de cultura »¹⁶⁷ (point de culture) qui avait une terrasse et, juste après, une école. En face du point de culture, il y avait un kiosque couvert de paille qui fournissait une belle ombre et de l'autre côté de la rue il y avait un terrain de foot. Une jeune fille est venue nous parler. Après avoir expliqué rapidement l'objectif de la visite, Carlos lui a demandé si elle était majeure et la responsable du point de culture, parce qu'il faudrait signer des attestations. La fille a confirmé être majeure et responsable du lieu, mais était un peu surprise : elle ne savait rien de cette visite technique. Personne n'était au courant de ces visites ; les bénéficiaires ne sont pas toujours informés au préalable de la date exacte à laquelle les techniciens passeront pour effectuer des installations ou de la maintenance. Selon Carlos et Paulo, eux-mêmes n'étaient informés que très peu en avance sur leurs calendriers de travail.

¹⁶⁷ Les « points de culture » sont des projets financés et soutenus institutionnellement par le Ministère des Communications et mis en œuvre par des entités gouvernementales ou non gouvernementales. Ces projets visent à la réalisation des activités socioculturelles dans les communautés. Le Ministère des Communications avait divers partenariats avec le Ministère de la Culture pour octroyer des connexions GESAC à ces espaces.



Figure 25 : L'église de la communauté vue de la terrasse du « ponto de cultura ».



Figure 26 : Vue du « ponto de cultura » avec son kiosque.

Depuis que nous étions arrivés, les techniciens étudiaient le lieu en cherchant le meilleur emplacement pour mettre la parabole GESAC. Carlos est monté sur la terrasse et, après l'avoir examinée, a demandé s'il était possible de mettre la parabole sur son parapet. La fille nous a précisé qu'il fallait attendre le président du « ponto de cultura » pour le lui demander. Pendant que nous attendions, Carlos préférait ne pas entreprendre cette installation : ils pourraient poursuivre leur programme, avancer le

travail et rentrer plus tôt le vendredi. Carlos ne voulait pas prendre de retard dans son travail cette semaine, car vendredi soir il y avait la cérémonie de remise de diplôme de son fils. La vie personnelle est mêlée, bien entendu, dans différentes mesures, à la vie professionnelle ; dans le cas des travailleurs qui passent des journées de suite en déplacement, la ligne qui sépare ces deux sphères est quelquefois très fine. Dans cette semaine passée avec Carlos et Paulo nous avons vu cette ligne (aussi la nôtre) se rétrécir.

Mais Paulo, le technicien en charge de l'équipe a préféré attendre pour réaliser cet ordre de service. Au cours de cette attente, nous pouvions observer des gens, la plupart ressemblaient à des lycéens, qui se rassemblaient sous le kiosque à l'abri du soleil qui brillait déjà fort, en train d'utiliser leurs portables. La fille nous a expliqué que leur télécentre proposait des connexions à l'internet payantes pour la communauté (et, bien sûr, il faudrait être en face du télécentre pour pouvoir connecter les portables). Les techniciens ont donc demandé à la communauté s'ils avaient déjà internet. La responsable du télécentre nous a répondu que oui ; ils avaient internet : « nous avons reçu les ordinateurs du GESAC il y a à peu près deux ans ; le livreur nous a informés que nous ne pouvions pas les sortir des boîtes. Nous étions très heureux d'avoir enfin les ordinateurs et nous avons, évidemment, hâte de les utiliser. Nous avons attendu avec impatience que quelqu'un vienne pour les brancher et installer une connexion internet ; pourtant personne n'est venu. Nous nous sommes procuré des informations, mais nous n'avons pas réussi à savoir quand l'internet, dont on avait tellement rêvé, arriverait. Enfin, fatigués de cette attente qui n'en finissait pas, nous avons décidé de mettre le télécentre en marche en tant que cyber base : nous fournissons l'internet à un prix modique, juste pour équilibrer les dépenses ». Les techniciens n'ont pas reproché son initiative à la communauté et nous ont fait part de leur opinion : « c'est comme ça : quelquefois les ordinateurs arrivent longtemps en avance ; quelquefois c'est la parabole et l'internet qui arrivent en premier. C'est absurde, qu'est-ce que la communauté peut faire avec seulement l'un des deux ? ».

Le président du « ponto de cultura » est arrivé et comme il a été d'accord pour installer la parabole sur le parapet de la terrasse, les techniciens ont commencé les procédures pour réaliser ce travail. Paulo a commencé par photographier le lieu afin d'envoyer au centre de contrôle de satellites de l'Embratel à Guaratiba les photos nécessaires¹⁶⁸ pour obtenir l'attestation que la connexion était activée. Ils ont rassemblé les matériaux nécessaires pour l'installation et ont étudié où, précisément, mettre la parabole.



Figure 27 : Paulo en train de photographier la façade



Figure 28 : Des pièces de la parabole

¹⁶⁸ Comme expliqué dans les chapitres précédents il s'agit de cinq photos suivantes : de la façade du lieu où l'internet sera installé, de la parabole installée, des ordinateurs, du modem et du TIPP – le terme d'installation –, rempli et signé par le responsable du lieu qui a reçu la connexion.

Les techniciens avaient commencé l'installation de la parabole dans le parapet de la terrasse. Après avoir posé la base nécessaire pour fixer la parabole, ils ont toutefois conclu que c'était un peu dangereux : le mur n'étant pas trop épais, la parabole risquait de tomber ; comme c'était haut et dans un lieu de passage ils ont préféré chercher un autre emplacement. Dans le déploiement d'une politique publique, même avec toute une série d'instructions par rapport aux protocoles d'installations, plusieurs choix et décisions reviennent aux techniciens/agents sur place. L'équipe formée par Paulo et Carlos était particulièrement sensible à la sécurité des gens qui bénéficieraient du travail qu'ils réaliseraient. Plus d'une fois ils ont formulé de propos du genre : « je pense toujours que dans cette école, dans ce dispensaire, il pourrait y avoir mes enfants ». Ils ont, finalement, décidé de faire l'installation de la parabole sur le mur à côté de l'école : il y avait un couloir entre le bâtiment et le mur de l'école ; cet endroit était certainement moins dangereux pour l'accrocher.



Figure 29 : Les techniciens étudient le meilleur



Figure 30 : Les techniciens fixent la parabole sur le mur entre le point de culture et l'école.

L'installation de la parabole est relativement rapide. La partie la plus longue est de faire les réglages, les ajustements fins selon le langage technique employé

par l'Embratel. Ces réglages consistent¹⁶⁹, tout d'abord, à orienter le grand disque de la parabole afin de trouver la meilleure position pour recevoir le signal du satellite, en fonction de l'azimut marqué sur la parabole. Pourtant, Paulo et Carlos par manque de formation n'étaient pas au courant de cette précision technique et ils ne possédaient même pas l'équipement nécessaire pour trouver l'angle (un simple rapporteur d'angle). A eux, alors, il fallait chercher le signal « à l'aveugle », c'est-à-dire, tourner (très lentement et très peu) le disque, pendant que l'autre technicien cherche, dans le modem branché par câble à la parabole et à un ordinateur portable, selon quelle orientation la réception est la meilleure. Ensuite, a lieu l'ajustement fin lui-même : c'est le moment où les techniciens appellent le centre de contrôle de satellites pour que son correspondant procède à l'enregistrement de la parabole en cours d'installation. Au-delà de l'enregistrement, le correspondant doit vérifier : si le signal d'internet est stable (parfois le correspondant demande au technicien sur le terrain de tourner légèrement la parabole parce que le signal n'est pas encore suffisamment fort) ; si la parabole est bien orientée vers un satellite de chez Embratel (si une parabole Embratel se branchait par inadvertance à un satellite d'une autre entreprise cela serait considéré comme un délit passible d'amendes) ; et si toutes les photos requises ont été envoyées. Après toute cette procédure, la centrale de Guaratiba envoie aux techniciens sur place une attestation du travail accompli, le dénommé « acte de naissance ».

Les processus d'ajustement fin prennent généralement du temps : les techniciens de terrain appellent l'équipe de Guaratiba ; le correspondant, après avoir pris note des coordonnées du point de connexion et du technicien responsable, décroche l'appel et met la demande dans la file d'attente. Lorsqu'un employé du centre de contrôle des satellites se libère, il procède aux vérifications relatives à la connexion en question et, une fois finies toutes les vérifications, l'employé appelle le technicien qui, lui, attend sur le terrain pour l'informer si tout s'est bien passé ou non. Cette attente

¹⁶⁹ Comme il sera le cas à plusieurs reprises dans ce chapitre et dans le prochain, la description du travail des techniciens et les manœuvres nécessaires pour l'activation des connexions du GESAC reflètent et illustrent les processus logistiques employés par l'Embratel.

n'est jamais courte, à certains moments elle est même très longue – et peut prendre des heures.

Attendre, donc.



Figure 31 : Carlos en train d'orienter la parabole, tout en suivant l'indication du modem.

Dans l'installation que Paulo et Carlos étaient en train d'entreprendre, il y a eu davantage d'attente, encore, que ce à quoi ils s'attendaient. Une fois la parabole aménagée, le modem n'a pas fonctionné. Ils ont dû changer le modem et refaire la procédure pour trouver le signal du satellite. La centrale de Guaratiba avait déjà fermé¹⁷⁰, il n'était plus possible de réaliser les ajustements fins ce jour-là. En plus, il commençait à se faire tard et comme nous étions dans une région de collines et que la route n'était pas éclairée, les techniciens ont préféré dormir sur place. Le lendemain, ils pourraient finaliser tôt les procédures avec la parabole et suivre leur programme.

Nous avons eu la permission de dormir sur la terrasse du point de culture. Pour le dîner, le directeur de l'école nous a dit qu'il nous commanderait de la nourriture à un bon prix chez une personne de la communauté qui avait l'habitude de cuisiner à la demande. Pour que nous puissions nous laver, nous avons été informés

¹⁷⁰ Dû à l'horaire d'été, Guaratiba avait une heure d'avance sur Ceará. Dans la région nord-est du Brésil il n'y a pas de changement d'horaire : étant localisée plus proche de l'équateur terrestre, les jours et les nuits ont la même durée tout au long de l'année.

qu'il y avait un réservoir d'eau juste derrière l'église et que nous pouvions utiliser un seau d'eau par personne (même si nous étions dans une région avec un indice pluviométrique parmi les plus élevés de l'état du Ceará, à ce moment-là la région traversait une période qui demandait d'économiser l'eau). Les techniciens étaient ainsi tranquilisés ; tout s'était facilement arrangé pour cette escale.

Le crépuscule tombait en dévoilant un ciel pleinement étoilé (ah, les arrières-pays sans la pollution lumineuse des grandes villes !). La nuit apportait aussi un peu de fraîcheur, pour compenser la chaleur de la journée. Les habitants de la communauté se baladaient désormais avec des pulls et nous expliquaient que, comme nous sommes au milieu des collines, il fait plus frais la nuit. La soirée se déroulait tranquillement : divers jeunes se rassemblaient sous le kiosque, quelques-uns venaient nous parler ; des gens marchaient en tenue de sport ; des enfants jouaient au foot dans le terrain d'en face ; des voisins se rassemblaient devant les maisons pour bavarder... Dona¹⁷¹ Aparecida, qui habitait tout près du point de culture, est venue me parler. Elle m'a proposé de prendre une douche chez elle « comme ceci tu n'auras pas à te laver derrière l'église ! », je lui ai remercié et suite à ma demande se je n'allais pas la déranger auquel elle m'a répondu très gentiment : « non ! pas du tout ! Je disais à mes filles que je ne laisserais pas une jeune femme se laver dans ces conditions !' ». Je l'ai remerciée et je suis partie chercher mes affaires ; elle m'attendrait au kiosque.

Je suis allée ainsi chez Dona Aparecida. Elle s'est excusée de la « simplicité » et du désordre de sa maison¹⁷². Bien évidemment, j'ai dit que ce n'était pas le cas. Ses filles étaient en train de regarder la télévision et ont été aimables avec moi. Dona Aparecida m'a indiqué la salle de bain et m'a rappelé, très délicatement, qu'ils étaient

¹⁷¹ « Dona » d'origine latine de *domna*, était employé dans les familles nobles du Portugal et du Brésil pour les femmes qui avaient un titre de supériorité. L'usage a transformé ce terme en un titre à usages divers : parfois pour désigner des hiérarchies en faisant allusion aux rapports de pouvoir social et économique ; parfois dû à un certain respect envers l'âge ou envers le rôle occupé par la personne. Au Brésil, cette forme de traitement est courante pour parler à/se référer à certaines femmes plus âgées, la plupart mariées, dans une communauté, ou au sein d'une famille. Habituellement, si une femme est présentée en ayant « dona » avant son prénom, tout le monde l'appellera de cette façon.

¹⁷² Habitude courante chez les couches populaires au Brésil, notamment lorsqu'il s'agit d'une première visite dans son foyer.

dans une période de sécheresse et qu'il fallait économiser l'eau. Dans la salle de bains, il y avait une douche, pourtant l'eau ne coulait pas. N'étant pas habituée à vivre dans un lieu avec des manques d'eau si importants, j'ai pris un certain temps pour réaliser que le grand évier en béton, qui était rempli d'eau avec petit pot en aluminium à côté, servait pour se laver.

Un peu plus tard, une personne venant à moto nous a apporté le dîner. Nous avons dîné sur la terrasse, une table en plastique avait été installée pour notre usage. La nourriture était délicieuse et typique de la région : du baião de dois (une préparation de riz et de jeunes haricots noirs), de la viande et une salade ; le tout avec beaucoup de coriandre, très employée dans la région. Pendant ce repas, quelques personnes de la communauté sont venues nous tenir compagnie et nous ont raconté plus en détails l'histoire de ce quilombo : ils étaient un groupe ancien ; on dit que les premiers esclaves en fuite ont été accueillis ici par une communauté autochtone : « c'est pour ça qu'on a cette tête, les 'cafuzos'¹⁷³, n'est-ce pas ? D'ailleurs, on a trouvé chez nous, juste là (en montrant avec le doigt) des urnes funéraires antérieures à l'arrivée de Pedro Alvares Cabral au Brésil ; ces artefacts ont plus de 700 ans ! Tout cela prouve l'existence d'une communauté autochtone importante par ici ! ». Comme nous étions intéressés, ils nous ont raconté davantage : la communauté a elle-même créé un projet qu'elle a envoyé au Ministère de la Culture afin d'explorer ces découvertes et d'en faire un musée. La recherche a été coordonnée par l'IPHAN¹⁷⁴, mais plusieurs étudiants de la communauté quilombola y ont participé : ils ont été formés et ont réalisé des stages pendant l'exploration du site archéologique. Dans leur récit, ils ont souligné qu'en dépit de la volonté politique, les découvertes archéologiques ont pu rester au musée communautaire chez eux. « Vous voyez, nous, on n'est pas très appréciés par les politiciens parce que nous exigeons que nos droits

¹⁷³ « Cafuzo », au Brésil, se dit du métissage d'un amérindien avec un noir.

¹⁷⁴ « Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional » (institut du patrimoine historique et artistique national) est une agence du gouvernement fédéral du Brésil, liée au Ministère de la Culture, responsable de la préservation du patrimoine culturel brésilien. Disponible en <<http://portal.iphan.gov.br/pagina/detalhes/872>>, vu le 15/10/2018.

soient respectés. Nous faisons, selon eux, trop de bruit... Le maire même de Redenção, il ne nous aime pas du tout ! » Ils ont encore raconté des mobilisations qu'ils ont faites pour réussir l'aménagement de la route jusqu'au quilombo, « imaginez qu'avant, la route était encore pire ! ». Ils ont aussi mis en évidence le fait que plusieurs jeunes de la communauté ont eu récemment la possibilité de faire des études à l'université de Fortaleza, mais que la plupart sont revenus pour travailler et appliquer leurs connaissances chez eux. « C'est plus que clair : l'internet est fondamental pour nous, sinon comment pourrions-nous organiser tout cela ? »

Le lendemain, les techniciens se sont levés à 5h30 (et, bel et bien, Fernando et moi aussi). Ils étaient habitués à dormir dans des hamacs, mais pas dans les endroits frais la nuit. Ils étaient, tous les deux, fatigués d'avoir eu aussi froid et pressés d'accomplir le travail et de suivre leur programme. « Avec l'horaire d'été c'est bien, nous pouvons commencer au petit matin car tout à l'heure Guaratiba sera déjà ouverte ». La vie dans la communauté commençait tôt et rapidement quelqu'un est venu nous apporter un petit-déjeuner : des fruits, notamment les exquis bananes cultivées sur place, des sandwiches et du café.

Carlos et Paulo se sont tout de suite attaqués au réglage de la parabole. Cela n'allait pas de soi et leur a pris du temps. Carlos regardait impatientement le modem en disant « allez, 'bichinho'¹⁷⁵ allez ! » ; Paulo lui a répondu avec humour : « allons, voyons... 'bichinho' ! Il s'agit d'une chose et pas d'un animal ! ». Ce n'était qu'une plaisanterie, mais il y avait un statut bien défini sur les êtres (passibles d'affection) et les choses (qui devaient rester des choses).

Les techniciens ont décidé de connecter le modem directement à un ordinateur du télécentre : Paulo est resté à la parabole en train d'orienter son disque de quelques petits degrés ; Carlos est descendu au télécentre pour lui dire comment était la bande du signal à chaque réorientation de la parabole ; ils communiquaient avec des talkies-walkies. Ils étaient tendus et pressés, mais leur dialogue était quand même plein de

¹⁷⁵ « Petit animal », ce diminutif est aussi une formule de traitement affectueux pour des animaux ou personnes.

bonne humeur : ils échangeaient des petites blagues et chantaient des refrains. Finalement, ils ont obtenu 13.8 GHz de débit¹⁷⁶. Je leur ai demandé si c'était une bonne nouvelle et selon eux c'était le meilleur signal qu'ils aient réussi à obtenir avec le GESAC. Enfin le modem a marché ! Il ne manquait que l'ajustement fin avec la centrale de l'Embratel : pour cette étape, il faudrait téléphoner à Guaratiba. Faire un appel est, certes, une des activités fort ordinaires dans le monde du travail, mais pas dans certaines conditions.

Ils ont essayé d'appeler à plusieurs reprises – et depuis plusieurs endroits : depuis la terrasse, proche du grand figuier, loin de l'arbre, de l'autre côté de la rue, etc. – sans succès. Fernando leur a proposé d'utiliser son portable, puisque nous avons un abonnement avec un autre opérateur qui couvrait mieux la région où nous étions. Les techniciens ont d'abord été réticents, mais ils ont fini par accepter « si vous avez un abonnement, ça ne va pas être un problème donc ». Ils ont finalement réussi à faire l'appel et ont passé les informations sur le point de connexion à la station de contrôle de satellites. Il fallait encore attendre que l'équipe de Guaratiba rappelle. « Ah ! Ces attentes sont longues et ennuyeuses ! Je ne comprends pas pourquoi ils prennent autant de temps juste pour 'faire un clic' là-bas. Ils sont à la clim, nous les techniciens nous sommes généralement en plein soleil, affamés... » Attendre encore, donc.

Paulo a fait attention de laisser le portable dans un endroit où il y avait du réseau. Pendant l'attente nous parlions, nous nous racontions des histoires, échangeions avec des habitants qui passaient...

¹⁷⁶ 13.8 GHz c'est un chiffre qui correspond bien avec la bande correcte pour se connecter à ce type de satellite. Cette bande de fréquence correspond à la Bande KU (Kurz-unten), et est la partie du spectre électromagnétique définie par la bande de fréquences micro-ondes, attribué au service de radiodiffusion par satellite. Très répandue, du fait de la petite taille des paraboles nécessaires à sa réception, elle se trouve normalement entre 10,7 et 14,8 GHz de fréquence.



Figure 32 : Paulo, pendant l'attente de l'appel de Guaratiba, s'amusait avec un enfant en train de jouer dans la cour de l'école¹⁷⁷

L'appel de la station de contrôle de satellites reçu, l'ajustement fin finalement réalisé, tout semblait être bon et réglé. Nous sommes partis de la communauté vers 10h30. La voiture des techniciens devant, Fernando et moi à leur suite.

Pourtant, au milieu du chemin, Guaratiba a rappelé sur le portable de Fernando (puisqu'ils avaient communiqué avec ce téléphone). Je leur ai parlé : pendant la finalisation du processus à Guaratiba le signal s'était perdu ; ce point de connexion n'avait donc pas été enregistré. Même s'ils avaient l'acte de naissance qui avait été livré, il fallait revenir pour réorienter la parabole, refaire tout le processus d'ajustement fin.

J'ai essayé d'appeler les techniciens d'emblée, mais sans succès. À ce moment-là, sur l'autoroute, nous nous étions perdus de vue. Il fallut attendre l'entrée de la ville

¹⁷⁷ Parmi les possibles pannes qu'une connexion GESAC peut rencontrer, quelques-unes sont difficiles, voire impossibles à prévoir par le MiniCom et les équipes logistiques de l'Embratel ; toutefois, certaines seraient susceptibles d'être anticipées par les techniciens (bien que certaines ne soient pas très évidentes). Dans ce cas, la parabole est fixée au mur qui domine la cour de l'école et sur lequel un but de football est dessiné. Sur ce mur cible, face aux enfants, peut-être que la parabole ne tiendra pas longtemps dans la position optimale.

de Quixadá, lieu de notre prochain rendez-vous, pour annoncer la nouvelle – qui ne les a pas réjouis. Comme nous étions loin, Quixadá est distante environ 95 km de Redenção, les techniciens ont décidé d’y retourner à la fin de la semaine.

Après avoir déjeuné au centre-ville, nous sommes partis dans un faubourg, au « sertão », où il fallait installer une parabole GESAC dans une unité de santé.

2015, des échos

« O quinze »¹⁷⁸ est le roman d’initiation, et aussi l’œuvre la plus connue, de Rachel de Queiroz¹⁷⁹, qu’elle a écrit à 20 ans. À travers des personnages fuyant le manque d’eau dû à l’absence de précipitations, Rachel raconte la sécheresse qu’elle a vécue lors de son enfance : la grande sécheresse de 1915.

À mesure que nous avançons dans le « sertão », le changement de paysage était évident et très rapide. Nous avons quitté les voies boisées et arpentions des chemins arides. Le décor renvoyait aux tableaux, parfois poétiques et mélancoliques, parfois tristes et malheureux, peints par les chansons, poésies et littératures régionales ou imprimés par les statistiques de misères et d’exode en raison de la vie désertique.

Le « sertão » est une des sub-régions du nord-est, avec une vaste zone au climat semi-aride avec la plus faible densité démographique de la région, et le plus faible, et irrégulier, indice pluviométrique du pays. L’anthropologue, homme politique et romancier brésilien Darcy Ribeiro (1995), définit le sertão comme le « désert brésilien ». Certes, le sertão est une zone marquée par un régime spécifique des pluies. La spécificité de cette région, que la géographie physique définit comme semi-désertique, vis-à-vis d’autres semi-déserts du monde, est que le sertão ne borde pas un grand désert ; tout au contraire, il est contigu à des zones humides.

Le climat semi-aride du sertão présente des températures élevées, les moyennes sont comprises entre 25°C et 30°C – il peut atteindre même plus de 40°C les

¹⁷⁸ Publié en français sous le titre de « La terre de la grande soif », Éditions Anaconda, 2014.

¹⁷⁹ La première femme à faire partie de l’académie brésilienne des lettres.

jours les plus chauds – et deux saisons bien définies : saison des pluies/saison sèche. Les pluies se concentrent seulement sur trois ou quatre mois de l'année¹⁸⁰, entre décembre et avril. Cependant, il y a des années sans aucune pluie ; la période d'aridité peut s'étendre et donner lieu à des périodes de sécheresse.



Figure 33 : « Retirantes », Candido Portinari (1903-1962)

Entre les années 1877 et 1879, le nord-est a souffert d'une énorme sécheresse avec des proportions désastreuses. Pour échapper à la tragédie, des familles entières ont émigré. Les personnes fuyant la sécheresse sont connues comme « *retirantes* »¹⁸¹. Quelques années plus tard, entre 1911 et 1915, un nouvel épisode de sécheresse ravage le sertão et son histoire devient emblématique grâce au roman de Raquel de Queiroz et son personnage central, Chico Bento, lui-même un personnage type dans la culture brésilienne, repris par d'autres écrivains, musiciens.

¹⁸⁰ L'indice pluviométrique du sertão atteint la moyenne de 750 millimètres/année ; dans certaines zones cet indice est inférieur à 500 millimètres/année. En plus, cette région ne dispose pas de sources d'eau, ce qui aggrave la sécheresse.

¹⁸¹ Déclinaison du verbe « retirar » (retirer/quitter), le « retirante » est celui qui quitte le sertão, banni par la sécheresse.

En 2015, cent ans après 1915, le scénario est un peu différent. Depuis la dernière décennie, un ensemble de politiques publiques d'inclusion a été mis en place



Figure 34 : Maison avec fourniture d'énergie électrique.

au Brésil et plusieurs prioritairement dans les lieux tels que le sertão. Au contraire de 1915, en 2015 on pouvait voir, dans le paysage, les traces des programmes d'inclusion sociale : l'énergie électrique¹⁸², les maisons aménagées et peintes, les personnes se déplaçant à moto¹⁸³ et les citernes d'eau dans les arrières-cours.



Figure 35 : Au début du chemin dans le sertão nous avons côtoyé la ferme « Não me deixes », propriété de la famille de Rachel de Queiroz et transformée, par elle, en réserve du patrimoine naturel

¹⁸² Programme du gouvernement fédéral « luz para todos ».

¹⁸³ Avec le programme de redistribution des revenus « bolsa família », un grand nombre des citoyens ont pu acheter des biens de consommation pour la première fois.

L'internet au sertão, « ça ne peut pas être vrai »

Nous sommes arrivés au dispensaire où les techniciens allaient installer une connexion GESAC vers 14h30. Il n'y avait personne à cette heure-là. Nous sommes allés à l'école qui était à côté pour demander des informations : l'unité ne fonctionnait que le matin. Une personne de l'école s'est chargée d'appeler le responsable de l'unité. En attendant, nous avons bu de l'eau qui nous était offerte et Carlos a demandé si nous pouvions dormir dans l'école en cas de besoin.



Figure 36 : La voiture des techniciens chargée du nécessaire pour les installations GESAC

Le responsable du dispensaire est arrivé ; les techniciens ont rapidement expliqué leur tâche et ont commencé à réfléchir sur le meilleur emplacement pour la parabole. Ils ont décidé de la mettre dans une base de béton proche de la paroi extérieure. Toni, le responsable, a commencé à nettoyer le lieu en enlevant les brindilles sèches ; Paulo a noté les informations sur le point de connexion (les numéros du modem et de la parabole, l'adresse d'installation, etc.) ; Carlos a commencé à monter la structure d'une parabole pendant qu'il apprenait à Fernando à en monter une autre. Par politesse, Fernando avait proposé de l'aide pendant l'installation de Redenção ; les techniciens l'avaient remercié en disant que cela n'était pas nécessaire. Ce jour-là, Fernando a proposé de nouveau son aide et ils l'ont acceptée. Carlos a pris la tâche d'expliquer les pas-à-pas du montage de la structure de la parabole et s'est montré surpris de la connaissance que Fernando démontrait sur les outils et les

processus basiques des circuits électriques « je pensais que des types comme toi ne connaissaient rien à tout ça ! ». La participation de Fernando aux activités techniques du montage et à l'installation de la parabole GESAC a entraîné – ou au moins, a accéléré – une plus grande sympathie des techniciens envers nous.

Le processus d'installation se poursuivait : Paulo avait installé la base pour recevoir le disque de la parabole ; Fernando l'avait aidé à mettre le disque pendant que Carlos, qui perçait des trous dans le mur extérieur de l'unité de santé pour fixer le câble qui sortirait de la parabole jusqu'au modem à l'intérieur de la construction, m'a expliqué : « tu vois Dalila, ça, c'est un travail bien mené ! Je ne suis pas obligé de faire tous ces trous pour fixer le câble, mais cela restera beaucoup plus propre et même plus sûr. Ce n'est pas parce que c'est une chose que les gens reçoivent gratuitement qu'il ne faut pas le faire avec soin. » Toni, à son tour, creusait dans la cour pour enterrer le câble jusqu'au mur puisque, selon lui, « il y a toujours des gens qui circulent ici, surtout des enfants ; il ne serait pas prudent de laisser un câble traîner comme ça ».



Figure 37 : Carlos et Fernando en train de monter la structure de la parabole

Deux filles, fonctionnaires de l'unité de santé, sont arrivées pour voir ce qui se passait. Une d'entre elles avait entendu parler d'une installation d'internet à l'unité et est allée chercher sa collègue pour venir confirmer. Elles pensaient que ce n'étaient que des rumeurs : « nous pensions que ce n'était pas vrai que nous allions recevoir l'internet ; jamais rien ne vient jusqu'à nous ! ». Elles m'ont dit que le dispensaire n'avait pas encore l'internet et « qu'il y a peu de temps nous n'avions pas même le téléphone, mais les choses sont en train de s'améliorer ».

Le dispensaire n'ayant pas encore d'ordinateur – et ils ne savaient pas quand, et si, ils recevraient des ordinateurs – les deux filles ont demandé aux techniciens s'il serait quand même possible de connecter le modem. Carlos leur a répondu que oui « cet internet est à vous, à la communauté, il faut l'utiliser ! ». Elles ont été très satisfaites par cette réponse et m'ont dit, en riant « c'est parfait ! On va utiliser Facebook et zap zap¹⁸⁴ ! ».

Offrir quelque chose à boire fait partie de la politesse dans plusieurs cultures. Au sertão les personnes que nous avons rencontrées nous ont, systématiquement, offert de l'eau. L'eau potable. L'eau au sertão pendant une grande sécheresse. L'eau pour soulager la grande chaleur.

Les deux filles m'ont proposé de l'eau que nous sommes allées chercher à la cuisine. Elles m'ont expliqué que le réservoir du dispensaire était cassé et que, pour cette raison, ils étaient en train de stocker l'eau dans des bidons. Nous avons aussi apporté de l'eau aux autres.

Toni nous a demandé où nous allions après et Paulo a répondu que nous envisagions de dormir sur place et de partir au petit matin, vers 5h. Selon Toni, c'était mieux de rester dormir puisque « les routes d'ici sont dangereuses la nuit, il peut y avoir des vols ». Carlos lui a demandé s'il avait un coin pour que nous puissions « armar as redes »¹⁸⁵ et quelque part où nous puissions manger. Toni nous a autorisés à dormir dans le dispensaire et a demandé aux filles qui allaient « au commerce » d'informer que nous

¹⁸⁴ Manière très courante au Brésil de se référer au WhatsApp, une application mobile de message instantané.

¹⁸⁵ « Attacher les hamacs », c'est une expression pour dormir quelque part.

allions dîner. Les deux filles ont aussi dit qu'il fallait trouver un lieu pour que nous puissions nous baigner.

Les filles sont parties à moto. Quelqu'un est venu appeler Toni ; ils sont partis ensemble, à moto. Une autre fille qui travaillait elle aussi au dispensaire est venue, à moto, nous parler. Les motos sont devenues un important moyen de transport dans les arrières-pays du Brésil. Ce véhicule, qui est moins cher qu'une voiture, est aussi plus économique en carburant. Dans ces endroits où le soleil est fort et la chaleur intense, avoir un transport motorisé allège le quotidien.

La fonctionnaire qui est venue demander si nous avions besoin de quelque chose est allée, sur demande de Carlos, à l'école chercher du café. Pendant ce temps, Carlos et Fernando ont monté encore une nouvelle structure de parabole, en laissant deux préparées pour le lendemain. « Comme ça, demain on a déjà une heure de travail avancé ! ».

Paulo essayait d'envoyer les photos à l'Embratel, mais apparemment le système bloquait l'envoi de nouveaux documents, parce que le point de connexion de Redenção n'avait pas été finalisé correctement. Je lui ai demandé s'il était courant que le système bloque de cette façon et Paulo m'a répondu que cela ne lui était jamais arrivé. Il travaillait depuis deux mois avec le GESAC et ce voyage était la deuxième fois qu'il allait si loin. Après quelques tentatives et n'arrivant pas à envoyer les photos, Paulo a décidé d'appeler la centrale, « je ne voulais pas appeler avant d'envoyer les choses, mais il n'y a pas moyen ». Après que Paulo ait donné ses identifiants, la personne de la centrale lui a demandé s'il y avait quelque problème dans l'installation précédente. Il a expliqué la situation et la personne a dit qu'elle irait vérifier si elle pourrait, exceptionnellement, libérer l'activation. Il fallait attendre son rappel.

Carlos et Paulo ont discuté de la situation. Carlos lui a reproché de ne pas avoir attendu le certificat d'activation ; Paulo s'est défendu « j'ai toujours fait comme ça, sinon, au-delà de toutes les attentes, il y a encore l'attente de ce certificat... C'est du temps gâché ! ». J'ai commenté que la plupart de leur travail consistait en attentes ; Paulo a

confirmé, a pris son portable et est sorti en disant « je n'ai pas la patience de rester immobile ! Cela me rend 'doidim'¹⁸⁶ ! » Attendre, décidément.

Des précisions administratives

Pendant l'attente de l'appel de l'Embratel les techniciens, Fernando et moi, sommes restés à bavarder. C'était la première fois que nous restions, tous les quatre, en train de parler tranquillement. Carlos et Paulo ont raconté, plus en détail, leur travail : c'est très dur et les revenus sont faibles, nous expliquèrent-ils. Ils évoquèrent le côté pratique du travail : la chaleur, le soleil brûlant, le manque de structure (surtout la pénurie de réseau téléphonique et le manque d'un appareil par satellite pour appeler l'Embratel sans se soucier de la couverture de réseau), la difficulté de trouver les adresses avec les informations, parfois incomplètes ou fausses, qu'ils reçoivent... Ils évoquèrent le côté familial : rester plusieurs semaines loin de chez soi, avec les enfants qui sont encore petits... Ils évoquèrent encore le côté financier : ils ont précisé qu'ils recevaient le « salaire mínimo »¹⁸⁷, plus une petite commission pour chaque point de connexion activé et une aide pour l'hébergement et l'alimentation quand ils étaient sur le terrain ; mais cette aide ne suffisait pas ; c'est la raison pour laquelle ils demandaient de dormir dans les lieux où ils installaient les paraboles¹⁸⁸. « Vous voyez, il y a des gestionnaires qui devraient venir faire notre boulot pour voir comme c'est dur et pour mieux nous dédommager ».

¹⁸⁶ Manière familière de dire fou.

¹⁸⁷ « Revenu minimum », équivalent brésilien au SMIC. À cette époque-là, il était à R\$ 880,00 (correspondant à € 204,60 pour le taux de change en décembre 2015).

http://www.guiatrabalhista.com.br/guia/salario_minimo.htm/

<https://pt.exchange-rates.org/Rate/EUR/BRL/31-12-2015>

¹⁸⁸ C'est important de souligner que dans la plupart de villages où nous sommes passés avec les techniciens il n'y avait pas d'hôtel : aller jusqu'à l'hôtel le plus proche et revenir le lendemain pour finir le travail ou poursuivre le voyage prendrait, sans doute, beaucoup de temps.

Carlos, qui au début se montrait réticent à notre présence, nous a dit que nous étions une très bonne compagnie : « d'autres auraient fui cette chaleur et ces conditions ». Nous les avons remerciés, une fois de plus, de partager leur quotidien avec nous.

Pour revenir à la vie pratique, Carlos a demandé à Fernando et moi d'aller vite se baigner, avant qu'il ne fasse nuit ; ils finiraient l'activation du point de connexion et iraient ensuite. Nous sommes allés à l'école voisine qui avait des douches (hors service) ; nous avons pris, avec un seau, l'eau de la citerne. À notre retour, les techniciens avaient réussi l'activation du point de connexion ; mais pour la connexion en attente à Redenção, il fallait encore y retourner et la résoudre cette semaine.

Nous avons dîné dans un petit commerce local : c'était un petit café, dans une maison privée, avec quelques tables en plastique sur le trottoir. Dans les maisons voisines nous pouvions voir une scène très courante avant la diffusion de la télévision (et de l'énergie électrique) et qui persiste encore : les voisins en train de bavarder entre eux, sur les trottoirs ou assis devant leurs maisons. Quelques-uns nous ont demandé qui nous étions et ce que nous faisons là ; les techniciens ont répondu qu'ils étaient là pour installer un internet du gouvernement dans le dispensaire.

De retour au dispensaire, Carlos et Paulo m'ont demandé plus de précisions sur ma recherche. Pourquoi je la faisais et si c'était le gouvernement qui me l'avait demandée. C'était une occasion pour leur expliquer plus calmement pourquoi nous étions là avec eux, les objectifs et les motivations de ma recherche. Ce fut l'occasion pour leur présenter et leur donner le fameux « Terme de Consentement Libre et Éclairé de la recherche », en détaillant les questions éthiques : s'il y avait des informations qu'ils préféreraient ne pas voir incluses dans le manuscrit ou s'ils souhaitaient que je ne cite pas leurs noms, ils pourraient me le dire, sans aucun souci. Carlos m'a demandé enthousiasmé : « est-ce que notre nom sera quelque part ? Ça serait curieux, un honneur même de voir notre nom imprimé... ».

Après ces conversations nous sommes allés nous coucher, dans la salle d'attente de l'unité de santé, eux dans leur hamac, Fernando et moi dans notre tente. Le lendemain nous devions partir tôt pour la destination suivante.

« - Ce n'est pas de l'eau, ça ? »

Le lendemain, nous nous sommes préparés pour sortir vers 5h. Une des fonctionnaires du dispensaire est venue récupérer la clé et a demandé comment et où mettre le routeur ; Paulo lui a expliqué de manière claire et simple. Nous sommes allés à la boulangerie du village pour manger un sandwich et boire un café ; le café était offert, il était dans une carafe en face de la boulangerie et nous pouvions nous servir à volonté.

Nous avons fait à peu près une heure de route, en nous arrêtant quelques fois sur le chemin pour demander la bonne direction. Notre destination était la ville de Ibaretama, localisée elle aussi dans le sertão. La distance entre Quixadá, où nous étions le matin, et Ibaretama était d'environ 38km ; mais l'itinéraire étant fait de route de terre, le voyage s'est fait lentement. Nous sommes arrivés vers 6h15 à l'unité de santé où il fallait installer et activer une parabole. L'unité de santé était encore fermée. Nous avons attendu l'arrivée du fonctionnaire de l'unité jusque vers 7h. Pendant cette attente, les techniciens parlaient de la connexion en attente à Baturité et discutaient des raisons possibles pour expliquer que l'activation n'ait pas été bien finalisée. Paulo pensait que le problème était une interférence locale à la parabole, Carlos pensait que c'était plutôt un problème de satellite, « sinon les types de l'Embratel sauraient, parce qu'ils sont 'estudiado'¹⁸⁹ », Paulo a rétorqué en rigolant « estudiado é ? », Carlos a répondu en haussant les épaules « je ne sais pas moi ! ».

Tout au long de la semaine, il y avait de petites tensions par rapport au travail ou aux décisions à prendre ; mais la plupart du temps les techniciens étaient décontractés et rigolaient entre eux et, dans la mesure où les jours passaient, avec nous. Cela n'a rien

¹⁸⁹ La façon grammaticalement correcte est « estudado », dans un sens d'éduqué, quelqu'un qui a fait des études.

d'anormal dans une coexistence intensive, mais dans le cas des jours passés sur le terrain avec les techniciens, ces moments détendus avaient le rôle d'alléger tous ces temps d'attentes.

Ils étaient inquiets par rapport au point de connexion de Baturité ; devoir y retourner leur ferait une route plus longue pour rentrer. Carlos était particulièrement inquiet à cause de la cérémonie de remise de diplôme de son fils, qu'il ne voulait absolument pas rater. Fernando a regardé avec eux la meilleure route sur *Google maps*. Ils n'étaient pas habitués au logiciel et ont demandé à Fernando des explications détaillées, notamment pour télécharger la carte en amont de la traversée des zones hors réseau – comme c'était le cas à ce moment-là.

Une fois le fonctionnaire arrivé, ils ont expliqué le projet et commencé aussitôt l'installation de la parabole. L'installation est allée vite, car ils avaient monté la structure de la parabole la veille. Pourtant, après plusieurs essais de recherche du signal du satellite, ils ont dû changer la parabole de place. Ils ont refait l'installation et dans cette nouvelle position ont trouvé le signal.

Le fonctionnaire du dispensaire m'a demandé d'expliquer plus en détail d'où venait cet internet. Lorsque nous parlions, une femme venue à moto s'est arrêtée à nos côtés et a demandé : « les gens sont trop curieux, nous voulons savoir ce qu'ils mettent dans l'unité ? ». Je leur ai expliqué et elle a répondu : « c'est très, très bien de savoir que c'est un internet du gouvernement fédéral ; comme ceci, quand notre maire dira qu'elle a mis l'internet dans l'unité de santé, nous saurons la vérité ! »

Paulo, Carlos, Fernando et moi sommes allés dans un petit commerce local prendre un casse-croûte. La vendeuse nous a demandé si ce qu'ils étaient en train d'installer était de l'eau pour le dispensaire. La question de l'eau étant très sensible dans la région, une intervention d'une politique publique est vite supposée en rapport avec la fourniture de l'eau.

De retour, Paulo s'est vite remis à la recherche du signal de satellite, « il n'y a toujours pas de signal du signal ! (rires) ». L'humour était omniprésent dans leur travail

ainsi que le travail constitue une source d'humour (Erikson, 2002), les techniciens se servaient régulièrement du langage technique de leur travail pour faire des blagues et des jeux de mots.

L'unité de santé était localisée au centre de la ville, c'était un lieu de passage. Diverses personnes étaient allées voir ce qui se passait dans l'unité et aussi, nous pouvions observer le mouvement des voisins qui se parlaient entre eux. Une dame, habitante d'une maison à côté de l'unité de santé, est venue m'appeler pour aller chez elle « j'ai vu qu'il y avait une femme avec les travailleurs et j'ai pensé : elle doit avoir soif et peut-être a-t-elle besoin d'aller aux toilettes. C'est pour ça que je suis venue te parler, ce sera plus confortable ». Je l'ai accompagnée chez elle, elle m'a montré sa maison, m'a donné de l'eau et m'a invitée à m'asseoir pour que nous parlions un petit peu. Elle était très aimable et ouverte et m'a raconté les difficultés d'habiter dans un lieu où il peut y avoir une telle sécheresse « tu vois, les gens qui sont pauvres, malheureusement la grande partie des habitants d'ici, souffrent énormément. Toutes les familles n'ont pas les moyens de se procurer de l'eau lorsque le gouvernement ne la fournit pas. Mais c'est une bonne nouvelle de recevoir l'internet au dispensaire, cela va aider beaucoup la communauté ».

Quand je suis retournée à l'unité, vers 9h30, les techniciens avaient trouvé le signal satellite et étaient en train d'envoyer les photos à l'Embratel. Selon Carlos, « cette partie, l'envoi des photos, est très compliquée, il y a des erreurs, cela freine et retarde le travail. Cela, tu peux le mettre dans ton travail ! C'est bien comme ça que tout se passe... ».

Carlos est allé chercher quelque chose dans la voiture et à son retour a dit à Paulo « ça te va de te mettre en danger ? Les pneus sont lisses, c'est absurde de fournir une voiture dans cet état à des gens qui partent travailler ! » Carlos était mécontent de découvrir l'état de la voiture et Paulo rigolait un peu avec lui, « mais tu es toujours en colère après quelque chose ! ». Carlos et Fernando sont allés voir plus attentivement les pneus et ont envisagé d'en changer un par le pneu de rechange, qui était, pour sa part, plat. Carlos a exprimé que « il faut être dans le besoin pour accepter de travailler de cette

manière. J'ai de la bonne volonté car c'est un projet qui aide la population, mais dans ces conditions c'est trop dur de travailler ».

Nous attendions le retour de l'appel de l'Embratel pour faire l'ajustement fin. À 11h l'entreprise a appelé et Paulo, pendant qu'il recevait des instructions de la centrale de l'Embratel, bougeait le récepteur de la parabole pour trouver le signal le plus fort.

Nous sommes sortis de l'unité de santé vers 12h. La prochaine destination était une école à Custódio, un autre district de Quixadá. Toujours dans le sertão...

Luar do sertão¹⁹⁰

Nous avons suivi les techniciens jusqu'à Quixadá ; dans la ville, ils se sont arrêtés dans quelques stations-service pour essayer de faire le plein, parce que toutes les stations-service ne prennent pas la carte bleue de l'entreprise. À la fin, les techniciens sont partis et nous avons dû nous arrêter pour laisser passer une voiture qui venait et avait la priorité. Ils ne s'en sont pas rendu compte et ont poursuivi le chemin ; nous nous sommes perdus de vue.

J'avais noté le nom du village et de l'école qui devait recevoir la parabole GESAC ; grâce à cela nous avons pu suivre les indications de *Google maps* jusqu'au village. Le chemin que nous avons parcouru était encore de ce paysage typique du sertão, en pleine aridité, mais il y avait des particularités dans la géographie : des formations rocheuses très spéciales.

¹⁹⁰ Référence à la très populaire chanson « luar do sertão » (clair de lune du sertão) création de Luiz Gonzaga, notamment à la strophe très connue : « não há, ó gente, ó não / Luar como esse do sertão » (il n'y a pas, les gens, il n'y a pas / De clair de lune comme celui du sertão ».



Figure 38 : Piste vers le village de Custódio

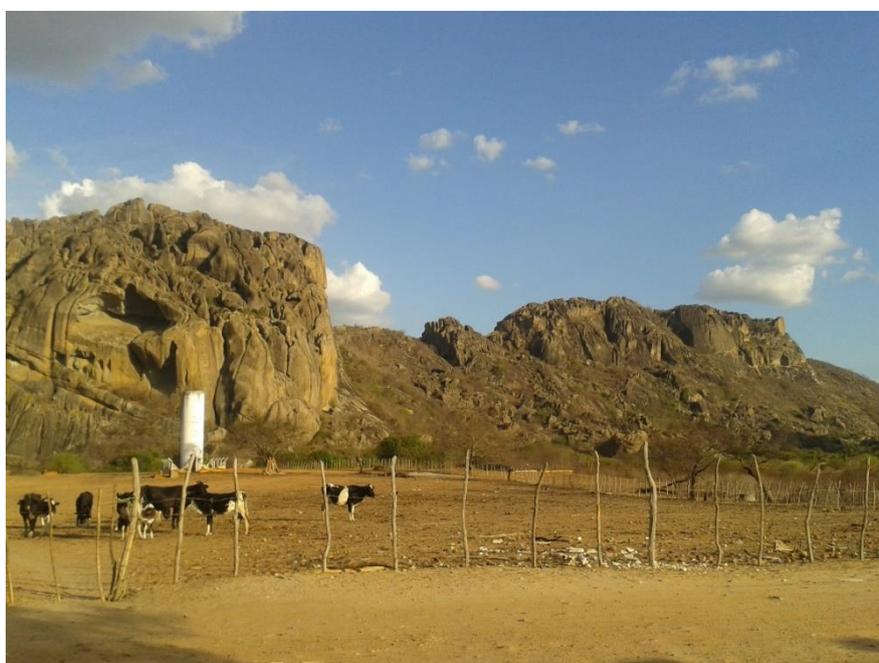


Figure 39: Formations rocheuses dans le village de Custódio

Quand nous sommes arrivés au village, Fernando et moi avons demandé aux gens qui étaient devant leur maison le chemin pour arriver à l'école ; ils nous ont donné les informations et ont dit que « - tout à l'heure une autre voiture avec une échelle sur le toit nous a demandé la même chose ». Nous avons suivi les indications et au milieu du chemin nous sommes tombés sur la voiture des techniciens.

Nous sommes arrivés à l'école et Francisco Laércio, le coordinateur, nous a accueillis ; il est resté un peu surpris, car il y a à peu près un mois des gens étaient venus aussi pour installer une parabole, mais il ne savait pas très bien pourquoi. Carlos lui a dit qu'il était censé installer une parabole du GESAC dans cette école ; cela prendrait du temps et il faudrait dormir sur place. Carlos a demandé ainsi à Francisco Laércio s'il y avait un coin pour que nous puissions dormir. Francisco Laércio a demandé si les techniciens avaient un badge d'identification, Carlos lui a montré son badge et aussi sa carte d'identification. Le coordinateur, un peu embarrassé, a demandé pardon et Carlos lui a assuré en disant qu'il avait raison car « ces temps-ci on ne peut faire confiance à personne ! ».

Francisco Laércio était très réceptif, il nous a montré l'école et est sorti pour demander à sa femme de nous préparer un repas.

Carlos et Paulo ont décidé d'installer la parabole sur le toit de l'école, où il y avait déjà une parabole, mais ils ne savaient pas d'où elle venait. Ils ont fixé la structure de la parabole du GESAC et pendant que Paulo cherchait le signal du satellite, Carlos et Fernando ont monté la base de deux autres paraboles « pour s'avancer pour l'installation des prochains services ».

Dans un petit coin de la cour de l'école, il y avait une ancienne parabole GESAC abandonnée. Les techniciens ont dit qu'ils trouvaient absurde ce gaspillage de matériel ; sûrement c'était une parabole qui, avec de l'entretien, pourrait encore être utilisée. Mais ils n'avaient pas l'autorisation de la prendre ; elle est restée là, procurant de l'ombre au chat qui dormait dessous. Comme abordé au chapitre 4 de cette thèse, il y a des situations où l'Embratel préfère perdre du matériel au lieu d'aller le récupérer face aux coûts de déplacements vers des régions si éloignées. C'était bien le cas ici.



Figure 40 : Les techniciens en train de décider l'emplacement de la parabole



Figure 41 : Paulo en train de chercher le signal.

Francisco Laércio était de retour ; Paulo et Carlos attendaient l'appel de la centrale de l'Embratel. Nous nous sommes tous assis devant l'école pour attendre et Francisco Laércio nous a expliqué que l'école recevait 480 élèves qui venaient avec six transports scolaires. Selon lui, ces dernières années, avec les politiques d'inclusion sociale, la situation de la population avait changé : davantage d'enfants venaient

systématiquement à l'école¹⁹¹ et les familles avaient plus facilement de l'eau avec la politique publique des citernes d'eau. D'après lui, la principale ressource de la région est la « bolsa família », mais les personnes font quand même des petits boulots et ont des petits commerces. Il y en a aussi certains qui font de l'élevage, mais ces temps-ci ceux qui n'ont pas de bétail sont dans une meilleure situation, à cause de la sécheresse : cela faisait quatre ans qu'il ne pleuvait pas et il était donc très difficile et cher d'entretenir un troupeau.

L'ajustement fin a été lent parce que l'Embratel a pris beaucoup de temps pour répondre à l'appel des techniciens. Carlos, allongé sur le sol au milieu de la cour de l'école, se lamentait « ces attentes... ces attentes interminables ! ».

Au bout du compte, l'ajustement fin terminé, Francisco Laércio nous a invités chez lui pour manger et dormir « vous n'irez absolument pas dormir dans l'école, il n'y a pas de confort ! Chez moi il y a un grand balcon, vous pourrez attacher vos hamacs et si Dalila le veut, elle peut dormir dans la chambre de ma fille ». Nous sommes allés chez lui ; il avait une grande maison et son propre puits artésien. Il a souligné qu'il avait beaucoup de chance d'être dans un terrain où il pouvait avoir son propre puits d'eau douce¹⁹² ; il n'avait jamais de problèmes d'eau et pouvait même en vendre pour des camions citernes. Il vendait environ deux cargaisons, avec 8 000 litres d'eau chacune, par jour. À ce moment-là, il y avait devant sa maison un camion en cours de remplissage.

Il avait chez lui une salle de bain avec une douche¹⁹³ qui marchait avec l'eau du puits et qu'il nous a proposé d'utiliser. Sa femme avait préparé un très bon repas. Nous avons dîné, tous ensemble ; c'était très agréable. Laércio a demandé à Fernando ce qu'il faisait dans la vie et quand il a su que Fernando venait de finir son doctorat en littérature,

¹⁹¹ Le principal programme d'inclusion sociale, le « Bolsa Família » subordonne les revenus que la famille a le droit de recevoir à la fréquence des ses enfants à l'école.

¹⁹² Dans la région il y a des nappes phréatiques avec de l'eau salée.

¹⁹³ Douche non chauffée ; comme les températures sont toujours chaudes, il n'y a pas besoin de chauffer l'eau.

il était très enthousiasmé : « je n'en reviens pas de recevoir un docteur du sud¹⁹⁴ chez moi ! et encore un docteur en littérature, presque comme moi¹⁹⁵ ! ». Ils ont parlé de leur domaine commun et Laércio a expliqué son travail de recherche et sa façon de travailler avec la littérature à l'école. L'épouse de Laércio m'a montré des albums de photos de famille, notamment les photos des anniversaires de 15 ans de ses filles. Elle me montrait les images et m'expliquait qui étaient les personnes qui y figuraient.

Après le dîner, des voisins ont commencé à arriver chez Francisco Laércio : sur son balcon un office allait être célébré ; un séminariste viendrait pour cela. La religion catholique est particulièrement présente dans les pratiques culturelles du sertão. Nous avons été invités à participer à l'office et j'ai été même sollicitée à faire une des lectures.



Figure 42 : Le séminariste en train de célébrer l'office chez Francisco Laércio

Nous étions environ 15 personnes ; après l'office quelques-unes sont restées pour discuter un peu. Nous avons participé à ce moment de convivialité, les gens nous ont demandé comment les choses se passaient au sud du pays : quel genre de nourriture nous mangions d'habitude, s'il faisait froid, comment c'était d'avoir autant de pluie au point

¹⁹⁴ L'opposition entre le sud (« développement et richesse ») et le nord-est (« sous-développement et pauvreté ») du Brésil est un fantasme très présent.

¹⁹⁵ À travers un programme d'éducation à distance par l'internet, il avait fait un master en littérature.

d'avoir énormes crues, etc. ? Ils ont aussi raconté leurs histoires, l'histoire de leur sertão – sous le clair de lune qui, bien que demi-lune, éclairait fort la nuit.

C'était pour moi, un moment bucolique, presque poétique. Le sertão fait partie de l'imaginaire, d'un certain arrière-pays, certes pour la sécheresse et tous les problèmes sociaux qui en découlent, mais aussi à partir de sa production culturelle extrêmement riche. Cet imaginaire peut se dire tiraillé entre la pauvreté et la beauté. Avec ses belles et très célèbres chansons qui dessinent le sertão et ses claires de lunes. Avec les poésies qui chantent le paysage et les gens qui y participent. Avec la belle et très importante littérature régionale qui décrit le sertão en soulignent ses habitants : ses mœurs, ses batailles, sa survie et sa force.

Mais là, j'étais, nous étions, dans le quotidien d'un certain sertão. Les gens – qui rappelaient, il faut le dire, les personnages de l'écrivain Guimarães Rosa¹⁹⁶, – nous racontaient leurs trajectoires, leurs vies dans et malgré le sertão. Parmi les personnes réunies dans cette fin d'après-midi il y avait seu¹⁹⁷ Geraldo, un monsieur de 98 ans, bavard et plein d'énergie. Il avait la peau très fatiguée par le soleil et les yeux de quelqu'un qui avait vécu plusieurs vies en une seule. Sa fille nous a raconté que leur vie n'avait pas été facile : il y a eu des moments très compliqués et ils sont même partis du sertão pour essayer d'avoir de meilleures conditions ; au bout d'un moment seu Geraldo avait trop la nostalgie du sertão et a voulu revenir : « c'est ici mon coin du monde ! ».

Laércio nous a expliqué que l'exode du sertão en quête d'une survie était une réalité commune dans la région, mais que depuis ces dernières années la situation avait beaucoup changé. Selon lui, plusieurs familles qui s'étaient échappées du sertão pour aller tenter la vie dans les grandes villes y retournèrent finalement ; « tu vois, les gens aiment le sertão, quand ils s'échappent c'est pour survivre. Avec la 'bolsa família' c'est

¹⁹⁶ Considéré comme un des plus grands écrivains brésiliens de tous les temps. Ses contes et ses romans se passent toujours dans le sertão brésilien et son œuvre se détache, surtout, pour les innovations dans le langage présentant des marques oralisées populaires. Cet auteur a aussi créé divers vocables à partir d'archaïsmes et mots populaires, et promu inventions et interventions sémantiques et syntaxiques.

¹⁹⁷ Seu c'est un mot qui a le même usage que « Dona », vu auparavant, signe de respect et de traitement.

possible d'y survivre, de manière modeste, mais c'est possible. Quand ces personnes rentrent au sertão cela signifie une diminution d'habitants dans les périphéries urbaines, cela signifie aussi une diminution de la criminalité dans ces lieux, c'est logique, n'est-ce pas ? Si moins de gens mouraient de faim, moins de gens auraient besoin de voler pour manger. Mais cela, les gens de grandes villes qui ont des préjugés envers la 'bolsa família', qui disent que c'est un programme pour des gens qui ne travaillent pas, ne s'en rendent pas compte ; ils ne sont pas capables de s'apercevoir que cela améliore aussi leur vie dans les grandes villes... ».

Nous sommes restés, encore un moment à discuter. Petit à petit les visiteurs ont commencé à rentrer chez eux et nous sommes allés dormir dans cette nuit éclairée.

Le lendemain

Le lendemain, nous nous sommes réveillés à 4h50. Fernando et moi nous sommes dépêchés de nous organiser. Carlos était déjà dans la voiture et nous avons eu l'impression que Paulo prenait son temps pour que nous puissions finir d'arranger nos affaires. Laércio s'est levé et est venu nous offrir du café ; Carlos l'a remercié en disant que nous étions pressés. Nous avons également remercié Laércio pour l'accueil si gentil et sommes partis à la suite des techniciens.

Nous sommes arrivés au centre de Quixadá ; nous nous sommes arrêtés dans une station-service ; nous en avons profité pour prendre un petit-déjeuner. Nous avons repris le voyage en direction de Ibicuitinga ; les techniciens se sont arrêtés quelques fois pour demander le chemin et à 6h50 nous sommes arrivés au dispensaire, qui était encore fermé. Carlos a demandé à des maçons qui travaillaient dans une construction en face de l'unité de santé l'horaire d'ouverture : c'était vers 7h30 / 8h. Pour ne pas perdre de temps, Carlos a demandé s'ils savaient qui était et où habitait le responsable de l'unité. Carlos est alors parti chercher la personne pour ouvrir l'unité plus tôt, pour qu'ils puissent commencer leur travail. Entretemps, Paulo a commencé à faire les notations : le numéro du point de

connexion, son adresse, les codes du modem, etc. Là, une routine s'installe, la routine du protocole d'installation GESAC.

La responsable de l'ouverture du dispensaire est arrivée et Carlos lui a demandé ses documents pour qu'elle puisse signer le terme d'installation de l'internet ; elle a répondu qu'il était préférable que l'infirmière signe ce document et qu'elle l'appellerait. Les techniciens ont commencé à faire l'installation de la structure de la parabole ; ce travail a pris environ une heure.

Pendant l'installation, j'ai parlé avec la personne qui était venue ouvrir l'unité, une fille d'environ 18 ans. Nous étions en face du dispensaire, moi assise sur une chaise et elle sur sa moto. Elle était inquiète parce que l'installation prenait du temps, que l'infirmière n'arrivait pas et que ce jour-là il y avait une fête de fin d'année dans l'unité et qu'il fallait qu'elle rentre pour se laver les cheveux.

L'infirmière arrivée, la jeune est partie pour se préparer pour la fête. L'infirmière m'a montré l'unité et m'a autorisée à prendre des photos (la salle où était l'ordinateur était décorée de ballons pour la fête). Elle était originaire de la région, mais m'a expliqué qu'elle était en train de préparer des concours pour aller travailler ailleurs. Le médecin est arrivé, l'infirmière est à son tour partie se préparer pour la fête. Tout le monde semblait être très enthousiaste de l'imminence de cette festivité.

Les techniciens ayant fini l'ajustement fin (l'installation et l'activation ont été rapides), nous pouvions partir. Tandis que nous étions en train de regagner la voiture, une voisine de l'unité de santé est venue me demander la clé pour accéder à ce nouvel internet. Je lui ai expliqué qu'il faudrait voir cette possibilité avec le personnel du dispensaire, ainsi que vérifier si le signal était suffisamment fort pour être utilisé en dehors de l'unité. La voisine n'a pas eu l'air très convaincue de ma réponse.

Là où la sécheresse était encore plus sèche

Notre prochaine destination était le village de Choró, distant de 73km de Ibicuitinga, environ 1h en voiture. Le paysage autour de Choró était toujours celui du sertão, néanmoins il semblait encore plus aride et plus dur que dans les autres chemins où nous étions passés. Cette impression était due peut-être aux animaux maigres que nous avons vus dans les environs, ainsi qu'à une quantité plus grande de maisons rudimentaires.

Nous sommes arrivés au dispensaire de Choró à 11h, mais l'unité était fermée. La voisine est venue nous parler et nous a expliqué que l'unité était fermée depuis avant-hier à cause des congés annuels. Les techniciens ayant expliqué la raison de leur visite, la voisine a envoyé sa fille appeler la responsable de l'unité pour l'ouvrir. Elle est partie à moto.

Entretemps, nous avons discuté avec la voisine, qui avait envie de parler. Elle s'est plainte de la réalité locale : qu'ils manquent de tout et qu'ils sont oubliés par la mairie. Elle nous a expliqué que dans l'unité de santé il y a une femme médecin qui est d'origine cubaine¹⁹⁸ et que, selon elle, même si ce dispensaire avait été inauguré il y a quelques années, c'était la première fois qu'elle avait un médecin.

¹⁹⁸ Médecin embauché dans le cadre du programme fédéral « Mais Médicos » (plus de médecins), créé en 2013 par la présidente Dilma Rousseff. Le programme avait pour but de combler le manque de médecins dans les banlieues déshéritées et dans l'intérieur du Brésil, en employant des médecins étrangers (la plupart d'origine cubaine) pour occuper ces postes. Historiquement, au Brésil, la médecine est une activité très élitiste : d'une part la sélection pour accéder aux études des universités publiques est très compétitive et, à de rares exceptions près, les étudiants qui y accèdent sont originaires de familles aisées, ayant fait leur parcours dans les meilleures écoles (qui sont généralement privées) ; d'autre part, les études dans les facultés privées sont très chères (en moyenne R\$ 5.000,00 par mois, environ €1.200,00). D'une manière générale, les médecins formés au Brésil ont fait de gros investissements pour leurs études et une grande majorité n'accepte pas de travailler dans des lieux reculés. Selon le site du programme, le programme « Mais Médicos » a atteint 4.508 villes et a garanti l'accès médical à 63 millions de personnes. Cependant, le programme a été reçu négativement par une grande partie des entités médicales qui l'accusaient de donner des opportunités de travail plutôt à des étrangers qu'à des Brésiliens, même s'il y avait une hiérarchie de classification pour chaque poste, où un médecin brésilien avait toujours priorité. Avec le gouvernement Bolsonaro, le programme « Mais Médicos » a souffert des modifications majeures. <http://maismedicos.gov.br/resultados-para-o-pais>, consulté le 07/02/2019 ?

La personne responsable de l'unité de santé est arrivée, mais, avant de commencer le travail d'installation, Carlos s'est assuré que la voisine pouvait nous préparer un déjeuner, que, bien entendu, nous payerions. Elle était d'accord, mais nous a avertis que « je suis quelqu'un de très simple, je ne cuisine pas des choses chics ». Nous l'avons assurée qu'une nourriture simple et faite maison était justement ce dont nous avions envie.

Après avoir expliqué qu'ils étaient venus pour installer l'internet du GESAC et avoir décidé où placer la parabole, les techniciens, aidés de Fernando, se sont mis au travail. La responsable du dispensaire m'a invitée à attendre avec elle dans l'unité. Nous sommes entrées et elle m'a dit tout de suite « le zapzap est en arrêt, non ? J'ai vu la nouvelle à la télé, et si tu veux savoir, je trouve cela très bien parce que mes filles sont tout le temps dedans... Maintenant ma maison revit ». Le fait qu'une application telle que WhatsApp¹⁹⁹ ait été mise hors service par une demande judiciaire devient un fait divers d'extrême importance qui prend facilement de la place dans les conversations. De ce fait nous pouvons en conclure que les moyens de communication ont changé, incorporant de nouvelles modalités dans un court laps de temps. Un grand nombre de personnes qui n'étaient pas habituées à se servir de moyens de communication par écrit sont passées, rapidement, à ces services.

¹⁹⁹ Il est estimé qu'en mai 2017 le Brésil comptait 120 millions d'utilisateurs de cette application. <https://olhardigital.com.br/noticia/whatsapp-revela-numero-de-usuarios-no-brasil/68604>



Figure 43 : Le dispensaire de Choró

La responsable est allée chez une voisine pour appeler chez elle et informer qu'elle ne rentrerait que plus tard. De retour, elle a apporté de la confiture de lait, qu'elle nous a servie. Je suis restée avec elle dans la cuisine, nous avons parlé de la région et elle m'a posé quelques questions sur le sud du Brésil. Elle m'a demandé si le garçon blond qui était avec les techniciens était mon mari ; mon premier réflexe a été de répondre que non. Elle m'a précisé d'autres caractéristiques et je me suis rendu compte qu'elle parlait bel et bien de Fernando ; à ses yeux il pouvait être considéré comme blond. Les stéréotypes régionaux sont pertinents dans un pays tel que le Brésil : nous avons une population très diversifiée, ayant quelques origines d'immigration très localisées (telles que les colonisations italienne, allemande et polonaise qui ont été beaucoup plus importantes dans la région sud du pays) ; de ce fait quelques caractéristiques physiques sont plus courantes dans certains coins du Brésil. La responsable du dispensaire était particulièrement intriguée de ce que Fernando et moi étions « très différents ».

A mesure du temps que Fernando et moi avons passé avec les techniciens, notre relation avait changé. D'un début où ils n'étaient pas à l'aise avec notre présence (surtout avec ma présence, il faut rappeler que le « monde technicien » est d'habitude très masculinisé), nous étions passés à une relation beaucoup plus sereine. À plusieurs

reprises ils nous ont fait part de leur surprise : « des personnes comme vous deux sont restées, ont dormi et mangé avec nous. Vous savez, lors de notre première rencontre nous avons pensé que vous seriez comme ces gens des grandes villes, qui sont dégoûtés par une nourriture simple ou difficiles vis-à-vis des logements sommaires... ». Pour nous, bien entendu, cela n'a pas été du tout un effort hors du commun : nous nous sommes proposés pour cet exercice et, bien que dans un contexte très différent, nous avons également des origines populaires et avons des personnes de la famille qui habitent l'intérieur de l'état de Santa Catarina. Mais au-delà de notre aisance avec eux, Fernando a développé un rôle qui a été fondamental pour que notre relation soit si paisible : il les a aidés pendant leur travail. Au début – et essayant de suivre mes recommandations de ne pas interférer dans leur travail – Fernando a été un observateur distant, mais cela n'a duré que le temps d'une installation de parabole. Lors de la deuxième installation, Fernando a proposé son aide, mais les techniciens, quand même un peu méfiants, lui ont répondu que ce n'était pas nécessaire. Pourtant, pour une certaine proactivité et pour éviter de s'ennuyer, Fernando a commencé, petit à petit, à les aider : à apporter l'échelle, à tenir la parabole, à aller chercher des outils... Au fur et à mesure que les installations passaient, Paulo et Carlos ont commencé à lui apprendre à monter la parabole et à lui confier des tâches. Le point culminant était à la fin de l'installation à Choró : Paulo a proposé à Fernando de chercher – et trouver – le signal de satellite. Fernando a trouvé rapidement le signal et ce fait a été acclamé par les techniciens.



Figure 44 : Fernando en train de chercher le signal du satellite pendant que Paulo regarde le modem pour vérifier la qualité du signal

L'ajustement fin a été vite fait. Le travail accompli, nous sommes allés chez la voisine qui nous attendait pour le déjeuner.

A l'instar de beaucoup d'autres dans la région, sa maison était de briques nues et d'un sol en terre battue. Dans la chambre parentale il y avait un lit double et deux hamacs accrochés au-dessus ; dans les chambres de ses enfants, une fille et un garçon adolescent, il n'y avait que des hamacs²⁰⁰. Ils avaient un frigo qui semblait récent et il y avait une télé allumée (à la chaîne Globo²⁰¹) dans le salon où nous mangions.

Pendant que nous déjeunions, une nourriture qui était délicieuse, la voisine était à table avec nous, mais sans manger. Ses enfants étaient chacun dans leur hamac dans leur chambre et son mari était dans la même pièce que nous en train de jouer à un jeu

²⁰⁰ La coutume d'utiliser des hamacs est très répandue dans tout le Brésil ; dans certaines régions, il est utilisé plutôt pour des petites siestes ; néanmoins dans les régions nord et nord-est l'utilisation de hamacs au lieu de lits est très courante. Souvent, même quand il y a un lit, un hamac est attaché au-dessus. L'habitude de dormir suspendu dans des hamacs a été décrite la première fois dans la lettre que Pero Vaz de Caminha, l'écrivain de la flotte portugaise qui a « découvert » le Brésil en 1500, a écrites au roi Dom Manoel. Également, le prêtre José de Anchieta, un des responsables de l'évangélisation des indiens et de la fondation de la ville de São Paulo, a décrit en 1554 que la majorité des personnes reposait sur des tissus suspendus par des cordes. Il s'agit certes d'une coutume héritée des populations autochtones, mais au-delà de procurer du confort d'une manière simple, l'air circulant à travers le hamac reste beaucoup moins chaud que dans un lit.

²⁰¹ La plus grande chaîne de télévision ouverte au Brésil.

vidéo. Il jouait *Bomberman*, un jeu très populaire de la Hudson Soft Company, sur une console *Super Nes* datée de 1991. Il nous a raconté que quelqu'un lui avait dit que cette antique console, toujours fonctionnelle, valait cher, information que Fernando a confirmée, mais que « comme moi-même je suis ancien, je préfère la garder. » Il a joué au cours de tout notre repas, mais a quand même participé à la conversation.

Le couple nous a raconté : ces dernières années la vie s'était améliorée un peu. Les enfants avaient un bus pour aller à l'école « et c'est obligé d'aller à l'école pour recevoir la 'Bolsa Família' ». Avec l'argent reçu de ce programme de redistribution de revenus, ils avaient acheté un petit chariot de barbecue ; désormais, ils vendaient des brochettes le soir sur la place devant l'église, « des voisins ont acheté un congélateur et ils vendent les boissons à côté de nous ; un autre a acheté des outils et offre des services de maçonnerie... Et ainsi nous vivons, c'est toujours difficile, mais avec la Bolsa Família nous pouvons faire avec. C'est grâce à Lula. ».

Dans la télé, toujours allumée, est passée une information à propos de Dilma Rousseff, la présidente de l'époque. Nôtre hôte nous a dit, de manière fort énergique, qu'elle trouvait « absurde que cette femme²⁰² soit toujours au pouvoir avec tout ce qu'elle fait ; elle est en train de détruire le pays ! ». Dilma Rousseff avait été choisie par Lula même comme son héritière politique, étant elle aussi du Parti des Travailleurs et, à part quelques changements de direction dans l'administration du pays et le fait de ne pas avoir un charisme tel que celui de Lula, la présidente continuait les politiques sociales créées par Lula – elle a même créé des nouvelles politiques sociales, comme le programme « Mais Médicos ». Pourtant le discours de rejet envers Dilma était très intense. Il y avait en marche un projet, surtout de la part de grands médias du Brésil, de dénigrement de l'image de la présidente. Je n'ai pas pu m'empêcher d'être un peu choquée par le discours dans ce contexte : c'était presque le déni du discours sur l'importance des programmes

²⁰² Elle a aussi utilisé des mots vulgaires et extrêmement machistes qui ont fait partie du processus de déconstruction de l'image de Dilma Rousseff qui a précédé (et aidé à justifier) son impeachment. Ce processus relève d'un certain machisme historique et structural prégnant au Brésil.

sociaux dont ils étaient bénéficiaires. Je lui ai demandé si elle ne pensait pas que Dilma était en train de continuer les politiques entamées par le gouvernement Lula : « pas du tout ! ils essaient de nous tromper, de dire que cette femme est comme Lula, mais en réalité ce qu'elle veut c'est notre destruction ! ».

Le contexte de crise politique et économique du pays qui était en forte ébullition à Brasilia, avait atteint aussi le sertão.

Quand la pluie arrive au sertão

Après avoir mangé et remercié pour la délicieuse nourriture, nous avons payé pour le déjeuner (elle nous avait demandé un prix très faible, nous avons payé le double, ce que nous aurions payé pour déjeuner dans un restaurant comme ceux que nous avons fréquentés tout au long de la semaine).

Nous sommes partis en direction de la Serra do Evaristo, le quilombo où nous étions le lundi et où il fallait retourner pour finaliser l'activation du signal. Cela signifiait que nous allions quitter le sertão, ce paysage tout en contraste : joli et dur ; heureux et triste ; poétique et pauvre. Pendant notre chemin, est arrivé ce que nous n'attendions pas du tout : la pluie !



Figure 45 : les nuages annonçant la pluie au Sertão

Le ciel s'est très vite chargé de nuages et a changé de couleur. L'air est devenu lourd, humide et des grosses gouttes ont commencé à tomber. Le sol absorbait l'eau instantanément et les gens sortaient de chez eux heureux de voir ce spectacle.

Fernando et moi avons perdu les techniciens de vue, nous roulions lentement, avec les vitres ouvertes, absorbés par cet évènement. Nous sommes passés devant une maison où il y avait un vieux monsieur assis sous le porche ; un enfant, âgé d'environ 4 ans, est venu en courant et a demandé : « papi ! papi ! alors, c'est ça la pluie ? ». Il avait l'âge de la sécheresse, c'était la première fois qu'il voyait la pluie.

Avec cette image émouvante nous avons quitté le Sertão. Touchés et transformés par ces jours intenses qui nous donnent l'impression d'avoir duré des mois.

Le retour à l'attente

Comme pour fermer une boucle, la dernière visite technique avec Paulo et Carlos a été à la Serra do Evaristo : il a fallu y retourner parce que l'activation du signal n'avait pas été complétée le premier jour. Nous sommes arrivés à la communauté au milieu de l'après-midi et nous avons été très bien reçus ; nous étions déjà connus.

Le premier appel que Paulo a fait à la centrale de l'Embratel était à 16h21 ; il a expliqué la situation et a eu la même réponse qu'à chaque fois : il fallait attendre pendant que le technicien de Guaratiba regardait la situation. Très vite, à 16h26, l'Embratel a rappelé et ils ont discuté jusqu'à 16h49 lorsque le fonctionnaire de l'Embratel a dû partir et a transféré l'appel à un collègue ; mais l'appel a été coupé ; Paulo a attendu un moment et a rappelé ; il a eu comme réponse que le dernier appel datait juste de quinze minutes, et qu'il faudrait attendre. A 17h08 il a décidé de rappeler pour s'assurer que la nouvelle personne qui lui répondait avait compris qu'il ne s'agissait pas d'une nouvelle demande, qu'il avait donné toutes les informations à son collègue : « écoute cocotte, nous sommes dans une petite montagne et il commence à être tard, la route est dangereuse et elle n'est pas éclairée, nous ne pouvons pas nous attarder ici. ». Paulo s'est justifié auprès de nous :

« Fernando, ce *cabra*²⁰³ ne sent pas le froid, mais moi si je dois dormir de nouveau ici dans ce froid polaire je vais congeler ! ».

Il fallait quand même attendre.

Pendant l'attente nous avons, comme d'habitude discuté. Carlos nous a dit que c'était plus intéressant d'avoir de la compagnie pendant leur travail, « vous avoir, tous les deux, ici avec nous est amusant, les attentes sont moins fatigantes. Vous savez... nous formons une bonne équipe, c'est l'équipe jungle ! » ; il venait de baptiser notre partenariat de ces derniers jours. Pour nommer notre « équipe », Carlos faisait référence aux difficultés qu'il avait évoquées lors de notre première rencontre lorsqu'il se doutait que nous pouvions les accompagner et faire face aux difficultés de la « jungle » qui représente leur quotidien de travail.

17h16, l'Embratel avait appelé, mais c'était une erreur.

Nous continuions à attendre. Paulo était en bas, dans la salle du télécentre et Carlos était avec Fernando et moi sur la terrasse ; ils blaguaient avec le talkie-walkie : Paulo chantait, Carlos lui disait qu'il chantait faux. Carlos lui dit : « à cette heure-ci le chef s'est déjà baigné, passé son parfum puant et est en route pour la faculté, nous, nous sommes toujours ici en train d'attendre... ». Paulo lui a répondu que « l'espérance est la dernière qui meurt » et Carlos de rétorquer « elle est déjà au-delà de Bragança », Paulo en riant « - c'est au-delà de Bagdad mon grand ! ».

Paulo a monté les escaliers, en dansant sur une musique de son portable et Carlos m'a dit qu'il n'y avait que Paulo pour le faire rigoler à ce point-là. Paulo est retourné à la salle des ordinateurs et a continué de chanter dans le talkie-walkie ; je suis allée à la salle du télécentre pour lui demander ce qu'il faisait dans les ordinateurs, mais il chantait toujours. Je lui ai proposé, en rigolant, de le filmer pour le mettre sur YouTube : « tu vas devenir célèbre du jour au lendemain ! ».

²⁰³ « Chèvre », est une façon courante de se référer aux hommes au nord-est brésilien.

18h35, plus d'une heure après le dernier appel, Paulo a rappelé l'Embratel qui a promis de rappeler tout de suite. La responsable du téléc centre était partie et avait fermé la porte ; elle avait une neuvaine de Noël qu'elle ne voulait pas manquer.

18h40, l'Embratel a rappelé et expliqué que le problème était que le technicien qui lui avait parlé avant avait bloqué l'accès au système ; alors nous pouvions partir et appeler le lendemain pour que le technicien génère l'attestation. Paulo et Carlos se sont plaints du travail, en disant que nous étions témoins que les conditions de travail étaient très difficiles et qu'ils avaient l'impression que les personnes de la centrale se moquaient d'eux. Ils n'étaient pas sûrs que le lendemain le technicien ferait l'attestation sans faire des histoires ; mais n'ayant pas d'autres options, nous avons quitté la Serra do Evaristo.

Les adieux

Nous avons descendu la Serra do Evaristo et sommes arrivés à la ville de Baturité. Paulo et Carlos nous ont indiqué un hôtel ; quant à eux, ils logeraient chez le père de Paulo qui habitait là. Pour le lendemain nous avons convenu de nous retrouver devant l'hôtel à 5h00.

Au petit matin nous nous sommes retrouvés. Paulo nous a expliqué que finalement ils allaient retourner à Fortaleza parce que le chef n'avait pas confirmé le lieu qui nécessitait de la maintenance ; s'ils attendaient jusqu'à l'ouverture de l'entreprise pour avoir les renseignements il serait trop tard pour les déplacements plus le travail. Ils avaient déjà passé la semaine hors de chez eux et en plus, ce soir Carlos avait la remise de diplôme de son fils. Il s'est justifié : « on va rentrer à Fortaleza, nous nous donnons trop pour ce travail par rapport au retour que nous en avons ; quand il y a des situations comme celle-ci on a décidé de partir : on ne va pas rester des heures à attendre une information et après rentrer super tard le vendredi. Bon, vous faites ce que vous voulez, mais si vous avez un peu de temps, profitez que vous êtes en voiture et allez à la plage ! ».

Nous les avons remerciés de nous avoir permis de les accompagner ces jours. Carlos nous a dit un au revoir rapidement de loin et est entré tout de suite dans la voiture ;

nous avons eu l'impression qu'il était quelque peu ému. Paulo est resté et a écouté tous nos remerciements, il nous a donné « um abraço »²⁰⁴, nous disant que cela avait été un plaisir de nous avoir connu et de passer ces moments ensemble.

Ils sont partis. Fernando et moi sommes restés. Le jour commençait à se lever et il y avait déjà du mouvement dans les rues : les gens qui partaient au travail, qui allaient chercher du pain, qui balayaient leur trottoir. En général, on a l'impression que dans les petites villes la vie commence plus tôt, surtout là où le soleil brille intensément plusieurs heures par jour : il faut profiter de la fraîcheur matinale.

²⁰⁴ Accolade. Au Brésil, cette pratique est très répandue.

Chapitre 6 - Transporter les paraboles à travers les rivières, les installations des connexions GESAC à l'Amazonas

Entre o rio e o céu, a canoa corre ligeiro, debaixo do sol, em cima do espelho das águas. Ponto negro movente na imensidão. As praias se escondem esfumadas na distância. A mata é uma faixa escura, no horizonte. Às vezes se projeta invertida, no céu: miragem.²⁰⁵
(Ribeiro, 1989 : 171)

Après quelques jours d'attentes qui étaient anticipables et donc anticipées (les vacances scolaires d'été au Brésil s'étalent entre fin décembre et février ; de ce fait, la période entre le jour de Noël et le Nouvel An tombe durant les vacances – notamment pour le service public), j'ai eu le contact d'Anatólio, responsable des installations GESAC. Ce dernier travaille au sein de la même entreprise sous-traitée pour l'Embratel que celle que j'avais accompagnée au Ceará. Nous avons eu une longue conversation au téléphone pendant laquelle il m'a informée de l'agenda préalable pour le travail des techniciens – a priori ils avaient déjà un chronogramme établi à suivre dans des villes accessibles par voiture et aussi dans des villes sans accès routier. Anatólio m'a expliqué que les techniciens de l'Amazonas séjournent toujours dans des hôtels ; ils ne restent jamais dans la « jungle ». Il m'a également prévenu d'apporter beaucoup de crème solaire, un chapeau et un antimoustique.

Le lendemain de cet appel, le vendredi 15/01/2016, Fernando et moi sommes partis à Manaus, capitale de l'État de l'Amazonas et la plus grande ville ancrée au beau

²⁰⁵ Entre la rivière et le ciel, la pirogue file à toute allure, sous le soleil, sur le miroir des eaux. Un point noir en mouvement dans l'immensité. Les plages sont cachées au loin. La forêt est une bande sombre à l'horizon. Parfois, il se projette inversé dans le ciel : un mirage. (Traduit par mes soins)

milieu de la forêt amazonienne. Après trois heures de vol, afin de parcourir plus de 3 mil kilomètres qui séparent Brasília de Manaus, nous sommes enfin arrivés. Le lendemain matin, samedi, j'ai appelé Anatólio qui très gentiment m'a donné des conseils sur la ville, puis des lieux à connaître, de bons restaurants et enfin les poissons amazoniens à ne pas rater. Il m'a aussi donné le contact d'Anderson, l'un des techniciens que nous allions accompagner à partir de lundi. Le technicien était informé de ma présence et attendait mon appel. Lors de notre échange, Anderson a été gentil et direct. Il m'a demandé si nous avions vraiment envie de louer une voiture ou si nous préférions aller avec lui et Laride (ils ne voyagent pas avec un pick-up, mais avec la voiture personnelle de Anderson). Ayant choisi d'aller avec eux, nous avons convenu du lieu et de l'horaire de notre rencontre le lundi matin ; Anderson a aussi expliqué que probablement nous irions tout d'abord en voiture jusqu'à une petite ville et qu'après nous nous rendrions à une deuxième ville en bateau. Il fallait se préparer à cela.

Fernando et moi, nous avons profité du weekend pour connaître Manaus ; c'était notre premier séjour dans cette ville. Étant originaires du sud du Brésil, nous n'étions pas habitués aux paysages, à l'accent, à la nourriture amazonienne. C'était un monde de découvertes, de saveurs et de paysages somptueux ! Auparavant, nous avions eu l'occasion de connaître un peu de cette ambiance lors d'un séjour dans l'État voisin de l'Acre, où j'ai développé mon enquête de terrain pour mon master. Pourtant, Manaus était une ville beaucoup plus grande que Rio Branco (la capitale de l'Acre). À Manaus nous pouvions voir les architectures opulentes de la période du caoutchouc ainsi que repérer plusieurs touristes étrangers dans le centre-ville. Il n'était pas rare d'entendre d'autres idiomes que le portugais.

De plus, après le sertão du Ceará, nous nous sommes retrouvés devant le fleuve Amazonas, le plus grand fleuve du monde en volume d'eau. Nous étions passés d'un paysage extrême à l'autre, de la sécheresse à l'abondance d'eau. Mais, comme nous allions le découvrir petit à petit, la géographie et le paysage ne seraient pas l'unique contraste que nous allions entrevoir et percevoir.

Nous avons profité donc de notre passage dans la région du port de Manaus pour demander des informations sur les voyages en bateau de ligne. Nous voulions avoir une idée de comment marchaient ces voyages. C'était à ce moment que nous avons découvert que, pour ces déplacements, il fallait avoir un hamac : on achète un billet pour le bateau qui donne droit à un lieu pour attacher son hamac, que chaque passager doit apporter. Nous sommes donc partis nous procurer des hamacs – une tâche facile à Manaus.

Pendant le weekend nous avons également retrouvé un ami, lui aussi ethnologue, avec plusieurs de ses collègues. C'était un excellent moment de partage et une bonne occasion pour écouter leurs expériences lors de leurs enquêtes de terrain réalisées dans la région. De même, il était intéressant pour moi de raconter l'enquête que j'étais en train de développer. En la décrivant, je me suis rappelée que j'avais un projet de terrain quelque peu particulier, surtout du fait de l'imprévisibilité de suivre la logistique d'une équipe technique – qui à son tour suivait la logistique de l'Embratel, qui à son tour suivait la logistique du gouvernement. J'étais consciente que la question de la logistique aurait une place importante dans mon travail, mais à ce moment-là je n'imaginai pas encore ô combien...

Voyage à Itacoatiara : face à un autre style de travail technique

Le lundi matin, nous sommes allés rencontrer les techniciens au siège de l'entreprise sous-traitante de l'Embratel, responsable de la plupart des installations dans la région. Pendant que nous attendions devant le bâtiment, une construction simple sur deux étages et avec plusieurs voitures garées devant, nous attirions l'attention des personnes qui arrivaient à cette heure-là pour travailler. C'était compréhensible : nous étions munis, tous les deux, de grands sacs à dos de voyage et vêtus de manière différente de ces travailleurs qui commençaient leur journée.

Après quelques minutes d'attente, Anderson arrive dans sa voiture, avec deux paraboles du GESAC attachées sur le toit. Sans sortir de la voiture, il nous dit d'entrer et de garder nos sacs avec nous parce que le coffre était plein. Anderson était un peu impatient du fait que le deuxième technicien n'arrivait pas ; nous étions à la sortie, bloquant le passage. Quand une autre voiture a voulu passer, Anderson a vite appelé Laride et lui a dit de se dépêcher. Il arrive et rentre dans la voiture, mais Anderson s'aperçoit qu'il avait un tournevis dans les mains, « mais mec, qu'est-ce que tu fais avec ça ? » lança-t-il aussitôt. Apparemment Laride ne s'était pas aperçu qu'il avait apporté cet outil avec lui. Anderson a débloqué le passage et nous avons attendu de l'autre côté de la rue tandis que Laride allait ranger le tournevis.

À partir du moment où nous sommes rentrés dans sa voiture, Anderson a été bien réceptif et communicatif. Il nous a parlé, tout de suite et sans réserve – et jusqu'à la fin de notre séjour avec eux – des questions relatives à son travail avec le GESAC. Laride, lui aussi, parlait quand il trouvait la place pour le faire. Quelques fois les deux techniciens parlaient en même temps de sujets parallèles. Dans ces occasions, quand nous étions dans la voiture, il était un peu difficile d'interagir.

En opposition avec l'expérience antérieure du Ceará, depuis les premiers moments avec l'équipe de techniciens de l'Amazonas, j'ai ressenti une acceptation plus consensuelle de notre présence. Ils n'ont en aucun moment mis en question le fait que nous passerions quelques jours ensemble ni n'ont démontré d'inquiétude vis-à-vis du fait d'avoir une présence féminine qui pourrait ne pas « résister à leur jungle ».

Quand nous avons commencé le voyage vers Itacoatiara à 270 km de Manaus, j'ai essayé d'expliquer un peu mon travail et les raisons que j'avais de les accompagner. Pourtant, Anderson était si bavard qu'il n'a pas vraiment écouté ; il a, à son tour, commencé à partager les expériences de son travail. Tout d'abord il nous a expliqué qu'il s'agit d'un projet difficile parce qu'il faut voyager beaucoup et se rendre dans des lieux sans aucune structure. La difficulté de réaliser ce travail est revenue à plusieurs reprises lors de nos échanges.

Les deux techniciens ont poursuivi leurs récits sur et avec le GESAC sans apparente préoccupation ou censure. Anderson nous a dit ouvertement qu'il fait ce travail parce que c'est possible de « faire beaucoup d'argent à côté, parce que le revenu lui-même est dérisoire ! ». Selon lui, à l'intérieur de l'Amazonas le service des télécommunications étant précaire, les personnes payent très bien pour des manutentions/installations/changements de paraboles de satellite (la plupart pour des distributeurs de billets ou de machines de paiement par carte de crédit). À ce moment-là, avec les diverses modalités d'assistance sociale via cartes électroniques (bolsa família, bolsa floresta, etc.), dans ces lieux il est fondamental pour le commerçant d'avoir la machine de carte en marche et ainsi, d'après Anderson, « les personnes payent le montant qu'on veut demander ! ». Le technicien a précisé que d'habitude il demande environ R\$ 4 000,00²⁰⁶ pour ce type de service.

Mais ils nous ont laissé entendre que les « services à côté » incluent aussi le GESAC. Anderson a expliqué qu'en fin d'année dans la ville de Tabatinga, ils ont changé de place quatre paraboles du GESAC. Ces paraboles étaient installées dans des bâtiments loués par la mairie pour abriter des dispensaires, mais, comme la gestion de la mairie avait changé, ces dispensaires avaient, eux aussi, été déplacés. D'après Anderson, les institutions publiques qui n'ont pas de structures et qui ont besoin de louer des lieux sont localisées toujours dans les bâtiments de la famille du maire. Ainsi, chaque fois que la mairie change d'administrateur, tous les services publics dans les bâtiments loués déménagent. Cependant, pour effectuer un changement d'adresse d'une parabole GESAC il faut faire une demande formelle au MiniCom qui, de son côté, sollicitera l'Embratel pour faire ce service. Et comme l'a souligné Anderson, ce processus prend beaucoup trop de temps. Pourtant, le maire qui vient de commencer son mandat a hâte de montrer des résultats et préfère payer pour que les techniciens réalisent le changement – qui d'ailleurs n'est pas annoncé au MiniCom. Ils ont dit que ce service, c'était comme

²⁰⁶ Équivalant à environ € 891,00 à des valeurs actualisées.

une prime que nous n'avons pas, un cadeau de Noël ; comme ils ont changé 4 paraboles, ils ont gagné R\$ 12 000,00²⁰⁷. Ils étaient une équipe de quatre, deux techniciens responsables, Anderson et Márcio et deux techniciens auxiliaires, Laride et Diego ; « mais quand même, chacun a pu avoir une bonne somme ! ».

À ce moment, Laride se tourne vers nous et dit « vous allez passer un moment avec nous et vous allez entendre beaucoup d'histoires de Márcio ! ». Ensuite ils ont commencé à en raconter quelques-unes en construisant un personnage qui nous a accompagnés à travers des récits tout au long de cette période partagée avec cette équipe technique.

Ils nous ont expliqué qu'auparavant il y avait trois équipes responsables du GESAC et que parfois ils faisaient des voyages ensemble pour accélérer le service dans certaines villes. Anderson a critiqué cette procédure en justifiant qu'il est difficile de travailler avec plus d'une équipe et que cela ne représentait pas toujours un gain de temps : « nous avons passé 12 jours dans la ville de Maués et c'était tellement long car nous avons dû attendre l'arrivée du matériel parce que nous avons perdu certains outils indispensables pour le service. Moi, je trouve beaucoup plus simple de juste acheter dans le commerce ; parce que si dans le commerce cela coûte R\$ 10,00 l'entreprise va acheter pour R\$ 25,00, en plus il faut attendre la livraison ; mais on n'y peut rien. ». Tandis que les techniciens racontaient leur façon de travailler, en exposant les fractures par rapport au fonctionnement attendu lors des installations du GESAC, ils laissaient transparaître plusieurs contradictions et certaines failles lors de la gestion du service technique de ce programme.

Au cours de ce même voyage, Anderson a perdu le notebook de l'entreprise. Il a alors expliqué qu'il n'avait pas encore rendu compte de ce fait parce qu'il se posait la question de savoir s'il était mieux de faire un rapport de police pour un vol ou d'acheter un notebook similaire (en expliquant, au moment de le rendre à l'entreprise que

²⁰⁷ À titre comparative : à cette époque le revenu minimum au Brésil était fixé en R\$ 788,00 par mois.

l'identification de la machine était tombée). Pour l'instant, il avait acheté un notebook bon marché pour pouvoir faire son travail. Dès le début et de manière directe, ils nous ont mis face à plusieurs questions éthiques concernant leur travail, mais aussi leur façon de travailler et enfin sur le fonctionnement du GESAC.

Après ces précisions sur les autres équipes techniques qui opèrent avec le GESAC (à ce jour, il ne restait que Anderson et Laride travaillant exclusivement pour le programme), leurs récits se sont centrés sur Márcio : « Márcio, lui, est un type très amusant et drôle parce qu'il récolte tous les problèmes ! Et il est aussi comique parce qu'il est bien noir et porte toujours de vêtements très colorés ! ». L'aspect physique de Márcio entrait toujours en ligne de compte lors des histoires qu'ils racontaient pour exagérer une prétendue différence, soit par rapport à ses habits qui n'étaient pas sobres comme ceux de ses collègues, soit pour souligner son teint de peau plus foncé que la plupart de la population locale. « Márcio, il était drôle, mais c'était un très mauvais professionnel ; pourtant il était le seul à avoir fait une formation pour travailler avec le GESAC. ». Anderson, qui a souligné le fait qu'il ne possédait pas de formation spécifique, a été invité pour donner un cours sur le GESAC dans l'état du Pará (aussi localisé dans la région nord du pays), mais il a décliné parce qu'il ne recevrait rien de plus pour ce travail ; finalement Márcio est allé donner cette formation, « mais il m'appelait tout le temps pour demander de l'aide ! Il a passé trois jours pour parvenir à installer une parabole et, à la fin, il a pu le faire car je me suis rappelé qu'au début, quand j'ai commencé avec le GESAC, j'ai posé une petite pièce inversée ; j'ai dit cela à Márcio et c'était bien le problème qu'il rencontrait... ».

Selon les dires d'Anderson et de Laride, ils retournent, en ce moment, dans plusieurs endroits où Márcio avait procédé à des installations et que l'Embratel n'avait pas acceptés parce que le signal d'internet n'était pas suffisant ou parce qu'il manquait des photos nécessaires à la validation du point GESAC. Laride, qui naguère faisait équipe avec Márcio, en tant qu'auxiliaire, nous a dit qu'il avait un peu honte de travailler avec Márcio parce que, quand ils arrivaient pour procéder aux installations, même dans les

dispensaires, il mettait de la musique fort, dérangeait le travail des autres, apostrophait les femmes qui passaient. Ils avaient aussi des problèmes dans leur relation hiérarchique : l'entreprise signifiait aux auxiliaires qu'ils n'étaient pas responsables pour les installations et les maintenances, mais qu'ils devraient se comporter comme des auxiliaires en faisant ce que le technicien responsable lui demandait. D'après Laride, Márcio lui rappelait tout le temps son rôle d'auxiliaire et ne lui apprenait pas la partie technique du métier.

Parmi beaucoup d'autres histoires, ils ont raconté aussi, sans signe d'embarras, que Márcio avait une nécessité incontrôlée de sortir avec des femmes, « chaque fois qu'on faisait des extras dans nos voyages il dépensait tout en fêtes et avec des femmes ! ». Tout au long du temps que nous avons partagé, ils ont accumulé des histoires sur les conquêtes de Márcio, mais ils ont aussi laissé échapper, même s'ils parlaient souvent de sa vie familiale stable, que sortir avec d'autres femmes lors de ces travaux qui exigeaient les déplacements était, en fin de compte, une pratique récurrente.

Ils ont raconté qu'à la fin de l'année Márcio a été renvoyé puisqu'il n'y avait pas un secteur dans l'entreprise où il n'était pas grillé. En plus, Anatólio lui avait avancé R\$ 300,00 pour qu'il puisse voyager et quand l'ADV (le montant que l'entreprise verse aux employés pour payer les taux de déplacement, herbagement et alimentation) lui a été versée, il n'a pas rendu l'argent parce que « Seu Anatólio a de l'argent, il n'a pas besoin de cette petite somme. ».

Márcio était une figure présente et importante pour ces deux techniciens, parfois comme un personnage amusant qui évoquait de bons souvenirs, parfois comme quelqu'un qui avait commis des erreurs professionnelles qu'ils devaient corriger. Mais le fait est que ce personnage a fait partie de nombreux récits et expériences qu'ils ont partagés avec nous. Márcio est devenu une présence et une référence constante lors de notre séjour avec Anderson et Laride.

En faisant encore référence à Márcio, Anderson a dit qu'il était ennuyeux de réparer les problèmes des autres, et tout d'un coup il a éclaté de rire en expliquant qu'il

a dû aussi réparer les problèmes d'autres techniciens comme Laride. Et Anderson nous a raconté une histoire qui apparemment est devenue une sorte de légende dans l'entreprise : il a dû refaire une installation de TV à câble chez un client où Laride avait installé la parabole sur la niche du chien. Laride s'est défendu en disant qu'il n'était pas possible de faire l'installation sur la toiture de la maison et que le client a insisté pour qu'elle soit faite sur la niche du chien ; de plus le client avait pris la responsabilité de sa demande de faire l'installation de cette façon. Anderson, qui riait beaucoup, a dit qu'il était arrivé chez le client et lui avait demandé le problème ; la réponse était que « chaque fois que mon chien rentre ou sort de sa niche le signal de la télévision devient instable, et quand il se gratte, en secouant sa niche, c'est encore pire parce que le signal tombe ». Selon Anderson, il n'a pas pu se retenir quand il a vu la parabole sur la niche du chien et a eu un fou rire. Laride a expliqué que, lors d'une réunion générale de l'entreprise, le superviseur a montré une photo de la niche du chien avec la parabole et a dit que c'était inadmissible et que l'employé qui avait fait cela ne retournerait jamais dans l'entreprise. Pourtant Laride a été réadmis et le moment où le superviseur lui a demandé son nom, il a eu honte, mais le superviseur a dit « ah, c'est toi le mec de la niche du chien, enchanté de te connaître », et le sujet n'a jamais plus été évoqué.

Peu après être réadmis dans l'entreprise, Laride et Diego (qui a travaillé lui aussi comme technicien auxiliaire dans les installations/maintenances GESAC) ont été appelés un samedi matin par le superviseur qui leur a dit : « félicitations ! Vous avez été promus pour travailler dans un projet spécial appelé GESAC, mais pour ce projet il va falloir voyager ; le premier voyage est aujourd'hui à 14h. Si vous me dites que vous ne pouvez pas, que ce projet ne vous convient pas, il n'y a pas de soucis, mais dans ce cas l'entreprise ne vous convient pas non plus. Il faut juste me dire. ». Et depuis, Laride travaille avec le GESAC. Au moment où Márcio a été renvoyé, le superviseur a demandé à Laride s'il avait les capacités pour travailler tout seul dans les installations GESAC ; mais comme Márcio ne lui avait pas appris les parties techniques de ce travail, il ne se sentait pas préparé ; il a été ainsi placé pour faire équipe avec Anderson.

Les deux techniciens nous ont aussi raconté que, quelques fois, les points de connexion GESAC ne sont pas installés exactement dans les lieux auxquels ils sont destinés. Selon eux, cette procédure ne pose pas de problèmes : la latitude et la longitude sont toujours la même dans une ville ; alors pour le contrôle à distance qui est fait par l'Embratel, la connexion apparaîtra comme faite dans le bon endroit. Pour les photos qu'ils doivent envoyer, ils prêtent attention à ce que le nom du lieu n'apparaisse pas sur la façade, évitant ainsi que l'on puisse reconnaître que la connexion n'est pas dans le lieu auquel elle était destinée. Au-delà des photos, la signature du TIP (document qui atteste l'installation de la connexion) est une autre question à prendre en compte dans ces cas ; la personne qui signe n'est pas la personne qui figure dans la demande comme responsable pour le lieu ; pourtant les techniciens n'ont pas précisé comment ils font pour régler cette signature. Les techniciens m'ont raconté ouvertement ces procédures. Anderson, qui travaille avec le GESAC depuis deux ans, a souligné qu'au début il a essayé de faire tout correctement, mais que cela est impossible : s'ils ne trouvent pas l'adresse et n'installent pas la parabole, c'est un gros problème pour l'entreprise qui ne reçoit pas le paiement de l'Embratel même si les coûts de voyage, de déplacement des techniciens et du matériel ont été engagés ; le règlement de la facture est effectué juste après l'activation du point de connexion. « Alors, l'ordre est venu d'en haut : pointez le doigt et choisissez un chanceux pour recevoir cet internet-là, mais installez-le ! ». D'après Anderson, l'internet reste toujours dans un organisme public, mais apparemment il n'est pas rare qu'ils installent (et moins rare encore qu'ils activent juste) les points de connexions dans les lieux autres que ceux pour lesquels ils étaient programmés.

Après à peu près trois heures de voyage, nous sommes arrivés à Itacoatiara où nous sommes, tout de suite, allés dans un des dispensaires destinés à recevoir une connexion GESAC. Le dispensaire était localisé dans le rez-de-chaussée d'un bâtiment de deux étages. La salle d'attente de l'unité de santé était remplie et les personnes qui y étaient démontraient un peu de curiosité vis-à-vis des activités que nous allions y entreprendre. Nous avons été reçus par la responsable du dispensaire qui nous a expliqué

qu'ils étaient logés dans une structure louée et que très probablement le bailleur ne serait pas d'accord pour qu'ils installent une parabole dans sa propriété : ils devaient des mois de loyer et elle craignait qu'ils soient expulsés bientôt. Ce dispensaire n'a donc pas reçu la connexion du GESAC.

De retour à la voiture, Anderson a exprimé son indignation par rapport à cette situation ; il trouvait absurde que le gouvernement demande l'installation d'une parabole dans un lieu qui pourrait bientôt déménager. Ensuite, ils m'ont montré que, dans la demande de service de la prochaine installation, il y avait le numéro de téléphone du dispensaire avec le code de région « 61 » ; pourtant ce code est celui de l'état du Goiás (où est localisé Brasilia) ; il était clair que c'était une erreur. Selon Anderson et Laride, ce genre d'erreur est très courant et cela rend leur travail encore plus compliqué. Cette question des adresses et les difficultés qui en découlent sont revenues à plusieurs reprises dans les commentaires que ces techniciens faisaient sur le projet.

Anderson connaissait déjà la ville, mais, les informations d'adresse n'étant pas très claires, il s'est arrêté quelques fois pour demander des indications. Lors de l'un de ces échanges, la personne leur a répondu « ah ! La fille de Dona Maria travaille dans ce dispensaire », « Monsieur, je ne suis pas d'ici, je ne connais pas Dona Maria... », « Mais ce n'est pas grave parce qu'il n'y a pas d'erreur, le dispensaire est à côté de chez Dona Sônia ! ». Dans les petites villes, ce genre de repère est très courant, certaines personnes ou maisons deviennent de vraies références pour la géographie locale ; pourtant pour ceux qui ne connaissent pas la communauté il devient difficile de se localiser. En plus, dans plusieurs villes comme Itacoatiara il n'y a pas toujours des indications de nom des rues.

Nous avons poursuivi la recherche et lorsqu'une personne a indiqué que ce dispensaire se localisait dans un hameau distant, Anderson a dit qu'il commençait à envisager d'installer les deux paraboles au hasard dans le centre-ville même. Entretemps, Fernando a trouvé l'adresse du dispensaire sur le GPS et il n'était pas trop distant. Nous sommes passés devant un dispensaire et Laride est allé confirmer l'adresse que nous

cherchions. À son retour il a confirmé que l'adresse n'était pas trop loin. En plus, le dispensaire auquel il est allé s'informer n'avait pas non plus internet et en avait besoin. Selon Laride, la directrice de ce dispensaire a affirmé qu'elle pouvait se porter responsable pour cette installation. Les techniciens ont donc décidé d'y installer la parabole qui était destinée au dispensaire auquel ils étaient passés auparavant.

Anderson et Laride ont décidé de placer la parabole dans la cour à l'arrière du dispensaire. Ils ont commencé l'installation et de temps en temps quelqu'un venait dans la cour, ou se montrait à une des fenêtres, pour demander ce qu'ils étaient en train d'installer. La réponse « internet » était toujours reçue avec enthousiasme. Pendant l'installation, deux agents de santé et le monsieur en charge de la garde du bâtiment sont restés avec nous ; selon eux le dispensaire n'avait jamais eu d'internet. Dans la ville, il y a la possibilité d'accéder à l'internet par téléphone portable, mais, au-delà de coûter cher, le réseau est de mauvaise qualité. Anderson leur a dit qu'à Manaus il est possible de regarder tout un film par streaming, qu'il n'y a pas besoin d'attendre que la vidéo télécharge et ils sont restés impressionnés.

La parabole posée, il fallait passer le câble pour connecter la parabole au modem jusqu'à la salle de la directrice. Laride voulait passer le câble par les combles, mais Anderson a trouvé qu'il ne fallait pas, « les combles doivent être très sales et en plus Laride tu es trop lourd, c'est possible que le plafond cède ! ». Le gardien du bâtiment a suggéré de faire un trou dans le mur pour passer le câble et Anderson a été d'accord « je suis plutôt pour le pratique moi ! ». Laride, qui étant auxiliaire doit respecter les décisions de Anderson, le technicien responsable, a fait le trou depuis l'intérieur. Cela a fait un grand trou dans le mur extérieur. À ce moment, un jeune homme qui accompagnait son épouse et son enfant pour une consultation médicale est venu un peu excédé, « si vous m'aviez demandé, j'aurais passé le câble par les combles et le bâtiment serait resté joli... Moi, je suis électricien et je ne peux pas faire un travail mal fait comme cela ! ». Anderson est resté un peu troublé par ces commentaires, mais il n'a rien dit.

À la fin, pourtant, Anderson a été d'accord que le service n'était pas bien fait, avec ces mots « ça se ressemble à une corde à linge ! ». Le câble est passé par un trou dans le mur, a traversé une salle, un couloir pour passer par un deuxième trou dans le mur de la salle de la directrice. Dans la salle, la longueur du câble n'était pas suffisante : le modem devrait rester pendu le long du mur ! Le câble utilisé était de couleur blanche ; ce n'était pas le câble standard de couleur noire fourni par l'Embratel. Anderson a oublié de prendre le câble, mais selon lui c'est la faute du personnel de l'entrepôt qui ne prépare pas le matériel complet. C'est pour cela qu'il a dû sortir pour acheter du câble et qu'il était différent du standard.

Selon les techniciens, il y a une faille dans le kit fourni par l'Embratel : dans ce kit il n'y a pas de câble de réseau ; pourtant quelquefois il est nécessaire. La directrice a demandé à Anderson le type de câble qu'il fallait et est partie en chercher dans le commerce. À son retour elle avait le câble qui a coûté R\$ 15,00. Anderson et Laride ont commenté qu'il faut toujours avoir du câble réseau dans la voiture ; Anderson a ajouté « tu vois Laride, j'ai plusieurs de ces câbles chez moi, et à Manaus nous pouvons les acheter à R\$ 2,00 puis les vendre à l'intérieur pour R\$ 15,00 ».

Les deux techniciens ont commenté que le personnel du dispensaire, surtout les garçons, était très excité d'avoir un internet, mais que selon l'humeur de la directrice le signal ne serait pas libéré facilement.

L'installation a été terminée à environ 17h, mais les techniciens ont décidé de faire l'activation du point de connexion le lendemain. Cela nous a un peu surpris ; même si à ce moment l'Amazonas avait une différence de fuseau horaire de deux heures par rapport à Rio de Janeiro, la centrale de l'Embratel avait encore un peu plus d'une heure d'activité. C'était une manière de travailler très différente de celle des techniciens que nous avons accompagnés au Ceará. Anderson a rangé la deuxième parabole dans la salle de la directrice du dispensaire, Laride lui a demandé « mais que pourrait-on faire avec cette parabole ? » et Anderson lui a justifié que « rien du tout, mais il y a toujours quelqu'un qui peut avoir envie de faire des dégâts ! ». Avant de partir, Anderson a mis

un sac plastique sur le LNB (la tête universelle, un type de boîtier préamplificateur et convertisseur de signaux) de la parabole qu'ils avaient installée pour le protéger en cas de pluie.



Figure 46 - La parabole protégée par un sac plastique

Nous sommes partis et Anderson, avant d'aller à l'hôtel, a fait des petits tours en voiture dans la ville pour nous en donner un aperçu. À l'hôtel, nous sommes confrontés à nouveau à une grande différence par rapport à notre expérience au Ceará ; l'hôtel, qui était simple, mais avait une piscine pour ses clients, était cher : R\$100,00 la nuit.

Fernando et moi, nous avons décidé d'aller nous promener un peu. Avant de quitter l'hôtel, Anderson et Laride, qui se baignaient dans la piscine, nous ont dit que « on vous appelle plus tard pour aller dîner ; nous connaissons un bon lieu ». Fernando et moi sommes allés nous promener sur la rive du Rio Amazonas, imposant, sur lequel il y avait un coucher de soleil magnifique. Je réfléchissais beaucoup sur la journée passée et sur toutes les histoires entendues de fracture et détournement du programme GESAC. Je pensais à ce que Carla avait expliqué au Ministère des Communications : il a fallu diminuer le degré d'exigence pour réussir à accepter des points de connexions, sinon il

faudrait refuser la plupart des installations GESAC. Je songeais aussi aux bénéficiaires potentiels de cette politique que ne recevront jamais leur connexion à l'internet, ainsi qu'aux problèmes bureaucratiques et techniques lorsqu'un lieu qui n'était pas censé recevoir une parabole GESAC aura besoin d'entretien... Je pensais à la conduite parfois douteuse des techniciens, à la pratique, apparemment régulière, d'essayer de se faire de l'argent à côté pendant le travail ; bref, je méditais sur les problèmes de nature éthique auxquels j'avais été exposée. Mais, bien sûr, je pensais aussi que, peut-être, je me trouvais devant la « politique en action », ou d'une façon d'actionner une politique publique qui n'est pas si rare, vu que Anderson la dévoilait très ouvertement.

Plus tard, tous les quatre nous sommes retrouvés pour manger une pizza. Pendant le dîner, Anderson et Laride ont continué à nous raconter des histoires de leurs voyages pour le travail avec le GESAC ; à plusieurs reprises Márcio est redevenu un personnage central dans les récits. Puis, un peu soudainement, Anderson a fait part de son support au Parti de Travailleurs, des politiques d'inclusion et de redistribution de l'argent : « allant dans ces intérieurs où l'on va pour travailler, je vois combien il y a de pauvreté ! Ces politiques pour diminuer l'écart social et économique sont très importantes. » Ce genre de discours, quelques fois incorporant aussi des propos anticorruptions, est apparu à d'autres occasions et, parfois, même lors des échanges avec des bénéficiaires du GESAC. Cela peut être l'exemple d'une pratique apparemment courante pour se référer à la politique brésilienne : les opinions et convictions ne sont pas toujours en relation et surtout en cohérence avec les pratiques quotidiennes.

L'activation des paraboles

Le lendemain, avant d'aller au dispensaire, nous sommes passés au port de Itacoatiara pour avoir des informations pour aller à Maués, la prochaine ville où ils avaient du travail à réaliser. D'après les horaires disponibles des bateaux express et des

bateaux de ligne, les techniciens ont préféré s'organiser pour aller en bateau de ligne le mercredi.

Nous sommes arrivés vers 9 h 30 au même dispensaire où nous étions la veille. Immédiatement, les techniciens se sont dirigés dans la cour où ils avaient posé la parabole ; Anderson s'est fabriqué un « petit bureau » de briques pour poser son ordinateur et l'a connecté à la parabole. Il a commencé à chercher le signal de connexion. Cette tâche s'avère très différente de ce qu'on a vu se produire lors d'accompagner au Ceará. D'abord parce qu'Anderson avait l'information, la formation et le petit rapporteur d'angle pour chercher le bon satellite avec l'aide de son azimuth. Mais aussi parce qu'il avait une bonne astuce : il a pris un escalier pour monter et voir, sur le mur voisin, la direction vers laquelle les paraboles de la région étaient pointées. Peu après avoir regardé la position des autres paraboles, Anderson a trouvé le signal pour la sienne. Ils doivent trouver un signal compris entre 10,7 et 14,8 GHz²⁰⁸ et cette partie du travail s'avère longue : la recherche de l'orientation de la parabole est délicate. Après avoir trouvé le signal, Laride a essayé de tirer un peu plus le câble pour que le modem ne reste pas pendu dans la salle de la directrice. Pendant que Anderson faisait le contact avec l'Embratel pour l'ajustement fin, il a demandé à Laride de faire les photos nécessaires pour que le point soit accepté : il fallait juste faire très attention pour que sur la photo de la façade le nom du dispensaire ne figure pas ; après tout, ils étaient en train de faire une installation dans un lieu qui n'était pas destiné à recevoir le GESAC.

²⁰⁸ Comme on a vu au chapitre précédent, la bande de fréquence KU, Kurz -unten, dédié aux services de radiodiffusion par satellite.



Figure 47: Rapporteur d'angle accroché à la parabole



Figure 48 - Anderson en train de chercher le signal de satellite pour la parabole

Ils avaient oublié la caisse de câbles du GESAC et, en conséquence, les autocollants du GESAC qu'il faut attacher dans la parabole. Sur la photo de la parabole, qui doit être envoyée pour l'activation du point de connexion, doit figurer cet autocollant.

Anderson avait dans sa voiture un autre autocollant du GESAC (destiné à être collé sur les portes des lieux qui reçoivent cet internet) ; ils l'ont mis, sans le coller, sur la parabole pour prendre la photo. À ce moment, ils m'ont expliqué que si, pour une raison quelconque un point de connexion n'est pas accepté, ils restent bloqués dans la progression de leur travail jusqu'à ce que le problème soit résolu.

Anderson s'est installé dans la salle de la directrice pour envoyer les photos à l'Embratel et pour attendre l'appel de retour pour faire l'activation du signal. La directrice est restée avec nous et m'a expliqué que c'était la première fois que ce dispensaire aurait un internet et que cela leur faciliterait beaucoup le travail.

Ces attentes sont des moments, la plupart du temps, longs et pour ces deux techniciens sont occasions de conversations plus personnelles, sur la vie de chacun. Anderson était en train d'importuner Laride parce qu'il allait subir une chirurgie pour ne plus avoir d'enfants (il avait déjà quatre enfants et sa femme était enceinte d'un cinquième). Laride a profité de l'occasion pour poser quelques questions techniques à la directrice du dispensaire. Il leur a expliqué que sa femme et lui étaient allés à une conférence obligatoire avant de faire cette intervention, mais qu'il lui restait quand même des questions sur la sécurité de l'intervention. La directrice a été sensible et a répondu à toutes les questions de Laride.

Il était déjà midi passé et l'activation de cette installation n'était toujours pas conclue. Les deux techniciens ont évoqué à nouveau comment l'attente, intrinsèque à leur travail, est pour eux la pire partie de leur métier, « surtout que quand on s'ennuie le temps s'écoule encore moins vite... ». Nous avons donc décidé d'aller déjeuner le temps que l'activation fût finie. À notre retour l'activation était conclue et il y avait déjà le « acte de naissance » de cette connexion ; il manquait juste de tester si l'internet marchait bien. La directrice du dispensaire n'étant plus sur les lieux ; Anderson a appelé une dame qui passait dans le couloir pour mettre le code dans l'ordinateur du dispensaire. Cette dame, qui était bien fonctionnaire de l'unité de santé, a hésité un peu, mais a fini par mettre le code ; Anderson lui a demandé aussi de naviguer sur internet pour vérifier que tout

marchait ; mais la dame, embarrassée, ne démontrait pas de familiarité avec l'internet. Le technicien a donc lui-même ouvert la page de YouTube et a lancé une vidéo en lui disant : « regarde comme l'internet est en marche ! ».

Nous sommes partis de ce dispensaire en emportant la deuxième parabole qui était restée gardée dans la salle de la directrice. Cette deuxième parabole serait installée dans le hameau de Rondon, mais, avant de s'y rendre, Anderson a décidé de passer dans un dispensaire dans lequel il avait, précédemment, installé une connexion GESAC, « on va d'abord passer à cette unité de santé pour accélérer les choses, on va valider le modem de la prochaine installation dans une connexion qui est déjà faite ! ». Il nous a expliqué son astuce pour faire avancer leur travail plus vite : à plusieurs reprises, avant d'aller directement au lieu où ils doivent installer une parabole, ils passent dans un lieu qui a déjà un point GESAC en fonctionnement pour activer la nouvelle connexion. C'est-à-dire, ils branchent le nouveau modem à la parabole qui est déjà en marche et comme ceci ils peuvent appeler l'Embratel et activer le modem beaucoup plus vite puisque la parabole est déjà connectée au bon satellite.

Nous sommes arrivés au dispensaire où Anderson avait installé un point de connexion GESAC précédemment ; il s'agissait d'une petite unité de santé très organisée. À notre arrivée, nous sommes allés à salle de la direction, mais le responsable n'était pas présent ; les deux fonctionnaires qui travaillaient nous ont autorisés à entrer pour accéder à l'ordinateur avec l'internet du GESAC. La salle était grande et comportait une grande table rectangulaire remplie des boîtes à lunettes données par le gouvernement, quelques armoires, un bureau avec un ordinateur, une autre table qui était celle du directeur et plusieurs autocollants des campagnes de sensibilisation aux M.S.T. Les fonctionnaires étaient en train de classer les lunettes par ordre alphabétique ; elles m'ont expliqué que le dispensaire avait fait une grande opération d'examen ophtalmologiques et que le gouvernement leur avait envoyé les lunettes dont la population avait besoin ; de temps en temps, quelqu'un venait chercher ses lunettes.

Anderson a allumé l'ordinateur du dispensaire et a demandé aux fonctionnaires si l'internet marchait bien ; elles l'ont répondu que, même si elles n'utilisaient pas quotidiennement l'internet, elles savaient que l'internet marchait plutôt bien. Les deux techniciens m'ont alors dit « tu vois, ici ça va bien : l'internet est branché à une seule machine, c'est la bonne façon ! ». J'ai demandé aux techniciens s'ils avaient des consignes pour laisser l'internet connecté juste dans une machine et ils m'ont répondu qu'ils n'avaient pas reçu spécialement ce genre de consigne, mais que cela leur semblait évident, car c'était un internet pour le dispensaire.

Anderson a branché le modem à l'ordinateur du dispensaire et a appelé la centrale de l'Embratel pour faire la demande d'activation ; la demande faite, il fallait attendre l'appel de la centrale pour faire l'ajustement de la parabole. Lorsque l'Embratel l'a rappelé, Anderson m'a invité à aller avec lui jusqu'à l'endroit où la parabole était installée dans une cour derrière la cuisine du dispensaire. Pendant l'appel, Anderson répondait « OK » à toutes les indications par rapport à l'appontement de la parabole et faisait semblant de la bouger (la parabole était, bien entendu, vissée). Cette opération a été rapide, même parce que l'internet était déjà en marche et il n'avait rien à ajuster. J'ai eu l'impression que le technicien était fier de me montrer qu'il avait une manière plus rapide de faire l'activation.

De retour à la salle de la direction, Anderson a demandé à Laride de retourner au dispensaire où nous étions auparavant pour récupérer l'autocollant qu'ils avaient mis dans la parabole. Il fallait reprendre l'autocollant puisque celle qui était dans la parabole déjà activée était passée, même blanche, et pour la photo qu'ils devaient envoyer à l'Embratel il faut bien que figure le timbre du GESAC. Anderson m'a dit qu'il considère cette histoire d'autocollant comme une erreur, car il peut tomber ou perdre ses couleurs très vite, « il serait beaucoup mieux que la marque du GESAC soit imprimée dans la parabole ! ».

Laride a pris un peu de temps pour retourner et, à son arrivée, il nous a expliqué qu'il était resté coincé au dispensaire, « l'unité de santé était sur le pied de guerre parce

que la directrice ne voulait pas libérer le signal de l'internet ! Le personnel, les fonctionnaires qui ont accompagné l'installation de la parabole la veille, voulaient qui je les supporte en disant à la directrice que l'internet était destiné à tout le monde... Moi, je ne me suis pas impliqué, je leur ai dit que je n'étais au courant de rien et que tout que je savais est que l'internet était destiné au dispensaire ! ». Laride semblait être quelque peu mal à l'aise face à cette situation. Anderson a exprimé une fois de plus sa conviction que l'internet devrait rester exclusivement dédié au travail du dispensaire : « vous voyez, dans cette unité de santé où nous sommes, c'est fait de la bonne façon, l'internet est connecté juste à une machine ».

Le directeur de ce dispensaire est arrivé et, inquiet, a demandé si tout était bien avec la connexion GESAC, Anderson lui a répondu que tout marchait très bien et qu'il s'agissait d'une simple maintenance.

Pendant que nous attendions la conclusion de l'activation de la connexion du nouveau modem, le directeur du dispensaire est resté avec nous et a expliqué que la connexion du GESAC était le premier internet que l'unité de santé avait reçu. Selon lui, la connexion a beaucoup facilité leur travail au dispensaire. Avant la connexion du GESAC, il fallait aller jusqu'au Secrétariat de Santé de la ville avec les fichiers identitaires des patients enregistrés sur une clé USB ; désormais ils pouvaient réaliser certaines tâches eux-mêmes, tels que l'enregistrement des patients et des opérations réalisées au dispensaire sur le e-SUS²⁰⁹. Le directeur a ajouté qu'il avait, étant coordinateur de prévention de M.S.T, réalisé des formations à distance par l'internet ; cette possibilité ouvrait plusieurs possibilités pour le perfectionnement professionnel. Il nous a expliqué qu'il trouvait ce travail très intéressant et important, « c'est un travail qui a beaucoup de sens dans notre réalité locale ; quelquefois les personnes ont des relations extra-conjugales et ne se protègent pas correctement, finissant par contaminer leurs propres partenaires... ». Il a aussi fait l'éloge de quelques politiques publiques de prévention et,

²⁰⁹ Système d'information du Ministère de la Santé qui fait partie du processus d'informatisation des données du SUS (Système universel de Santé) du Brésil.

notamment la qualité du préservatif distribué gratuitement par le Ministère de Santé, « lors de mes conférences, je souligné toujours la qualité de ces préservatifs et j'essaie d'encourager à les utiliser. Ici, dans le dispensaire, quelquefois c'est un peu difficile parce que les médecins trouvent plus facile de donner des pilules que des informations, mais moi, je ne trouve pas que ce soit une bonne solution, surtout au niveau des maladies transmissibles... ». Le directeur s'est excusé de devoir partir, mais il venait de recevoir un appel du laboratoire d'examens cliniques qui lui a annoncé un nouveau test positif de H.I.V ; le support psychologique aux personnes qui sont en train de découvrir la maladie faisait partie de son travail.

Anderson était inquiet, il trouvait que l'activation était très lente pour un point de connexion qui était déjà en marche. Il a donc révisé la demande d'activation et s'est aperçu que Laride s'était trompé lorsqu'il avait noté le numéro d'identification du nouveau modem. Anderson n'était pas content de découvrir cette erreur et Laride, qui s'est excusé à plusieurs reprises, s'est plaint que l'Embratel n'avait pas rappelé pour les informer de la situation. Anderson a donc appelé une deuxième fois la centrale de l'Embratel et a été prié de demander à son coordinateur de Manaus (Anatolio) de contacter l'Embratel pour vérifier si l'attestation de connexion était faite. Finalement, tout était réglé pour cette activation.

Nous sommes partis du dispensaire vers 16h30. Laride, qui a été le dernier à entrer dans la voiture, était en train de rire : quand lui et Fernando sont passés dans le couloir pour sortir du bâtiment, un monsieur, un peu en colère, a pointé le doigt à Fernando et a réclamé « tiens, le docteur est en train de partir ! ». Désormais, Laride rigolait en traitant Fernando de « docteur » tout le temps. Cette situation peut démontrer comment, au Brésil, certaines positions – et professions – sont, dans la plupart de cas, occupés par des personnes qui répondent à un stéréotype blanc.

La journée de travail des techniciens était finie ; ils n'avaient pas le temps d'aller au hameau où ils devaient installer la parabole. À la sortie du dispensaire, Anderson voulait prendre une glace, nous sommes allés dans un kiosque, mais qui était sans énergie

électrique, c'était donc impossible. Nous avons pris un « açai », les deux techniciens organisaient la journée de travail du lendemain. Pour le dîner nous sommes convenus, comme la veille, de nous rencontrer plus tard sur le quai de la rivière, cette fois pour manger du « tacacá », une spécialité du nord du pays à base de jus de manioc et crevettes d'eau douce. Aussi comme la veille, les techniciens sont venus nous retrouver en voiture. Après avoir mangé, nous sommes restés, tous les quatre, un moment à regarder une activité de gymnastique et danse collective sur une place devant la rivière ; apparemment cette activité, qui comptait une cinquantaine de personnes, résultait d'une initiative de la mairie locale.

« L'énergie électrique a apporté beaucoup de choses, quelques-unes très bonnes et d'autres moins bonnes »

Le lendemain, nous avons retrouvé les deux techniciens pendant le petit-déjeuner à l'hôtel. Anderson nous a informés que nous irions seulement au Ramal²¹⁰ Rondon I ; il a souligné que nous n'irions pas jusqu'à Novo Remanso.

Nous sommes arrivés au Ramal Rondon I, qui était un peu éloigné de Itacoatiara. Il s'agit d'un petit village, aggloméré surtout autour de l'église, de l'école et du dispensaire. La région a une terre d'un rouge intense ; cela évidemment produit énormément de poussière, mais le dispensaire, qui semblait être une construction récente, était très propre et bien organisé. Quand la responsable pour ce dispensaire, Dona Neide, est venue à notre rencontre, Anderson lui a dit : « nous sommes venus pour réaliser votre rêve d'avoir un internet ! », auquel elle a répondu, quelque peu sur ses gardes, « c'est vrai ? », Anderson lui ait confirmé en ajoutant que « maintenant vous serez reliée avec le système de santé ». Dona Neide était surprise et aussi un peu méfiante parce que

²¹⁰ Ramal est une sorte de hameau.

personne ne l'avait informée sur l'arrivée de cette connexion GESAC ; les techniciens leur ont expliqué que, d'habitude, ça se passe comme cela et elle a fini par être d'accord pour cette installation.

Anderson et Laride m'ont expliqué qu'ils préfèrent toujours mettre la parabole soit à l'arrière, soit sur le côté du bâtiment ; mais dans le cas présent ils n'avaient pas d'option : la parabole serait placée juste en face du dispensaire.

À proximité il y avait un groupe des personnes qui travaillaient, comme bénévoles, pour la construction d'un puits artésien pour la communauté. Dona Neide a demandé à une autre fonctionnaire de l'unité de santé d'aller prévenir les travailleurs qui étaient à côté de venir aider pour cette installation « il faut aider comme possible, même si c'est pour apporter un verre d'eau ». Un monsieur, Seu Benigno, qui travaille comme facilitateur des projets sociaux et comme professeur à l'école locale, est venu et s'est mis à disposition pour aider à l'installation. Il était ravi par l'arrivée de l'internet.

J'ai expliqué à Dona Neide la recherche que j'étais en train de mener et elle m'a invitée à aller à sa salle pour en discuter. Elle s'est racontée un peu dans sa trajectoire : elle était née là, au Ramal Rondon, mais elle avait habité à Manaus pendant 30 ans, « mais j'ai fini par connaître quelqu'un, actuellement mon mari, et je me suis mariée et je suis retournée habiter au Ramal ». Dona Neide est infirmière et sa spécialité est la détection des pathologies.

L'énergie électrique était arrivée au Ramal il y a 7 ans. J'ai demandé à Dona Neide ce qui avait changé avec l'arrivée de l'énergie électrique et elle m'a donné ses impressions : « autrefois il n'y avait pas de frigo, il fallait saler le poisson et sécher la viande au soleil. Autrefois, le dîner était servi à 17h et à 18h30 tout le monde était déjà au lit ; il fallait faire tôt parce qu'il n'est pas possible de donner à manger aux enfants quand il fait sombre. Maintenant tous les horaires ont changé. Autrefois nous dormions toute la nuit sans nous plaindre de la chaleur, aujourd'hui il nous faut de la clim, des ventilateurs ; nous ne pouvons pas nous en passer. Il y a un côté positif et un côté négatif dans tout cela ». Pour le côté négatif, Dona Neide considère que les plus jeunes regardent trop la

télévision « cette tendance apporte une nouvelle culture auquel nous ne sommes pas habitués ». Elle m'a expliqué qu'elle a eu ses enfants tôt, tous sont déjà adultes ; « moi, je ne saurais pas éduquer maintenant où rien, aucune punition n'est permise. Le petit-fils de mon mari est venu passer les vacances chez nous et a regardé à la télé des choses sur les 'droits de l'enfant' ; après il est venu me parler en disant que je ne pouvais pas lui donner des fessées parce qu'il savait le numéro qu'il fallait appeler dans ces cas. Il n'a que 7 ans ! Vous voyez comme la télévision n'est pas bien... ».

Après son récit sur les changements des dernières années, Dona Neide m'a expliqué qu'il y a 5 ans le dispensaire était en mauvais état, mais qu'il a été refait et que désormais tout était en ordre. Ce dispensaire sert toute la région qui a, au total 14 communautés. À Rondon I, où nous étions, 120 familles y habitent. Par rapport au nombre et genre de soins qu'ils ont dans cette unité de santé, Dona Neide a expliqué qu'il est bien varié, mais que la semaine dernière, par exemple, il y a eu en une seule journée 80 rendez-vous. La plupart de soins sont dus à des vomissements et diarrhées « c'est très difficile de conscientiser la population sur certaines habitudes... ». Ce dispensaire dispose aussi d'un laboratoire pour tester le paludisme ; à ce moment-là il y avait 4 ans qu'ils n'avaient eu aucun cas de paludisme dans la communauté. C'est Dona Neide qui est la responsable pour faire ces dépistages, elle fait les examens et deux fois par mois elle va à Itacoatiara pour apporter au Secrétariat municipal de Santé les résultats et les registres des patients.



Figure 49 - L'affiche du laboratoire de paludisme et, au fond, une partie du bâtiment de l'école

Cette unité de santé n'a pas de téléphone, mais Dona Neide a un appareil chez elle ; en cas de besoin le Secrétariat de Santé l'appelle. Dans le village, personne ni aucune institution, n'avait l'internet. À la fin de l'année précédente, la communauté a fait une pétition pour demander à une entreprise de téléphonie d'installer une parabole d'internet dans la région. Comme ils ont réuni un grand nombre de signatures, ils étaient optimistes sur la possibilité de recevoir ce service bientôt.

Dona Neide, avec d'autres femmes, était en train d'organiser un déjeuner collectif pour « les hommes qui sont en train de travailler au puits artésien ». Elle est donc partie pour ses fonctions.

Je suis allée me promener aux alentours du dispensaire et j'ai vu passer un couple très jeune qui se baladait, bras dessus bras dessous, bien habillés et ayant chacun un smartphone dans la main. Le téléphone était porté de manière ostensible faisant ainsi partie de la composition du visuel. Peut-être que, dans ce contexte-là, région sans réseau internet ni réseau de téléphonie mobile, cet objet servait principalement comme un ornement.

Quand je suis retournée avec les techniciens, ils faisaient face au manque de deux vis, le kit de matériel de l'Embratel n'était pas complet. Ils m'ont expliqué que d'après le protocole, quand il y a le manque d'un matériel, ils devraient renvoyer l'ensemble à l'Embratel qui, à son tour, renvoie un nouveau kit de matériel pour que les techniciens retournent au lieu pour faire l'installation, « ils n'ont aucune notion ! ». Ils ont fixé le plateau de la parabole avec trois vis de chaque côté au lieu de quatre ; apparemment la parabole était bien accrochée.

Anderson a pris un peu de temps pour trouver le signal du satellite pour connecter la parabole. Pendant ce temps, Laride, Fernando et Seu Benigno ont amené le câble qui sortait de la parabole jusqu'à l'endroit où le modem serait installé dans le dispensaire. Pour cette installation, les techniciens n'ont pris aucune photo et n'ont pas fait signer le TIP : ils avaient validé cette connexion dans le dispensaire qui disposait déjà d'une connexion GESAC au centre-ville de Itacoatiara. De ce fait, il n'y avait aucun registre formel de l'installation de la connexion GESAC dans cette communauté.



Figure 50 - Anderson en train de chercher le signal de satellite pour le dispensaire de Ramal

Rondon I

Dona Neide est venue nous apporter du café et nous a invités à déjeuner avec eux ; ils étaient en train de préparer du poisson dans la cuisine communautaire et nous serions les bienvenus. Anderson a remercié l'invitation, mais lui a dit que nous ne pouvions pas parce qu'il fallait partir bientôt pour réaliser une autre installation cet après-midi.

Seu Benigno nous a demandé des détails sur comment marchait cette connexion au dispensaire « c'est bien de savoir exactement d'où vient cet internet sinon après, le maire va nous dire que c'était lui qui avait requis ce bénéfice... ». Nous lui avons expliqué qu'il s'agissait du GESAC, un programme du gouvernement fédéral. Dans la communauté il n'avait encore aucun internet, même pas dans l'école. Seu Benigno, qui semblait être une personne impliquée dans les projets pour la communauté, nous a expliqué que, faute de connexion, ils perdent plusieurs possibilités de répondre à des appels à projets communautaires, tels que les appels du MEC (Ministère de l'Éducation).

Dans le dispensaire il n'y avait pas d'ordinateur ce qui était fondamental pour pouvoir conclure l'installation de la connexion GESAC au modem. Seu Benigno est allé chercher son ordinateur personnel et quand Anderson a connecté l'internet dans sa machine il lui a demandé, étonné, si cela faisait longtemps qu'il ne connectait pas son ordinateur à l'internet parce qu'il y avait « des tonnes de mises à jour à faire ». Seu Benigno a ri et confirmé que cela faisait longtemps que son ordinateur n'avait pas été connecté à l'internet. Il a demandé plus d'informations sur la connexion, ce qu'il devait faire en cas de problème, mais les techniciens ne lui ont pas donné d'informations spécifiques... J'ai pourtant montré le site du GESAC à Seu Benigno et signalé qu'il y figurait un numéro d'appel gratuit en cas de problème dans la connexion. Il m'a demandé de noter l'adresse du site et le numéro du téléphone dans l'agenda de la directrice de l'unité de santé.

Au moment de notre départ, Anderson a suggéré à Dona Neide et Seu Benigno d'enfermer la parabole devant le dispensaire « pour éviter que les enfants ne s'accrochent au disque de la parabole ; vous savez, elle est bien fixée, mais c'est bien de garantir... ».

Ils ont remercié pour le conseil et Seu Benigno a garanti qu'ils s'en occuperaient bientôt, « après tout c'est un grand avantage pour nous ! ».

Dona Neide nous a encore invité à rester déjeuner, mais Anderson a préféré partir.

Pendant le parcours pour rentrer à Itacoatiara, Anderson a parlé, par téléphone, avec Anatólio à plusieurs reprises. Anderson ne voulait pas aller jusqu'à la communauté de Nova Remanso ce jour-là, mais son patron a insisté qu'il fallait absolument y aller. Le technicien a fini par accepter de réaliser cette visite technique, mais à condition que l'argent pour faire le plein du réservoir soit versé sur son compte, « Seu Anatólio, je ne partirai à Nova Remanso que quand l'argent du combustible sera dans mes mains ». Selon Anderson les processus pour rembourser le carburant ne sont pas très automatisés ni très efficaces « cela dépend toujours des procédures internes de l'entreprise et, parfois, c'est très bureaucratique et lent... ».

Quand nous sommes arrivés devant l'hôtel, Anderson et Laride sont restés dans la voiture en communication avec Anatólio pour résoudre des questions pour le voyage à Maués. Fernando et moi, nous sommes sortis de la voiture et avons croisé le propriétaire de l'hôtel qui était assis devant son bâtiment ; il nous a demandé jusqu'à quand nous comptions rester. Nous lui avons expliqué que, probablement, nous partirions dans la journée parce que nous irions à Maués dans la nuit. Il nous a dit que, sauf erreur de sa part, il y aurait un bateau express à 17h et, sans que nous demandions, il a demandé au garçon qui travaillait à l'hôtel d'aller au port pour confirmer cette information. Entretemps, le propriétaire de l'hôtel nous a avertis que le bateau « classique » qu'il y a pendant la nuit est très dangereux « - c'est le grand bateau qui ne s'arrête pas, il diminue juste sa vitesse pour que les passagers, qui vont dans une pirogue jusqu'au milieu de la rivière sautent dans le bateau... ». À ce moment, les techniciens arrivent et Anderson s'intègre à la conversation en confirmant que « c'est très dangereux, surtout pour des personnes comme vous qui n'ont pas d'expérience ! ». Le garçon est revenu du port avec

l'information qu'il n'y avait pas de bateau express ce jour-là ; il y aurait uniquement le bateau « classique » la nuit.

Comme le bateau serait tard dans la nuit, Laride a eu l'idée de négocier à l'hôtel pour que nous restions dans une des chambres jusqu'à plus tard. Le propriétaire a été d'accord et cela a coûté une toute petite somme. Fernando et moi avons donc rassemblé nos affaires et les avons laissées dans la chambre des techniciens, pour libérer la chambre que nous occupions.

Nous sommes allés déjeuner et, ensuite, sommes partis en direction de la communauté de Nova Remanso. Cette communauté, qui administrativement est un quartier de Itacoatiara, est très loin du centre-ville. Pendant le trajet, qui a duré plus d'une heure, les techniciens étaient très bavards. Ils ont raconté diverses histoires de leurs aventures lors de voyages avec le GESAC ; dans la plupart des histoires, un des personnages centraux était toujours Márcio. Ils ont souligné le manque d'éthique pendant le travail et les conquêtes amoureuses, diversement qualifiées, de leur collègue. Ils ont aussi rappelé que, pendant le travail, Márcio s'emmêlait dans ces propres histoires et mensonges. Anderson a donné un exemple, « pour venir à Nova Remanso, j'ai été honnête avec Anatólio ; il fallait mettre de l'essence, parce que je n'aime pas rouler à la limite. Mais Márcio, lui, il disait toujours 'c'est bon chef', même quand il savait que ce n'était pas le cas ; après il fallait reparler à Anatólio pour expliquer que, du coup, l'essence n'était pas suffisante. Et je le sais : avec le chef il faut dire une chose et après redire la même chose, sinon il questionne... ». Encore en parlant de Márcio, ils ont dit que son service n'était pas de qualité, qu'il faisait le minimum, « il trouvait le signal d'internet et clôturait le processus ; il n'était pas motivé de laisser la meilleure connexion pour la communauté. Il disait 'ce n'est pas moi qui vais utiliser cet internet'. ». Très souvent, quand les deux techniciens racontaient la façon dont Márcio travaillait avec le GESAC, c'était en comparaison avec leur propre travail, qu'ils considéraient beaucoup mieux fait et plus éthique. Laride a ponctué que, à la différence de Márcio, Anderson le considère comme un collègue et lui apprend tous les détails sur le travail avec le GESAC.

À un moment donné, pendant le trajet, Anatólio a appelé Anderson. La conversation finie, le technicien nous a expliqué que son chef était inquiet de savoir s'il rendrait l'argent qu'il avait avancé pour que Anderson paie l'hôtel, la nourriture et l'essence à Itacoatiara. L'entreprise n'ayant pas encore versé l'argent à Anderson pour ces séjours, Anatólio avait avancé l'argent de sa propre poche pour qu'ils puissent réaliser le travail à ce moment-là. Une fois les séjours remboursés, Anderson était censé rendre l'argent à son chef. Anderson a expliqué que la préoccupation de Anatólio était due au fait qu'une fois il avait avancé son argent à Márcio, mais que celui-ci ne l'a pas rendu avec l'excuse de que son chef avait beaucoup plus d'argent que lui et n'en avait donc pas besoin.

À un autre moment au cours du trajet, Anderson a critiqué la gestion du GESAC qui, quelques fois, envoie des paraboles et prévoit un point GESAC à des lieux sans structure. Et il a donné l'exemple d'une installation qu'il était censé faire dans une communauté amérindienne à São Gabriel da Cachoeira ; pourtant, comme on l'a prévenu que ladite communauté n'avait pas de réseau électrique, il a décidé d'installer cette connexion GESAC dans la ville même ; il a réussi à obtenir un reçu, en complicité avec le pilote de la pirogue ; ils se sont partagé l'argent qui était censé payer ce trajet.

À plusieurs reprises, lorsque les techniciens faisaient référence aux communautés amérindiennes, cela était fait avec un certain dédain et de manière irrespectueuse. Souvent, lorsque le sujet était abordé, Anderson disait que « la pire partie est de devoir manger leur nourriture horrible ». En plus ils se posaient la question sur « qu'est-ce que ces gens-là vont bien faire avec l'internet ? ».

Après un voyage sur un chemin bien entretenu nous sommes arrivés à Nova Remanso. Il s'agissait d'un petit quartier organisé autour de la rivière Amazonas et du petit port à côte. L'école à laquelle nous sommes allés était devant la rivière et comptait deux paraboles : une sur le côté du bâtiment, dont les techniciens n'ont pas su identifier la provenance, et l'autre sur le toit, qui était celle du GESAC. Par la fenêtre Laride et Anderson ont jeté un coup d'œil dans la salle d'informatique et ont vu que le modem

était en marche. Le professeur d'informatique de l'école a été appelé et a ouvert la porte de la salle qu'il a nommée « poubelle électronique ». Il nous a demandé si nous étions du gouvernement avec l'espoir d'obtenir des nouveaux ordinateurs pour l'école, « vous savez, il est fondamental d'avoir du bon équipement dans une école ! ». Nous étions, bien sûr, d'accord avec lui et avons expliqué que nous ne travaillions pas pour le gouvernement, mais que peut-être il serait intéressant de faire la demande directement au Ministère de l'éducation. Anderson a donné quelques conseils pour distribuer de manière plus efficace l'internet entre les différents ordinateurs.

Anderson a noté le code du modem. Effectivement, nous avons fait ce trajet juste pour prendre ces numéros : il s'agissait soi-disant d'une installation réalisée par Márcio qui n'avait pas enregistré ce code ; pourtant l'Embratel ne paie l'entreprise que lorsque tout est réglé et que toutes les informations (y compris le code du modem) sont transmises.

L'internet de la salle d'informatique était partagé, par câble, avec le secrétariat de l'école. Nous sommes passés au secrétariat et le directeur de l'école nous a dit à quel point l'internet est fondamental pour leur travail, surtout pour la transmission des documents au MEC.

Nous avons aussi demandé au professeur d'informatique s'il connaissait la provenance de la deuxième parabole qui était dans l'école ; comme il ne savait pas, il a appelé un professeur qui y travaille depuis plus longtemps. Ce professeur nous a expliqué qu'il s'agissait aussi d'une parabole d'internet, mais qu'elle ne fonctionnait pas depuis un bon moment et qu'il ne savait pas nous dire de quel réseau il s'agissait. Les professeurs ont raconté que le soir les élèves sont tous accrochés au mur de l'école pour utiliser le Wi-Fi. Apparemment, cette utilisation n'est pas un problème pour l'école, sauf quand l'internet est très lent ; dans ces cas, ils changent le mot de passe. Comme les tarifs de l'internet dans la région sont très chers et la connexion est de mauvaise qualité, l'école permet que ses élèves utilisent son Wi-Fi.

De retour à Itacoatiara, les deux techniciens sont allés chercher un hamac pour Anderson, qui n'était pas préparé pour faire le voyage en bateau. Ils sont aussi partis chercher un taxi qui puisse amener Laride à Manaus. Le lendemain il subirait son opération de vasectomie et il avait un accord avec Anderson pour ne pas faire le voyage de Maués ; apparemment, Anatólio n'était pas au courant de cet arrangement.

Nous nous sommes apprêtés pour le voyage à Maués et Laride est parti en taxi à Manaus. Le départ du bateau était prévu à 00h20. Anderson, Fernando et moi sommes allés dîner. Pendant ce repas Anderson a réaffirmé son support aux politiques d'inclusion sociale menées par le Parti des Travailleurs, « je parcours ces contrées intérieures du pays et je vois que c'est la première fois que ces personnes bénéficient de politiques publiques ! ».

Le GESAC en bateau

De retour à l'hôtel, nous avions un peu de temps pour nous reposer. Anderson était bavard et m'a demandé des précisions sur mon enquête ; j'ai profité de l'occasion pour lui donner le terme de consentement libre et éclairé, qu'il a signé immédiatement. Ensuite, il s'est allongé sur un des lits et a commencé à lire, attentivement, le terme. À un moment donné il s'est exprimé, « tiens ! Si ce n'était pas ce bout de papier, je ne saurais jamais ce que veut dire GESAC ! ». Après avoir fini la lecture, il nous a demandé des précisions sur ce que je faisais ; j'ai souligné que mon objectif était de voir ce programme de politique publique en train d'être mise en action, pour percevoir comment les choses se passent dans la pratique. Il a approuvé la recherche en disant que c'était très important de faire ce genre d'accompagnement pour réaliser qu'il y a beaucoup des problèmes. Anderson a énuméré une liste de problèmes tels que la difficulté pour trouver les adresses, « souvent l'adresse est incomplète et, parfois, les informations n'ont rien à voir, comme les numéros de téléphone avec des codes d'autres régions ». À ce moment, il s'est

levé pour chercher des ordres de services et me montrer l'incomplétude de quelques informations et aussi les erreurs dans d'autres informations. Il a aussi souligné, comme une difficulté, les attentes pour l'activation du signal, « comme vous avez pu voir ! ».

Anderson a aussi relaté qu'une fois il était allé faire une installation GESAC qui était très loin (à 12 jours de bateau). Il a fait ce voyage en taxi aérien et il a raconté qu'il n'a jamais eu aussi peur dans sa vie, « j'étais assis à côté du pilote et l'avion tombait tout le temps à cause du vide, mais comme c'était un tout petit avion il ballotait énormément ! J'étais effrayé et le pilote à côté de moi était en train de lire un magazine ! ». Anderson a dit que, une fois le voyage en avion fini, il a décidé de ne pas rentrer de la même façon, « j'ai eu tellement peur que j'ai dit au pilote que pour le retour j'aurai trop d'équipement à rapporter et qu'il fallait que je rentre en bateau. J'avais, de toute façon, le reçu du taxi aérien, alors j'ai réussi à avoir l'argent du billet de retour en avion et j'ai pris un billet de cabine au bateau. Cela a été un long voyage ! Je suis devenu le 'roi des DVDs' ; à chaque ville où le bateau s'arrêtait, je descendais pour acheter des films piratés. Je suis arrivé à Manaus à jour sur les actualités du cinéma ! ».

À environ 22h30, alors que Fernando n'a pas réussi à se maintenir éveillé, Anderson nous a demandé si nous avions mis le réveil. Nous sommes convenus de sortir de l'hôtel à 00h20. Anderson a laissé sa voiture à l'hôtel et il préférait prendre un taxi pour aller jusqu'au port ; nous avons suggéré d'aller à pied et il a accepté. Le fait d'aller à pied a beaucoup choqué la réceptionniste de l'hôtel. Mais, après moins de dix minutes de marche, nous sommes arrivés tranquillement au port.

Quand nous sommes arrivés au port, la gardienne est venue nous demander si nous étions les « pilotes de remorqueur » ; comme il y a de grandes plateformes d'extraction de pétrole dans la région, la profession de « pilotes de remorqueur » est courante. « Quand je vous ai vu, un peu différents et avec ces sacs à dos, j'ai pensé tout de suite que vous étiez les 'pilotes de remorqueur' ». Le port était en travaux et il n'y avait pas de structure pour s'asseoir et attendre l'arrivée du bateau qui venait de Manaus. D'autres personnes attendaient le bateau qui, avec beaucoup de retard, est arrivé à 2h30.

Le bateau s'est bien arrêté au port pour l'embarquement, contrairement à ce dont le propriétaire de l'hôtel nous avait prévenu.

Le bateau, qui était grand, avait trois étages. Au premier étage il y avait quelques personnes, qui venaient depuis Manaus, qui dormaient dans leurs hamacs et des cargaisons : une voiture, une moto, plusieurs seaux de peinture, du ciment et beaucoup d'aliments. La plupart des marchandises qui arrivent jusqu'à Maués viennent par voie fluviale, parce que l'autre option, voie aérienne, est, bien évidemment, très chère.

Le bateau n'était pas complet, nous avons pu trouver facilement un bon emplacement pour attacher nos hamacs. C'était une première pour Fernando et moi de voyager dans un bateau comme cela ; il était très confortable et le paysage, bien sûr, magnifique. La nuit était couronnée d'une pleine lune incroyable et le lever du soleil vu depuis le Rio Amazonas a été un spectacle inoubliable.



Figure 51: La vue du "dortoir" du bateau avec ses hamacs

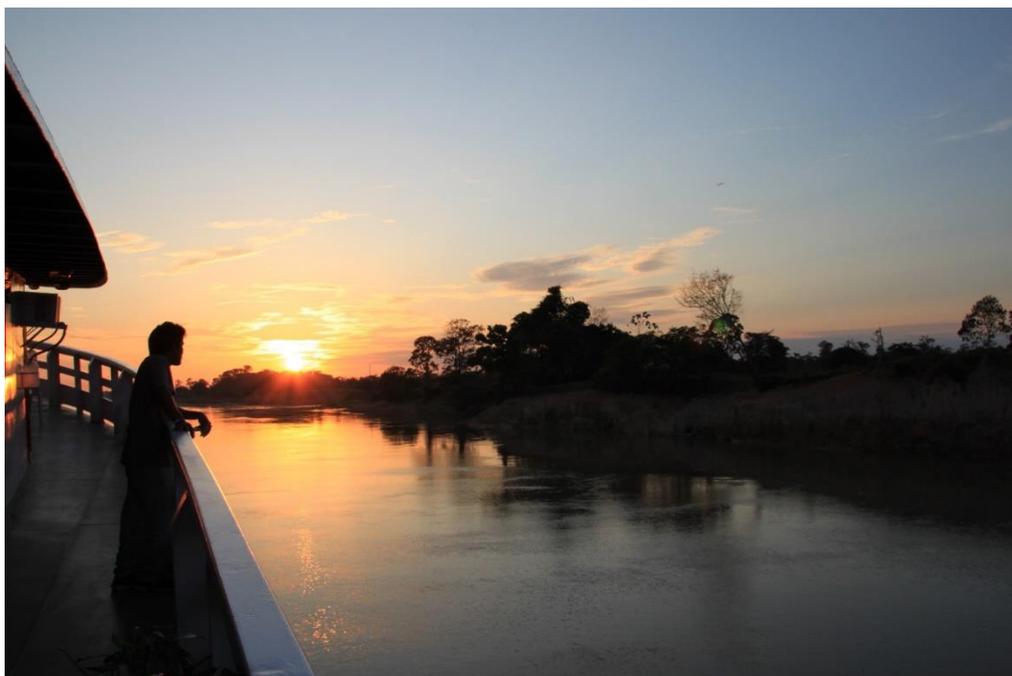


Figure 52: Le lever du soleil depuis le bateau

La vie dans le bateau était très dynamique : il s'agit d'un moyen de transport beaucoup utilisé par les populations du nord du Brésil et, évidemment cela se concrétise par un important espace de sociabilité²¹¹. Le matin, plusieurs personnes ont pris des douches dans les salles de bains très étroites dont le bateau disposait, même si la voyage n'était pas plus long qu'une nuit ; l'habitude de se laver fréquemment, plusieurs fois par jour, est expliquée par la forte chaleur dans la région, par la disponibilité des fleuves et rivières agréables pour se baigner et par une forte tradition de bain de la plupart des communautés autochtones de la région. Aussi, un grand nombre de voyageurs a pris le temps pour se préparer le matin : changer de tenue, se maquiller, se vernir les ongles etc. Le parcours du voyage est aussi un lieu de rencontre. Plusieurs personnes qui faisaient ce voyage se connaissaient apparemment et étaient habituées au bateau – et à cette route. Nous avons eu un petit déjeuneur et, en plus, le bateau était équipé d'une petite épicerie qui vendait des petits en-cas, la plupart des snacks industrialisés tels des chips. L'épicerie

²¹¹ Pour en savoir plus sur la dynamique des voyages en bateaux à l'Amazonie, voir *As dinâmicas do transporte fluvial de passageiros no Estado do Amazonas*, de Robert Carvalho de Azevedo David.

a mis, tôt le matin, à fort volume, des musiques populaires. Toute la matinée a été rythmée par des accords de musique régionale.

Même si Fernando et moi se distinguaient, par phénotype et vêtements, de la plupart des occupants du bateau, nous n'avons pas senti que les personnes nous regardaient avec curiosité – comme nous avons senti plusieurs fois dans l'état du Ceará. Il faut se rappeler que ces bateaux qui croisent l'Amazonie reçoivent régulièrement des aventuriers, une grande partie d'étrangers – qui voyagent comme nous : avec un grand sac à dos et habillés en randonneurs.

Nous sommes arrivés à Maués vers 11h le lendemain.

Seu Abdon, un fonctionnaire de la RM²¹² et qui est seul à s'occuper de la centrale de l'Oi, l'entreprise de télécommunications (téléphonie fixe et portable) la plus présente dans la région nord du pays et qui travaille souvent en partenariat avec l'Embratel, nous attendait au port. Dans sa voiture, il nous a amenés au bâtiment de la centrale où nous avons laissé nos affaires et Anderson nous a montré la structure, y compris la salle avec les Hubs.

Nous sommes partis, toujours accompagnés par seu Abdon, pour faire une première maintenance (qui était plutôt la vérification du signal et la prise de notes du code du modem) dans une Farmácia Popular²¹³ (pharmacie populaire). La personne qui nous a reçus à la pharmacie nous a informés que l'internet fonctionnait très bien sur tous les ordinateurs (j'en ai vu au moins deux à la réception et un troisième dans son bureau). Elle nous a expliqué que l'internet est fondamental pour leur travail. Par exemple, pour pouvoir délivrer les médicaments il est nécessaire de faire les démarches sur le site de

²¹² Entreprise sous-traitante pour laquelle les techniciens travaillaient.

²¹³ Programme du gouvernement fédéral créé en 2004 pour octroyer une alternative d'accès aux médicaments considérés essentiels. Le programme a fonctionné en partenariat avec des pharmacies commerciales ou avec la création des pharmacies par le gouvernement. Ce programme offrait certains médicaments gratuitement, tels que médicaments pour hypertension, diabète et asthme et d'autres médicaments avec une remise jusqu'à 90%. Il y avait aussi un système de distribution de pilules contraceptives et de couches gériatriques. Disponible en : <http://www.saude.gov.br/acoes-e-programas/farmacia-popular/sobre-o-programa> Consulté le 24/06/2019.

l'ANVISA (agence nationale de vigilance sanitaire). L'internet est aussi fondamental pour faire des partenariats avec la Fiocruz (fondation attachée au Ministère de Santé brésilien, une importante institution de science et technologie en santé dans l'Amérique Latine, institution similaire à l'institut Pasteur, en France). Avant que la pharmacie n'ait une connexion GESAC, le travail s'avérait plus compliqué : il fallait aller à la mairie pour utiliser son internet qui, d'ailleurs, ne marchait pas très bien.

Anderson nous a expliqué que, en réalité, cette connexion était destinée à la communauté amérindienne Sateré-Mawé localisée proche de Maués. Comme il n'y a pas de courant électrique là-bas, seu Abdon a suggéré d'installer cette connexion à la pharmacie. La fonctionnaire qui nous a reçus s'est démontré, à plusieurs reprises, très reconnaissante d'avoir cette connexion GESAC. Elle nous a conduits jusqu'au lieu où était installée la parabole qui, au-dessous, abritait un nid d'oiseau protégé par l'ombre de la parabole. Elle s'est exclamée, excitée : « c'est ça l'Amazonas ! Qu'est-ce que c'est beau ! », et a ajouté « qu'avoir un internet comme ça dans l'arrière-pays est un luxe ! ».



Figure 53 : La parabole du GESAC avec un nid d'oiseau

Nous sommes allés déjeuner avec seu Abdon dans un petit restaurant au centre-ville. Même s'il s'agissait d'une ville sans accès routier, servie par les grandes rivières, il était difficile de trouver des poissons dans les restaurants des travailleurs. Les produits industrialisés étaient arrivés il y a peu de temps dans les régions comme celle-ci ; les personnes préféraient manger ces nouveautés quand elles ne mangeaient pas chez elles. Dans les mots de seu Abdon : « vous voulez manger du poisson d'ici parce que c'est une nouveauté pour vous, mais pas pour la population... Le peuple mange le poisson chez lui, le poisson frais pêché par lui-même ; personne ne paie pour manger du poisson dans un restaurant, ça n'a pas du sens. Ici dans les restaurants on veut manger du poulet ! ».

Pendant le déjeuner, seu Abdon nous a raconté quelques histoires de Maués, cette ville qui n'est pas la sienne mais où il habite depuis plusieurs années. Selon lui, la communauté indienne proche de la ville compte environ 7.000 personnes ; avant, « leurs 'malocas' (huttes) étaient ici, mais ils ont été envahis, et il s'agissait vraiment d'une invasion. Ils se sont cachés dans la forêt par là-bas ». Les propos de seu Abdon par rapport aux indiens étaient un peu contradictoires : parfois il faisait allusion à l'extrême sagesse et connaissance de la nature que cette population possède, parfois il soulignait une supposée paresse, volonté de passer les journées à ne rien faire, et même un retard par rapport à la « civilisation ».

Après le déjeuner, seu Abdon nous a déposé à la centrale de l'Oï, où nous logerions, pour la sieste. Dans une salle qui était vide et qui avait sur les murs quelques crochets tout prêts pour mettre des hamacs, Anderson, Fernando et moi nous nous sommes installés. Vers 14h, seu Abdon est venu nous chercher pour continuer le travail de vérification et prise de notes des codes des connexions GESAC.

Nous sommes allés dans une Academia da Saúde²¹⁴ (gymnase de santé) où nous avons trouvé l'internet désactivé. Anderson a demandé des informations sur cette

²¹⁴ Le programme fédéral Academia da Saúde a été créé en 2011 en tant que stratégie de promotion de la santé à travers des pratiques corporelles et activités physiques, de la promotion d'une alimentation saine et d'une éducation pour la santé. Ces espaces publics sont dotés d'infrastructure, équipements et

connexion au garçon qui nous a réceptionné mais il ne savait pas dire si elle marchait. Le technicien lui a donc demandé un câble de réseau pour tester la connexion mais le garçon lui a expliqué qu'il ne savait pas ce qu'était ce câble. Anderson lui a dit qu'il était indispensable d'avoir ce câble pour tester l'internet et le garçon a appelé quelqu'un pour demander ; pendant cet appel il a passé le téléphone à Fernando en lui demandant d'expliquer à la personne à l'autre bout de l'appel ce qu'il fallait. Quelques instants plus tard un fonctionnaire du dispensaire qui était en face de l'Academia da Saúde est venu nous prêter un câble de réseau. Après avoir testé la connexion Anderson a constaté qu'elle était vraiment hors réseau. Anderson a vérifié la parabole, qui était posée sur le toit du bâtiment, mais elle aussi était désactivée. Le garçon nous a expliqué que, parfois, il y a des personnes qui jouent au foot sur le toit, mais qu'ils n'ont jamais touché à la parabole.



Figure 54 : Les équipements de gym dans une place publique devant l'Academia da Saúde

personnels qualifiés. Disponible en : <http://www.saude.gov.br/aco-es-e-programas/academia-da-saude/sobre-o-programa> 24/06/2019.



Figure 55 : La parabole du GESAC sur le toit de l'Academia da Saúde

L'hypothèse d'Anderson est que comme l'internet était éteint depuis longtemps ils ont perdu l'ID (identifiant) du point de connexion. Selon lui, une fois qu'il n'a pas un OS (ordonnance de service) pour faire la maintenance de ce point GESAC il ne peut pas faire la réparation. Le technicien a noté les numéros du modem et de la parabole et nous sommes partis à la prochaine destination qui était juste en face, de l'autre côté de la rue.

Dans le dispensaire voisin de l'Academia da Saúde, nous avons été reçus par le même garçon qui nous avait prêté le câble de réseau juste avant. Il était en train de travailler sur un ordinateur et nous a expliqué qu'il a été embauché par le dispensaire pour travailler comme dactylo, surtout pour enregistrer les fichiers des patients dans le site du e-SUS, système de santé publique au Brésil. Il pouvait réaliser ce travail grâce à la connexion du GESAC qui marchait très bien. Anderson a pris les notes des codes qu'il fallait et nous sommes partis.

Seu Abdon nous a invités à aller chez lui pour boire du guaraná²¹⁵, « du vrai guaraná, la plante sauvage que les indiens prennent directement dans la forêt. Ce guaraná sauvage est beaucoup plus fort que le guaraná qui est génétiquement modifié par l'Embrapa²¹⁶ (entreprise brésilienne de recherche sur l'agriculture). Selon notre hôte, Maués est connue comme la ville du guaraná et aussi – et pour cela – comme une ville avec beaucoup de centenaires. Apparemment l'habitude de prendre du guaraná dissout dans de l'eau tous les jours explique la longévité de la population. Effectivement, le guaraná que nous avons bu chez seu Abdon était plus fort et nous a privés de sommeil pour plusieurs heures.

Après cette halte, Anderson a décidé de continuer les visites le lendemain. Il a demandé à seu Abdon de le conduire quelque part où il puisse acheter une serviette de bain et ensuite le ramener à la centrale de l'Oï ; Anderson, qui n'avait pas pris de guaraná, avait l'idée de se reposer jusqu'au moment du dîner. Fernando et moi avons donc décidé d'aller marcher un peu en ville.

Nous sommes allés dans un petit magasin au bord de la rivière, ce magasin est tenu par Barrô, un personnage connu dans la ville. Dans sa boutique nous pouvons nous procurer de l'artisanat indien et des produits locaux tels que du guaraná, du cacao et de la fameuse huile de copaiba²¹⁷. Nous avons passé un moment en discutant avec Barrô qui était très communicatif. Il s'est raconté, ainsi qu'il a raconté sa ville et sa communauté (il n'a pas précisé sa relation avec la communauté indienne, mais il a laissé clair qu'il en avait une) qui est, bien sûr, riche d'histoires. Une des choses très intéressante qu'il nous a racontée est, selon lui, la mauvaise interprétation que certains anthropologues ont fait

²¹⁵ Le guaraná est un arbuste dont les graines (qui ressemblent à des yeux et pour cette caractéristique se prête à plusieurs mythes dans les cosmologies amérindiennes) ont des effets stimulants et énergisants, puisque cette plante est celle qui renferme la plus importante quantité de caféine.

²¹⁶ L'Embrapa est une entreprise publique de recherche attachée au Ministère de l'Agriculture qui a comme but le développement des recherches, connaissances et informations scientifiques reliées à l'agriculture et à l'élevage du bétail au Brésil.

²¹⁷ Utilisée depuis longtemps par les communautés autochtones, cette huile est connue pour être un anti-inflammatoire puissant, ainsi qu'un cicatrisant et un stimulant de la circulation sanguine.

et font de la « ritual das tucandeiras »²¹⁸ des sataré-mawés. « Sans offense, mais les anthropologues veulent expliquer le monde indien par rapport à leur propre monde et, nous savons, il y a des choses qui ne sont pas comparables... Pour le rituel des tucandeiras il se dit fréquemment qu'il s'agit simplement d'un rituel de passage, mail il n'y a pas que cela : ce rituel sert comme un vaccin pour les blancs, le poison de la fourmi protège de plusieurs maladies. C'est un peuple qui n'est presque jamais malade, par exemple, le paludisme qui est fréquent dans la région, n'es pas présent dans cette communauté ! ».

Le lendemain nous repasserions pour prendre quelques barres de cacao que Barô aurait préparées pour qu'on puisse les transporter et pour découvrir, à son invitation, le « ponto de cultura » (centre culturel) dont il est le coordinateur.

Ensuite Fernando et moi sommes allés à la plage. Maués possède un des plus grands ensembles de plages d'eau douce dans la forêt amazonienne. Même si cette ville n'a pas d'accès routier, elle est relativement proche de la capitale Manaus (270 km), le voyage en bateau n'est pas très long et il y a plusieurs routes par avion. La ville compte plusieurs maisons de vacances et quelques hôtels. Maués est ainsi une ville avec une large exploitation touristique.

Dans cette fin d'après-midi, avec la jolie lumière que le soleil dessinait dans les eaux sombres de la rivière, il y avait sur la plage des enfants qui jouaient dans le sable fin et d'autres personnes qui se promenaient. Fernando et moi, en avons, bien sûr, profité pour nous baigner sur cette plage ; c'était la première fois que nous étions sur une plage qui n'était pas baignée par l'océan.

²¹⁸ Ce rituel réalisé par les sataré-mawés est connu comme un rituel de passage masculin de l'enfance à la vie adulte qui représente le courage et la résistance à la douleur. Pendant le rituel, la personne met ses mains dans un gant fait de paille tressée et se laisse piquer par les tucandeiras, des fourmis avec une piqure très douloureuse. Les fourmis ont été préalablement capturées en vie et conservées dans une solution de feuilles anesthésiques ; ensuite elles sont mises sur les gants avec le dard à l'intérieur et, une fois réveillées elles sont exposées à de la fumée de tabac et sont prêtes à piquer les mains qui vêtent les gants. <https://www.xapuri.info/sagrado-indigena/tucandeira-o-ritual-de-iniciacao-masculina-do-povo-satere-mawe/>

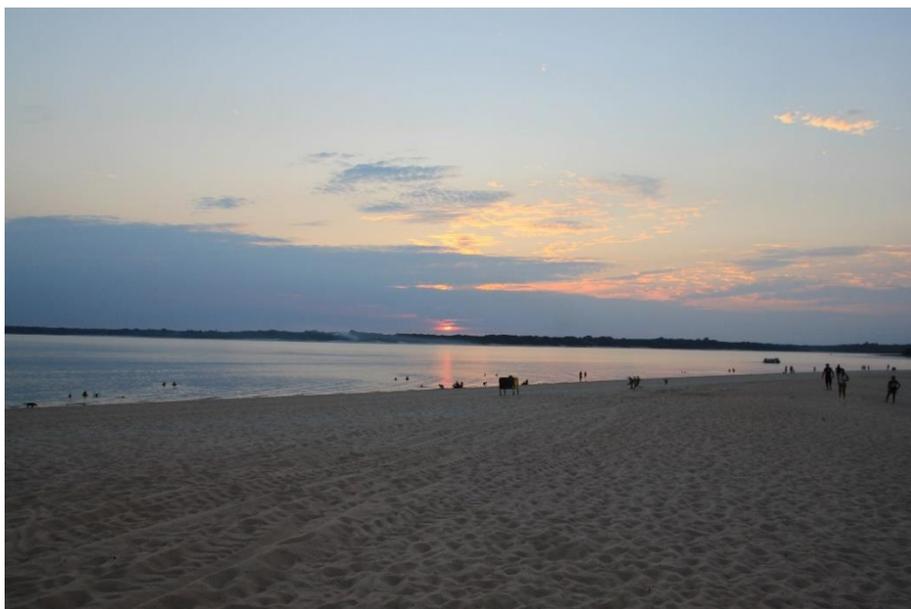


Figure 56: Fin d'après-midi à la plage à Maués



Figure 57: Bateau ancré à la plage à Maués avec une parabole. Comme la région amazonienne est juste au-dessous de la ligne de l'Équateur terrestre, où les satellites orbitent, la parabole, qui doit être alignée à la verticale, peut fonctionner même en mouvement.

De retour à la centrale de l'Oï nous avons trouvé Anderson qui se reposait dans son hamac. Il nous a fait part de son étonnement : « vous deux, vous êtes bien étranges

de vouloir marcher par-là juste comme ça et de vouloir vous baigner dans la rivière...
Moi j'en ai bien profité pour me reposer ! ».

Nous sommes allés, tous les trois, dîner dans un petit restaurant à proximité. Ensuite, de retour à la centrale de l'Oï, qui était équipée de toilettes et douche, nous avons dormi dans nos hamacs.

La nuit passée à la centrale de l'Oï a été très froide à cause de la climatisation puissante qu'il faut avoir pour maintenir les équipements à la bonne température.



Figure 58: Les hamacs accrochés à la centrale de l'Oï

À environ 8h, seu Abdon est venu nous chercher pour prendre le petit-déjeuner dans une boulangerie. Pendant ce repas, il a continué à livrer ses récits sur la ville de Maués, « ici, ce sont cinq familles qui dominent, on ne fait pas de la politique, on magouille ! ».

Ensuite il nous a amenés à l'Embrapa ; mais avant nous nous sommes arrêtés chez lui pour reprendre du guaraná. L'Embrapa était localisée dans une région plus rurale de la ville ; ce territoire de l'Embrapa, selon seu Abdon, est immense. Nous y sommes arrivés et la personne qui nous a reçus nous a expliqué que l'internet GESAC

fonctionnait très bien et a indiqué à Anderson où la parabole et le modem étaient placés pour qu'il puisse noter les codes. Le réceptionniste m'a dit, comme je faisais une enquête, qu'il serait intéressant de parler avec seu Ribamar, le directeur de l'Embrapa. Il fallait juste attendre un peu, pendant que nous dégusterons, bien sûr, un verre de guaraná.

Seu Ribamar est arrivé et m'a invitée à l'accompagner jusqu'à son bureau où nous nous sommes assis autour d'une table de réunions. Je lui ai expliqué mon enquête en cours et je lui ai demandé ce qu'il pensait de l'internet du GESAC. Il a précisé que maintenant, chez eux à l'Embrapa, ils ont deux internet : un du SIPAM – Sistema de Proteção da Amazônia (Système de Protection de l'Amazonie)²¹⁹, depuis environ 5 ans, et un autre du GESAC, depuis environ six mois. Ils maintiennent les deux connexions, mais selon seu Ribamar, celle du GESAC fonctionne mieux – avant de l'avoir, ils arrivaient à rester deux mois sans connexion internet. Il m'a expliqué que cela a été une bataille pour avoir cette connexion GESAC ; la direction de l'Embrapa a fait la demande et ils ont dû attendre pour avoir finalement la connexion, de même que trois autres stations expérimentales dans l'état de l'Amazonas.

Le siège de l'Embrapa est à Brasília et il y a un centre important à Manaus ; de ce fait, l'internet est fondamental pour leur travail à Maués, « tu sais, sans internet notre travail est même impossible ou au moins beaucoup plus lent. Avec une connexion, nous économisons le courrier et aussi le pointage est électronique ». Avant l'internet, ils devraient passer les informations par courrier, mais quand ils étaient pressés ils devraient le faire par téléphone, « imaginez le travail colossal de transmettre des données de

²¹⁹ Ce système consiste en une infrastructure technologique qui génère des données et connaissances actualisées pour l'articulation, la planification et la coordination des actions gouvernementales dans l'Amazonie légale (zone qui couvre les neufs états brésiliens appartenant au bassin amazonien et ayant des flores amazoniennes). Il comporte des stations météorologiques, plateformes de collecte de données, radars météorologiques et de vigilance, capteurs aériens, stations de réception de données de satellites et un réseau intégré de télécommunications. Cet assemblage permet un travail intégré entre plusieurs organes publics partenaires. Parmi les actions développées par le SIPAM, il y a l'installation de stations Vsat (Very Small Aperture Terminal) pour donner accès par satellite à l'internet à des organes partenaires, permettant ainsi l'échange des informations entre eux. Disponible en < <http://www.sipam.gov.br/assuntos/infraestrutura-tecnologica>>. Consulté le 07/07/2019.

recherche, la plupart des tableaux avec beaucoup de chiffres, par téléphone. Cela prenait beaucoup de temps... ».

La station expérimentale de Maués est la première de l'état de l'Amazonas ; lorsque l'Embrapa a installé un centre dans la capitale Manaus, la station de Maués a été mise en place. Seu Ribamar m'a expliqué que dans cette station ils font des recherches sur le guaraná. Maués est la ville qui produit le plus de guaraná au monde ; avec le travail de l'Embrapa, ils ont multiplié la productivité par dix ; ils ont également augmenté la résistance de la plante. Ils comptaient à ce jour 1.036 variétés de guaraná. Seu Ribamar a souligné que, au début, leur objectif de production était de 150gr de produit torréfié par plante ; aujourd'hui, la moyenne de production est de 2,5kg par plante. Ils ont aussi diminué le temps pour que la plante produise des fruits ; aujourd'hui, une plante âgée de deux ans produit déjà des fruits (contre environ six ans nécessaires pour une « plante sauvage »).

Seu Ribamar m'a raconté que l'AMBEV (compagnie des boissons des Amériques)²²⁰, qui a une énorme fabrique dans la ville de Maués, a déjà échangé tout son matériel pour celui que l'Embrapa recommande en matière de production de guaraná. La visite au sein de cette station expérimentale de l'Embrapa a présenté un autre aspect du GESAC, celui de servir directement aux organes gouvernementaux liés à la recherche.

Après avoir quitté l'Embrapa nous avons, Anderson, Fernando, seu Abdon et moi, déjeuné ensemble. Pendant qu'Anderson faisait une sieste à la centrale de l'Oï, Fernando et moi, nous sommes allés au magasin du Barrô pour nous procurer les commandes de cacao que nous avions faites. Il nous a conduits dans le centre de culture dont il est coordinateur et nous a montré la structure formée de deux salles avec des instruments musicaux régionaux et plusieurs œuvres de céramique que les participants produisent au centre. Il a aussi joué du tambour et chanté, pour nous, des jolies musiques régionales. Barrô m'a demandé des précisions sur la démarche pour demander une

²²⁰ L'AMBEV est le premier brasseur en Amérique du Sud et produit, au-delà de bières, des boissons non alcoolisées telles que le fameux Guaraná Antarctica.

connexion du GESAC ; il allait essayer de répondre à un appel pour recevoir une connexion à l'internet pour le centre de culture. Au moment où nous nous disions au revoir, Barrô nous a, gentiment, invité pour rester plus longtemps à Maués, aller pêcher et aller faire connaissance de la communauté Sataré-mawé avec lui. Nous lui avons expliqué que ce n'était pas possible cette fois-ci à cause du travail que j'étais en train de réaliser et il nous a vivement invités à revenir bientôt.

De retour à la centrale de l'Oï, je suis allée avec Anderson et seu Abdon jusqu'au port d'embarquement pour apporter du matériel (notamment des paraboles) qui devrait être renvoyé à Manaus. Anderson a payé deux hommes, qui étaient par là en train de faire du travail comme dockers, pour mettre les paraboles dans le bateau. Ils ont mis les paraboles au premier étage du bateau que nous irions prendre bientôt. Nous sommes retournés à la centrale de l'Oï pour récupérer nos affaires et seu Abdon nous a reconduits au port, en faisant une halte au milieu du chemin pour que nous puissions acheter un casse-croûte pour le voyage. Au moment de dire au revoir à seu Abdon il a, vivement et avec insistance, invité Fernando pour que nous retournions pour aller pêcher avec lui, « vous venez pour pêcher et pouvez rester chez moi ! ».

Le bateau n'était pas plein, il y avait beaucoup de place pour attacher nos hamacs. Le voyage s'est déroulé confortablement mais moins tranquille que le précédent : il y avait un petit groupe à la poupe du bateau qui faisait la fête, donc du bruit, pendant qu'ils buvaient de la vodka et écoutaient de la musique forte.

Nous sommes arrivés à Itacoatiara vers 1h20, nous avons pris un taxi jusqu'à l'hôtel où Anderson a récupéré sa voiture. Pendant le voyage en voiture, Anderson nous a invités à aller, pendant le week-end, avec lui chercher son fils dans une ville voisine de Manaus ; il pourrait nous laisser à Presidente Figueiredo, une ville avec plusieurs jolies cascades, et nous prendre à son retour. C'était une invitation très gentille, mais nous avons combiné avec des amis qui habitent à Manaus de rester chez eux pendant le week-end.

À environ 5h nous sommes arrivés à Manaus. Anderson nous a laissés dans une aire à l'entrée de la ville où nous avons attendu la levée du jour pour appeler nos amis et hôtes pendant le week-end.

Les attentes de l'attente

25/01, le lundi matin nous sommes allés avec notre ami jusqu'à l'UFAM (Universidade Federal do Amazonas) où il travaille comme professeur d'anthropologie. L'université de Manaus est localisée dans la plus grande parcelle forestière urbaine du Brésil dédiée à une institution d'enseignement supérieur, avec 6.700.000m². Notre ami nous a présenté un peu l'université et aussi le groupe de recherche dont il est le coordinateur. Il est parti donner ses cours et nous a proposé de rester dans la salle du groupe de recherche jusqu'au moment où nous partirions avec les techniciens. Nous étions censés partir pendant la matinée.

J'ai échangé des messages avec Anderson qui m'a expliqué que la voiture qui devrait être louée ne serait pas autorisée pour ce jour ; nous partirions donc le lendemain. Le voyage prévu comptait des trajets dans des routes non aménagées avec beaucoup de boue ; pour cette raison, il n'était pas envisageable de voyager avec la voiture personnelle d'Anderson ; il fallait un modèle 4x4.

Fernando et moi, nous avons décidé d'attendre notre ami pour déjeuner ensemble à l'université. Pendant notre repas, il nous a expliqué les projets qu'il était en train de développer à l'université, notamment sur les savoirs amérindiens produits par des indiens. Il nous a raconté aussi la bataille qu'ils menaient dans l'université pour que les étudiants indiens puissent avoir le droit de soutenir leurs travaux dans leur propre langue.

Après une journée passée à l'université, Fernando et moi sommes retournés à l'hôtel où nous étions hébergés auparavant. Le lendemain matin nous devions être prêts tôt pour partir avec les techniciens.

Le mardi venu, nous étions prêts mais nous n'avions pas de nouvelles sur notre départ. Finalement Anderson nous a informés, via WhatsApp que, à nouveau, la voiture n'était pas encore autorisée ; nous devions attendre à proximité de l'hôtel parce que nous pouvions partir à n'importe quel moment. À la fin de la journée nous avons appris que nous ne partirions que le lendemain.

Le lendemain, mercredi, il s'est passé la même chose. Anderson nous a avertis de rester prêts à partir à tout moment ; il manquait juste l'autorisation pour la location de la voiture. À nouveau nous partirions le lendemain, cette fois-ci pour de bon.

Le jeudi arrivé, nous avons rendu la chambre de l'hôtel à midi parce qu'à priori tout était bon pour que nous partions cette après-midi. Nous sommes restés dans le hall de l'hôtel en attendant. Vers 15h j'ai décidé d'appeler Anatólio ; jusqu'à présent, toutes les informations que j'avais eues étaient de la part d'Anderson, par WhatsApp.

L'appel avec Anatólio a été long ; nous avons parlé pendant environ 35 minutes. Il semblait un peu embarrassé et déconcerté par la difficulté que présentait le prochain voyage avec les techniciens. Je l'ai assuré que je ne voulais pas interférer dans leur travail, que je comprenais bien qu'il était compliqué et suivait leur rythme ; mais le ton de la conversation a été, de sa part, pour la plupart du temps, sur la défensive. Il m'a expliqué que leur plus gros défi est, toujours, la logistique. Ils avaient un gros problème pour avoir l'autorisation de location d'une voiture 4x4, indispensable pour aller à Humaitá²²¹.

²²¹ Humaitá est une ville localisée à l'intérieur de l'état du Amazonas et est distante de 696km de Manaus. Cette ville qui compte environ 54.000 habitants, selon le IBGE/2018, a une densité territoriale de 1.63hab./km². Pour aller de Manaus à Humaitá il y a trois options : par avion, ce qui est évidemment très cher ; par bateau, ce qui est très lent vu que seulement des grands bateaux peuvent naviguer dans le Rio Madeira (rivière du bois) qui a ce nom dû à la grande quantité de troncs d'arbres qui flottent sur ses eaux ; à cause de ces énormes troncs qui flottent il s'avère dangereux de naviguer avec des embarcations plus petites et plus rapides ; et en voiture par l'autoroute BR-319. L'autoroute a été construite en 1968 et traverse la forêt amazonienne. Puisque cette route coupe une partie importante de la forêt, il y a conflit d'intérêts entre la conservation/rénovation de la route et les organes de défense de l'environnement, qui exigent,

J'ai profité de l'occasion pour demander à Anatólio s'il y avait la possibilité d'accompagner aussi les techniciens jusqu'à São Gabriel da Cachoeira, une grande ville à l'intérieur de l'état du Amazonas sans accès routier. Il m'a expliqué qu'il y a cinq connexions GESAC à installer dans cette ville mais que la logistique pour autoriser le voyage à São Gabriel da Cachoeira est encore plus compliquée, « tu vois, le monsieur de la pirogue a un prix très élevé, environ R\$ 4/5.000 pour les trajets, parce que le combustible là-bas est beaucoup plus coûteux et aussi parce que seulement les personnes de là-bas connaissent les itinéraires possibles pour la navigation... ». Il m'a précisé que les coûts estimés pour ces installations seraient de R\$16.000, c'est la raison pour laquelle il est nécessaire de suivre les procédures internes pour avoir l'approbation du budget. Cependant ces voyages devraient être réalisés bientôt parce que l'Embratel était en train de les réclamer ; il me tiendrait au courant.

Sur le travail avec le GESAC, Anatólio m'a dit qu'il trouve que « l'inclusion numérique a une dimension enthousiasmante très forte » ; à ce moment, il s'est excusé un instant pour répondre à l'appel d'Anderson ; à son retour il a continué sa ligne de pensée en disant que « apporter cette inclusion pour les personnes est une raison de grande motivation ; nous qui sommes habitués à avoir internet, quand nous ne l'avons pas nous devenons confus... ».

Comme Anatólio démontrait beaucoup de disponibilité lors de cet appel, je l'ai questionné sur le chronogramme des techniciens avec le GESAC. Selon lui, le délai donné par l'Embratel pour conclure les activations du GESAC était février, y compris São Gabriel da Cachoeira. Au total, il y avait 21 points de connexions à réaliser (activer) sur huit localités : Autazes, Tefé, Coari, Acui, Envira, Humaitá, Uarani et São Gabriel da Cachoeira. Anatólio m'a expliqué qu'avec ce délai, la logistique et le nombre d'équipe dont il dispose (une seule), il serait impossible de finir en février. Et il fallait encore

avant la réalisation des travaux d'entretien, des études sur l'impact écologique de cette route au milieu de la forêt. Le résultat est une autoroute qui s'est transformée en chemin de terre sur plusieurs kilomètres où il est difficile de rouler, surtout en situations de pluies ; les enlissements y sont très fréquents.

organiser le temps pour également effectuer quelques changements de LNB qui ont brûlés. Pour le carnaval, qui s'approchait, il m'a dit qu'ils font les voyages normalement ; ils s'arrêtent juste pour le vendredi saint.

À la fin de notre conversation il m'a avertie qu'il y avait une possibilité que nous voyagions à Humaitá demain ; il fallait attendre la confirmation. Une fois l'appel fini, Fernando et moi avons repris une chambre à l'hôtel pour attendre. Attendre toujours.

Le lendemain, vendredi 29/01, j'attendais des nouvelles sur le voyage à Humaitá. Dans des moments comme celui-ci, au cours d'une enquête, il est très difficile de distinguer les limites entre le chercheur qui essaie d'accomplir son travail de recherche et le chercheur qui impose trop sa présence. Je me posais toujours ce genre de question, surtout pendant la dernière longue semaine passée en attendant dans l'hôtel... Bien sûr, toutes ces attentes, les problèmes logistiques, la lenteur pour avoir des informations et les informations qui se démontraient bientôt fausses, font partie, voire sont la partie la plus importante, du terrain que j'étais en train de développer : un programme de politique publique, au moins le GESAC, n'a pas une mise en action régulière, horizontale et qui suit un chronogramme précis. L'activation du GESAC compte plusieurs niveaux d'action qui sont interdépendants, ainsi que dépendants de « volontés » de divers degrés (volonté politique, priorités de l'entreprise tertiaire, capacité – et volonté – d'action des entreprises sous-traitantes, conditions de travail et dispositions personnelles des techniciens de terrain, etc.). Ces attentes qui pourraient paraître, au moment où il fallait attendre, ennuyeuses, longues et vides de sens, révèlent la complexité de la mise en marche du GESAC. J'étais, bien sûr, consciente que cet apparent manque de données était en réalité très révélateur. Mais dans une enquête de terrain il y a aussi la partie pratique et financière du déroulement du travail ; dans mon cas, j'étais logée dans un hôtel où il fallait, chaque jour au cas où je ne partais pas, renouveler l'hébergement et avec un budget de recherche qui arrivait à sa fin.

Midi, et l'heure soit de rendre la chambre, soit de reprendre une nuit à l'hôtel, s'approchait et je n'avais aucune nouvelle sur le voyage prévu pour ce jour. J'ai donc

décidé d'appeler Anatólio qui m'a expliqué que la lenteur était due à la bureaucratie pour la location du véhicule : c'était la fin du mois, le moment de clôturer les finances mensuelles et d'atteindre les objectifs du mois ; tout semblait, en fin de compte, une question de comptes. J'ai proposé à Anatólio un entretien pour qu'il me raconte son expérience avec le GESAC ; il a accepté et suggéré le lendemain, samedi, vers 11h au siège de l'entreprise. Il m'a demandé de leur envoyer mon numéro d'identité pour que la sécurité du bâtiment puisse me laisser entrer. Je leur ai envoyé le numéro tout de suite par WhatsApp et, vers 18h, il m'a répondu pour m'informer qu'il y avait un changement de programme : les techniciens partiraient finalement demain. Nous avons donc repoussé notre RDV pour un autre jour à notre retour.

Le samedi matin, Fernando et moi nous sommes apprêtés tôt le matin. Anderson m'a envoyé un message par WhatsApp en disant qu'il était chez la concessionnaire de location de voitures et que bientôt il me donnerait des nouvelles. Vers midi il m'a envoyé un message pour m'informer que, finalement, la voiture n'était pas autorisée. Le voyage ne serait pas encore pour ce jour-là.

J'ai écrit à Anatólio avec qui j'ai convenu un RDV dans l'après-midi pour que nous puissions parler sur leur travail avec le GESAC. Il a invité Fernando à participer à notre conversation, vu que les techniciens lui avaient dit qu'il était toujours présent lors des installations et maintenances des connexions.

Nous sommes arrivés au bâtiment de l'entreprise qui était un espace typique de travail techno-bureaucratique : il y avait quelques bureaux individuels et une grande salle avec plusieurs techniciens en train de travailler, casque avec microphone sur la tête, alignés dans des enfilades d'ordinateurs ; il s'agissait des techniciens de *call center* qui effectuent du travail de support aux techniciens de terrain. Anatólio est arrivé et nous a invités à aller dans son bureau. Il a été très gentil envers nous en gardant, pendant tout notre échange, une posture défensive : il s'est excusé pour la semaine passée à attendre et nous a expliqué, à plusieurs reprises, que la logistique était très, très compliquée. La logistique était la thématique centrale de notre conversation ; il a détaillé la complexité à

travailler en tant que sous-traitant d'une entreprise prestataire de service pour le gouvernement : la logique de fonctionnement était différente de celle du secteur privé. Dans le cas du GESAC, ils ne recevaient les paiements qu'une fois l'installation ou la maintenance finie et approuvée par le Ministère des Communications. C'est-à-dire qu'entre le service qu'ils font et le paiement, il faut attendre que l'Embratel vérifie, par ses systèmes, que la parabole est active et que le Ministère des Communications vérifie, par les photos que les techniciens doivent envoyer lors du travail de terrain, que tout est conforme. Selon Anatólio, cette façon de travailler impose des difficultés logistiques, surtout celle de réaliser le travail en prévoyant le délai de paiement ; il faut donc que l'entreprise avance toujours de l'argent pour effectuer ce travail. Il a souligné que dans les régions dites isolées, où le transport du matériel et des techniciens est complexe, la logistique est encore plus compliquée et plus coûteuse.

À la fin de notre conversation, il nous a présenté quelques personnes de l'équipe de travail, notamment quelques techniciens du *call center* qui travaillent avec le GESAC. Il nous a aussi montré un plan de l'état de l'Amazonas qui était affiché sur le mur et nous a indiqué les localités où il fallait réaliser les installations des connexions GESAC. Il nous a demandé si, pendant cette semaine, nous avions eu l'occasion de visiter Presidente Figueiredo, la ville avec de belles cascades. Je leur ai expliqué que nous n'avions pas quitté Manaus sur les indications d'Anderson qui nous demandait toujours de rester proches de l'hôtel avec nos sacs prêts ; Anatólio, un peu embarrassé s'est excusé à nouveau. Je l'ai, bien sûr, assuré que le but de ce séjour était de développer la recherche sur la mise en action du GESAC et que, si les attentes en font partie, c'est très bien qu'elles aient lieu aussi pendant la recherche. Avant de partir, Anatólio a confirmé que le voyage à Humaitá aurait lieu le lundi, 01/02, cette fois-ci pour de bon.

Des trop longues attentes pour attendre

Le lundi matin nous nous sommes préparés pour partir avec les techniciens. Comme je ne recevais pas de nouvelles ni de Anderson ni de Anatólio et que midi

approchait, Fernando et moi avons décidé de quitter l'hôtel. Nous sommes allés, avec nos bagages, dans un centre commercial à côté où nous avons déjeuné et avons eu le temps de réfléchir à ce que nous ferions ensuite. Comme j'avais un temps limité²²² à six mois pour réaliser le terrain et que j'avais déjà mon billet de retour en France pour bientôt, nous avons décidé de partir. Il n'était plus possible d'attendre indéfiniment.

J'ai contacté Lucimar, employée de l'Embratel de Brasília, pour avoir un contact avec l'Embratel de Campinas, responsable pour la gestion logistique du GESAC ; elle m'a répondu gentiment en me disant qu'elle avait demandé ce contact à Borda, employé de l'Embratel de Rio de Janeiro. Peu de temps après, j'ai eu une réponse de Borda avec le contact de Emerson ; celui-ci m'a répondu promptement en disant qu'il pouvait me recevoir pour un entretien à Campinas, ville localisée dans l'état de São Paulo. Nous avons donc, Fernando et moi, acheté un billet d'avion pour partir à São Paulo dans la soirée.²²³

Le retour à l'Amazonas – et ses attentes

Lorsque j'étais à São Paulo, Anatólio m'a appelé et a assuré que le voyage pour faire des installations GESAC à São Gabriel da Cachoeira était confirmé. Comme l'accompagnement des installations de connexions du programme dans la région me semblaient très intéressants pour l'enquête, j'ai fait un processus de demande d'extension du temps de permanence en travail de terrain. Après négociation, la CAPES m'a octroyé un mois de plus pour rester au Brésil, ce temps serait à peine suffisant pour accompagner les techniciens dans la réalisation de quelques services à São Gabriel da Cachoeira.

²²² Le temps était limité par la CAPES, l'organe brésilien qui m'avait octroyé la bourse d'études et une partie substantielle du financement du terrain, dans l'appel de bourses auquel j'avais répondu.

²²³ Comme le fil narratif de la thèse n'a pas toujours suivi la chronologie du terrain, la présentation de mon entretien avec Emerson (Embratel de Guaratiba) a été faite précédemment, au chapitre 4.

J'étais à Brasília et je m'apprêtais à retourner à l'état de l'Amazonas avec Fernando. Pendant ces jours, j'ai échangé quelques messages par WhatsApp avec Anderson ; cette fois-ci j'avais l'impression qu'il ne souhaitait pas forcément notre présence. Il a, à plusieurs reprises, envoyé des messages en disant qu'il n'était pas sûr que le voyage serait effectué ; il faisait aussi part de beaucoup de préjugés envers les communautés amérindiennes, en faisant rebondir ce qu'a été abordé au chapitre 4 de cette thèse concernant le préjugé envers les bénéficiaires du GESAC. Anderson m'a écrit des propos tels que « Dalila, il faut bien réfléchir si tu veux venir avec nous ; quand nous arrivons à la communauté indigène, ils nous attendent avec l'arc et les flèches pointées vers nous et nous obligent à nous déshabiller pour rentrer dans leur communauté ; mais le pire c'est de devoir manger leur nourriture sans aucune hygiène ! ».

Nous sommes arrivés à Manaus le 04/03, j'ai appelé Anderson pour le prévenir et organiser le départ pour São Gabriel da Cachoeira. Nous partirions le lendemain. Il avait changé la manière dont il me traitait, désormais il me traitait de Madame Dalila et il ne cachait pas qu'il n'était pas trop enthousiasmé par notre présence. Quelque chose avait changé.

Le lendemain Fernando et moi sommes arrivés au port d'embarcation de Manaus vers midi. Anderson était déjà là et continuait de m'appeler Madame, ce qui révèle un formalisme exagéré et peut courant au Brésil. Pendant que nous attendions l'arrivée de Laride et du bateau (cette fois-ci nous voyagerions dans un « bateau express » qui est plus petit et tout fermé ; au lieu de places pour les hamacs, il y a des bancs, comme dans un bus ; ce bateau navigue beaucoup plus vite que le modèle que nous avons pris pour Maués), Anderson a raconté leur fameux voyage à Humaitá.

Selon Anderson, le voyage a été très compliqué parce que, en fin de compte, ils ont voyagé avec une voiture sans 4x4. Il nous a montré des photos de la voiture enlisée et avec le pare-chocs cassé ; « j'étais même désolé pour la voiture qui était toute neuve, mais je ne pouvais rien et, en plus, la voiture n'était pas la mienne ; alors tant pis ! On a rendu la voiture avec beaucoup de boue, même dedans parce qu'on essayait de la

désenliser avec les fenêtres ouvertes... ». À ce moment Laride est arrivé et Anderson lui a dit qu'il avait peur qu'il ne vienne pas, ce à quoi Laride a répondu en rigolant : « mais j'ai failli ne pas venir ».

Le bateau est parti avec plus de deux heures de retard ; pendant l'attente les techniciens ont continué à narrer leur aventure du voyage à Humaitá. Selon eux, le chemin d'aller avait été tranquille, mais le retour avait été compliqué ; ils s'étaient enlisés de manière très compliquée et avaient passé une nuit au milieu de la forêt sans nourriture et sans eau. Leur chance avait été qu'un autre voyageur passait en pick-up et, en échange d'un plein du réservoir, il les aiderait à sortir la voiture. Anderson a raconté que, cette fois, quand il a été remboursé, il n'a pas rendu la somme que Anatólio avait avancé parce que « j'ai dû payer 300 sous pour le mec du pick-up ! ». Dans leur récit, la rencontre avec cet autre voyageur a été très importante parce qu'il avait partagé du pain et de la cachaça fraîche qu'il avait avec lui, « dans notre état, nous avions si soif que nous avons pris de la cachaça comme ça ! ».

Ils ont aussi raconté qu'ils ont amené Márcio dans ce voyage. Anatólio n'était pas au courant et Márcio n'est pas venu pour travailler, mais pour s'amuser. Ils ont regretté que nous ne soyons pas venus parce que, selon eux, nous aurions beaucoup rigolé avec Márcio. Anderson a dit aussi qu'il a regretté l'absence de Fernando qui, comme ancien boy scout, aurait su s'en sortir de la situation plus aisément.

Pendant leur voyage, comme ils ont pris du retard et ne pouvaient pas communiquer, leurs proches étaient inquiets. Laride nous a dit que sa sœur et la femme de Anderson ont appelé Anatólio pour se plaindre de la situation de danger dans laquelle l'entreprise avait mis les techniciens, « mais tu sais, ma sœur est polie, elle a parlé tranquillement avec Seu Anatólio ; déjà la femme de Anderson a tout dit sans tourner autour du pot... ». Anderson a ajouté que sa femme avait dit à Anatólio qu'il fallait licencier les deux techniciens « sans cause sérieuse » pour qu'ils puissent bénéficier de tous leurs droits, « et quand je quitterai cette entreprise je vais la casser avec tous les

processus légaux que je vais leur imposer ! ». Il y avait, bien sûr, une tension dans l'air en relation avec ce voyage.

Avant que le bateau n'arrive, Anderson nous a précisé que voyager dans ce bateau était très dangereux, surtout s'il y a de la pluie « ce petit bateau dans ces eaux turbulentes ressemble à un bateau de papier... ». On avait l'impression qu'il n'était vraiment pas content de notre présence et du voyage il-même.

Vers 14h30 le bateau est arrivé et nous sommes partis en direction de São Gabriel da Cachoeira dans l'énorme Rio Negro qui rassemblait à la mer – pendant la plus grande partie du voyage on ne pouvait pas voir les berges, telle était son immensité.

São Gabriel da Cachoeira en attente

Le voyage dans le bateau express est très différent du voyage que nous avons fait dans le bateau pour Maués. Le bateau express est fermé et compte deux rangées de bancs, tel un bus. Au fond du bateau il y a des toilettes, des salles de bain, la cuisine et un petit espace de réfectoire. Il y a plusieurs téléviseurs disposés le long du bateau où pendant tout le voyage, à l'exception de la nuit, des films assez récents et blockbusters ont été passés.

Tout au début du voyage, pendant qu'Avatar passait sur les télés, nous avons reçu, chacun, une petite boîte avec des sandwiches, des sucreries et un verre de soda. Plus tard le dîner, de style buffet, a été servi au fond du bateau, dans le réfectoire ; chacun se servait et revenait à sa place pour manger. À la fin du repas, il y a eu une longue queue pour utiliser les toilettes, les personnes avec leur brosse à dents en main ; quelques-unes prenaient aussi une douche. Vers 21h, le bateau était tranquille et silencieux, les télés et les lumières éteintes, les voyageurs s'apprêtaient à dormir.

Fernando et moi sommes allés à l'avant du bateau demander la permission pour aller à la proue pour regarder le paysage. Il y avait un membre de l'équipage couché à la

proue, il nous a informé que d'habitude les passagers ne devraient pas être là mais, comme lui était là, nous pourrions sortir un moment à la condition de ne pas allumer de lumière ni de faire des photos avec flash pour ne pas déranger le commandant. Au contraire de l'autre voyage en bateau que nous avons fait, cette nuit-là n'avait pas de pleine lune, cela laissait la possibilité de voir les étoiles briller. Le ciel était incroyable, rempli d'étoiles, donnant l'impression qu'il manquait de l'espace pour abriter tous ces corps célestes l'un à côté de l'autre. En fin de compte, nous étions au milieu d'une énorme rivière, loin de toute sorte d'illumination artificielle intense et dans une zone avec une pollution atmosphérique moins intense : le ciel se révèle plus facilement dans ces conditions...

Nous avons observé un mouvement dans la cabine du commandant, le membre de l'équipage nous a expliqué qu'ils étaient en train de changer de commandant, « - vous savez le Rio Negro est une rivière avec beaucoup de gros rochers, c'est très difficile de naviguer, il faut la connaître sur le bout des doigts... Même si le bateau est équipé de sondes, dans les trajets où il y a beaucoup de rochers, on préfère que quelqu'un de local assume le pilotage ». Effectivement, nous avons vu le commandant donner sa place à une personne avec des fortes traces indiennes « ils sont les meilleurs navigateurs qui puissent exister ! ».

Nous avons regagné nos places, encore un peu étourdis par le spectacle que la nature nous avait offert ; ce ciel étoilé serait gravé à jamais dans nos mémoires. Ainsi que nous n'oublierions pas l'immensité de cette rivière dont nous ne pouvions pas voir les berges...

Au contraire des propos, un peu alarmistes, que les techniciens nous avaient livrés par rapport au voyage dans le bateau express, la navigation a été très tranquille. Même si pendant la nuit nous avons traversé des orages, le bateau a continué sa navigation paisiblement.

Une fois levé le jour du dimanche, nous pouvions voir plus clairement le paysage, la rivière restait immense et nous ne voyions toujours pas les berges. Cependant, parfois

nous pouvions voir des îles au milieu de la rivière, petites ou grandes. Après de ces îles nous pouvions observer, occasionnellement, des petites embarcations, telles que des pirogues ancrées, ce qui démontre que les populations locales occupent ces espaces. Les passagers commençaient à s'agiter, quelques personnes en profitaient pour prendre une douche, même si la salle de bain était étroite. Le petit-déjeuner a, comme le dîner, été servi sous forme de buffet au fond du bateau. Nous avions à disposition des sandwiches préparés, des gâteaux, du melon et de la papaye déjà coupés. Une fois le petit-déjeuner fini, les télévisions ont été rallumées et des films ont été projetés jusqu'à la fin du voyage.

Le bateau a fait une halte à la ville de Santa Isabel do Rio Negro où plusieurs personnes sont descendues et d'autres sont montées pour faire le voyage jusqu'à São Gabriel da Cachoeira. Le déjeuner a été servi et dans la queue pour ce repas, deux sœurs de la congrégation salésienne (très présente en tant que missionnaire dans la région) sont venues me parler pour me demander où j'allais et pour quoi faire. Nous avons discuté un moment ; les deux sœurs, qui avaient une soixantaine d'années, habitaient dans une communauté amérindienne de l'ethnie Tukano à Tarauacá. Une des sœurs était d'origine espagnole et habitait depuis des années au Brésil. Lorsque je leur ai expliqué la raison de mon voyage, elles m'ont demandé vivement de les aider à avoir l'internet dans leur communauté. Dans la communauté, il y avait un internet dans l'école du Sacré Cœur de Jésus, mais il y a un an l'internet a été enlevé et ce manque était très fort ressenti. « Tu sais, en matière de technologies, nos enfants de la communauté ne sont pas des laissés pour compte des enfants du Sud-est ! ». Elles m'ont informé que dans l'école salésienne du centre de São Gabriel da Cachoeira il y avait l'internet du GESAC, ainsi que dans un poste de l'armée proche de la communauté amérindienne où elles habitent ; « quelques fois les garçons vont au poste de l'armée et les soldats les laissent utiliser l'internet, parce que sans internet ils ne se servent de leurs portables que pour écouter de la musique et prendre des photos lors de leurs soirées... ». Même si j'avais expliqué que je réalisais juste une enquête sur le GESAC, les sœurs m'ont redemandé de les aider à avoir l'internet. Je leur ai demandé si, dans la communauté, ils avaient de l'électricité et elles m'ont expliqué

avoir de l'énergie solaire ; « l'énergie solaire n'est pas bonne pour le fer à repasser et pour la douche, pour le reste elle fonctionne bien... ».

Une fois que j'ai regagné ma place, Anderson est venu nous parler, « vous savez, j'ai discuté avec le mec qui est assis à côté de moi et il m'a expliqué qu'il va y avoir un autre bateau express mardi prochain ; je pense que c'est mieux que vous retourniez mardi, sinon ce sera la course pour rentrer en France ». Après s'être plaint un peu de Anatólio et de la façon dont ce voyage a été organisé, Anderson a ajouté « demain [lundi] je vais déjà libérer l'accès à tous les modems dans la ville pour faire tout le plus vite possible... Ah ! et je vous préviens, je ne veux absolument pas dormir dans les communautés indigènes, il n'est pas question pour moi de faire ça ! » ; après sa petite intervention, il est retourné à sa place.

C'était dimanche et Anderson nous proposait avec insistance, après un voyage en bateau de plus de 24 heures, que Fernando et moi rentrions le mardi suivant... Le message semblait clair qu'il ne voulait pas de nous pendant ce voyage, ainsi qu'il semblait plutôt clair qu'il ne comptait pas aller aux communautés amérindiennes où les deux techniciens étaient censés réaliser les installations GESAC. Pour arriver à ces communautés, il faut plusieurs heures en pirogue ; comme il n'est pas envisageable faire ce genre de navigation pendant la nuit, c'est évident qu'il faut rester dormir dans les communautés, ce qu'Anderson avait déjà refusé avec véhémence...

Le voyage s'est poursuivi, nous avons pu voir un très joli coucher du soleil derrière une montagne. Nous avons demandé à notre voisin (les bancs comptaient chacun trois places) s'il s'agissait du fameux « Pico da Neblina » (pic de la brume) qui est le point culminant du Brésil avec 2 995,30 mètres d'altitude. Notre voisin nous a expliqué que ce que voyions était la « Serra da Bela Adormecida » (massif de la belle au bois dormant), qui a ce nom à cause de l'image dessinée par ses rochers d'une femme couchée avec les mains croisées sur son ventre. Nous avons entamé une petite conversation avec notre voisin qui nous a expliqué qu'il était de l'armée et que, en ce moment, il était en service à la base de São Gabriel da Cachoeira. Quand il a su la raison de notre voyage, il

nous a raconté que dans toutes les bases de l'armée de la région il y a l'internet du GESAC et qu'il marche très bien, « il me semble que plus la base est éloignée, mieux l'internet du GESAC fonctionne... ».

Nous sommes arrivés au port Camanaus à São Gabriel da Cachoeira vers 19h30. Il faisait déjà très noir ; le port n'ayant pas d'éclairage, nous avons l'impression qu'il était déjà tard dans la nuit. À notre descente, Anderson n'était pas content d'apprendre que le fonctionnaire de l'Oi ne nous attendait pas conformément à ce dont Anatólio l'avait prévenu. Il a ainsi demandé à un chauffeur de taxi, qui avait un pick-up, s'il pouvait nous conduire en ville (localisée à environ 20km, ce qui donne à peu près 45 minutes de voyage). Pendant que nous attendions le déchargement des bagages, Anderson se montrait très mécontent du fait que la personne qui devrait nous attendre n'était pas là ; « - je vais dire à Seu Anatólio que le taxi a coûté R\$250,00 [au lieu de R\$70,00 qui était le prix réel] et que c'est Fernando qui a payé [ce qui n'était pas le cas] ; il ne peut pas nous envoyer au bout du monde sans argent et sans avoir tout bien organisé ! ». Nous ne pouvons pas dire que le climat pour ce séjour était des plus détendus.

Laride était en train d'apporter les paraboles jusqu'à la voiture et était inquiet parce que le sac qui contenait la perceuse était mouillé, « si au moins il y avait une prise électrique pour que nous puissions tester la perceuse, ce serait bien » ; je lui ai rappelé qu'il y avait des prises dans le bateau et il m'a dit qu'il demanderait à Anderson s'il voulait faire le test, mais il anticipait que non. En effet, Anderson n'a pas voulu.

Pendant que j'attendais à côté du taxi, un monsieur, Seu Domingos, est arrivé et m'a demandé si nous étions envoyés par Anatólio pour les installations de téléphone ; il s'est arrêté un instant et s'est retracté, « non, c'est pour des paraboles de satellites d'internet ». Je lui ai confirmé qu'il s'agissait bien de nous et que les techniciens étaient en train de décharger leurs équipements. Quand ils sont revenus, Seu Domingos s'est présenté et a commencé à expliquer ce qui était convenu avec Anatólio pour la suite du voyage ; Anderson l'a coupé en disant « écoutez, je vais déjà vous prévenir, vous avez déjà dû voir que les choses sont compliquées, qu'il [Anatólio] n'a pas trop de notion de

la manière dont la pratique marche réellement... ». Seu Domingos s'est montré un peu troublé par cette intervention, il a discrètement ignoré ces propos et a continué à dire ce qu'il était en train de dire tout au début. Selon Seu Domingos, d'après l'itinéraire que Anatólio lui avait transmis, il y avait deux destinations, « une vers Tarauacá, où il y a deux installations dans la communauté des sœurs [les mêmes sœurs salésiennes avec qui j'avais discuté dans le bateau], cela prend sept heures ; pour l'autre il faut aller encore un peu plus loin, sortir de la pirogue et prend un camion ». Laride a demandé à Seu Domingos si, dans ces itinéraires, il faudrait dormir sur place ; à la réponse positive de Seu Domingos, Anderson s'est montré très, très nerveux et il a souligné qu'il serait très compliqué de rester sur place à cause de Fernando et moi qui devons rentrer à Manaus. J'ai demandé à Seu Domingos si jamais il serait possible pour Fernando et moi de rentrer plus tôt si nécessaire, il nous a confirmé que cela serait faisable « il y a toujours quelqu'un qui monte à São Gabriel da Cachoeira, il y a toujours des places dans les pirogues ; sinon vous pouvez demander à quelqu'un de vous amener, vous savez, ça fait un petit boulot pour les personnes de la région ». J'étais contente d'apprendre que notre présence ne serait pas un empêchement pour que les techniciens puissent réaliser leur travail, mais Anderson ne semblait pas partager la même opinion. Seu Domingos nous a demandé si nous avions des hamacs « comme cela vous pourrez dormir dans la communauté qui a un espace dans son centre culturel pour que les visiteurs puissent attacher leurs hamacs ».

Avec l'impression que le séjour à São Gabriel da Cachoeira ne serait pas des plus paisibles, nous sommes partis au centre-ville. Je suis allée devant dans le taxi, en compagnie du chauffeur, et Laride, Fernando et les paraboles du GESAC ont voyagé sur la plateforme arrière du pick-up. Anderson est allé à moto avec Seu Domingos.

Pendant le trajet j'ai discuté avec le chauffeur. Il m'a demandé combien de mois nous resterions et a été très étonné lorsque je lui ai répondu que nous ne resterions que jusqu'à vendredi : « c'est un peu étrange un voyage si long pour rester quelques jours... ». Il m'a demandé si nous étions venus pour le travail et je lui ai expliqué que j'accompagnais, au titre d'une enquête, les techniciens en train d'installer un internet du

gouvernement ; il m'a répondu qu'il comprenait bien parce qu'il a une nièce qui fait de la recherche aussi, « elle fait un doctorat en psychologie à São Paulo ; quand elle rentre, une fois par an, pour les vacances elle emporte beaucoup de choses d'ici : de la farine de manioc, de la pâte pour le tapioca ; c'est incroyable, elle m'a dit que là-bas, même si c'est une grande ville, il n'y a pas de vrais bons produits... » Par rapport à la nourriture, il m'a expliqué que dans la région il y a suffisamment de poisson pour nourrir la population locale, mais qu'il n'y en a pas beaucoup pour la vente. À ce moment, il m'a demandé si j'avais déjà vu un paresseux traverser la route devant une voiture, parce que cela était amusant à voir : « ça prend du temps ! » Je lui ai répondu qu'en réalité je n'avais jamais vu de paresseux en vrai ; il a trouvé curieux que quelqu'un de mon âge n'ait jamais vu un animal « si commun ». Il m'a expliqué que sur la route que nous suivions il était courant de voir passer, surtout la nuit, plusieurs animaux tels que serpents et jaguars (*panthera onca*). Avant d'arriver au centre-ville, nous sommes passés devant une agglomération de maisons et Paulinho, le chauffeur, a klaxonné des personnes qui étaient sur un seuil. Il m'a expliqué qu'il habitait dans ce village où son frère avait une maloca²²⁴ ; ils maintiennent plusieurs de leurs traditions, même habitant proche de la ville. Il était de l'ethnie Baniwa et m'a raconté que chez lui ils parlent uniquement la langue baniwa, « le portugais même je le parle comme un perroquet ». Je lui ai demandé quelle langue les enfants de son village parlaient et il m'a expliqué que tous parlent baniwa, le portugais s'apprend à l'école, « c'était mon cas aussi, quand je suis allé à l'école je ne savais pas dire un mot en portugais ».

Nous sommes arrivés à la ville de São Gabriel da Cachoeira ; dans le premier hôtel où nous nous sommes arrêtés, il n'y avait plus de place ; Seu Domingos a regretté parce qu'il s'agissait, selon lui, du meilleur hôtel de la ville. Le deuxième hôtel, beaucoup plus simple selon Seu Domingos mais avec le même prix, avait de la place. Lorsque je

²²⁴ Les malocas sont des grandes maisons communautaires utilisées par plusieurs groupes amérindiens de la région amazonienne ; généralement les malocas ont des caractéristiques architecturales très caractéristique de leur ethnie.

remplissais mes coordonnées dans le cahier d'enregistrement de l'hôtel, j'ai pu voir que la plupart des hôtes qui avaient signé avant nous avaient des noms d'ethnies indiennes, notamment Guarani-Kaiowá.

Après le déchargement de la voiture, Seu Domingos nous a dit qu'il viendrait le lendemain matin pour nous chercher ; cependant Anderson lui a expliqué que nous ne partirions pas le lendemain parce qu'il fallait attendre que l'argent de l'entreprise arrive.

Fernando et moi sommes allés dîner avec Anderson et Laride dans une pizzeria à proximité de l'hôtel. Pendant notre repas, les techniciens ont à nouveau raconté leurs histoires du voyage à Humaitá. À plusieurs reprises ils ont évoqué les histoires avec Márcio, ce personnage toujours présent dans leurs récits. Ils ont renforcé l'idée que Fernando aurait aimé ce voyage pour « pouvoir mettre ses connaissances de scout en valeur ». Mais, si d'un côté ils racontaient avec enthousiasme leurs aventures, de l'autre ils soulignaient l'irresponsabilité de l'entreprise de les avoir envoyés faire ce trajet sans une voiture 4x4. Comme ils l'avaient déjà dit dans d'autres occasions les deux techniciens ont fait part de leurs opinions par rapport au GESAC : selon eux le grand problème est que les informations sur le GESAC ne sont pas transmises de manière claire, c'est le plus grand défaut du programme. Anderson a avoué que « au début j'essayais de faire tout correctement, mais dans l'entreprise où nous sommes ça n'est pas possible : le salaire est faible pour des travailleurs qui voyagent autant, et en plus nous devons voyager sans l'argent de l'ADV... C'est très compliqué ! En plus, si on dit dans l'entreprise que nous n'avons pas trouvé telle adresse, ils s'en fichent et nous disent de choisir au hasard un lieu pour installer cet internet une fois pour toutes parce qu'il faut en finir avec ce travail ! ».

L'atmosphère du dîner a été comme cela, entre les récits de l'aventure du voyage à Humaitá et les plaintes sur les conditions de travail auxquelles ils devaient faire face.

Nous sommes rentrés à l'hôtel ; le lendemain débiterait une semaine où rien ne paraissait sûr pour les installations du GESAC.

Le premier jour d'attente à São Gabriel da Cachoeira

Le jour se lève à São Gabriel da Cachoeira, cette ville distante de 852km de Manaus, sans accès routier. Localisée à l'extrême Nord-ouest du Brésil, cette municipalité est mitoyenne avec le Venezuela et la Colombie et est connue sous le surnom de « cabeça de cachorro » (tête de chien) à cause de sa forme géographique. São Gabriel da Cachoeira est la troisième ville la plus étendue du Brésil. Avec une superficie de 109 186 km², São Gabriel da Cachoeira est plus grande que quelques états brésiliens et plus grande que 92 pays, comme le Portugal, l'Autriche, la Corée du Sud et l'Islande. Une grande partie de son territoire est couvert par le « Parque Nacional do Pico da Neblina » et par des territoires indiens, qui forment 80% de sa surface. La population estimée est de 44.816 habitants, d'après l'IBGE, faisant une densité populationnelle de 0,41 hab/km². La plupart des habitants sont indiens, environ 74% ; c'est la ville ayant le plus d'ethnies amérindiennes au Brésil, tels que les Arapaço, Baniwa, Barasana, Baré, Desana, Hupda, Karapanã, Kubeo, Kuripako, Makuna, Miriti-tapuya, Nadob, Pira-tapuya, Siriano, Tariano, Tukano, Tuyuka, Wanana, Werekena et Yanomami. En plus, São Gabriel da Cachoeira a la particularité d'avoir quatre langues officielles : le portugais, le nheengatu, le tucano et le baniwa.

Fernando et moi avons pris le petit-déjeuner à l'hôtel ; il était à disposition dans une petite cuisine où il y avait du pain, du fromage, du jambon et du café tout prêt dans un thermos. Chacun se servait à volonté. Après ce repas, Seu Domingos est arrivé pour nous conduire acheter nos billets de retour à Manaus. Au poste de vente, nous avons confirmé qu'il y avait un bateau express qui partirait le vendredi, mais le magasin n'acceptait pas la carte bleue ; il faudrait passer à la banque. Seu Domingos nous a ramenés à l'hôtel où nous avons trouvé Anderson et Laride en train de prendre le petit-déjeuner.

Anderson nous a demandé tout de suite si nous avions acheté nos billets ; je lui ai répondu que nous ne l'avions pas encore fait à cause de la carte bleue. Je lui ai aussi

fait part de mon intention de vérifier la possibilité de rester un peu plus longtemps pour pouvoir les accompagner tranquillement lors des installations chez les communautés indiennes. Il m'a répondu immédiatement qu'il ne trouvait pas cette idée bonne du tout, « - rien n'est garanti Dona Dalila, l'argent de l'ADV n'est pas encore arrivé ». J'étais un peu étonnée de l'apprendre parce que j'avais organisé ce voyage avec Anatólio qui m'avait dit que tout était prêt pour ces installations. Anderson a confirmé que ni lui, ni Seu Domingos n'avaient reçu l'argent pour ce voyage, « pour voyager en pirogue il en faut beaucoup pour l'essence ! ». Seu Domingos, qui se montrait quelqu'un de sensé et tranquille, nous a redit qu'il était à notre disposition. Il est parti en disant qu'il reviendrait à 14h pour voir comment nous pourrions nous organiser.

DISTÂNCIA DAS COMUNIDADES PARA OS PÓLOS BASES

NAZARÉ

Nº	COMUNIDADE	POLO - BASE	MOTOR	GASTO IDA E VOLTA
01	ROCADO	NAZARÉ	15 HP	180 LITROS
02	TABOCAL DO ENEUXI	NAZARÉ	RABETA	12 LITROS
03	AREAL	NAZARÉ	RABETA	06 LITROS
04	ABIENAI	NAZARÉ	RABETA	16 LITROS
05	MARICOTA	NAZARÉ	RABETA	08 LITROS
06	ILHA DO CHILE	NAZARÉ	RABETA	12 LITROS
07	PIRACEMA	NAZARÉ	RABETA	16 LITROS
08	JUTAI	NAZARÉ	RABETA	16 LITROS
09	MATOZINHO	NAZARÉ	RABETA	06 LITROS
10	PARICATUBA	NAZARÉ	RABETA	06 LITROS
11	MONTE ALEGRE	NAZARÉ	RABETA	06 LITROS
12	JUTAI	NAZARÉ	RABETA	16 LITROS

SERRINHA

Nº	COMUNIDADE	POLO - BASE	MOTOR	GASTO IDA E VOLTA
01	ACAITUBA	SERRINHA	RABETA	08 LITROS
02	ACARIQUARA	SERRINHA	RABETA	12 LITROS
03	SÃO FRANCISCO	SERRINHA	RABETA	04 LITROS
04	SAMAUMA	SERRINHA	RABETA	12 LITROS
05	ESP. SANTO	SERRINHA	RABETA	12 LITROS
06	ILHA DE NAZARÉ	SERRINHA	RABETA	14 LITROS
07	IAHÁ	SERRINHA	RABETA	16 LITROS
08	TAPEREIRA	SERRINHA	RABETA	18 LITROS
09	ACARABIXI	SERRINHA	RABETA	20 LITROS
10	CAMP. RIO PRETO	SERRINHA	RABETA	60 LITROS
11	MANGUEIRA	SERRINHA	RABETA	80 LITROS
12	MAELAHÁ	SERRINHA	RABETA	100 LITROS
13	ÁGUAS VIVAS	SERRINHA	RABETA	120 LITROS

MASSARABI

Nº	COMUNIDADE	POLO - BASE	MOTOR	GASTO IDA E VOLTA
01	BOA VISTA	MASSARABI	RABETA	20 LITROS
02	CARTUCHO	MASSARABI	RABETA	15 LITROS
03	UABADA II	MASSARABI	RABETA	15 LITROS
04	WACARÁ	MASSARABI	RABETA	12 LITROS
05	CASTANHEIRO	MASSARABI	RABETA	10 LITROS
06	SÃO JOÃO II	MASSARABI	RABETA	10 LITROS
07	PLANO	MASSARABI	RABETA	08 LITROS
08	ARUTI	MASSARABI	RABETA	08 LITROS
09	BACABAL	MASSARABI	MOTOR 15 HP	30 LITROS
10	IRAPAJÉ	MASSARABI	RABETA	20 LITROS
11	CASTANHEIRINHO	MASSARABI	MOTOR 15 HP	30 LITROS
12	MAFI	MASSARABI	RABETA	25 LITROS

Figure 59 : Affiche posé dans une association amérindienne à Santa Isabel do Rio Negro. La distance entre les communautés, marqué par la quantité nécessaire d'essence pour un trajet aller-retour.

Le travailleur de la RM de São Gabriel da Cachoeira est venu parler avec Anderson et Laride ; selon lui la RM n'avait pas de voiture à ce moment-là. Les deux techniciens de Manaus n'ont pas bien pris cette nouvelle, ils comptaient avoir une voiture à leur disposition pour entreprendre la libération du signal des modems dans la ville. Pour ce faire, Anderson a décidé de louer la voiture du propriétaire de l'hôtel.

Fernando et moi sommes allés à la banque ; à notre retour à l'hôtel, Anderson et Laride étaient toujours assis devant l'hôtel en train de papoter. Anderson a souligné son insatisfaction avec l'entreprise pour les avoir envoyés dans cette ville sans avoir une voiture à disposition et sans avoir l'argent de l'ADV. Les deux techniciens m'ont suggéré de manière insistante d'envoyer un message à Anatólio pour lui demander la programmation du travail. Anderson critiquait l'entreprise, surtout Anatólio, pour le manque d'organisation et « pour toute la souffrance que nous endurons en faisant ce travail ». L'insistance de la part des techniciens pour que je contacte Anatólio m'a mis dans une situation un peu délicate : soit j'ignorais la demande de techniciens, soit j'interférais un peu dans leur travail en contactant Anatólio. J'ai fini par lui envoyer un SMS, assez poli, lui demandant s'il y avait une prévision de financement pour pouvoir réaliser les installations programmées. Il ne m'a pas répondu tout de suite.

Vers 11h, Anderson a décidé d'aller libérer les modems ; les techniciens sont partis mettre leur tenue de travail. Entretemps, j'ai profité qu'il y avait un peu de réseau téléphonique pour appeler mes parents ; lorsque Anderson est arrivé et s'est aperçu que je parlais avec ma mère il m'a suggéré « dis à ta maman que nous sommes ici avec des tas d'indigènes avec leur arcs et flèches pointées sur nous ! ». La méprise et les préjugés envers les populations autochtones était toujours latentes dans les discours.

Nous sommes arrivés dans un dispensaire où Laride était venu précédemment installer une parabole du GESAC avec Márcio. A notre arrivée, Vânia, la personne qui nous a reçus, s'est rappelée immédiatement du technicien et lui a demandé « cette fois-ci, Jésus [apparemment un surnom attribué à Márcio lors de la réalisation de cette installation] n'est pas venu ? ». Laride m'a raconté qu'elle était tombée amoureuse de

Márcio à ce jour-là, mais « comme il n'était pas bourré il ne l'a pas embrassée ; parce que chez lui c'était incroyable, lorsqu'il était bourré il pouvait embrasser n'importe qui ! ».

Pendant qu'Anderson est resté dans la voiture en train de parler au téléphone avec Anatólio, Laride a expliqué à Vânia qu'il fallait faire des tests sur le réseau internet, ce à quoi elle a répondu tout de suite et de manière catégorique : « tu ne m'apportes pas de mauvaises nouvelles ! ». Il l'a rassurée sur le fait qu'il s'agissait simplement de quelques tests ; mais en réalité les techniciens n'avaient pas l'habitude d'expliquer exactement ce qu'ils étaient en train de faire, qui, à vrai dire, n'avait rien à voir avec la connexion du lieu, mais qui servait à libérer un modem pour qu'ils puissent faire les installations plus vite dans la prochaine destination.

Nous sommes allés dans une salle qui servait de mini-auditorium mais aussi abritait les agents de santé, telle Vânia, pendant leur travail. Laride a pris l'ordinateur portable qu'il avait apporté ; c'était celui de sa sœur parce qu'Anderson n'avait pas encore informé l'entreprise qu'il avait perdu la machine mise à sa disposition. Quelques fois, Anderson avait fait part de son intention de faire une déclaration à la police de São Gabriel da Cachoeira pour le vol de cet ordinateur et ainsi avoir un justificatif à donner à l'entreprise.

Pendant que Laride effectuait les processus pour la libération du modem, Vânia m'a expliqué l'intérêt d'avoir cet internet du GESAC depuis novembre dernier. Selon elle, la connexion marche très bien et est utilisée surtout pour faire les registres dans le e-Sus. C'est Vânia qui fait ce travail de registre parce qu'elle est une des seules à savoir se servir d'un ordinateur. Elle avait fait une formation d'informatique basique et, avant d'avoir un ordinateur chez elle, elle avait profité de la machine du dispensaire, qui n'avait pas encore d'internet, pour s'entraîner, « tu sais, j'ai appris vite parce que je n'ai pas peur de toucher l'ordinateur ; les autres ont peur que la 'mouse'²²⁵, qui est le souris n'est-ce pas ?, va les mordre ! ». Aujourd'hui elle a un ordinateur chez elle et ses enfants l'utilisent beaucoup,

²²⁵ En portugais, au Brésil, le mot pour désigner la souris a été maintenu en anglais.

« ma fille s'en sert pour faire les travaux de l'école et mon fils, même s'il a une déficience mentale, l'utilise pas mal. Mon fils l'utilisait beaucoup et pour ça je l'avais mis dans sa chambre ; il était content de l'avoir, mais j'ai dû changer l'ordinateur de lieu parce qu'il l'a tellement utilisé qu'il a « paniqué »²²⁶ la machine ! ».

Laride m'a appelé pour aller voir la cour où était la parabole de ce dispensaire. Vânia et le technicien ont rigolé en faisant référence à un arbre à papaye. Vânia m'a raconté que lors de l'installation de la connexion GESAC, les deux techniciens n'arrivaient pas à connecter l'internet et ils ont pensé que l'arbre à papaye, qu'il y avait dans le jardin de la voisine, dérangeait l'orientation de la parabole ; ils lui ont donc demandé de parler avec la voisine pour couper cet arbre, « je suis allée parler avec la voisine pour la convaincre de couper l'arbre qui était magnifique, rempli de petits papayes très jolies... C'était bien là qu'était l'arbre. Mais, finalement, après l'avoir coupé, ils ont vu que le problème ne venait pas du pauvre arbre ». Laride m'a expliqué qu'en vérité ils ont pris beaucoup de temps pour trouver le signal parce que Márcio orientait la parabole vers le mauvais satellite. Après ce récit raconté avec bonne humeur nous sommes retournés à la salle où Laride a continué le processus de libération du signal du nouveau modem.

Vânia a demandé à Laride s'il était possible de connecter d'autres ordinateurs et portables à l'internet du GESAC ; le technicien lui a expliqué qu'il fallait avoir un routeur ; Vânia a dit qu'elle allait appeler l'infirmière qui « comprenait plus ces trucs ». Entretemps, Laride a fait part de son opinion à Fernando et moi « je ne trouve pas correct de partager le signal comme ça parce qu'après le signal sera faible pour ce dont ils ont besoin et pour l'objectif du projet ». Vânia est revenue en compagnie de l'infirmière qui nous a dit que, étant nouvelle dans ce dispensaire, elle ne connaissait pas encore ce projet. Laride lui a expliqué en quoi consistait le GESAC, en incluant quelques informations que je lui avais données au long de notre séjour, et a souligné que la bonne pratique est de

²²⁶ Elle a utilisé le substantive « pânico » (panique) en faisant référence à « pane ». Ce mélange de signification entre ces deux mots peut être courant dans un langage populaire.

laisser l'internet juste pour l'ordinateur, « si vous mettez un routeur, ça va diviser le signal ». L'infirmière a confirmé avec Laride que cette division pourrait diminuer l'efficacité du signal d'internet et a donc conclu que « c'est mieux de laisser ainsi ; ça ne sert à rien de mettre un routeur et, après, d'avoir l'internet qui ne fonctionne pas très bien vis-à-vis de son objectif ». Elle s'est excusée et est repartie faire son boulot.

Anderson, qui, entretemps, avait discuté au téléphone avec Anatólio, m'a appelée pour venir dehors lui parler. Presque chuchotant il m'a dit que Anatólio était très nerveux et qu'il faisait tout son possible pour faire parvenir l'ADV, « il m'a dit qu'il faut que je tienne bon ici ». J'ai eu la très désagréable impression qu'Anderson jouait un peu avec les informations qu'il transmettait à moi et à Anatólio ; j'avais un peu la sensation que le technicien était content de créer une atmosphère de tension afin d'éviter les déplacements vers les communautés indiennes.

Après cette conversation, Anderson et moi avons rejoint les autres ; Laride attendait toujours la libération du modem. Dans le petit auditorium où nous étions il y avait un grand écran plasma dans son carton d'origine ; Anderson a demandé à Vânia s'il s'agissait aussi d'un projet du gouvernement fédéral. Après une réponse positive à sa question, Anderson nous a expliqué qu'il connaissait ce projet parce qu'il avait installé plusieurs de ces télévisions pendant qu'il travaillait pour la Claro TV. Le technicien a demandé pourquoi l'appareil était toujours dans son carton et Vânia lui a expliqué qu'ils le laissaient comme cela, caché, et ne le prenaient que quand ils allaient l'utiliser pour éviter le vol qui est assez courant dans la région. Anderson a dit, apparemment sans trop réfléchir, qu'il valait mieux garder la télé chez soi, mais comme il a reçu un regard étonné de Vânia, il a fait volte-face et suggéré que le dispensaire mette l'appareil sous protection derrière une grille ; elle était d'accord mais a justifié que cela serait difficile parce que coûteux. J'ai demandé à Vânia comment ils utilisent ce téléviseur au dispensaire et elle m'a expliqué qu'ils l'utilisent beaucoup pendant des réunions, dans la salle même où nous étions et que souvent le Ministère de la Santé envoie une demande pour que le personnel regarde des vidéos de formation spécifiques.

Il était déjà midi passé et les techniciens attendaient toujours la libération du modem ; nous sommes partis déjeuneur entretemps. Pendant le repas la conversation a été familière : les histoires de et avec Márcio, toujours pimentées d'éléments qui relèvent du préjugé et du machisme ; ainsi que des histoires et des plaintes sur leur travail.

Après le déjeuneur, nous sommes revenus au dispensaire et avons trouvé Vânia et une collègue en train de travailler sur les livres des registres des patients. La libération du modem était finie, il fallait juste envoyer les photos du lieu et de l'installation pour finir le processus. Ils n'ont pris aucune photo dans ce dispensaire et ils ne m'ont pas montré les images qu'ils ont envoyées pour justifier ce travail ; peut-être ont-ils une archive des photos à cette fin.

Lorsque nous sortions du dispensaire, Vânia a demandé si, avec cette intervention, l'internet serait plus rapide ; Laride, un peu gêne, lui a répondu que oui.

Nous sommes partis pour le deuxième lieu où il y avait déjà une installation GESAC ; les techniciens allaient libérer un nouveau modem. Il s'agissait d'une « Colônia de Pescadores » (association de pêcheurs). Cette association se localisait plus loin du centre-ville, et sur le chemin nous sommes passés devant quelques constructions qui abritaient des indiens. Les bâtiments étaient faits de grands salons, apparemment sans trop de divisions internes, qui laissaient entrevoir plusieurs hamacs attachés très proches ou superposés et quelques personnes assises autour de cette construction. A la vue de cette structure, Anderson a commenté : « de cette façon, même moi je veux bien être indigène pour passer couché toute la journée sans rien faire ». Les techniciens ont aussi dit « qu'ils indiens boivent beaucoup, ils peuvent passer toute la journée à boire de la bière chaude ; ils viennent à la ville chercher leur 'bolsa família' et dépensent tout leur argent avec des bières ».

Nous sommes arrivés à la colonie des pêcheurs, une construction simple mais très organisée. Laride avait fait l'installation auparavant avec Márcio et connaissait le lieu et le président de l'association qui a, quant à lui, reconnu Laride. Les techniciens ont expliqué au président qu'ils allaient faire des tests de connexion et celui-ci a demandé,

étonné, si tout était bien et s'ils continueraient à avoir internet, fondamental pour leur travail dans l'association. Les techniciens l'ont rassuré en disant qu'il fallait juste qu'ils fassent de petits tests.

Pendant que Laride et Anderson faisaient l'activation du nouveau modem, j'ai discuté avec le directeur et le secrétaire de l'association. Ils m'ont raconté, de manière très sympathique, que l'association comptait environ 500 associés et qu'avoir l'internet est très important pour pouvoir tenir un registre des associés directement dans le système. Pourtant, même s'ils comptent 500 associés, cela ne représente pas un tiers de pêcheurs de la région qui pourraient recevoir la « bolsa defeso » (bourse de conservation). Ils m'ont expliqué que cette bourse est destinée aux pêcheurs pendant la période de « defeso », c'est-à-dire, le moment où il est interdit de pêcher et commercialiser pour que les poissons puissent se reproduire. A cette période-là les pêcheurs ont le droit de pêcher mais seulement pour leur propre consommation, « mais dans ces moments-là, la population survit surtout avec ses potagers et la farine [de manioc]. Cette aide est, pour la plupart des familles, l'unique revenu qu'elles ont pendant cette période ».

Le secrétaire m'a montré plusieurs pages qu'il avait imprimées du site du Ministère de la Pêche, « avec l'internet que nous avons avant ce n'était pas possible de faire ce type d'opération, mais avec l'internet du GESAC on peut le faire ! ». Avant, la colonie de pêcheurs bénéficiait d'une autre connexion qui, selon ce qu'ils avaient compris, venait de la mairie. Les deux responsables de la colonie ont raconté des détails de leur travail et la difficulté, quelques fois, de se faire entendre : « par exemple, en 2012 nous avons eu plusieurs assemblées sur les quatre régions de pêche de l'état de l'Amazonas, nous nous sommes réunis et avons présenté nos difficultés au gouvernement de l'état qui, finalement, ne les a pas prises en compte. Il a fallu faire venir des gens de Brasília pour que nous puissions être entendus... ». Ils ont aussi raconté qu'ils avaient reçu 10 ordinateurs du gouvernement et qu'ils étaient en train d'organiser l'ouverture d'un télécentre. Le secrétaire a expliqué qu'ils, à la colonie des pêcheurs, avaient demandé l'internet au Ministère de la Pêche il y a 8 ans, « quand le GESAC est

arrivé c'était le bon moment, parce que [la présidente] Dilma exigeait que la réinscription des associés soit faite par internet ».

Le secrétaire a demandé aux techniciens si tout allait bien, si l'internet avait un souci. Cette fois-ci, pour la première fois, Anderson a expliqué qu'en réalité ils étaient en train de libérer un modem qui devait être installé dans un lieu où il n'y a peut-être pas de réseau téléphonique et que, pour cette raison, c'est impossible de finaliser l'installation, « c'est pour ça qu'on fait cette procédure dans la ville ».

Les responsables de la colonie des pêcheurs ont souligné l'importance de ce projet et combien il aide les personnes. Anderson a répondu qu'il fallait remercier Lula « avec un support moral à travers les votes ». À plusieurs occasions, Anderson soutenait explicitement le Parti des Travailleurs et expliquait le GESAC en tant qu'une « politique publique de Lula » : la question partisane était toujours en jeu. À chaque occasion il faisait ressortir son expérience avec le GESAC, « j'ai beaucoup voyagé dans les fins fonds du pays et j'ai pu voir avec mes propres yeux à quel point Lula est un héros, parce qu'il a réalisé des choses là où aucun politique n'avait agi auparavant ».

Anderson a expliqué qu'il fallait mettre un disjoncteur ou un stabilisateur dans le modem parce que « si jamais il brûle cela prendra de 2 à 3 ans pour le changer ». Le secrétaire a demandé à Anderson de mettre un de ces appareils mais il a dit qu'il n'en avait pas avec lui ; s'il en avait eu, il aurait pu leur vendre. Fernando a rappelé qu'il était aussi possible de connecter le modem au stabilisateur de l'ordinateur ; Anderson a été d'accord mais ne l'a pas fait ni expliqué comment ils pouvaient le faire...

Anderson est revenu à la question de la maintenance du GESAC et a expliqué que c'est très compliqué de la faire parce qu'« ils attendent d'avoir 50, 60 installations et maintenances pour ouvrir un appel d'offre aux entreprises intéressées. C'est tout un processus ! ».

Le président de la colonie a expliqué qu'un problème compliqué qu'ils ont est que le site du Ministère de la Pêche est trop chargé, « maintenant, avec l'internet du GESAC, ça prend du temps, mais c'est possible d'ouvrir le site. Avant, quand on devait

aller dans les cyber-cafés du centre-ville c'était impossible d'y accéder... ». Cela nous fait observer le combien l'internet peut ségréger ses usagers en fonction des ses moyens d'accès. Planifier et présenter un site-web très chargé de contenu est assez banal quand on a accès à l'internet de pointe, dans les grandes villes. Pourtant, où le site était vraiment utile, dans ce cas pour les communautés de pêcheurs, le fait qu'il soit lourd à charger vient ajouter une difficulté en plus d'accès à l'information. D'une certaine manière, on pourra comprendre que ce que le GESAC était en train de combattre est une conséquence d'un choix de comment le gouvernement mène ses politiques publiques, en exigeant l'usage du numérique pour y accéder.

Le président est sorti de la salle un moment et est revenu avec des canettes de soda et des biscuits salés pour nous. Ensuite il s'est excusé et est parti muni de papiers et tampons ; il y avait une queue dans le couloir qui l'attendait.

Anderson a raconté encore quelques histoires de son expérience avec le GESAC, comme la fois où il est allé à Beruri²²⁷ et devait installer des paraboles dans une mini-usine de la Petrobras (l'entreprise publique d'exploitation de pétrole au Brésil) mais les plaques solaires étaient endommagées et il n'y avait pas de prévision pour les changer, « j'ai pensé 'qu'est-ce que la Petrobras a besoin de ces paraboles ? Quelqu'un m'a dit, 'installe-le dans ce dispensaire-là' et je l'ai fait : ça a été une fête ! L'infirmière roulait 15km tous les jours sur un chemin de terre pour apporter les registres des patients ; son travail était plus celui d'une mototaxi que celui d'une infirmière... Elle a été si contente avec cet internet du GESAC qu'elle a construit, avec l'argent de sa poche, une base en béton pour installer la parabole ». Anderson a raconté qu'il a quand même installé les paraboles du GESAC dans 4 mini-usines de la Petrobras, « mais j'ai fait ces installations parce qu'il le fallait, je suis plus favorable à l'installation dans des lieux qui en ont vraiment besoin ; ces usines-là, elles avaient déjà une structure, des grandes paraboles... ».

²²⁷ Ville distante de 173km, à vol d'oiseau, de Manaus.

Le secrétaire a commenté « qu'il y avait beaucoup de monde sur les berges de ces rivières dont le gouvernement ne connaissait pas l'existence... Mais avec la 'bolsa defeso' les pêcheurs ont besoin de RG et CPF²²⁸ ; alors ces personnes ont commencé à exister pour le gouvernement ! ». Il a continué à raconter des histoires et particularités de São Gabriel da Cachoeira, telle que celle de l'arrivée de la « Fazenda da Esperança » (la ferme de l'espoir), qui est la première communauté thérapeutique pour des usagers des drogues dans un territoire indien, « par ici, dans ces eaux, c'est compliqué, il peut manquer du poulet mais pas de l'alcool ». Le secrétaire a encore raconté que, à ce moment-là, ils bataillaient dans la ville pour avoir une agence bancaire de la Caixa Econômica Federal²²⁹. Le fait de ne pas avoir cette banque dérange beaucoup les bénéficiaires des politiques publiques, « la 'lotérica'²³⁰ [tabac] de la ville a été bloquée à cause de détournement d'argent du Bolsa Família et, avec ce blocage, les bénéficiaires ne peuvent pas retirer leurs allocations, et c'est cela qui devrait apporter du fric dans la ville ».

Anderson a profité du ton de la conversation pour démontrer, une autre fois, sa défense du gouvernement Lula : « cette crise actuelle est en réalité une crise politique, ce sont les hommes d'affaires qui vont protester dans la rue. Je ne suis ni contre ni pour, mais je ne suis pas non plus hypocrite parce que j'ai vu comme les choses ont beaucoup

²²⁸ Le RG est le « Registro Geral » (registre général), le numéro de la carte d'identité ; le CPF « Cadastro de Pessoa Física » (cadastre de personne physique) est un numéro d'identification personnel qui est un enregistrement du contribuable auprès de l'administration fiscale.

²²⁹ Institution financière fondé en 1861 par l'empereur D. Pedro II, la Caixa Econômica est une entreprise entièrement publique qui se présente comme étant fondamental dans le développement urbain et dans la justice sociale du Brésil pour prioriser les secteurs tels qu'habitation, assainissement basique, infrastructure et prestations de services ; son public cible est celui des personnes à faible revenu. Cette banque agit comme un agent des politiques publiques et est un partenaire stratégique de l'Etat brésilien. Par exemple, c'est à travers la Caixa Econômica que les bénéficiaires du Bolsa Família reçoivent leurs revenus. <http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/apresentacao/Paginas/default.aspx>

²³⁰ Au Brésil les 'lotéricas' sont une sorte de franchise qui commercialise toutes les loteries fédérales, et qui agit aussi dans la prestation de tous les services délégués par la Caixa Econômica Federal (tels les paiements des factures, les services financiers autorisés par la Banque Centrale et le paiement des bénéfices du réseau de protection social, comme la Bolsa Família).

changé. C'est comme à Tonantins²³¹, là-bas Lula est roi, car c'est lui qui a apporté le réseau électrique à la ville et a aidé les personnes à acheter un frigo ! ».

Le secrétaire et le directeur (qui était de retour) avaient des positions plus discrètes par rapport à leur positionnement politique, « c'est vrai, mais ce sont tous des voleurs ! On va très souvent à Manaus demander aux politiciens des allocations pour les pêcheurs et on les entend souvent proférer de contre-vérités, à savoir qu'il ne s'agit pas de pêcheurs, mais de vagabonds ; et après ces hypocrites viennent demander qu'on vote pour eux ! ».

Après à peu près deux heures, la libération du modem a été finie et nous sommes partis. Dans la voiture Laride nous a dit que la fois où il est venu installer la parabole du GESAC dans la colonie des pêcheurs ils étaient ravis, ils n'y croyaient même pas ; « vous voyez, c'est dans des lieux comme ceci qu'il faut installer le GESAC... ».

Nous sommes retournés à l'hôtel où Seu Domingos nous attendait pour savoir comment le voyage allait s'organiser. Anderson, Laride et même Seu Domingos m'ont demandé avec insistance d'envoyer, à nouveau, un message à Anatólio. Selon Seu Domingos si nous ne partions pas le lendemain matin il ne serait plus possible de faire la route dans le délai. Je me sentais dans une situation un peu inconfortable, j'avais un peu l'impression que les techniciens, surtout le responsable de l'équipe, me poussaient à faire pression pour que Anatólio prenne position.

Finalement, en fin d'après-midi, vers 18h, j'ai envoyé un message à Anatólio. Tout de suite il a appelé Anderson, ils ont eu une longue conversation ; ensuite il a demandé à parler avec Seu Domingos. Selon Anderson, son chef était paniqué, « il me demande de gérer la situation, mais moi ce n'est pas ma faute, c'est Anatólio qui s'est engagé pour ces voyages et pas moi ! ». Pendant que Seu Domingos était encore au téléphone, Anderson m'a suggéré que Anatólio était en train d'essayer de convaincre le pilote de faire le voyage avant de recevoir l'argent. Une fois que l'appel était fini le

²³¹ Ville localisée à 872km de la capitale Manaus.

technicien a demandé à Seu Domingos : « il voulait te convaincre de voyager avant d'avoir reçu l'argent n'est-ce pas ? », le pilote, gêné, a juste répondu qu'il n'était pas possible de faire ce voyage avant d'avoir le paiement.

Anderson m'a dit que Anatólio avait promis d'avancer son propre argent, si nécessaire, pour faire le voyage. Mais il ne cachait pas qu'il trouvait bien d'être confronté à tous ces problèmes d'organisation de son travail, « c'est la faute de Seu Anatólio et de l'entreprise, c'est bien que madame voie comment se passe notre travail et comment l'entreprise nous traite... ». Anderson a laissé à comprendre que leur travail ne se passait pas comme cela auparavant, « avant nous faisons un voyage et après on passait des jours couchés à la maison sans rien faire, en attendant. Nous ne voyagions que quand tout était arrangé ». Selon lui, le rythme a commencé à changer depuis peu de temps ; il a insinué que ce changement avait une relation avec la recherche que j'entreprenais. Mais par rapport à ce que j'avais entendu au Ministère des Communications et à l'Embratel, peut-être y avait-il aussi une relation avec la pression que l'Embratel exerçait sur l'entreprise pour finir bientôt le programme des installations et maintenances ; l'Embratel elle-même était sous la pression du Ministère des Communications.

Seu Domingos est parti en disant qu'il passerait le lendemain matin pour vérifier si nous étions prêts à partir. Je lui ai demandé s'il faudrait acheter un peu de casse-croûte si jamais nous faisons le voyage, mais Anderson s'est avancé et a répondu en disant qu'il trouvait mieux de ne rien acheter du tout.

Anderson et Laride ont pris de chaises et se sont mis devant l'hôtel ; ils avaient l'air d'apprécier ces moments où ils n'avaient rien à faire. Je leur ai dit que j'envisageais de redemander l'autorisation de la CAPES pour rester un peu plus au Brésil de façon à pouvoir attendre que l'argent de l'entreprise arrive tranquillement et les accompagner lors des installations. Anderson a répondu immédiatement qu'il ne trouvait pas bonne du tout cette idée, « après, si cet argent ne vient pas madame aura subi un préjudice ; je ne suis absolument pas d'accord... ». A ce moment-là j'étais pratiquement sûre que les installations dans les communautés amérindiennes ne seraient pas réalisées, même si

l'argent nécessaire pour cette entreprise arrivait. En effet, le technicien en charge démontrait qu'il n'avait pas l'intention de les réaliser, parce que à plusieurs reprises il avait manifesté des préjugés profonds envers ces populations et ne trouvait pas nécessaire qu'ils aient accès à un programme de politique publique telle que celle du GESAC.

Fernando et moi sommes restés avec les techniciens devant l'hôtel ; les sujets de conversation étaient une répétition de ce qui avait été dit précédemment. Anderson construisait une sorte de discours d'héroïsation sur lui-même et le dur, et très important, travail qu'il fournissait pour apporter l'internet au fin fond du pays, en même temps qu'il faisait tout cela malgré les défauts de l'entreprise. Pendant le dîner, nous avons continué sur le même ton. Pour moi cela s'avérait, quelques fois, un peu dur, parce que nous passions tout le temps ensemble et que je n'avais ni le temps, ni le recul pour réfléchir aux évènements.

Vers 21h j'ai reçu un message de Anatólio dans lequel il s'excusait de n'avoir pas répondu plus tôt et où il expliquait que la libération de l'argent était prévue par l'entreprise le lendemain matin ; en cas de soucis avec cette libération, il avancerait de l'argent conformément à ce qui était convenu avec Anderson. Je l'ai remercié de sa réponse en disant que je comprenais qu'il s'agissait de logistiques complexes mais que j'étais contente d'apprendre qu'il serait possible de faire les accompagnements dans les communautés amérindiennes.

Le deuxième jour d'attente à São Gabriel da Cachoeira

Fernando et moi sommes réveillés tôt le matin pour préparer nos sacs à dos et être prêts à partir au cas où le voyage serait assuré. Après le petit-déjeuner, nous sommes allés parler avec les techniciens pour savoir où on en était par rapport à la programmation. Anderson ne se montrait pas du tout pressé, il ne savait pas encore si l'argent de l'entreprise était arrivé et a demandé à Laride d'aller à la banque vérifier. J'ai demandé à Anderson s'il n'y allait pas aussi pour vérifier son propre compte bancaire,

« pas besoin, si l'argent n'arrive pas pour Laride ce sera pareil pour moi ». De retour Laride nous a informé qu'il n'avait pas encore reçu l'ADV. Anderson a à nouveau dit qu'il fallait faire pression sur Anatólio.

J'ai attendu 9h, l'heure où Seu Domingos avait dit qu'il fallait partir, pour écrire à Anatólio et lui demander s'il avait des instructions pour qu'on puisse organiser la suite du voyage. A 9h10 Anderson m'a dit que Anatólio l'avait appelé pour dire qu'il allait avancer l'argent de sa poche ; pourtant Anderson lui a expliqué que comme il n'y avait pas d'argent dans les distributeurs de la banque (Banque du Brésil) et qu'il n'allait certainement pas rester dans la queue pour retirer l'argent auprès d'un fonctionnaire, il fallait transférer l'argent directement à Seu Domingos. Fernando et moi avons aussi suggéré qu'il était possible de payer par chèque ou même que je pourrais payer par carte bancaire et être remboursée après ; mais nos suggestions ont été ignorées.

Anderson a critiqué, à nouveau, son chef en disant qu'il manquait d'organisation et qu'il était en colère, « Dona Dalila, écris-le dans ton journal de bord que je suis en colère », et, tout en essayant de voir ce que je notais, il a complété : « Madame écrit vite et beaucoup, mais je veux être sûr que toute ma révolte par rapport à cette situation est bien enregistrée ». Il y avait une ambiguïté très forte entre le discours et les attitudes du technicien en charge ; en même temps qu'il exprimait à quel point il trouvait la situation absurde, toutes ses actions diminuaient la possibilité d'entreprendre le voyage et les installations. Laride à son tour ne se montrait pas à l'aise avec la situation.

Seu Domingos est arrivé à l'hôtel et Laride, qui d'habitude ne prenait pas le relais, lui a demandé s'il était encore possible de faire le voyage si l'argent arrivait pendant la matinée. Anderson a coupé la conversation en disant « attendez, attendez, il faut voir cet argent arriver ! ». Seu Domingos, un peu mal à l'aise avec la situation a assuré qu'il était toujours possible de voyager. Laride lui a dit « va donc à la banque pour voir si tu as reçu le fric ! ».

Vers 9h30 Anatólio m'a écrit un mot pour dire qu'il venait de faire le transfert pour le pilote. Pendant que nous attendions le retour de Seu Domingos, Anderson a dit

clairement qu'il préfèrerait ne pas voyager : « je ne voulais pas que ce voyage ait lieu pour faire tout foirer dans l'entreprise ! ».

Seu Domingos est revenu et nous a expliqué que l'argent n'était pas arrivé parce que l'opération de transfert prenait une journée. J'ai écrit à Anatólio pour l'informer que le voyage ne serait probablement pas réalisé. Dû au contexte de la situation, mon message a été un peu plus direct que la normale lors d'une enquête ; dans le message à Anatólio j'ai aussi dit qu'il était dommage que le GESAC dépende d'autant de bureaucratie pour arriver aux communautés qui avaient besoin – et qui attendaient ces installations – ainsi qu'il était dommage que je sois venue jusqu'à São Gabriel da Cachoeira et n'aie pas pu accompagner les installations. Il m'a appelé tout de suite pour démontrer son mécontentement, « j'ai même avancé de l'argent pour que vous puissiez faire ce voyage ! ». Nous avons parlé longuement, je me suis excusée et j'ai démontré ma reconnaissance pour son effort pour collaborer avec la recherche que je réalisais, mais que j'avais cru que tout était organisé lorsqu'il m'avait proposé d'accompagner les techniciens à São Gabriel da Cachoeira. Il m'a parlé à plusieurs reprises de la difficulté d'organiser et gérer un projet tel que le GESAC, surtout quand il ne peut pas être sur place.

Avec le recul, je suis certaine d'avoir des données très importantes par rapport au déploiement du GESAC : les installations prévues n'ont pas toujours été mises en place – et cela pour les raisons les plus diverses. Aller jusqu'à São Gabriel da Cachoeira, ce lieu phare et significatif pour l'ethnologie indigéniste brésilienne, et finir par ne pas accompagner les installations de connexion internet dans les communautés amérindiennes est signe de ce que, probablement, à plusieurs occasions l'État arrive avec des politiques publiques à proximité de ces communautés mais finalement ne les atteint pas. Avec le recul, je peux m'apercevoir aussi qu'Anderson jouait un peu, avec ses discours, entre moi et Anatólio, de façon à nous mettre dans une relation de tension où, chaque fois, l'un de nous apparaissait fautif de la situation.

Après avoir fini l'appel avec moi, Anatólio a appelé Anderson, qui s'est éloigné pour lui parler ; cette conversation a été longue. A la fin de leur causerie, Anderson est venu me parler pour me dire que son chef était furieux, « il est devenu fou quand je lui a dit que madame nous a payé de la nourriture ; il m'a demandé si nous étions dans le besoin et je lui ai dit que non 'grâce à Dona Dalila' qui nous a payé la nourriture ainsi que les R\$200,00 du taxi parce que la voiture de l'entreprise ne nous attendait pas ». Mais à vrai dire nous n'avions pas payé le taxi, qui avait coûté R\$70,00, et nous ne leur avons payé que le dîner de la veille. Anderson a continué de parler : « - Seu Anatólio, le pauvre, il a fort envie que tout se passe bien, mais ça ne dépend pas seulement de lui. Il m'a dit qu'il a même parlé avec le propriétaire de l'entreprise ; il a également parlé avec l'autre gérant, mais tout le monde lui a dit qu'il fallait parler à Rodrigo [la personne qui m'avait reçue à Fortaleza, Ceará], mais celui-ci ne répondait pas du tout ». Après cet appel, Anderson a changé de posture et a commencé à défendre Anatólio ; si auparavant il disait que tout était de sa faute, il a commencé alors à dire que son chef faisait de son mieux mais que c'était l'entreprise qui ne permettait pas que les choses se passent bien. J'ai eu l'impression que, peut-être, Anderson s'était aperçu qu'il avait des attitudes inconséquentes par rapport à son travail et à son chef.

Laride qui, avant, était toujours d'accord avec Anderson se montrait très inconfortable avec la situation. Il m'a dit, plusieurs fois, lorsque le technicien en charge ne pouvait pas nous entendre, que si cela avait dépendu uniquement de lui nous serions allés chez les communautés indiennes, mais qu'il était juste l'auxiliaire ; « les décisions appartiennent à Anderson ».

Après avoir fini de raconter sa conversation avec Anatólio, Anderson a continué à parler des procédures et politiques de coûts de l'entreprise, « il y a une centrale de coûts pour le personnel qui travaille avec les câbles, avec la télévision etc. ; mais pour le GESAC il n'y a pas un secteur responsable pour les coûts ; tout doit être approuvé par la direction et c'est la raison pour laquelle ça prend beaucoup de temps... ». Ensuite il a repris le fil de ses narrations sur son expérience avec le GESAC, combien il était difficile de faire les

installations et tout l'effort qu'il devait faire pour réaliser son travail. Dans son discours, il mettait en avant la grande faveur qu'il faisait aux populations où il installait les connexions plutôt que la réalisation de son travail... Parmi les histoires narrées à ce moment-là, il y avait une que j'entendais pour la première fois : son voyage à Eirunepé. Cette ville est localisée à 1 160km de la capitale Manaus et il faut 17 jours de voyage en bateau pour y arriver. Anderson a dit qu'à Eirunepé a une curiosité : le réseau électrique fonctionne pendant la journée dans une moitié de la ville et pendant la nuit dans l'autre moitié, « je suis arrivé là-bas et on m'a demandé si je voulais séjourner dans l'hôtel qui avait le réseau électrique la journée ou la nuit ; j'ai même dû faire deux installations pendant la nuit ».

La matinée s'est passée entre l'attente du voyage qui n'est pas venu et les histoires d'Anderson. A midi nous sommes allés déjeuner. Au restaurant, il y avait une personne qui déjeunait avec un t-shirt du ICM-Bio²³² ; Fernando ayant fini de manger s'est excusé et est parti parler avec lui ; il était curieux de savoir comment fonctionnait les randonnées au « Pico da Neblina », le point le plus élevé du Brésil. Les techniciens, surtout Anderson, n'étaient pas très à l'aise avec le fait que Fernando aille parler à cet inconnu. Ils ont fini leur déjeuner et sont rentrés à l'hôtel ; quant à moi, j'ai rejoint Fernando.

Le fonctionnaire du ICM-Bio nous a raconté qu'il travaillait dans le siège de l'institut du « Pico da Neblina », surtout avec les communautés Yanomamis²³³ qui y habitent. Il nous a expliqué que l'institut était en train de faire une procédure pour ouvrir le parc du Pico da Neblina au tourisme, « cela est délicat, il faut penser surtout aux

²³² L'Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (Institut Chico Mendes de Conservation de la Biodiversité) est rattaché au Ministère de l'Environnement et responsable pour l'implantation, la gestion et fiscalisation des unités fédérales de conservation de l'environnement. Cet institut a aussi la charge de promouvoir et mener des recherches pour la protection et la préservation de la biodiversité, au-delà d'exercer le pouvoir de police de l'environnement.

²³³ Les Yanomamis habitent le Brésil et la Venezuela, surtout dans les régions montagneuses de la frontière entre les deux pays. Au Brésil leur population est estimée à 15 000 personnes divisées en 255 villages autochtones. Le Pico da Neblina est localisé dans la TI (terre indienne) Yanomami. <https://www.socioambiental.org/pt-br/noticias-socioambientais/icmbio-aprova-visitacao-ao-pico-da-neblina-e-yanomami-comemoram>

populations qui habitent le parc, mais nous sommes en train de mettre en place des parcours tests sur les sentiers ». Quand il a su que je réalisais une recherche sur le GESAC, il m'a expliqué que cela faisait un moment qu'ils essayaient d'avoir une connexion internet pour les communautés, « ils ont vraiment besoin d'avoir une connexion internet, surtout pour avoir la possibilité de poursuivre le projet d'ouvrir le parc au tourisme. S'il était possible de faire l'installation de cette connexion, vous pourriez venir au siège de l'institut et l'ICM-Bio mettra un bateau à votre disposition ». Je leur ai expliqué que j'accompagnais les techniciens, juste au titre d'une enquête, mais que je pouvais lui communiquer le contact des personnes du Ministère des Communications responsables pour le GESAC. Il nous a donné l'adresse de l'institut et nous sommes convenus de passer plus tard. Avant que nous partions, il nous a expliqué que les personnes qui déjeunaient au même restaurant avec des t-shirts du Google, étaient des employés de cette entreprise responsables pour procurer l'accès à l'internet « via ballon » aux populations locales. Notre interlocuteur de l'ICM-Bio a fait part de son opinion, « je ne trouve pas une bonne idée de laisser une entreprise telle que Google installer une grosse structure de réseau internet au-dessus de l'Amazonie ; mais vous voyez, si l'état n'arrive pas en tant que politique publique ce sera la solution pour la plupart des communautés... »²³⁴.

De retour à l'hôtel nous n'avons pas trouvé les techniciens assis devant le bâtiment comme d'habitude ; ils étaient probablement en train de faire une sieste. Fernando et moi avons décidé d'aller jusqu'à la FUNAI²³⁵ (Fondation National de l'Indien) pour demander des informations sur le GESAC dans les communautés indiennes de la région.

²³⁴ Née en 2013, le projet Loon avait comme objective déployer des ballons stratosphériques pour servir des points de connexion à l'internet dans des zones mal ou pas desservies du tout des infrastructures de télécommunications classiques. Le projet est arrêté en 2021, faute de trouver une viabilité commerciale.

²³⁵ La FUNAI est l'organe responsable pour la protection des droits des peuples autochtones ; parmi ses attributions, les plus importantes sont l'identification, la délimitation, la démarcation et la régularisation des terres occupées par les populations autochtones et la promotion de politiques pour le développement durable des populations amérindiennes et la réduction de possibles impacts environnementaux.

A la FUNAI, ils m'ont suggéré d'aller à la FOIRN²³⁶ (Fédération des organisations indiennes du Rio Negro) qui pourrait avoir des informations plus précises sur ma demande. La FOIRN était proche et était dans un grand bâtiment de deux étages qui comptait une jolie architecture aux traces indiens. On entrait par une petite salle qui servait de magasin d'artisanat indien ; à la réception nous avons été accueillis avec sympathie et, après avoir signé un carnet où toutes les signatures précédentes portaient des noms amérindiens, elle a appelé Seu Isaias, vice-président de la Fédération, pour nous parler. Il est venu à notre rencontre et nous a invités à aller à la salle de la direction. Seu Isaias nous a expliqué qu'ils étaient surchargés à ce moment-là parce qu'ils finissaient un rapport important, mais que nous pouvions discuter un moment. Dans la salle de la direction il y avait quelques tables de travail équipées avec des ordinateurs et une grande table de réunion ; quelques personnes travaillaient collectivement, chacune depuis un bureau, sur un document Word affiché par un projecteur sur le mur. Seu Isaias nous a présenté aux personnes présentes dans la salle et parmi elles à Raimundo, « il serait intéressant que vous puissiez parler, il a des histoires sur le GESAC... ». Raimundo était un jeune très sympathique et attentif, il nous a expliqué qu'à ce moment-là il était très pressé mais nous a invités à revenir le lendemain ; nous avons donc pris un rendez-vous pour 8h le jour suivant.

Ensuite nous sommes allés au ICM-Bio ; la personne que nous avons rencontré le midi était là mais allait bientôt partir. Je lui ai proposé de lui passer le contact de Jane, la personne responsable pour le choix de nouveaux points de connexion du GESAC. Comme je n'avais pas de réseau internet sur mon portable j'ai dû utiliser l'ordinateur de l'institut pour chercher son contact. Notre visite a été rapide, mais le fonctionnaire nous

²³⁶ La FOIRN, fondée en 1987, représente 23 peuples amérindiens du Rio Negro dans la zone qui couvre les villes de Barcelos, Santa Isabel do Rio Negro e São Gabriel da Cachoeira. Il s'agit d'une association sans but lucratif et une des principales organisations du mouvement indien au Brésil. La FOIRN est une référence mondiale pour la défense des peuples autochtones d'Amérique Latine. Pour en savoir plus : <https://foirn.org.br>

a redit combien il était important que les communautés Yanomamis puissent avoir une connexion internet.

Par la suite, nous sommes allés à l'ISA (Institut Socio-Environnemental) qui était aussi à proximité des lieux où nous étions passés auparavant. Le bâtiment était grand et à l'entrée il y avait une grande salle avec des tables, où quelques personnes utilisaient leur ordinateur portable ; des affiches sur le mur qui étaient en exposition ; un tableau mural avec des informations dont un autocollant du GESAC et un bureau avec un ordinateur où il y avait une fille qui travaillait comme monitrice. Elle nous a expliqué que l'ISA avait l'internet du GESAC mais bien qu'il n'ait pas une structure de télécentre, les personnes y vont avec leur ordinateur personnel pour utiliser l'internet. Elle nous a montré aussi la bibliothèque de l'institut qui est assez grande et compte plusieurs documents sur l'ethnologie de la région. Sur la table, il y avait des grandes cartes de la région ; la monitrice m'a montré les affluents du Rio Negro et les communautés amérindiennes qui habitent ses berges. Sur ces cartes, j'ai pu identifier la route qui était prévue pour faire les installations du GESAC. Elle nous a dit aussi que cela faisait un moment que l'ISA avait reçu une très grande parabole qu'elle pensait être du GESAC. Pour nous montrer cette parabole, elle a appelé le directeur de l'institut qui habite à la maison d'à côté. Il a été très aimable et nous a amenés dans une espèce de dépôt localisé au sous-sol du bâtiment. La parabole était là, par terre et était beaucoup plus grande que les paraboles habituelles du GESAC ; pourtant il n'y avait aucune identification sur cette parabole et ni le directeur ni la monitrice n'ont pu confirmer qu'il s'agissait d'une parabole du GESAC ; ils avaient juste reçu ce matériel sans plus de renseignements.

Pendant que nous étions à l'ISA, Laride m'a appelé pour dire que Anatólio avait organisé un voyage demain pour la ville voisine de Santa Isabel do Rio Negro pour que je puisse accompagner une installation. Nous sommes retournés à l'hôtel et avons trouvé Anderson, Laride et Seu Domingos. Les techniciens se sont montrés mal à l'aise d'apprendre que nous avions été à la FUNAI, FOIRN et ISA. Anderson m'a expliqué que Anatólio avait changé toute la programmation pour que je puisse accompagner une

installation et que le lendemain nous irions à Santa Isabel do Rio Negro en pirogue. Je lui ai demandé s'il n'était pas plus facile qu'ils fassent cette installation à leur retour à Manaus vu que Santa Isabel est sur le chemin de retour ; après tout je ne voulais pas déranger davantage leur travail. Anderson, qui se montrait très énervé, m'a répondu que son chef avait ordonné que nous fassions ce voyage, « Seu Anatólio m'a dit que je devais résoudre cette situation et m'arranger pour installer des paraboles là où il y avait des indiens ! Je lui ai expliqué que nous n'avions pas de temps pour faire les routes prévues et ensuite il m'a appelé avec cette idée d'aller à Santa Isabel do Rio Negro ; il est là en attente d'une réponse de madame... ». J'ai dit à Anderson que nous pouvions, évidemment y aller, mais que je ne voulais pas interférer autant avec leur chronogramme et qu'après tout il ne s'agissait pas d'une communauté indienne comme prévu, mas que bien sûr il serait intéressant de pouvoir encore accompagner une installation, « mais madame, va là-bas et prend quelques photos pour mettre dans ton rapport, c'est ça qui compte ; et il s'agit d'une association d'indigène, il va y avoir des indigènes que madame veut voir ». Il y avait une tension dans l'air et aussi une méprise déclarée envers les populations autochtones ; s'il s'agissait d'une association indienne, cela devrait suffire pour les photos.

Evidement je ne me sentais pas confortable avec cette situation, pour avoir créé une tension dans leur travail par ma présence et pour être confrontée avec une sorte de sabotage de cette branche du programme GESAC.

Le lendemain nous partirions en pirogue à Santa Isabel du Rio Negro pour faire une installation pour « la galerie de photos ».

Partir à Santa Isabel do Rio Negro

Le jour s'est levé avec un peu de frustration sur la manière dont les choses s'étaient passées dans cette étape du terrain. Depuis le début du projet de doctorat, accompagner la mise en pratique du GESAC dans les communautés amérindiennes était central, un des buts à atteindre avec cette enquête. Aller jusqu'à São Gabriel da Cachoeira

et ne pas effectuer cet accompagnement me paraissait incroyable. Cependant, si moi, dans la cadre d'une recherche académique n'ai pas atteint les communautés, cela était un signe clair de ce que les techniciens avaient indiqué ces derniers jours : la politique publique n'arrive pas toujours là où elle aurait dû.

Après le petit-déjeuner et après avoir laissé les sacs à dos prêts au cas où nous partirions effectivement à Santa Isabel do Rio Negro, Fernando et moi sommes allés à la FOIRN pour parler, comme convenu la veille, avec Raimundo.

Raimundo nous a accueillis avec beaucoup de sympathie, nous avons parlé environ une heure dans sa salle de travail. Il nous a raconté son histoire : étant de l'ethnie Baniwa il était né dans une des communautés au bord d'un des affluents du Rio Negro. La congrégation catholique des salésiennes est présente dans sa communauté et s'occupe, surtout, de l'éducation scolaire. Il nous a expliqué la dynamique de l'école, qui reçoit les enfants de plusieurs communautés. A l'école, qui comptait une connexion du GESAC, c'était la première occasion pour lui de se servir d'un ordinateur et de l'internet. La connexion ne marchait pas toujours et était lente, mais selon Raimundo il était quand même possible de l'utiliser. Il nous a raconté combien ce contact avec l'informatique a été important pour lui : le travail qu'il réalise à la FOIRN s'est fait beaucoup par l'internet, « vous savez, l'internet est vraiment un outil d'information, d'organisation et de résistance pour nous ».

Raimundo m'a montré une carte avec les connexions GESAC dans les communautés indiennes de la région, « il y en a quelques-unes, mais nous avons fait la demande au Ministère des Communications, via projet, pour d'autres connexions. Nous avons eu la réponse positive du Ministère mais nous attendons toujours qui quelqu'un vienne les installer ». La communauté de Raimundo était l'une de celles où les techniciens étaient censés entreprendre des installations. Lorsque j'ai raconté à Raimundo qu'à priori j'aurais dû accompagner les techniciens dans ces installations et qu'elles n'avaient pas encore eu lieu à cause d'un problème de gestion pour le paiement du transport, il m'a répondu que « c'est toujours les mêmes problèmes et les mêmes excuses ; pourtant on a

déjà expliqué au Ministère des Communications que nous, à la FOIRN, avons des pirogues et pouvons conduire les techniciens aux communautés pour faire ces installations ; il faut juste s'organiser pour que nous ayons une pirogue disponible. Mais je suis bien conscient que cela n'est pas l'unique empêchement : le plus souvent ils envoient des techniciens de grandes villes qui ont beaucoup de préjugé et ne veulent pas aller chez nous. Cela n'a pas de sens... Ils devraient faire réaliser ce travail par des techniciens de la région ou habiliter l'un d'entre nous pour faire les installations et maintenances ; cela serait beaucoup plus simple et nous serions sûrs de bénéficier des politiques publiques auxquelles nous avons droit. » L'analyse présentée par Raimundo était très pertinente et faisait écho aux derniers jours passés à côté du duo des techniciens venus de Manaus.

Au bout d'une heure de conversation, Laride m'a appelé pour dire qu'ils étaient prêts et qu'ils nous attendaient pour partir à Santa Isabel do Rio Negro. Nous sommes donc rentrés à l'hôtel devant lequel Laride était assis tout seul. Fernando est allé à la chambre pour vérifier, une dernière fois, la possibilité de changer nos billets de retour en France pour pouvoir rester quelques jours de plus à São Gabriel da Cachoeira, dans l'espoir de faire les accompagnements avec les techniciens. Moi, je suis restée parler avec Laride, qui m'a laissé entendre : « Anderson ne serait pas content de savoir que vous essayez de rester encore un peu, parce que, si vous restez, il serait obligé de faire ces installations dans les communautés indigènes... », je lui ai clairement demandé si Anderson n'avait pas envie d'aller aux communautés et Laride m'a répondu franchement : « - pas du tout, ces paraboles seront installées n'importe où ».

A ce moment, Laride explicitait ce qui était déjà évident : le technicien responsable pour ces installations n'avait aucune intention de les faire.

Le changement des billets pour rentrer en France s'est avéré impossible : j'avais une date de retour imposée par l'agence de financement de ma bourse d'études, un budget de recherche déjà épuisé et une frustration par rapport mon idée de terrain en allant jusqu'à São Gabriel. Je rentrerais sans être allée jusqu'à aux communautés

amérindiennes et je savais que, très probablement le GESAC n'irait pas non plus cette fois-ci.

Fernando et moi avons réglé notre note à l'hôtel ; les deux techniciens ont gardé leur chambre pour laisser le matériel de travail : les paraboles apportées de Manaus. Fernando a demandé pourquoi ils ne laissaient pas le matériel au siège de l'Oï et a reçu comme réponse : « c'est l'entreprise qui va payer, je m'en fous ! ». La gestion des ressources par rapport aux voyages était très différente de celle que nous avons pu constater au Ceará.

Seu Domingos est arrivé pour nous chercher, il était à moto et avait un taxi pour nous conduire. Nous sommes arrivés à un petit port d'embarquement où il y avait plusieurs pirogues et une certaine agitation de personnes qui arrivaient ou se préparaient à sortir. Quand nous nous sommes approchés de notre pirogue, Seu Domingos nous a dit « vous n'avez pas de raison de vous inquiéter, nos pilotes sont très professionnels », c'est à ce moment que nous avons compris que Seu Domingos n'allait pas voyager avec nous, il organisait juste le voyage. Il a encore ajouté « et dans la pirogue il y a des gilets de sauvetage, vous n'avez aucune raison de vous inquiéter ! ». La pirogue nous attendait avec la parabole du GESAC posée dessus. Nous avons rangé nos bagages et sommes entrés dans la pirogue. Anderson n'avait pas l'air à l'aise : avant même de monter dans l'embarcation il portait déjà son gilet. Quand nous avons démarré le voyage j'ai compris en partie le problème de se rendre aux communautés indiennes : Anderson avait peur, la panique même, de voyager en pirogue ; il était très pâle et posait diverses questions au pilote sur la sécurité de ce voyage.

Après cinq minutes de navigation, nous avons atteint une partie de la rivière avec beaucoup de rochers ce qui créait un courant plus fort et irrégulier. Anderson démontrait clairement sa peur ; le pilote a donc proposé de s'arrêter sur la berge pour que nous descendions et faisons cette partie à pied : il nous attendait à la fin de cette portion agitée. Nous avons regagné la pirogue et continué le voyage qui était tranquille, sauf pour Anderson qui est resté crispé tout au long du trajet, qui a duré sept heures.

Le pilote a coupé le moteur pour se faire entendre et a suggéré aux techniciens d'attacher la parabole pour qu'elle ne risque pas de s'envoler. Anderson lui a répondu que ce n'était pas nécessaire « la parabole est lourde, elle ne va pas tomber du tout ». Nous avons poursuivi le voyage encore quelques minutes jusqu'au moment où le vent a soufflé plus fort et a emporté la parabole qui, heureusement n'a heurté personne. Le pilote a vite arrêté l'embarcation mais la parabole a coulé très vite dans l'immensité du Rio Negro. Comme nous n'avions pas encore dépassé le port principal de la ville, où nous étions arrivés quelques jours auparavant, Anderson a demandé au pilote de s'y arrêter ; ainsi Laride pourrait prendre un taxi et retourner à l'hôtel chercher une nouvelle parabole.

Pendant que nous attendions Laride, Anderson est parti seul manger quelque chose dans un petit snack flottant qui était à côté ; Fernando et moi sommes restés avec le pilote qui nous a raconté sa vie, ainsi que quelques histoires célèbres de la région. Après environ une heure Laride est arrivé avec la nouvelle parabole, qu'il a mise sur la pirogue. Le pilote a pris une corde sur une pirogue ancrée à côté pour attacher la parabole ; il l'a coupée simplement avec ses mains. Fernando a proposé d'utiliser plutôt une corde plus résistante que nous avions dans nos sacs à dos ; Laride a dit qu'il préférerait utiliser notre corde, mais Anderson et le pilote n'ont pas voulu « - pas besoin, celle-ci suffit ! ». Ils ont attaché la parabole et l'ont protégée avec une bâche plastique.

Nous avons repris le voyage.

Le climat était un peu tendu, Anderson a dit à Laride qu'il ne faudrait pas que Anatólio sache qu'ils avaient laissé tomber une parabole dans la rivière. Après environ 40 minutes de voyage, Anderson a demandé au pilote d'arrêter l'embarcation pour qu'ils puissent vérifier si tout était bien avec la nouvelle parabole. Une fois la pirogue arrêtée, Laride est allé jusqu'à la proue où la bâche protégeait, à priori, la parabole. Le technicien a soulevé et n'a découvert que le reste de la corde qui n'attachait plus rien : la deuxième parabole était, elle aussi, tombée dans la rivière ; cette fois-ci sans que personne ne s'en rende compte.

La tension est, bien sûr, montée de quelques degrés et les techniciens, surtout Anderson qui était le responsable formel pour ces matériels, étaient inquiets : ils avaient perdu deux paraboles du GESAC, un matériel cher et indispensable pour mettre les connexions en marche. Le pilote a demandé aux techniciens qu'est-ce qu'ils voulaient faire, continuer le voyage ou rentrer à São Gabriel da Cachoeira. Anderson a répondu qu'il était déjà trop tard pour rentrer prendre une troisième parabole, nous n'avions qu'à poursuivre notre voyage jusqu'à Santa Isabel do Rio Negro.

« Seu Anatólio ne peut pas imaginer que nous avons perdu ces paraboles ! », cette phrase a été prononcée encore plusieurs fois pendant notre parcours. Nous avons continué le voyage encore quelques heures, dans le magnifique paysage amazonien, sans nouveau problème. Pour autant, Anderson a laissé apparent son inconfort avec ce moyen de transport pendant tout le trajet. Lorsque nous passions dans les parties plus agitées, Anderson ne cachait pas sa peur. A un moment donné, Fernando et Laride se sont endormis profondément et Anderson disait ne comprendre absolument pas comment quelqu'un pouvait dormir dans ces conditions.

Engager un technicien pour réaliser des installations en Amazonie, alors qu'il a peur de se déplacer avec les moyens de transport de la région, n'a pas de sens dans la logique de fonctionnement de la mise en pratique d'une politique telle que le GESAC. Ces circonstances me faisaient réfléchir sur la manière dont des critères personnels peuvent influencer la mise en œuvre des politiques publiques.

Pendant le trajet, Anderson et Laride ont réfléchi aux démarches à suivre pour l'installation de Santa Isabel do Rio Negro : ils allaient vérifier à la centrale de l'Oï s'il y avait une parabole du GESAC, après tout il est courant d'en avoir quelques-unes supplémentaires. Sinon, ils pourraient aller à l'école Salésienne de la ville où ils savent qu'il y a une connexion GESAC ; peut-être y-a-t-il une parabole de plus. De toute façon, ils allaient installer la base de la parabole dans l'association des amérindiens et faire signer le TIPP par le responsable ; selon les mots d'Anderson : « le plus important est d'avoir cette signature ! ».

A l'arrivée à Santa Isabel do Rio Negro, les techniciens ont convenu avec le pilote de rentrer à São Gabriel da Cachoeira le lendemain, juste après l'installation dans l'association indienne. Le pilote leur a indiqué qu'il serait là, dans la station-service où il dormirait.

Nous avons trouvé un hôtel et, ensuite, sommes allés dîner dans un petit restaurant à côté situé sur le balcon d'une maison. Bien évidemment, les sujets de conversation étaient autour de la perte des paraboles et combien il était important de cacher ce fait à Anatólio ; ainsi qu'il était capital de trouver une parabole supplémentaire dans la ville pour pouvoir faire l'installation le lendemain. Anderson était inquiet aussi parce que cela faisait quelques jours qu'ils avaient libéré deux modems qui n'avaient pas encore été connectés : « bientôt l'Embratel va nous appeler pour demander ce qui ne va pas... ».

Pendant le dîner Anatólio a appelé Anderson qui lui a dit que tout s'était bien passé pendant le voyage.

L'installation incomplète

Le lendemain nous avons, avec les techniciens, cherché une parabole supplémentaire dans la ville, mais sans succès. Les techniciens ont donc décidé d'aller quand même à l'association indienne pour installer la base de la parabole.

A l'association nous avons été reçus par le responsable qui m'a expliqué le fonctionnement de ce collectif et les projets qu'ils entreprenaient. Il était très sympathique ; à plusieurs reprises il m'a dit l'importance de l'union des peuples indiens et que personne, ni le gouvernement, ni l'église, ni les anthropologues, n'avait le droit de leur dire ce qu'ils devaient faire. A ce moment, les techniciens avaient fini d'installer la base de la parabole et Anderson a appelé le directeur pour signer le TIPP. J'ai attendu dans l'association et quelques minutes après le directeur est revenu en me disant : « tu

vois, ils ont essayé de me convaincre de signer un document en disant que j'ai reçu la connexion d'internet du gouvernement, mais ce n'est pas du tout vrai ! Ils ont juste posé une base de parabole, ça n'est pas l'internet ! Les gens pensent que les peuples indiens sont ignorants, mais au contraire, on comprend très bien les démarches d'homme blanc... ».

Les techniciens sont partis donc sans avoir accompli l'installation. Ils sont retournés à São Gabriel da Cachoeira et Fernando et moi, nous sommes restés à Santa Isabel do Rio Negro où nous prenions, le lendemain, le bateau pour Manaus.

Finalement, dans le cadre de mon enquête de terrain je n'ai pas pu accompagner effectivement aucune installation dans une communauté amérindienne, même s'il y en avait quelques-unes prévues dans l'agenda des techniciens que j'ai suivi. Entre les enjeux logistiques et les questions rencontrées – ou créés – par les techniciens, à la fin de mon enquête j'ai eu l'impression qu'il n'est pas toujours que le GESAC atteint les lieux auxquels il avait été désigné. Et cela, même quand le programme (les paraboles et les techniciens) arrive très près de ces lieux. Le GESAC va donc parfois jusqu'au « bout du monde » (pour reprendre la façon dont les techniciens se referaient à certains endroits), mais sans vraiment être activée au « bout » qu'il était censée atteindre.

Considérations finales

On croit qu'on va faire un voyage, mais bientôt c'est le voyage qui vous fait, ou vous défait. (Bouvier 2014)

L'exercice de suivre, ainsi que la tâche de décrire le processus de déploiement d'un programme issu d'une politique publique d'inclusion numérique tout au long de sa chaîne – des bureaux institutionnels jusqu'à l'installations des connexions chez les bénéficiaires, en passant par l'entreprise responsable des flux logistiques – a été à la fois captivant et éprouvant. Le choix méthodologique d'arriver au Ministère des Communications et, à partir de ce lieu suivre le déroulement du programme m'a entraînée, certes, à me confronter, à me frotter à de multiples complexités²³⁷, mais m'a aussi permis d'accompagner la mise en œuvre du programme dans son quotidien.

L'occasion d'accompagner le déploiement du GESAC dans les différentes sphères de sa gestion et de sa mise en pratique m'a procuré un aperçu de l'ensemble de la mise en œuvre du programme. Lorsque j'étais, par exemple, avec l'équipe de techniciens en train de chercher une adresse introuvable ou que nous arrivions chez un bénéficiaire qui disposait déjà d'une connexion internet, je me souvenais d'emblée des données qui figurent sur les tableaux GESAC des fonctionnaires du MiniCom et comment leur travail

²³⁷ Par exemple d'ordre financière. Pour la réalisation de ce terrain j'ai bénéficié de l'aide du LESC (Laboratoire d'ethnologie et sociologie comparative) pour les billets d'aller et retour pour le Brésil en sus de ma bourse d'études, régulièrement octroyée par la CAPES (Coordination pour le perfectionnement du personnel de l'enseignement supérieur). Néanmoins, pour le genre d'enquête de terrain que j'ai réalisé, les frais étaient très élevés et imprévisibles, surtout en raison des déplacements. Tous les voyages que Fernando et moi-même avons fait pour accompagner les techniciens ont été annoncés très peu à l'avance, nous achetions les billets toujours à la dernière minute et donc plus chers. Il en va de même de la période durant laquelle nous sommes restés à Manaus, dans un hôtel, en train d'attendre, pour savoir si le voyage avec les techniciens allait avoir lieu ou pas, comme nous étions toujours sur le point de partir de façon imminente, il s'avérait impossible d'envisager un autre type d'hébergement pour une longue durée (puisque nous ne la connaissions pas) dans lequel nous aurions pu cuisiner.

gravite autour de l'opération consistant à actualiser ces données. Ou encore lorsque le MiniCom était en train de réclamer la réalisation d'une maintenance dans un lieu d'accès difficile et coûteux, alors que l'Embratel venait d'avoir la confirmation de l'entrepreneur stipulant que les services à réaliser dans les mêmes régions étaient terminés. Ou encore, lorsque le technicien fatigué et ennuyé d'attendre que le centre de contrôle de satellites l'appelle pour finaliser la procédure d'ajustement, finaliser la connexion, me faisait part de son indignation à propos des délais, en ces termes : « juste pour appuyer un bouton », me revenait en mémoire les explications du complexe travail réalisé par l'équipe de Guaratiba pour parvenir à activer les connexions du programme.

Ayant connu les diverses étapes pour que le programme puisse être installé et resté opérationnel, j'ai pu aussi connaître les dimensions qui, à la fois séparent et rapprochent le travail de chacun, dans la chaîne de déploiement du GESAC. Les différentes personnes qui y travaillent ne connaissent généralement pas, ou du moins pas en détail, les autres routines de travail qui sont aussi responsables de la viabilité et de l'opérationnalité du programme. Il s'agit d'un processus de déploiement où les procédures doivent s'enchaîner dans un certain ordre d'événements pour que la mise en œuvre puisse être possible. Il faut tout d'abord que le MiniCom décide des lieux qui seront bénéficiaires du GESAC et envoie les demandes de service à l'Embratel. Par la suite, l'entreprise doit organiser les flux logistiques, distribuer les demandes entre les différents entrepreneurs et acheter et acheminer le matériel nécessaire pour la réalisation des services. C'est alors le tour des entreprises sous-traitantes d'organiser la réalisation du service et de prouver à travers les documents ce que les techniciens doivent envoyer à Guaratiba. Une fois que les techniciens ont trouvé le signal du satellite, ils doivent contacter la station de contrôle de satellites pour procéder à l'activation de la connexion. Dès que la connexion est active et opérationnelle, l'Embratel doit transférer au MiniCom les documents qui attestent de la réalisation du service. Le Ministère procède, quant à lui, à la validation des services réalisés. Lorsqu'un service est enfin validé, le MiniCom paie le service correspondant à l'Embratel qui, à son tour, paie le service à l'entrepreneur. Lorsque l'une des procédures

n'a pas été accomplie, il est fort probable que la chaîne de déploiement soit interrompue et que des problèmes, des pannes, aient lieu.

Certes, le déploiement d'une politique publique peut se prêter à diverses pannes. C'est justement au moment de mettre en œuvre, d'enchaîner le travail de plusieurs agents, d'activer les ressources et d'appliquer les flux logistiques que les conflits entre les projets de programmes issus de politiques publiques et leur mise en pratique apparaissent. C'est aussi là que plusieurs imprévus verront le jour. La transmutation d'un projet, son exécution est toujours un défi technique. Les techniciens, ces travailleurs anonymes qui font tourner le gouvernement, doivent faire face quotidiennement, lors des déploiements, à toutes sortes d'imprévus/pannes.

Quand un fonctionnaire est dans un bureau climatisé, à des milliers de kilomètres de distance, à remplir un tableau avec une adresse qui doit recevoir une connexion GESAC, il n'arrive pas à anticiper tous les problèmes que les techniciens peuvent rencontrer pour trouver le lieu indiqué. Quand une connexion GESAC est déléguée à une communauté qui l'avait demandée, il n'est pas toujours possible de prévoir que le lieu ne possède pas le réseau électrique nécessaire pour mettre l'ordinateur et le modem en marche. Quand il y a systématiquement des problèmes de connexion à 17h dans une école, il n'est pas toujours évident de deviner que le problème provient d'une serpillière bloquant le récepteur du signal...

À travers les chemins que j'ai parcourus avec le GESAC, j'ai pu être confrontée à des pannes ayant des caractéristiques assez diverses. Souvent, les pannes les plus inattendues étaient dues à des raisons, au premier abord, très simples, voire banales. Pourtant, dans une supposée banalité peuvent se cacher des questions difficiles à prédire et à résoudre.

Dans le cas du GESAC, et au-delà d'une façon purement anecdotique, après de longs cheminements, les problèmes et les pannes de diverses natures pouvaient se révéler tout au long de la chaîne du programme et parfois juste à la fin du processus. À certaines occasions, c'est lorsque le programme est très près d'atteindre les bénéficiaires que des

circonstances diverses contraignent la réalisation complète du déploiement du programme et que tout tombe à l'eau.

In media res

To study social life one must confront the ghostly aspects of it. (Gordon 2008)

En rédigeant, à l'heure actuelle, une thèse qui porte sur un programme d'inclusion numérique au Brésil, je considère comme fondamental de réfléchir, ici et maintenant, sur les événements qui ont eu lieu postérieurement à la fin de mon enquête de terrain, en 2016, notamment sur la destitution de la présidente élue Dilma Rousseff (Parti des travailleurs) le 31 août 2016 qui a conduit à l'élection du président d'extrême droite Jair Bolsonaro (parti de la république). *L'impeachment* de la présidente brésilienne a été suivi de toute une série de changements qui ont affecté profondément les politiques publiques au Brésil, notamment l'accroissement drastique de pratiques alignées sur des modèles liés au néolibéralisme économique.

Lors de la réalisation de mon enquête, courait déjà tout un mouvement en vue de la destitution de la présidente élue qui, rappelons-le au passage, a maintenu les politiques publiques d'inclusion sociale et de redistribution des revenus, dont la plupart avaient été créées pendant les mandats du président antérieur, Luis Inácio da Silva (Parti des travailleurs), dit Lula (2003-2011). Néanmoins, c'est juste après la fin du terrain que j'ai réalisé, quelques mois après mon retour en France, qu'a eu lieu une séance, à la Chambre des députés, qui destitua la présidente Dilma Rousseff, en dépit d'une absence de preuves tangibles, lors de ce que l'on a pu appeler une manœuvre politique²³⁸. Dans l'article « Brésil, le nouveau labo néolibéral » paru dans le journal *Libération* du

²³⁸ La présidente élue, Dilma Rousseff, et plusieurs politiques, sociologues, anthropologues, philosophes, leaders communautaires, brésiliens et d'autres nationalités, dénoncent ce processus comme un « coup d'état blanc ».

20/11/2017, les auteurs²³⁹ ont qualifié à juste titre ce processus de « coup d'Etat d'un type nouveau : non pas militaire, mais médiatique et juridique avant de devenir parlementaire ».

Depuis le 31 août 2016, date à laquelle le vice-président Michel Temer²⁴⁰ a assumé les fonctions présidentielles, le Brésil a connu une diminution et, dans certains cas, la suppression pure et dure des politiques publiques d'inclusion social. Avec Jair Bolsonaro, ces politiques publiques ne sont presque plus à l'ordre du jour et plusieurs d'entre elles ont été (ou sont en cours d'être) supprimés. C'est la raison pour laquelle j'ai choisi de proposer cet épilogue, afin de présenter ce scénario politique brésilien, en faisant remarquer que le GESAC, tel que je l'ai accompagné, s'inscrit dans un moment historique précis. Bien sûr, toutes les recherches de terrain s'inscrivent à des moments historiques précis. Je considère toutefois que, dans ce cas spécifique, mes réflexions sont bien situées à un moment historico-politique qui a beaucoup changé dans un court espace temporel. Depuis l'arrivée de Michel Temer au pouvoir, le GESAC a subi plusieurs bouleversements. Tout d'abord dans son organisation hiérarchique, vu que le ministère de Communication a été limé dans la réforme ministériel promu par Temer en 2016. Il a été donc rattaché au ministère de la Science, de la technologie, des innovations et de la communication. À cause de ce changement, les nouvelles installations GESAC ont été suspendus, mais le programme maintenu. Pourtant, en 2020, après une nouvelle réforme, cette fois-ci promue par Bolsonaro, le ministère de Communication a été recrée et le GESAC complètement reformulé. Si dans ses origines le GESAC a été conçu étant un programme d'inclusion numérique qui visait surtout viabiliser d'autres programmes issus de politiques publiques, en partenariat avec d'autres ministères (celui de l'Éducation, celui de la Santé, de l'Armée, etc.), dans sa nouvelle conception le GESAC a été rebaptisé Wi-Fi Brésil libre. Au lieu d'amener des connexions GESAC à des

²³⁹ Robert DUFOUR, Philosophe (Paris), Frédéric VANDENBERGHE, Sociologue (Rio de Janeiro) et Carlos GUTIERREZ, Sociologue (São Paulo).

²⁴⁰ Il existe des preuves à charge prouvant un haut degré de corruption de sa personne.

institutions publiques afin de soutenir d'autres programmes dépendant de l'internet, le Wi-Fi Brésil libre octroie l'accès à l'internet dans des lieux publics, tel que places, aires de jeux, etc. afin de promouvoir l'usage libre de l'internet. Dès son départ, cette manœuvre reprend des mots chers à l'extrême droite brésilienne qui conçoit ses discours basés sur le triplé Brésil, Dieu, Famille, pour y ajouter d'autres idées cooptées d'un point de vue assez tendu, tel quel l'idée de liberté. À Bolsonaro et les siens, liberté c'est avoir droit de manifester ses préjugés, ses racismes, faire des apologies à la dictature militaire, à la torture, à la liberté à un policier de tuer sans être jugé après, etc. Et parmi toutes ces libertés, il compte aussi la liberté de promouvoir les discours de haine à travers des fakes news et des intox. C'est pour cela qu'on peut imaginer que les nouveaux objectifs du programme ne sont pas amener une politique publique d'inclusion numérique avec des bénéficiaires, avec l'éducation, avec la formation des personnes, mais d'augmenter le nombre d'utilisateurs passibles d'être touchés par la stratégie de propagation des fakes news et des discours de haine. En plus, l'actuel ministre, Fabio Faria, est, quant à lui, propriétaire de plusieurs entreprises de télécommunications au Brésil qui ont reçu plusieurs contrats depuis 2020 afin d'installer et maintenir ce nouveau programme²⁴¹.

Ainsi l'épilogue qui suit sert à préciser certaines questions liées à la politique actuelle au Brésil – ce qui a entraîné plusieurs conséquences par rapport aux investissements et aux mises en actions des politiques publiques au Brésil, y compris celle du programme GESAC. Cet épilogue peut mener à une perception moins figée des politiques publiques d'inclusion sociale et numérique et, surtout, il peut de surcroît aider à montrer que le GESAC, tel que je l'ai connu et décrit, s'inscrit à un tournant historique majeur de l'histoire brésilienne.

²⁴¹ Ces nouveaux enjeux qui découlent du changement de profil du plus grand programme d'inclusion numérique du Brésil se présentent comme une piste de recherche très intéressante, je compte l'explorer par la suite.

Cet épilogue se veut aussi, avant tout, un positionnement politique de ma part. La production d'une thèse est, bien évidemment, l'occasion de présenter des réflexions sur des phénomènes sur lesquels nous choisissons de cibler notre regard et notre effort de production académique. Autrement dit, je pense que le processus de fabrication d'une thèse est également l'affirmation de nos positionnements politiques par rapport à des situations auxquelles nous dédions des années de recherche. Les prochaines pages se veulent donc un positionnement éthique personnel qui m'engage envers le terrain que j'ai réalisé²⁴².

Cet épilogue est présent aussi, et surtout, telle une sorte de fantôme qui planerait au-dessus de ma thèse et la hanterait, car il est là pour rappeler les bouleversements qui ont beaucoup déstabilisé le paysage politique, économique et social du Brésil depuis 2015.

Un fantôme parce qu'une présence absence dans la thèse et parce que « les fantômes, par définition, semblent à même de rendre visible la présence dans le présent d'un passé qui ne passe pas » (Delaplace 2018 : 15) ; plusieurs des derniers événements politiques qui ont eu lieu au Brésil représentent un « retour en arrière » au niveau de l'égalité sociale, ainsi que certains aspects touchent – et parfois veulent réactiver – un moment historique tant nébuleux et fantasmagorique que récent de notre histoire : la dictature militaire (1964 – 1985).

Hanter parce que « haunting and the appearance of specters or ghosts is one way, I tried to suggest, we are notified that what's been concealed is very much alive and present, interfering precisely with those always incomplete forms of containment and repression ceaselessly directed toward us » (Gordon 2008 : XVI). La vivacité et répression

²⁴² Je souligne que ces processus sont bien complexes et que je ne prétends pas défendre de façon aveugle un gouvernement ; pourtant, il est indéniable qu'après la destitution de la présidente Dilma Rouseff, les politiques publiques sociales au Brésil ont énormément diminué. Ces processus ont été décrits systématiquement par les médias français, comme dans le documentaire produit pour Arte « Brésil : le grand bond en arrière », de Frédérique Zingaro et de Mathilde Bonnassieux (Fr., 2016, 56 min).

de ces nouvelles configurations politiques pouvaient être déjà ressenties *in media res* et tout au long de la période au cours de laquelle l'enquête de terrain de la présente thèse a été réalisée.

Épilogue

Tel est le Brésil, d'une grandeur ineffable où la civilisation et la sauvagerie ne contrastent pas mais se mêlent, se conjuguent, s'épousent d'une façon active et troublante. On reste le souffle coupé d'admiration et, souvent de terreur ou de passion. (Blaise Cendrars, « Mort Subite »)

« Supposons que, si nous avons une élection dans quatre ans qui change tout le scénario politique, on ne sache pas quelle direction le programme [GESAC] va prendre. » (Jane – Ministère des Communications)

Le dimanche 17 avril 2016, à un océan de distance de chez moi, de retour en France après l'enquête de terrain réalisée dans mon pays d'origine, je suis témoin, stupéfaite, de la séance qui a jugé admissible la procédure de destitution de la présidente Dilma Rousseff.

Afin d'accompagner le déploiement d'un programme d'inclusion numérique, j'avais passé les derniers mois au Brésil et il était évident que la crise politique s'aggravait chaque jour. *L'inclusion* avait été l'un des principaux agendas politiques de Dilma et de Lula, son prédécesseur et parrain politique, tous les deux du Parti des Travailleurs (PT). Si, d'un côté, les initiatives inclusives étaient l'étendard de ces gouvernements, de l'autre, elles entraînaient une sorte de dissension d'une partie de la population que se sentait oubliée et peu, ou pas du tout, considérée par l'État. Cela, avec tout un contexte très complexe et pluriel (il faut rappeler que le Brésil est le 5^e pays au monde en étendue territoriale et compte plus de 212 millions d'habitants), engendrait un climat d'opposition

et des crises politiques, économiques ou encore des idées. Pour le sociologue Jessé de Souza, « la crise brésilienne actuelle est aussi, avant tout, une crise des idées » (2017 : 7, traduit par mes soins) ; selon lui, il n'est pas productif pour l'élite financière d'élaborer une conception du pays et de la nation pour viabiliser ses intérêts sans que les classes moyennes et la population générale ne soient convaincues ; et les manières efficaces de persuader sont à partir des idées – dans le cas brésilien, surtout à travers les médias. L'usure de l'image du Parti des Travailleurs dans les grands médias remonte à plusieurs années et se répercute dans les réseaux sociaux. À partir de 2014, l'année où Dilma a été réélue de justesse, l'opposition a systématiquement fait obstacle à son gouvernement de manière à aggraver la crise économique. Le climat favorable à l'impeachment avait gagné les rues et était, désormais, une clameur populaire.

Qui contrôle la production des idées dominantes contrôle le monde. C'est aussi pour cette raison que les idées dominantes sont toujours le produit des élites dominantes. Il est nécessaire, pour ceux qui dominent et veulent continuer à dominer, de s'appropriier la production d'idées pour tout interpréter et justifier. (*Idem* : 25, traduit par mes soins)

Formellement, Dilma Rousseff a été accusée d'avoir contrevenu au budget voté par le Congrès (pratique pourtant courante dans la gestion publique brésilienne). Dans son livre qui résume l'histoire du Brésil, Armelle Enders présente un épilogue appelé « un coup d'Etat déguisé en impeachment » dont l'historienne explique que :

les fondements juridiques sur lesquels repose « le rituel de l'impeachment » sont fort controversés et, finalement, importent peu, tant il apparaît clairement que la mise à l'écart de la présidente est le fruit d'une conspiration et que sa réalisation relève de la mascarade. [...] Pris de panique par l'opération *Lava Jato*²⁴³ qui menace la plupart des caciques du PT (dont Lula), et désormais, ceux du PMDB

²⁴³ « À la mi-2014, l'une des enquêtes, baptisée « *Lava-Jato* » (« Lavage Express »), met à jour des transferts de fonds illégaux de grandes entreprises pétrolières et de BTP vers la quasi-totalité de la classe politique : elle éclabousse, en particulier, certains élus du Parti des Travailleurs et d'organisations alliées. Grâce au système du *plea bargain* (« plaider coupable »), favorisant les délations troquées contre des réductions de peine, hommes d'affaires et politiques tombent les uns après les autres, provoquant au passage des saisies de fonds et une forte fragilisation de certaines de plus importantes entreprises du pays. » (Chiriro 2019 : 3, notes de l'auteure).

et du PSDB²⁴⁴, la classe politique, avec des complicités à la Cour suprême, a souhaité mettre un terme aux enquêtes et poursuites judiciaires et se protéger par un *acordão*, un « grand accord » interne, débouchant sur une vaste amnistie, ce à quoi Dilma Rousseff – l’une des rares personnalités politiques dont l’intégrité personnelle n’a pas été mise en cause à ce jour – faisait obstacle. (Enders 2016 : 307, marques de l’auteure)

Dès lors, la destitution de la présidente élue devenait évidente, mais la séance du 17 avril n’a pas manqué de nous laisser déconcertés. Devant un pays qui suivait attentivement, chez soi ou dans les rues de plusieurs villes qui affichaient des grands écrans pour les foules, les députés ont proclamé s’ils étaient favorables ou pas à ce processus d’impeachment. Sur 513 députés il fallait 342 votes favorables pour la poursuite de la procédure²⁴⁵. Chaque député était invité au microphone pour exprimer, en quelques secondes, son vote et une justification. Les discours ne révélaient pas nécessairement de relation avec les raisons alléguées pour l’instauration du processus qui étaient d’ordre administratif. Une grande partie des mots prononcés à cette occasion se référaient aux idées et valeurs de l’ordre moral, surtout à la défense de la morale traditionnelle qui, d’après les ultra-conservateurs brésiliens, serait en danger dans le gouvernement de Dilma Rousseff. (Prandi et Carneiro 2018 : 18). Ce processus a fait ressortir, de façon flagrante, un *modus operandi* courant dans la chambre de députés, les intérêts privés sur les intérêts publics,

ce rituel a été, pour les brésiliens, une triste révélation de la qualité de leurs politiciens, ayant oublié les raisons qui ont conduit à la destitution du président [...] beaucoup [d’entre eux] ont profité du moment extrême de pouvoir et de viabilité pour faire des déclarations au nom de Dieu, de leur famille, de leurs électeurs et de leurs convictions. (Lins Ribeiro 2016 : 15, traduit par mes soins)

²⁴⁴ Parti du Mouvement Démocratique Brésilien (PMDB) et Parti de la Sociale Démocratie Brésilienne (PSDB) ; ce sont des partis traditionnels brésiliens qui, historiquement, ont concentré une grande partie des fonctions politiques.

²⁴⁵ La demande d’impeachment a été acceptée par Eduardo Cunha, président de la chambre des députés, le 02 décembre 2015 et depuis il y a eu plusieurs séances menées par une commission responsable d’analyser le processus. Le 11 avril 2016, la commission a approuvé la poursuite de la procédure et le 17 avril 2016 la chambre des députés, dans son intégralité, a été réunie pour voter la demande. Une fois approuvée, le processus, long de 12 044 pages, a été rendu à la chambre qui, après l’appréciation et le vote de la demande, a donné le dernier mot de ce jugement.

Sur la fréquence des justificatifs, sur une échelle des 26 raisons les plus fréquentes, la lutte contre la corruption est apparue seulement à la 8^e position, avec 12,9% des votes. Les premières raisons constatées étaient : en premier, pour la base électorale du député, « pour ma ville, mon peuple, etc. » avec 62,8% des votes ; suivi par une évocation très générique du Brésil, « pour ma nation » avec 38,2% des votes, puis des mises en avant de la famille du député, « pour mon papa, ma maman, mes fils, etc. », avec 26,6% des votes (Prandi et Carneiro 2018 : 9). Parmi plusieurs justifications troublantes, n'ayant pas de base juridique et sans relation directe avec la procédure, il y a eu une proclamation à la mémoire du colonel Carlos Alberto Brilhante Ustra, ex-chef du DOI-CODI²⁴⁶ et considéré comme l'un des pires tortionnaires de la dictature militaire brésilienne. L'évocation de cet hommage/apologie²⁴⁷ suivi des mots « l'horreur de Dilma Rousseff »²⁴⁸ est restée impunie et le député qui l'a proférée s'avère être Jair Messias Bolsonaro, l'actuel président du Brésil.

Quelques mois plus tôt, le 01 octobre 2015, lorsque je sortais du Ministère des Communications après avoir réalisé un entretien sur le GESAC, j'étais tombée sur un canard en plastique géant en train d'être gonflé sur l'esplanade des Ministères²⁴⁹. Dans un premier temps, la scène m'était apparue amusante ; ce canard, qui faisait 22 mètres de haut, n'avait pas de justification claire. À ce moment-là je ne pouvais pas encore imaginer que j'étais témoin du début des manifestations historiques qui ont divisé, de manière encore plus aigüe, le pays et ont culminé avec la déposition de la présidente élue. Le

²⁴⁶ Destacamento de Operações de Informação – Centro de Operações de Defesa Interna (Déploiement des opérations d'information - Centre d'opérations de défense interne), subordonné à l'armée, il été un organe d'intelligence et de répression du gouvernement brésilien pendant la dictature militaire (1964-1985).

²⁴⁷ L'OAB – Ordem dos Advogados do Brasil (Association des avocats du Brésil), a classifié le discours d'apologie à la dictature et à l'acte criminel comme un délit contre la paix publique (passible de détention).

²⁴⁸ Pour avoir participé à des mouvements contre la dictature militaire au Brésil, Dilma Rousseff a été arrêtée en 1970, torturée, condamnée par un tribunal militaire et détenue trois ans. À ce moment-là, le colonel Brilhante Ustra, était le chef du DOI-CODI.

²⁴⁹ Cette esplanade est un grand espace de pelouse entre les dix-sept bâtiments identiques des ministères ; elle est localisée dans l'avenue qui débouche sur le palais du Congrès National.

canard, plutôt mignon, s'était vite répandu dans le pays (les réseaux sociaux y sont pour beaucoup) et avait révélé ses intentions. La devise de ce canard, « eu não vou pagar o pato » (je ne paierai pas le canard), est une expression qui correspond à « faire payer les pots cassés » : elle est devenue un slogan résumé contre le gouvernement, spécialement contre le Parti des Travailleurs (PT).

La campagne « não vou pagar o pato » ou « chega de pagar o pato » (y'en a assez de payer pour le canard) a été financée par la FIESP – Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fédération des industries de São Paulo). L'objectif de cette manifestation était de protester contre le montant des impôts et, de manière générique, contre la corruption. Les canards ont été multipliés et vus, à plusieurs reprises, lors des manifestations pour l'impeachment de Dilma Rousseff. Au-delà du canard géant (qui a été présent aussi dans d'autres villes comme São Paulo et Rio de Janeiro), la capitale du pays a été envahie par 5 000 petits canards sur l'esplanade des Ministères et 1 000 autres sur le bassin devant l'entrée de la chambre des députés.



Figure 60 : Canard de 22m posé par la FIESP devant le bâtiment du Congrès National le 01/10/2015 – Par José Cruz/Agência Brasil



Figure 61 : 5 000 canards à l'esplanade des Ministères le 29/03/2016 - Par Charles Albert Sholl

Les canards pullulaient dans le pays ainsi que les mouvements populaires contre le gouvernement fédéral, culminant à l'impeachment, puis à la présidence par intérim de Michel Temer (PMDB) et, plus tard, à l'élection du président d'extrême droite Jair Messias Bolsonaro. Pour essayer de mieux comprendre ces processus, il est nécessaire de revenir quelques années en arrière et de découvrir les « journées de juin », une série de manifestations populaires qui ont secoué le Brésil en 2013.

Avant que le pays ne soit pris d'assaut par l'énorme légion de canards, nous avons vécu une période politique inédite pour le Brésil. Après 21 ans de dictature militaire et quelques gouvernements de centre-droit qui flirtaient avec le néolibéralisme, Lula, un syndicaliste, issu de la métallurgie, sans formation universitaire et d'origine très populaire, est élu président du pays. C'était la première fois qu'une personne de la classe ouvrière atteignait la plus importante fonction publique du Brésil. Après avoir concouru trois fois à la présidence, Lula est élu au premier tour avec 61% des voix pour le quadriennat de 2003 à 2006.

Pour son premier mandat, Lula n'avait pas la majorité du congrès avec lui, ce qui rendait plus compliqué de gouverner puisque les propositions et projets doivent être votés et approuvés par les députés. Pour son deuxième mandat²⁵⁰, Lula a passé des accords plus étroits avec le PMDB, un des plus grands partis du Brésil²⁵¹, connu pour rassembler une vaste gamme d'affiliés comme quelques-uns des politiques les plus conservateurs (issus, dans leur majorité, de la dictature militaire) du pays et d'autres affiliés plus progressistes. Le PMDB est connu comme « partido pega tudo » (parti ramasse tout) parce qu'il ne suit pas une ligne idéologique unique ; ainsi le parti parvient à faire élire un grand nombre de députés et sénateurs : cela dit, même si le PMDB n'a jamais élu directement²⁵² un président, c'est un parti puissant qui, à plusieurs reprises, a été décisif dans le jeu politique en approuvant ou pas des projets de lois à la chambre de députés.

En se rapprochant du PMDB, Lula a choisi d'intensifier une politique conciliatoire ; d'un côté, il s'est aligné avec la vieille oligarchie brésilienne (pratique d'ailleurs toujours critiquée auparavant par lui) et, de l'autre, il a mené des politiques sociales d'une ampleur inédite jusqu'à cette période au Brésil. Pour les conciliations, Lula s'est justifié publiquement à plusieurs reprises, en affirmant que dans la structure politique du Brésil il n'est possible de gouverner et de faire des programmes sociaux efficaces qu'à partir de compromis. Parmi les politiques sociales qui ont été créées ou intensifiées sous l'égide de Lula, nous pouvons souligner le programme très connu de redistribution des revenus, « Bolsa Família » qui a fait sortir 20 millions de personnes de la misère. Pendant cette période, le Brésil a aussi eu le taux de chômage le plus bas de l'histoire du pays et est passé de la 13^{ème} à la 7^{ème} économie mondiale.

²⁵⁰ Au Brésil, depuis la constitution de 1988 en vigueur, un président peut être élu au maximum deux fois de suite.

²⁵¹ Le PMDB a été aussi l'unique parti d'opposition autorisé par la Dictature militaire, ce qui montre clairement que son opposition n'était pas gênante pour l'armée.

²⁵² Jusqu'à aujourd'hui le PMDB a eu trois vice-présidents qui ont présidé après la disparition ou l'impeachment des présidents élus ; y compris Michel Temer qui a présidé après la destitution de Dilma Rousseff.

Les historiennes Lilia Schawartz et Heloisa Starling présentent l'histoire brésilienne à la lumière d'une approche originale, elles composent une exhaustive biographie sur le Brésil. A partir un récit qui combine chronologie historique, analyses et répertoire bibliographique, les auteurs conduisent le fil du texte à travers quelques questions centrales qui marquent la construction du pays : la formation de la citoyenneté, l'impact de l'esclavage, la question indienne, la violence, le patrimonialisme, la nature métissé de la culture brésilienne et l'anthropophagie culturelle. Dans cet élan biographique, les historiennes résument les grandes marques des deux gouvernements de Lula qui ont été :

la lutte contre la pauvreté, la réduction des inégalités et l'expansion de l'inclusion sociale. L'effort pour augmenter le revenu du travailleur a inclus la formalisation de l'emploi, l'expansion du crédit et l'augmentation du salaire minimum - d'environ 60% entre 2000 et 2013. Le programme *Bolsa Família*, créé en 2004, a signifié le transfert direct de revenus à la population pauvre et extrêmement pauvre - en 2013, le *Bolsa Família* couvrait 56 millions de personnes, soit 26% de la population du pays. Les pratiques démocratiques ont été maintenues et des progrès ont été réalisés dans la création de politiques structurelles et d'échelle visant à intégrer les brésiliens dans le réseau de protection sociale. (Schwarcz et Starling 2018 : 503, traduit par mes soins)

Les deux mandats de Lula ont eu ainsi des moments d'euphorie et d'un expansionnisme international notable et, en plus de sa poignante histoire personnelle²⁵³, l'ont transformé en une célébrité mondiale (Ribeiro 2016). À la fin de 2011, Lula a laissé la présidence du Brésil avec l'impressionnant chiffre de 87% d'approbation populaire. Il n'a pas eu de difficultés pour faire élire sa successeure choisie, Dilma Rousseff qui a été la première femme présidente du Brésil. Bien que moins populaire et charismatique que Lula, Dilma

²⁵³ Pendant son enfance, Lula a fui la sécheresse du nord-est brésilien avec sa mère illettrée et ses sept frères et sœurs. Ils sont allés, serrés avec d'autres personnes dans les mêmes conditions, dans la benne d'un camion jusqu'à São Paulo. Lula a travaillé comme ouvrier dans la métallurgie et a été l'un des principaux créateurs du PT.

a su maintenir un taux d'approbation élevé de son gouvernement ; cela lui a probablement donné l'impression qu'elle pouvait se passer des conciliations.

La question des conciliations est d'ailleurs parmi celles ayant suscité les plus vives et les principales critiques envers le gouvernement de Lula. Selon plusieurs analystes, avec son capital politique, il aurait pu faire des réformes structurales dans le système politique brésilien et limiter des schémas de corruption inhérents à la pratique politique dans le pays. D'après Ribeiro les erreurs au compte de Lula sont :

ne pas être allé plus loin qu'une inclusion consummatrice, n'avoir fait aucune réforme politique quand c'était possible (pour rompre avec la force toujours présente du bloc conservateur) et avoir cru qu'il était possible de se connecter au bloc conservateur sans encourir des coûts exorbitants. (2016 : 2, traduit par mes soins)

Ou encore :

c'est la contradiction viscérale de l'architecture géopolitique du lulisme qui, tout en mettant en œuvre une politique externe contre-hégémonique envers l'empire néo-libéral, avec le non-alignement sur la politique externe de Washington, s'articulant avec les forces géopolitiques pour combattre la puissance du dollar, en même temps, n'a pas opté pour la déconstruction de l'État néo-libéral hérité de l'ère Collor-FHC²⁵⁴. Au contraire, au niveau national, le lulisme représentait l'idéologie du réformisme faible qui a construit une stratégie de conciliation des classes - y compris avec les secteurs physiologiques de la droite brésilienne - visant à la gouvernabilité. (Alves 2016 : 3, traduit par mes soins)

Dans une posture qui signalait discrètement un antagonisme aux conciliations, Dilma Rousseff a critiqué ouvertement les taux d'intérêt très élevés des banques (à l'époque environ 15% par mois) lors de son discours officiel à la journée mondiale des travailleurs, le 1^{er} Mai 2012. C'était la première fois que l'élite bancaire était publiquement

²⁵⁴ Fernando Collor, du Parti Républicain de l'Ordre Sociale (PROS) a été président du Brésil de 1990 jusqu'à 1992 lorsqu'il a été destitué pour plusieurs crimes (prouvés) liés à la corruption. Fernando Henrique Cardoso (FHC), sociologue, scientifique politique et professeur universitaire, a été président du Brésil, pour le PSDB, de 1995 jusqu'à 2003.

critiquée par la présidence. Au-delà de ses critiques tranchantes, Dilma a rompu avec plusieurs factions du PMDB et a fait sortir plusieurs personnes dudit parti de fonctions importantes dans le gouvernement. Tout cela n'a pas été bien reçu par le marché et par les oligarchies politiques brésiliennes. En essayant de casser quelques chaînes de la conciliation pour s'attaquer à la corruption systématique du Brésil, Dilma a cassé un des piliers qui soutenait, ou plutôt permettait, un gouvernement fédéral avec une inspiration de gauche.

Si les gouvernements du PT, appelés *neodesenvolvimentistas* (neo-développeurs), ont réussi, d'un côté, à promouvoir de nombreuses et importantes politiques d'inclusion qui ont bénéficié aux couches les plus pauvres du pays, et de l'autre, à permettre des profits importants aux grandes corporations²⁵⁵, il y a eu une partie de la société qui, même avec une éventuelle amélioration moyenne dans ses conditions de vie, se sentait abandonnée ou fragilisée par le gouvernement. Avec le célèbre programme Bolsa Família, qui même avec un très petit budget, d'environ 0,5% du PIB²⁵⁶, a été efficace pour diminuer la misère, en termes relatifs les revenus des plus pauvres ont augmenté plus que ceux des classes moyennes. Avec ce genre de programme de transfert de revenu conditionné²⁵⁷, il y a eu une diminution des inégalités, mais il n'y a pas eu de mobilité sociale. Mais, en termes pratiques, ce nouveau scénario a bouleversé les relations de travail entre les classes moyennes et inférieures. Le Brésil est le pays avec le plus d'employés domestiques au monde et, historiquement, ces relations de travail étaient marquées par l'informalité²⁵⁸ et de faibles rémunérations. À partir du Bolsa Família,

255 À titre d'exemple, une étude a montré que neuf banques ont eu des profits 550% plus élevés pendant le gouvernement de Lula en comparaison avec son prédécesseur Fernando Henrique Cardoso. Disponible sur < <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2011/02/28/alloysio-nunes-informa-que-bancos-lucraram-550-a-mais-no-governo-lula-do-que-na-gestao-de-fhc> >.

256 D'après le rapport économique de l'Organisation pour la Coopération et Développement Economique (OCDE) publié en février 2018. Disponible sur : < <https://www.oecd.org/economy/surveys/Brazil-2018-OECD-economic-survey-overview-Portuguese.pdf> >

257 Les allocations sont conditionnées à la présence des enfants à l'école et à la réalisation des examens basiques de santé de la part de la famille bénéficiaire.

258 C'est qu'en 2015 que cette profession a été réglementée ; depuis la nouvelle législation, les employés domestique ont droit à des allocations chômage, assurance maladie et indemnités en cas de démissions

quelques familles moins aisées avaient une manière de survivre sans se soumettre à des conditions de travail trop dégradantes, comme c'était le cas pour de nombreux services domestiques.

Dans l'examen de la destitution de Dilma Rousseff au contexte de la crise du capitalisme néolibéral, Alves (2016) raisonne sur les limites du *neodesenvolvimentismo* ; même s'il est parvenu à répondre aux demandes des plus pauvres, il n'a pas réussi à répondre aux demandes des classes moyennes salariées (transport public, santé et éducation publique de qualité). Dans les milieux intellectuels brésiliens, il y a eu peu d'analyses sur ces aspects. Pour Pinheiro-Machado,

au-delà du phénomène du *lulisme*, il existe un gigantesque fossé dans la compréhension des classes moyennes inférieures qui n'ont pas vu leur vie s'améliorer au cours des dernières décennies. [...] L'effet secondaire de ce moment académique a été l'oubli - et le silence - de tous ceux qui ne se sont pas sentis inclus ou qui ont vu leur vie se détériorer ces dernières années. (2016 : 24, marques de l'auteure ; traduit par mes soins)

Il y a eu un certain mépris sur la crise politique, l'argument courant entre l'establishment intellectuel et politique étant que le Brésil n'avait jamais avancé autant dans le combat contre la pauvreté et les inégalités que dans les années des gouvernements du PT. Même si les progrès dans le champ des mesures inclusives sont indéniables, l'auteure souligne que :

fermer les yeux sur la crise et ne pas percevoir comment elle a touché le Brésil profond me semble une grave erreur, qui ne contribue en rien à comprendre le sentiment d'abandon politique, de stagnation économique, de fureur interpersonnelle - qui culmine finalement dans l'émergence du germe fasciste et la volonté de changement à tout prix. (*Idem* : 25-26, traduit par mes soins)

sans raison sérieuse, ainsi qu'à un fonds de retraite. La nouvelle réglementation de cette catégorie a été controversée et a été la cause d'un mécontentement presque généralisé des « patrons » qui désormais devraient dépenser plus pour bénéficier d'un employé domestique.

C'est dans cette conjoncture que la popularité du PT à la présidence a commencé à diminuer parmi certaines couches de la société, qui ont commencé une série des manifestations contre la hausse du prix des billets des transports publics. A priori, ces rassemblements, plutôt le fait d'étudiants et organisés par le MPL – *Movimento do Passe Livre* (Mouvement du billet gratuit)²⁵⁹ – n'avaient pas de relations directes avec les questions politiques d'ampleur. Pourtant, les « journées de juin » ont fini par se métamorphoser. Dans les premiers mois de 2013, plusieurs mouvements du MPL ont eu lieu en diverses villes du Brésil ; en réponse à ces demandes, plusieurs maires des grandes villes ont reporté au mois de juin l'augmentation du prix des billets des transports publics, normalement faite en janvier. Ainsi, juin venu, les manifestations du MPL ont repris avec force. Le 3 juin, il y a eu des manifestations à São Paulo et à Rio de Janeiro ; le 6 juin, il y a eu de nouveau des manifestations, cette fois dans plusieurs villes, mais les plus intenses ayant lieu à São Paulo et à Rio de Janeiro avec une très forte répression policière. « C'est à partir du 6 juin que le déclencheur de la révolte a été activé et que l'indignation contre la brutalité policière est devenue quasiment incontrôlable » (Costa 2017 : 101, traduit par mes soins). Les manifestations ont continué et d'autres revendications ont été ajoutées à la question du transport public,

les protestations ont gagné de nouvelles avenues, rassemblant des milliers de personnes qui semblaient surgir de nulle part et, en même temps, de partout. Elles ont balayé douze capitales et les grandes villes du Brésil lors de 470 manifestations qui ont révélé un sentiment d'insatisfaction et de frustration, tout en défendant un programme de changement quelque peu chaotique, qui remettait tout en question, des salaires élevés des joueurs de football aux bas salaires des enseignants ; qui ne pardonnait pas les politiciens et la corruption ; critiquait les dépenses du gouvernement pour des politiques n'investissant pas dans les infrastructures du pays ; et exigeait des réformes éducatives. Ce qu'il ne pouvait pas faire c'était d'utiliser les partis traditionnels comme forme de participation. Dans le paquet, les manifestants ont également inclus les méga-événements qui auraient lieu dans le pays dans les années à venir - la Coupe des confédérations en 2013, la Coupe du monde en 2014 et les

²⁵⁹ Qui se définit comme un mouvement social, autonome, horizontal et sans parti.

Jeux olympiques en 2016. Comme l'a annoncé, déconcerté, le journal *Folha de São Paulo*, le 18 juin 2013, "Des milliers de personnes descendent dans la rue contre tout". (Schwarcz et Starling 2018 : 512, traduit par mes soins)

Les jours qui ont suivi ont donné lieu à beaucoup de controverses par rapport à ces manifestations ; il ne s'agissait sûrement plus seulement d'une manifestation pour la question du transport public, mais de revendications généralisées pour « un pays meilleur ». Le profil des manifestants a aussi changé : à chaque nouvelle manifestation, d'autres profils se joignaient à la foule – cela n'a pas eu lieu de manière homogène, il y avait des divergences entre les différents groupes qui manifestaient, par exemple entre les citoyens qui allaient pour la première fois manifester et le faisaient dans un style « parade », et les black bloc. L'adhésion populaire massive à ces manifestations de juin peut être expliquée aussi par le rôle que les médias²⁶⁰ ont eu dans ce processus,

la grande nouveauté de ce qui s'est passé en juin 2013 c'est la façon dont la couverture médiatique, surtout par les 'grands medias', a été faite. Il faut se souvenir qu'au début, les grands medias ont critiqué fortement les manifestations et ont même soutenu la répression policière brutale contre celles-ci. Ce comportement de rejet des protestations allait changer au cours des faits lorsqu'il a été constaté que l'instrumentalisation des manifestations pourrait être utile pour diriger l'opinion publique contre le gouvernement fédéral et son programme qui était victorieux dans les urnes depuis 2002. (Costa 2017 : 98, traduit par mes soins)

Ainsi, les manifestations de 2013 sont le point de départ de la rupture dans le mandat de Dilma Rousseff qui a vu l'effondrement de sa popularité, qui passe en quelques semaines de 65% à 30% d'opinions favorables. Ces manifestations nourrissent « un discrédit à l'égard de la représentation démocratique, des instruments traditionnels du combat social et des élites politiques » (Chiriro 2019 : 3). Dans ce climat, la fonction de « politique professionnel » commence à être discréditée et même rejetée ; les *outsiders* se

²⁶⁰ Sur le rôle des médias brésiliens dans les processus d'impeachment de Dilma Rousseff voir : GONÇALVES, Miriam, *Enciclopédia do Golpe volume 2 : o papel da mídia*, Canal 6, Bauru : 2018.

présentent comme la solution pour « gérer » l'Etat sans les corruptions attribuées aux politiciens²⁶¹.

Un autre aspect fondamental à souligner sur les « journées de juin » est que, même si elles ont eu des motivations – et des participations – de gauche importantes, c'est la droite (extrême) qui saura capitaliser sur ces manifestations. Selon Viveiros de Castro,

le PT s'est comporté d'une manière, à mon avis, complètement erronée. Au lieu d'incorporer les drapeaux qui étaient hissés en 2013, il a publié à l'époque une Garantie de l'ordre public et a commencé à se comporter comme s'il était en face d'agitateurs, de terroristes, peu importe. Avec cela, il a jeté le mouvement dans les bras de la droite. La droite est devenue révolutionnaire et la gauche est devenue conservatrice. (Castro, 2004)

Nous avons vu se multiplier des pancartes en faveur du libre marché et des privatisations, contre le droit des minorités, contre le communisme et même en faveur du retour de la dictature militaire²⁶². Ces mots d'ordres se confondaient avec les appels d'impeachment (souvent grossiers et misogynes) de Dilma Rousseff. Cependant, la présidente a réussi à être réélue,

en 2014, le PT, grâce à un énorme effort d'unification du bloc progressiste, parvient à peine à assurer la présidence de la République. La crise d'hégémonie après 12 ans au pouvoir était évidente. Dans le même temps, le bloc conservateur a réussi à élire le Congrès le plus conservateur après la restauration démocratique de 1985. En 2015, après une élection difficile, la présidente s'aligne de plus en plus sur les solutions économiques conservatrices pour faire face à la récession. Elle échoue parce qu'elle n'a pas de soutien au Congrès présidé par un ennemi. Le mécontentement augmente. La polarisation entre le bloc conservateur et le bloc progressiste, qui venait déjà d'avant, s'accroît, catapultée par les réseaux sociaux et le retour dans les rues des mouvements de droite. Le

²⁶¹C'est dans le sillage de cette atmosphère que plusieurs personnes sans liaison préalable avec la vie publique seront élues gouverneurs et maires de plusieurs états et villes brésiliennes lors des élections suivantes.

²⁶² La présence de ces devises a frappé la gauche au Brésil, pourtant l'extrême droite était organisée bien avant ces manifestations, surtout par internet et dans espaces moins utilisés ou vidés comme l'Orkut (Rocha 2018).

scénario est consolidé, cette fois par un drame institutionnel sans intervention militaire. (Ribeiro 2016 : 13, traduit par mes soins)

Le PT a obtenu la présidence pour la quatrième fois, mais, quatre jours après l'élection, Aécio Neves (qui a disputé le deuxième tour de l'élection présidentielle contre Dilma Rousseff) et son parti, PSDB, ont demandé un audit au Tribunal Supérieur Electorale afin de figer entièrement le processus – en mettant en doute la conformité du résultat, l'opposition s'attendait à suspendre, et peut-être annuler, le mandat de la présidente élue (Schwarcz et Starling 2018). C'était la première fois, depuis la dictature militaire, qu'un candidat vaincu contestait les résultats – et le processus – des élections. La division du pays s'est approfondie et le dialogue, qui tant sur le plan public que personnel était difficile, est devenu impraticable.



Figure 62 : Manifestants pro-impeachment dans l'Avenue Paulista à São Paulo - Photo: Rovena Rosa/Agência Brasil

Les manifestations pro-impeachment ont pris de l'envergure et une grande partie du pays se revêtait de jaune et de vert²⁶³ pour s'opposer au « rouge communiste ». Le racisme traditionnel des élites et classes moyennes brésiliennes (et aussi des classes

²⁶³ Les symboles de la patrie, notamment le maillot de l'équipe brésilienne de football, ont été captés et utilisés par les manifestants de droite ; ainsi les groupes de gauche considéraient que porter ces symboles nationaux signifiait un positionnement à faveur de l'impeachment (Helal 2019).

populaires), héritier du sentiment esclavagiste ancré dans la société brésilienne jusqu'à aujourd'hui, a été converti en une aversion politique au Parti des Travailleurs (Machado 2016 : 61). Le sentiment antiPTiste en expansion associe le PT non seulement à la corruption, mais aussi au communisme et à un pouvoir dictatorial, comme constate Maud Chirio, historienne et spécialiste de l'histoire contemporaine brésilienne,

les slogans anticommunistes des manifestations de 2015-2016, qui semblent ressuscités d'un autre temps, ne sont ni des excès de langage, ni des associations ponctuelles, mais bien le signe de l'appropriation par une grande partie de la bourgeoisie et des classes moyennes brésiennes d'un discours auparavant cantonné à des franges totalement marginales de la droite intellectuelle et politique : le communisme n'aurait pas quitté, à la fin de la guerre froide, les terres latinoaméricaines. Il aurait pris la forme d'un travail de sape idéologique et culturel, par le biais des arts, des médias, des universités, de l'école, dans le sens d'une imprégnation marxiste, communautariste et antichrétienne. (Chirio 2019 : 6)

L'impeachment de Dilma Rousseff était une évidence et n'a pas tardé à être consommé, même en dehors de tout processus qui pourrait être considéré légitime. Il faut souligner que le jour même, le 31 août, le sénat brésilien a voté pour l'impeachment et contre la privation des droits politiques de Dilma Rousseff, arguant qu'elle n'avait guère commis le crime de responsabilité fiscale qui a entraîné sa destitution du pouvoir.



Figure 63 : Manifestants fêtant l'approbation du processus d'impeachment, le 17 avril 2015 par la Chambre des députés, sur l'Avenue Paulista - Photo: Reuters

Après le coup d'État juridique, parlementaire et médiatique (Lins Ribeiro 2016), le vice-président Michel Temer du PMDB qui, bien qu'ayant intégré la gestion de Dilma, a été à la fois lui aussi un important articulateur du processus d'impeachment, assume la présidence du Brésil²⁶⁴. Sa gestion a été marquée par la mise en œuvre d'un programme de gouvernement qui n'avait pas gagné les élections depuis la première victoire de Lula en 2003. En termes généraux,

sortait un bloc historique affaibli, compromis avec certaines politiques d'inclusion, mais qui n'avait changé ni les relations de classe au Brésil ni la culture politique du pays. Entrait un bloc historique renforcé, engagé dans des politiques néolibérales, ouvertement intéressé par le maintien des relations de classe historiques brésiliennes, les privilèges de son élite et de sa classe politique. (*Idem* : 15)

Dans une perspective historique, il est possible d'organiser la conjoncture récente du capitalisme brésilien en trois phases : (1) l'offensive néolibérale et la restructuration capitaliste des années 1990 (jusqu'en 2002), avec les gouvernements Collor/Itamar/Fernando Henrique Cardoso ; (2) la réorganisation capitaliste et néo-développementiste avec les gouvernements Lula et Dilma, de 2003 à 2016 ; et (3) le réajustement néo-libéral abrupt avec le coup d'État de 2016 et le gouvernement de Temer (Alves 2017). Avec la nomination de Michel Temer, le Brésil prend un virage dans sa gestion et les programmes sociaux subissent des coupes sévères.

Le coup d'État de 2016 et le gouvernement putschiste de Michel Temer (PMDB) ont démantelé, en un peu plus d'un an, l'architecture des programmes sociaux, créée par le projet néo-développementiste des gouvernements du PT, basé sur le binôme croissance économique et inclusion sociale. De 2015 à 2017, le pays a vécu sous les ravages de l'austérité néolibérale et de la profonde récession de son économie, avec

²⁶⁴ Le 12 mai 2016, après l'instauration du processus d'impeachment par la Chambre des Sénateurs, Michel Temer devient président par intérim du Brésil ; à la fin du processus, le 31 août 2016, il devient officiellement président jusqu'au 1^{er} janvier 2019.

une augmentation alarmante du chômage déclaré dans les métropoles brésiliennes (en deux ans, le fléau du chômage a doublé, passant d'un peu plus de 6% à plus de 12% du PEA [population économiquement active]. (Idem : 9-10, traduit par mes soins)

Le président en exercice n'avait pas été élu directement, même s'il était le vice-président de Dilma Rousseff depuis son premier mandat (2011) ; alors il ne considérait pas qu'il s'était engagé pour le programme de gouvernement choisi par la population.

À la succession de la première femme présidente au Brésil, encore pendant le mandat intérimaire, Michel Temer réalise une réforme ministérielle et tous les ministres qu'il nomme sont des hommes blancs riches, mettant ainsi en évidence le climat conservateur de sa gestion. Parmi les modifications structurelles effectuées, le Ministère des Communications (responsable pour la gestion du GESAC) a été supprimé et sa structure a intégré le Ministère de la Science, Technologie, Innovations et Communications (MCTIC)²⁶⁵.

Le gouvernement Temer a réalisé une série de mesures impopulaires qui ont, rapidement, défait plusieurs des initiatives inclusives des gestions du PT. Le président a approuvé la proposition d'amendement constitutionnel (PEC 241) qui a gelé le budget d'investissements du pays pendant 20 ans ; seuls les ajustements dus à l'inflation sont permis. Cela signifie que les investissements du gouvernement fédéral seront, au long de deux décennies, les mêmes qu'en 2016. De même, la PEC 241 a imposé la réduction des ressources publiques pour des secteurs essentiels, tels que la santé et l'éducation. A également été approuvée une réforme de la législation du travail qui rendait les lois plus flexibles, précarisant les relations de travail (à titre d'exemple, les femmes enceintes et allaitantes peuvent travailler dans des lieux d'insalubrité faible). Ce gouvernement, qui

²⁶⁵ Le 20 juin 2020 le président Jair Bolsonaro a divisé le MCTIC et les communications a gagné à nouveau son propre ministère.

a duré deux ans et sept mois, restera comme le moins populaire de l'histoire du Brésil ; il a enregistré un indice d'approbation populaire de seulement 3%²⁶⁶.

L'impopolarité de Temer, ainsi que les affaires de corruption dans lesquelles il était de toute évidence impliqué, a diminué les chances de la droite traditionnelle de remporter les élections en 2018. Lula était le candidat favori dans tous les sondages mais, à cause de son incarcération, très controversée, le 7 avril 2018, il n'a pas pu se présenter²⁶⁷.

La candidature de Jair Bolsonaro a tardé à être prise au sérieux par la classe politique et par les intellectuels puisqu'il était plutôt le symbole d'un désarroi. Le parcours du populiste Bolsonaro, admirateur déclaré de la dictature brésilienne, est marqué par des déclarations machistes, polémiques en faveur de la torture et contre les droits de l'homme. Capitaine de réserve, il a été élu député fédéral 7 fois, totalisant 27 ans de vie publique ; pourtant, il a réussi à s'affirmer comme un candidat hors establishment.

La campagne de Bolsonaro, appuyée surtout par des infox diffusées par les réseaux sociaux, rassemble, au fur et à mesure, davantage de supporters. La paranoïa anticommuniste qui se répandait au Brésil, additionnée de la haine envers le PT, a trouvé écho en Bolsonaro. Le 6 septembre 2018, le candidat a été poignardé dans la foule lors d'un rassemblement de campagne ; il a été hospitalisé quelques jours et cela lui a donné une excuse pour ne pas participer aux débats avec les autres candidats. Orateur médiocre et peu connaisseur des questions de fond dans la gestion du Brésil, il a continué à échapper aux débats jusqu'aux élections.

266 D'après un sondage réalisé par l'IBOPE - Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (institut brésilien de l'opinion publique et statistique), qui d'ailleurs a cessé les activités en janvier 2021. Disponible sur : <https://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2017-09/popularidade-de-temer-tem-3-de-aprovacao-diz-pesquisa-cniiboep> >.

²⁶⁷ La condamnation à la prison de Lula a été prononcée dans le cadre de l'opération « Lava Jato » au terme d'un processus douteux et irrégulier mené par le juge Sergio Moro, qui, d'ailleurs, n'avait pas juridiction pour ce cas. Quelques mois plus tard, le juge a été nommé Ministre de la Justice par le président élu, Jair Bolsonaro. Le déroulement de ce procès est certes très complexe et révèle des partialités et manipulations judiciaires graves dans le pays.

Finalement, Bolsonaro a été élu à la suite d'une démarche démocratique, même s'il ne démontre pas être particulièrement attaché à la tradition démocratique brésilienne, et est devenu une sorte d'anti-président. Impliqué, lui et ses fils (l'un conseiller municipal de Rio de Janeiro, l'autre député fédéral et un troisième sénateur), dans plusieurs affaires de corruption, soupçonné d'intégrer des milices à Rio de Janeiro et d'être mêlé à l'assassinat de la conseillère municipale Marielle Franco, Bolsonaro n'a nommé pour les postes à la Justice que des alliés. Son gouvernement, qui par bien des aspects évoque le fascisme, a amoindri encore plus les politiques d'inclusion social et a entraîné, à plusieurs niveaux, des violences.

Aujourd'hui, les gens ne savent pas comment réagir à la violation du pacte de civilisation que représente l'élection d'une personnalité violente comme Bolsonaro, qui non seulement prêche la violence mais violente également la population au quotidien, soit par des actes, soit en s'alliant à des groupes criminels, comme il le fait pour la déforestation et les pilliers de terres en Amazonie, soit en mentant compulsivement. Ils ne savent pas non plus comment arrêter cette force qui les écrase. Ils ont le sentiment que ce qui les attaque est "imparable", parce qu'ils réalisent qu'ils ne peuvent plus compter sur les institutions - un constat très sérieux pour la vie en société. Et ils commencent donc à se sentir otages – pour, ensuite, agir comme des otages. (Brum 2019)

Entre l'Amazonie et le Pantanal qui brûlent avec la connivence du gouvernement, la réduction drastique du budget pour la science et l'éducation, la réduction de 75% des bourses de recherche, la réduction des dépenses destinées aux programmes sociaux tel le Bolsa família jusqu'à son suppression, le déni et la manque d'action face à la pandémie de la Covid-19, l'alignement aveugle au Trumpisme, la liste de déraisons de la gestion Bolsonaro et surtout de lui-même, n'est, malheureusement, pas exhaustive. Mais, contrairement à son prédécesseur qui a vu les indices d'approbation de son gouvernement chuter très vite, Bolsonaro arrive à maintenir un secte fidèle des supporters.

Avec cet épilogue, l'intention était de composer un scénario de quelques-uns des principaux événements récents et actuels de la politique brésilienne. Bien évidemment, une tentative rapide comme celle figurée ici ne saurait élucider ni approfondir les nombreux acteurs, aspects et conséquences depuis le coup d'Etat qui a destitué Dilma Rousseff. Le rôle prédominant et décisif des médias, les actions partiales de l'opération « Lava Jato », la participation des églises (notamment les églises *neo-pentecôtistes*) dans la politique, font fondamentalement partie de la conjoncture et n'ont été mentionnés que de façon superficielle. Pourtant, ce survol de ces dernières années illustre le caractère imprévisible d'un ensemble de programmes de politiques publiques et même la fragilité (ou les aléas) de la démocratie.

Les vicissitudes récentes de la politique actuelle au Brésil ont eu un impact considérable sur les investissements, la mise en œuvre et la manutention des programmes de politiques publiques au Brésil, y compris celles du GESAC. Cet épilogue peut ainsi mener à une perception moins figée des politiques publiques d'inclusion sociale et numérique et, surtout, il peut de surcroît aider à démontrer que le GESAC, tel que je l'ai connu et décrit, s'inscrit dans un tournant historique majeur de l'histoire brésilienne.

Lorsque Jane a supposé, dans l'extrait d'entretien mis en exergue au début de cet épilogue, qu'une élection pourrait changer tout le scénario politique et qu'on ne pouvait pas savoir la direction que le GESAC allait prendre, elle avait raison. Au pied levé, comme un alizé qui se transforme en tempête, les circonstances dans mon pays d'origine ont été énormément transformées. Quand je suis arrivée en France pour débiter mon parcours doctoral, le Brésil était encore un pays ayant une économie stable et des politiques d'inclusion importantes. En ce moment, quand je clôture ce processus de formation, la situation est presque opposée. Je suis née l'année où le Brésil faisait son processus de re-démocratisation ; la première fois que j'ai voté dans ma vie, l'ouvrier Lula était élu président du pays. Je fais partie de la génération qui a eu l'impression de voir des avancées progressistes importantes au Brésil et qui avait l'illusion que certains développements sociaux ne pourraient pas être défaits – au moins pas si tôt, ni si vite.

Références

- ABELES, Marc. Pour une anthropologie des institutions. In : L'Homme, 1995, tome 35 n°135. La formule canonique des mythes. pp. 65-85. DOI : <<https://doi.org/10.3406/hom.1995.369951>>, disponible sur : <www.persee.fr/doc/hom_0439-4216_1995_num_35_135_369951>.
- ABELES, Marc, Entretien par FOSSIER, Arnaud et MONNET, Eric, « De l'anthropologie du « lieu du politique » à l'anthropologie des institutions », Tracés. Revue de Sciences humaines, 17 | 2009, disponible sur <<http://traces.revues.org/4269> ; DOI : 10.4000/traces.4269>.
- AGIER, Michel, Le tournant contemporain de l'anthropologie. In : Socio [En ligne], 1/2013, disponible sur <<http://socio.revues.org/217> ; DOI : 10.4000/socio.217>.
- AKRICH, MADELEINE, Comment décrire les objets techniques ?. In : Techniques & Culture, 54-55 | 2010, disponible sur <<http://tc.revues.org/4999>>.
- AKRICH, Madeleine, MEADEL, Cécile et PARAVEL, Véréna, Le temps du mail : écrit instantané ou oral médiat. In : Sociologie et Sociétés, XXXII/2 ; 2001, disponible sur <<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00094176>>.
- ALVES, Giovanni, "Pequena enciclopédia da miséria brasileira", Enciclopédia do Golpe, v1, Bauru: Canal 6, 2017.
- AUGE, Marc et COLLEYN, Jean-Paul, L'anthropologie, Puf, Paris, 2009.
- ARAUJO, Rejane et BRANDI, Paulo. Verbete Embratel. In: Dicionário FGV CPDOC, 2022, disponible sur: <<http://www.fgv.br/cpdoc/acervo/dicionarios/verbete-tematico/embratel>>.
- AUGE, Marc et COLLEYN, Jean-Paul, L'anthropologie, Puf, Paris, 2009.
- AVANZA, Martina, FILLIEULE, Olivier, MASCLET, Camille, Ethnographie du genre. Petit détour par les cuisines et suggestions d'accompagnement. In : Sociologies [En ligne], La recherche en actes, mis en ligne le 26 mai 2015, disponible sur <<http://journals.openedition.org/sociologies/5071>>.
- BABY-COLLIN, Virginie, et Genevieve, CORTES. « Éditorial », Espaces et sociétés, vol. 178, no. 3, 2019, pp. 7-19.
- BACHTOLD, Isabele Villwock, Quando o estado encontra suas margens: considerações etnográficas sobre um mutirão da estratégia de busca ativa no estado do Pará, In: Horizontes Antropológicos, Porto Alegre, ano 22, n. 46, p. 273-301, jul./dez. 2016
- BAECQUE, Antoine de, Une histoire de la marche, Perrin, Paris, 2016. BAGNO, Marcos, Nada na língua é por acaso: por uma pedagogia da variação linguística, São Paulo: Parábola Editorial, 2007.

BARRELET, Clara, Sentiments de rater sur un terrain ethnographique : de la 'prise' à la 'reprise'. In : Sociologies [Online], Researchexperiments, 2017, disponible sur <<http://journals.openedition.org/sociologies/6135>>.

BASTOS, Daniel Porcel, O programa Luz Para Todos (PAC) sob a luz das capacidades estatais: ativismo estatal para o investimento em infraestrutura no 'Brasil profundo. In: Revista Três Pontos, Ano 16, n. 1, 2019.

BOWKER, Geoffrey C., NOYER, Jean-Max (Trad.). L'Histoire des infrastructures informationnelles. In : Solaris [en ligne], n. 4, décembre 1997, disponible sur : <<http://gabriel.gallezot.free.fr/Solaris/d04/4bowker.html#fn2>>

BRASIL, Portaria MC n° 256, 13.03.2002, disponible sur: <http://antigo.mctic.gov.br/mctic/opencms/legislacao/portarias/Portaria_MC_n_256_de_13032002.html?searchRef=gesac&tipoBusca=expressaoExata>.

BRASIL, Manual de identidade visual, Secretaria de Comunicação e Gestão Estrangeira, 2003, disponible sur: <<http://bit.ly/2n9ZNtA>>

BRASIL, Manual de uso da marca do Governo Federal, Secretaria de Comunicação e Gestão Estrangeira do Paraná, 2011, disponible sur: <<http://bit.ly/28OdjzB>>.

BOUCIER, D. et VAN ANDEL, P., La Sérendipité. Le hasard heureux, Paris, Éditions Hermann, 2011.

BOUVIER, Nicolas, Usage du monde, Paris, La découverte, 2014.

BRODIEZ-DOLINO, Axelle, Le concept de vulnérabilité, In : La Vie des idées, disponible sur : <<https://laviedesidees.fr/Le-concept-de-vulnerabilite.html>>.

BROMBERGER, Christian, Attendre, In : Terrain [En ligne], 63 | septembre 2014, disponible sur : <<http://journals.openedition.org/terrain/15464>>.

BRUM, Elaine, "Malade de Brésil", Autres Brésils, traduit par ALDON, Philippe, 6.8.2019, disponible sur <<https://www.autresbresils.net/Malade-de-Bresil>>.

CARDOSO DE OLIVEIRA, Luis R., Sensibilidade cívica e cidadania no Brasil, In : Revista Antropolítica, 2018/1 n° 14, p. 34-63. CANCLINI, Néstor García. «De la sociedad de la información a la sociedad del desconocimiento », Versión nueva época, n21, 2011.

CARNEIRO, João Luiz et PRANDI, Reginaldo, "Em nome do pai: justificativas do voto dos deputados federais evangélicos e não evangélicos na abertura do impeachment de Dilma Rousseff", Revista Brasileira de Ciências sociais, v33, n96, 2018.

CASTELLS, Manuel, La galaxie internet, Paris: Fayard, 2002.

CASTRO, Eduardo Viveiros de, Entrevista por BRUM, Elaine, "Diálogos sobre o fim do mundo", El País, 29.9.2014, Disponible sur <https://brasil.elpais.com/brasil/2014/09/29/opinion/1412000283_365191.html>

- CHAZEL, François, Merton et la serendipity : à propos d'une publication récente, In : *Revue d'Histoire des Sciences Humaines*, 2006/1 n° 14, disponible sur <<https://www.cairn.info/revue-histoire-des-sciences-humaines-2006-1-page-209.htm?contenu=article>>.
- CHIRIO, Maud, « L'ascension de l'extrême droite au Brésil », *La vie des Idées*, 8.1.2019, Disponible sur <<https://laviedesidees.fr/L-ascension-de-l-extreme-droite-au-Bresil.html>>
- CHIRIO, Maud, La politique des militaires, 1961-1978 : Mobilisations et révoltes d'officiers sous la dictature brésilienne, In : *Bulletin de l'Institut Pierre Renouvin*, n. 33, 2011.1, disponible sur <<https://www.cairn.info/revue-bulletin-de-l-institut-pierrerenouvin1-2011-1-page-109.htm>>.
- CORTEEL, Delphine, HOUDART, Sophie, GITARD, Émilie et MONSAINGEON Baptiste, « Des fripes, des restes et des champignons : de l'irrécupérable en toute chose et de quoi en faire dans un monde fini », *Tracés. Revue de Sciences humaines*, 37, 2019, disponible sur <<http://journals.openedition.org/traces/10351>>.
- COSTA, Isis Valle Rodrigues da, Le télécetre GESAC à l'école indienne Baniwa Coripaco Pamáali, Mémoire de master 2, Université Paris 8, 2011.
- COSTA, Diego, « Junho de 2013 », *Enciclopedia do Golpe*, v1, Bauru: Canal 6, 2017.
- CIAVOLELLA, Ricardo et WITTERSHEIM, Eric, Introduction à l'anthropologie du politique, De Boeck, coll. « Ouvertures politiques », Louvain-la-Neuve, 2016.
- DARIGAL, Eric et PEERBAYE, Ashveen, Les mains dans les bases des données : connaître et faire reconnaître le travail invisible, In : *Revue d'anthropologie des connaissances*, 2012/1, v6, n1, p. 191-216.
- DAVID, Robert carvalho de Azevedo. As dinâmicas do transporte fluvial de passageiros no Estado do Amazonas. 2010. 121f. Dissertação (Mestrado em Geografia) - Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2010.
- DELAPLACE, Grégory, « Les fantômes sont des choses qui arrivent », *Revue Terrain – Fantômes*, n69, 2018.
- DENIS, Jérôme, Le travail invisible des données, éléments pour une sociologie des infrastructures scripturales, Paris : Presses des Mines, Collection Sciences sociales, 2018.
- DENIS, Jérôme et PONTILLE, David, Travailleurs de l'écrit, matières de l'information, In : *Revue d'anthropologie des connaissances*, 2012/1, v6, n1, p.1-20.
- DENIS, Jérôme et PONTILLE, David, Beyond breakdown: exploring regimes of maintenance, *In: Continent*, 2017, 13-17.
- DEWEY, John, L'art comme expérience, Paris : Folio Essais, 2014.

- DEWEY, John, « Pratique de la démocratie », LIPPMAN, Walter, Le public fantôme, Paris : Editons Demopolis, 2008.
- DO CARMO, Michelly Eustáquia et GUIZARDI, Francine Lube, O conceito de vulnerabilidade e seus sentidos para as políticas públicas de saúde e assistência social, In: Cadernos de Saúde Pública, n. 34-3, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2018, disponible sur: <<https://doi.org/10.1590/0102-311X00101417>>
- DUMOUCHEL, Suzanne, Les humanités numériques : une nouvelle discipline universitaire ? In : Digital Humanities à l'IHA, 19/06/2015, disponible sur: <https://dhiha.hypotheses.org/1539>
- DRUMMOND DE ANDRADE, Carlos, Obras completas, Nova Aguilar, Rio de Janeiro, 2003.
- DRUMMOND DE ANDRADE, Carlos, Poésie, Traduction de Didier Lamaison, Paris : Gallimard, 1990.
- ENDERS, Armelle, Histoire du Brésil, Chandeigne, Paris, 2016.
- FABIEN, Johannes, Le Temps et les Autres, comment l'anthropologie construit son objet, Anarcharsis Éditions, Toulouse, 2017.
- FAORO, Raymundo, Os Donos do Poder: Formação do Patronato Político Brasileiro, Editora Globo, Rio de Janeiro/Porto Alegre/São Paulo, 1958.
- FASSIN, Didier, Marginalidad et marginados. La construction de la pauvreté urbaine en Amérique Latine, In. S. Paugam, L'exclusion : l'État des savoirs, Paris : Editions La Découverte, 1996.
- FLAMANT, Nicolas, JEUDY-BALLINI, Monique, Le charme discret des entreprises : l'ethnologie en milieu industriel, In : Terrain [En ligne], 39/septembre 2002, mis en ligne le 19 décembre 2007, disponible sur : <<http://journals.openedition.org/terrain/1502>>.
- FELIPE, José Mauriene Araújo, Embratel, história e cultura: efeitos da política nacional de telecomunicações no desenvolvimento socioeconômico do espírito santo (1980 – 1989), Mémoire de máster - Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Humanas e Naturais, Programa de Pós Graduação em História Social das Relações Políticas, Vitória, 2005.
- FLORIANI PETRY, Dalila, Uma outra floresta, a digital: descrição sociotécnica do Floresta Digital, programa de “inclusão digital” do governo estadual do Acre. Mémoire de master – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Programa de Pós-graduação em Antropologia Social, Florianópolis, 2013.
- FRAGOSO, Suely, As múltiplas faces da exclusão digital, In : Ícone, Recife, v. 6, n. 7, 2004, p. 110-122.
- FONSECA, Claudia, et all, “Etnografia de uma política pública - controle social pela mobilização popular”, Horizontes antropológicos, a24, n50, p 271-303, 2018.

GAZIER, Bernard, *Implicites et incomplètes : les théories économiques de l'exclusion*. S. Paugam, *L'exclusion: l'État des savoirs*, Paris : Editions La Découverte, 1996.

GELL A., *The Anthropology of Time. Cultural Constructions of Temporal Maps and Images*, Oxford-Providence, Berg Publishers, 1992.

GONÇALVES, Rafael Soares, *La politique, le droit et les favelas de Rio de Janeiro*, In : *Journal des anthropologues* [En ligne], 104-105, 2006, disponible sur : <<http://journals.openedition.org/jda/418>>.

GORDON, Avery F, *Ghostly matters: haunting and the Sociological imagination*, Univ of Minnesota Press: Minnesota, 2008.

GOYON Marie, *La relation ethnographique : une affaire de genres*, In : *Socio-anthropologie*, n°16, 2005, p. 127-143.

HEINTZ Monica, RIVOAL Isabelle, *Ethnographies à contre-temps*, In : *Ethnologie française*, 2014/3 (Vol. 44), p. 389-397, disponible sur : <<https://www-cairn-info.bibelec.univ-lyon2.fr/revue-ethnologie-francaise-2014-3-page-389.htm>>.

HOUDART, Sophie, *Les incommensurables, Zones sensibles*, Bruxelles, 2015.

INGOLD, Tim, "O dedalo e o labirinto: caminhar, imaginar e educar a atenção", *Horizontes Antropológicos*, a21, n44, 2015.

INGOLD, Tim, *Une brève histoire des lignes, Zones sensibles*, Paris, 2017.

ISIDORO, Faíçal Raymond Hayward et BOTTINI, Julia de Mello, *O protagonismo feminino e o programa Bolsa Família: do poder de escolha ao processo emancipatório da mulher beneficiária*, In: *Seminário Internacional Fazendo Gênero 11 & 13th Women's Worlds Congress*, Florianópolis, 2017, ISSN 2179-510X.

JARRIDE, François, LE COURANT, Stefan et PALOQUE-BERGES, Camille, *Infrastructures, techniques et politiques*, In : *Tracés. Revue de Sciences humaines* [En ligne], 35, 2018, disponible sur : <<http://journals.openedition.org/traces/8171>>.

JEUDY-BALLINI, Monique, *Une expérience d'ethnographie en entreprise*, In: *Journal des anthropologues*, n°43-44, Mai 1991. *Ethnologie de l'entreprise*, sous la direction de Monique Sélim et Kurumi Sugita.

JORGE, Alana, *Comunicação do governo federal e identidade brasileira: análise das logomarcas dos governos Lula e Dilma*, In : *Signos do Consumo*, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 55-66, jan./jun. 2017.

KAFKA, Franz, *Le château*, Gallimard, Paris, 1972.

KEHLMANN, Daniel, *Les arpenteurs du monde*, Actes Sud, Arles, 2006.

KERANGAL, Maylis, *La naissance d'un pont*, Verticales, Paris, 2010.

KUSCHINIR, Karina, "Antropologia e política", *Revista brasileira de ciências sociais*, v22, n64, 2007.

- LA SOUDIERE, Martin de, L'inconfort du terrain, In : Terrain [En ligne], n 11, novembre 1988, disponible sur : <<http://journals.openedition.org/terrain/3316>>.
- LAMBELET, Alexandre, Un ethnologue en entreprise : entre séduction et révélation, In : ethnographiques.org, Numéro 3 - avril 2003 [en ligne], disponible sur : <https://www.ethnographiques.org/2003/Lambelet> - consulté le 07.08.2022.
- LAPLANTINE, François, La description ethnographique, Armand Colin, Paris, 2015.
- LAPLANTINE, François, Transatlantique : entre Europe et Amériques latines, Téraèdre, Paris, 2010.
- LATOUR, Bruno et HERMANT, Emilie, Paris ville invisible, Les Empêcheurs de penser en rond / La Découverte, Paris, 1998.
- LATOUR, Bruno, et all, Le tout est toujours plus petit que ses parties : une expérience numérique des monades de Gabriel Tarde, In : Réseaux, n. 177, 2013/1, p 197-232, disponible sur <<https://www.cairn.info/revue-reseaux-2013-1-page-197.htm>>.
- LEAL, Sayonara et BRANT, Sandra, Políticas de inclusão digital no Brasil: a experiência da formação dos monitores dos telecentros GESAC, In: Liinc em Revista, v8, n1, 2012, p 88-108, disponible sur <<http://www.ibict.br/liinc>>.
- LEIGH STAR, Susan, « L'ethnographie des infrastructures », Tracés. Revue de Sciences humaines, 35 | 2018, disponible sur <<http://journals.openedition.org/traces/8455>>
- LEVY, Pierre, Cibercultura, São Paulo: Editora 34, 2003.
- MACÉ, Marielle, 'Nouons-nous'. Autour d'un pronom politique, In : Critique, 2017/6, n 841-842, p. 469-483, disponible sur <https://www.cairn.info/revue-critique-2017-6-page-469.htm>
- Malinowski, B. 1963 *Les Argonautes du Pacifique Occidental*. Paris : Éditions Gallimard.
- McCALLUM, Cecilia, RESTREPO, Eduardo, REESINK, Edwin B., Apresentação do Dossiê Racismo no Plural nas Américas: povos indígenas e afro-indígenas, In: *Anthropológicas*, 2017, v. 28 (2), p. 1-5.
- MARTIN, Claude, Penser la vulnérabilité. Les apports de Robert Castel, In : *Les Cahiers de Justice*, 2019/4, n 4, p. 667-677, disponible sur <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-de-la-justice-2019-4-page-667.htm>
- MEDEIROS, Moíza Siberia Silva de, O primeiro-damismo e a gestão da assistência social: Desafios ao Serviço Social, In : *Praia Vermelha – Estudos de Teoria Política e Teoria Social*, 2019, v. 29, n. 1 (especial), p. 311-338.
- MENDONCA, Ana Valéria Machado, A integração de Redes sociais e tecnológicas: Análise o processo de comunicação para inclusão digital, Thèse doctorat en Ciência da informação, Universidade de Brasília, Programa de pós-graduação em ciências da comunicação, 2007.

- MILANEZ, Felipe, SÁ, Lúcia, KRENAK, Ailton, CRUZ, Felipe, URBANO, Elisa, PATAXÓ, Genilson dos Santos, Existência e diferença: o racismo contra os povos indígenas, *In: Direito e Práxis*, Rio de Janeiro, Vol. 10, N. 03, 2019, p. 2161-2181.
- MOLLICA, Maria Cecília et BRAGA, Maria Luiza, *Introdução à sociolinguística: o tratamento da variação*, São Paulo: Contexto, 2008.
- MONJARET, A., et PUGEAUL, C, Le travail du genre sur le terrain. Retours d'expériences dans la littérature méthodologique en anthropologie et en sociologie. In : Monjaret, A., & Pugeault, C. (Eds.), *Le sexe de l'enquête : Approches sociologiques et anthropologiques*. Lyon : ENS Éditions, 2004, Disponible sur : <<https://doi.org/10.4000/books.enseditions.3959>>.
- MUSIANI, Francesca, L'invisibilité qui façonne. Études d'infrastructure et gouvernance d'Internet, In : *Tracés – Revue de Sciences humaines*, 2018/35, p. 161-176, Disponible sur : <<https://doi.org/10.4000/traces.8419>>.
- NERI, Marcelo Cortes, *Mapa da exclusão digital*, FGV Social, Rio de Janeiro, 2003, disponible sur: <<http://hdl.handle.net/10438/22022>>.
- PAUGAM, Serge. Pauvreté et exclusion – La force des contrastes nationaux. In S. Paugam. *L'exclusion : l'État des savoirs*. Paris : Editions La Découverte, 1996.
- PEIXOTO, Kércia Priscilla Figueiredo, Racismo contra indígenas: reconhecer é combater, *In: Antropológicas*, 2017, v. 28 (2), p. 1-5.
- PEREIRA FILHO, José Eduardo, A Embratel: da era da intervenção ao tempo da competição, In: *Revista de sociologia e política*, n. 18, jun, Curitiba, 2002.
- PERISSE, Gabriel, *Desculpe alguma coisa*, In: *Correio da cidadania*, 2008, disponible sur : <<https://www.correiodacidade.com.br/colunistas/gabriel-perisse/2256-29-08-2008-desculpe-alguma-coisa>>.
- PILO, Francesca. *La régularisation des favelas par l'électricité : Un service entre Etat, marché et citoyenneté*. Thèse en co-tutelle entre l'Université Paris-Est (Aménagement de l'Espace, Urbanisme) et Université Fédérale Fluminense (Economie), 2015.
- POIRIER, Kristine. Immersion, identification, quelle méthodologie appliquer à l'observation des entreprises ?, In: *Journal des anthropologues*, n°43-44, Mai 1991. *Ethnologie de l'entreprise*, sous la direction de Monique Sélim et Kurumi Sugita. pp. 73-78. Disponible sur : <www.persee.fr/doc/jda_1156-0428_1991_num_43_1_1592>.
- PINHEIRO-MACHADO, Rosana, "Luzes antropológicas ao obscurantismo", *Revista de @ntropologia da UFSCar - Dossiê Antropologia do Impeachment*, v8, n2, 2016.
- RANCIERE, Jacques, *Aux bords du politique*, Gallimard, Paris, 2018.
- RENESE, Nicodème de. *Perspectivas indígenas sobre e na internet. Ensaio regressivo sobre o uso da comunicação em grupos ameríndios no Brasil*, Mémoire de master, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011, p. 18 – 19.

RIBEIRO, Darcy, *Maira*, Record, Rio de Janeiro, 1989.

RIBEIRO, Gustavo Lins, "Gramsci, Turner et Geertz, o fim da hegemonia do PT e o golpe", *Revista de Antropologia da UFSCar - Dossiê Antropologia do Impeachment*, v8, n2, 2016.

RIVOAL, Haude, BRETIN, H el ene et VUATTOUX, Arthur, Introduction. Travail et masculinit es : quelles transformations ? In : *Cahiers du Genre*, 2019/2, n o 77, disponible sur < <https://www.cairn.info/revue-cahiers-du-genre-2019-2-page-5.htm>>.

ROCHA, Manoel Ilson Cordeiro, Estado e governo: diferença conceitual e implica es práticas na p s-modernidade, In : *Revista Uniara*, n. 21/22, 2008/2009.

ROCHA, Sonia, O programa Bolsa Família. Evolu o e efeitos sobre a pobreza, In: *Economia e Sociedade*, v20, n1, Campinas, 2011.

ROLLE, Pierre. Les temps du travail et le travail du temps : Réflexions sur l'objet de la sociologie du travail... In : *Temps de travail et travail du temps* [en ligne], Paris :  ditions de la Sorbonne, 2014. Disponible sur : <<http://books.openedition.org/psorbonne/56943>>.

ROSA, Jo o Guimar es, *Noites do sertão*, Global, São Paulo, 2021.

SAEZ, Oscar Calavia, *Esse obscuro objeto da pesquisa: um manual de método, técnicas e teses em antropologia*, Edi o do autor, Florianópolis, 2013.

SAEZ, Oscar Calavia, O lugar e o tempo do objeto etnográfico, In: *Etnográfica*, v15, 2011, disponible sur <<http://journals.openedition.org/etnografica/1086>>.

SANTOS, Lauriane dos, Concilier dans la « jungle », In : *Politika*, 2017, disponible sur : <<https://www.politika.io/fr/notice/concilier-jungle#1>>.

SILVA, Allan Gustavo Freire da, MOTA, Leonardo de Araújo, DORNELAS, Carina Seixas Maia et LACERDA, Aleksandra Vieira, A rela o entre Estado e políticas públicas: uma análise teórica sobre o caso brasileiro, In : *Revista Debates*, v. 11, n. 1, 2017, Porto Alegre, p. 25-42.

SCHMIDT, João Pedro, Para estudar políticas públicas: aspectos conceituais, metodológicos e abordagens teóricas, In : *Revista do Direito*, v. 3, n. 56, 2018, p. 119-149, disponible sur <<https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/12688>>.

SCHWARCZ, Lilia M. et STARLING, Heloisa M., *Brasil: uma biografia*, Companhia das letras, São Paulo, 2018.

SECCHI, Leonardo, *Políticas Públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos*, São Paulo, Cengage Learning, 2014.

SOUZA, Jessé, *A elite do atraso – Da escravidão   lava jato*, Rio de Janeiro: Leya, 2017.

STAR, Susan Leigh et RUHLEDER, Karen, Steps toward an Ecology of infrastructure: design and acces for large information spaces, In: Information systems research, v. 7:1, p. 111-134, 1996.

STRATHERN, Marilyn, O efeito etnográfico, Cosac Naif, São Paulo, 2014.

TURKLE, Sherry, Life on the Screen: identity in the age of the internet, New York: Simon & Schurster, 1995.

TRAMONTIN, ADRIANA ET BORGES, DJALMA FREIRE, Um caminho para a inclusão digital: o programa GESAC, in: Organização e sociedade, V. 14, N. 42, P. 167-184, 2007.

WYARD, Aude et FAIT, Nicolas, Le hasard peut-il bien faire les choses, In : SociologieS [Online], 2013, disponible sur <<http://journals.openedition.org/sociologies/4513>>.

TRINDADE, Thiago et FERRO, Carolina, Vulnerabilidade e (Sub)Cidadania na sociedade brasileira – Entrevista com Lúcio Kowarick. In: Idéias, v. 2, n. 237, disponible sur : <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/ideias/article/view/8649325>>.