



HAL
open science

Restitution des dynamiques d'usage des technologies numériques d'information et de la communication en Tunisie : entre action publique et réception sociale

Feriel Bouzid

► To cite this version:

Feriel Bouzid. Restitution des dynamiques d'usage des technologies numériques d'information et de la communication en Tunisie : entre action publique et réception sociale. Sciences de l'information et de la communication. Université de Toulon, 2021. Français. NNT : 2021TOUL4003 . tel-04549797

HAL Id: tel-04549797

<https://theses.hal.science/tel-04549797>

Submitted on 17 Apr 2024

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.

*École doctorale n° 509 en SHS Civilisations et
Sociétés euro-méditerranéennes et comparées*
IMSIC - Institut Méditerranéen en Sciences de l'Information et de la
Communication

THÈSE

présentée par :
Feriel BOUZID

Le 10 décembre 2021

Pour obtenir le grade de Docteur en sciences de l'information et de la communication

Restitution des dynamiques d'usage des technologies numériques d'information et de la communication en Tunisie : entre action publique et réception sociale.

THÈSE dirigée par :

Pr. DURAMPART Michel

Professeur des Universités
Université de Toulon

JURY :

Pr. PAQUIENSÉGUY Françoise (Examinatrice)

Professeure des Universités
Université de Lyon

Pr. COLLET Laurent (Président)

Professeur des Universités
Université Paul Valéry Montpellier 3

Pr. LONEUX Catherine (Rapporteure)

Professeure des Universités
Université Rennes 2

Pr. DURAMPART Michel (Directeur)

Professeur des Universités
Université de Toulon

Pr. NAJAR Sihem (Rapporteure)

Professeure des Universités
Université de Tunis El Manar

Remerciements

Je tiens à remercier en premier lieu mon directeur de thèse, Michel Durampart pour sa confiance, son soutien et son accompagnement durant cette aventure. Je lui suis reconnaissante pour ses conseils mais surtout de m'avoir permis de poursuivre des sujets dans lesquels je trouvais un grand intérêt. Son écoute et le temps qu'il m'a accordé ont été précieux tout au long de ce travail de recherche.

Bien sûr, atteindre ces objectifs n'aurait pas été possible sans l'aide et la bienveillance des membres du laboratoire Institut Méditerranéen des Sciences de l'Information et la Communication (IMSIC) de l'université de Toulon. Je tiens à témoigner ma gratitude à toute l'équipe sans oublier mes collègues Billel Aroufoune, Clara Galiano, David Galli ainsi que Alioune Badara Gueye et Edmond Boudagher. Je vous suis reconnaissante pour votre sympathie et votre amitié. J'ai eu beaucoup de plaisir à travailler avec eux et à vous côtoyer au quotidien.

Mes vifs remerciements s'adressent également à Mme Sihem Najjar, Professeure à l'université de Tunis El-Manar ainsi que Mme Catherine Loneux, Professeure à l'université Rennes 2 d'avoir accepté d'évaluer mon travail. Je tiens aussi à remercier M. Laurent Collet ainsi que Mme Françoise Paquienséguy qui me font l'honneur de participer au Jury de soutenance.

Un remerciement particulier va également à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail : ceux qui ont répondu à mes différentes enquêtes, ceux qui m'ont orienté ou conseillé ainsi que ma famille pour son soutien et sa confiance et mes amis pour leurs écoutes et leurs encouragements. Vous m'avez été d'une grande aide pendant les moments de solitude et les temps durs.

Ma reconnaissance, ma gratitude et ma sympathie vont aussi et surtout à Mme Sylvie Bourdin, Maître de conférences à l'université Toulouse 3 Paul Sabatier avec qui et grâce à qui cette aventure doctorale a débuté. Je la remercie pour sa confiance, ses encouragements ainsi que son soutien. Ce fut un privilège de travailler avec elle.

À mes parents, ma sœur adorée et mon grand frère,

Vous êtes ma plus grande force, mon pilier,

À Bobom et Mama Affifa,

À mon partenaire dans la vie,

À des amis, devenus ma famille,

A mon pays, désormais libre.

INTRODUCTION GENERALE	11
LE CONTEXTE ET L'ORIENTATION CETTE RECHERCHE	11
LA METHODE ET SES OBJECTIFS	13
PLAN DE LA THESE	15
PARTIE I : REVUE DE LA LITTERATURE.....	17
CHAPITRE 1 : USAGE(S), USAGE(S) SOCIAL(AUX) ET USAGER(S) DES TNIC.....	18
I.1.1.« USAGE », « USAGES SOCIAUX », « USAGER » DES TNIC : UNE « MOSAÏQUE » DE DEFINITIONS.....	20
I.1.1.1. « USAGE » ET « USAGES SOCIAUX » DES TNIC : DE L'AMBIGUÏTE AU CONSENSUS	20
I.1.1.2. L' « USAGER ».....	28
CHAPITRE 2 : SOCIOLOGIE DES USAGES, APPROPRIATION DES USAGES ET APP, UNE MOBILITE THEORIQUE CADRANT NOTRE RECHERCHE.....	31
I.2.1. L'APPROCHE DE L'APPROPRIATION	34
CHAPITRE 3 : LA SOCIOPOLITIQUE DE L'ETUDE DES USAGES DES TNIC	49
I.3.1. S'INSPIRER DE LA SOCIOPOLITIQUE DES USAGES (VEDEL, VITALIS, 1994)	50
I.3.1.1. LA CONFIGURATION SOCIOTECHNIQUE.....	52
I.3.1.2. LES REPRESENTATIONS	52
I.3.1.3. POLITIQUES PUBLIQUES ET USAGE SOCIAL.....	53
I.3.1.4. UNE INSPIRATION POUR LA CONSTRUCTION D'UNE DEMARCHE PROPRE	54
I.3.2. APPROCHES SOCIO-POLITQUES DANS LES ETUDES DES USAGES DES TNIC EN TUNISIE	55
I.3.2.1. ACTION PUBLIQUE ET RECEPTION SOCIALE	58
I.3.2.2. ENGAGEMENT CITOYEN POSTREVOLUTIONNAIRE VIA LES TNIC.....	70
I.3.2.3. « TIC AU SERVICE DU DEVELOPPEMENT » : POLITIQUES PUBLIQUES ET STRATEGIES GOUVERNEMENTALES.....	72
I.3.2.4. LE LIEN SOCIAL ET L'IDENTITE.....	82
I.3.2.5. MEDIAS ET TNIC.....	86
I.3.2.6. ESPACE PUBLIC TUNISIEN : UNE POTENTIELLE RECONFIGURATION SUR INTERNET	89
CHAPITRE 4 : LES DOMAINES DES TNIC EN TUNISIE, UNE CONTEXTUALISATION DE TERRAIN.....	91
I.4.1. LES TNIC EN TUNISIE	93
I.4.1.1. LA TECHNOLOGIE	95
I.4.1.2. L'ENSEIGNEMENT, L'INNOVATION ET LA RECHERCHE	98
I.4.1.3. L'E-COMMERCE.....	100
I.4.1.4. LE CADRE JURIDIQUE	101
I.4.1.5. L'E-SANTE	102
I.4.1.6. L'E-GOV ET L'E-ADMINISTRATION	103
I.4.1.7. L'ACCES AUX TNIC	105
CONCLUSION : QUE PEUT-ON RETENIR DE CETTE CONTEXTUALISATION ?.....	110
PARTIE II : ETUDIER L'ACTION PUBLIQUE ET SA RECEPTION SOCIALE, ENQUETES DE TERRAIN ET RESULTATS D'ANALYSE	112
CHAPITRE 1 : METHODES D'ENQUETE PLURIELLES ET COMPREHENSIVES.....	113
I.1.1. RAPPEL DE LA PROBLEMATIQUE ET DES QUESTIONS DE RECHERCHE	114
I.1.2. STRUCTURATION DES HYPOTHESES.....	115
I.1.2.1. POSITIONNEMENT EPISTEMOLOGIQUE DE LA METHODE	118
I.1.2.2. RECONSTRUIRE DES TRAJECTOIRES D'USAGE AU TRAVERS DE METHODES PLURIELLE	120

CHAPITRE 2 : LA PRODUCTION ANALYTIQUE DE CES METHODES D'ENQUETE, UNE TYPOLOGIE DE RESULTATS OBTENUE	152
I.2.1. LES MEANDRES DES LOGIQUES POLITIQUES REVELES PAR LA PRODUCTION ANALYTIQUE	155
I.2.1.1. RESULTATS DE L'ANALYSE DE CONTENU APPLIQUEE AUX DISCOURS DE BEN ALI	155
I.2.1.2. RESULTATS DE L'ANALYSE ET L'EVALUATION DES POLITIQUE PUBLIQUES (APP)	157
I.2.1.3. RESULTATS DE L'ANALYSE DE CONTENU DOCUMENTAIRE APPLIQUEE AUX DOCUMENTS RELATIFS AUX POLITIQUES PUBLIQUES	168
I.2.1.4. RESULTATS DE L'ANALYSE DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS DES ACTEURS POLITIQUES : L'ANCRAGE DE PRATIQUES ANCIENNES PREREVOLUTIONNAIRE	169
I.2.1.5. RESULTATS DE L'ANALYSE AUTOMATISEE DE CONTENU VIA IRAMUTEQ DES DIFFERENTS DISCOURS REVELANT DES RAPPROCHEMENTS ET DES DISTANCES	170
I.2.1.6. RESULTATS DE L'OBSERVATION NON PARTICIPANTE D'UNE REUNION DE SUIVI DE L'EXECUTION DE L'OPENGOV TUNISIE (2018-2020)	173
I.2.2. LES STRATEGES SOCIAUX REVELES PAR LA PRODUCTION ANALYTIQUE	176
I.2.2.1. RESULTATS DE L'ANALYSE DE CONTENU DOCUMENTAIRE : DE LA CENSURE, DU CONTROLE ET DES DETOURNEMENTS	176
I.2.2.2. RESULTATS DE L'ANALYSE DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS DES CYBERACTIVISTES ET BLOGUEURS POLITIQUES, DES TRANSFORMATIONS ET DES RECONVERSIONS	177
I.2.2.3. RESULTATS DE L'ANALYSE DE CONTENU VIA IRAMUTEQ : RAPPEL DES FAITS SAILLANTS	177
I.3. CONCLUSION : HEURISTIQUE, INTERET ET LIMITES DE L'APPROCHE METHODOLOGIQUE	179
PARTIE III : RESULTATS ET DISCUSSION	184
CHAPITRE 1 : LA RECONSTITUTION DES TRAJECTOIRES, RESULTATS ET DISCUSSION	185
III.1.1. SERIE I : UNE LOGIQUE POLITIQUE AMBITIEUSE ANTERIEUR A LA LOGIQUE SOCIALE	188
TUNISIE ET TNIC, UN MODELE PIONNIER EN AFRIQUE ET DANS LE MONDE ARABE	188
III.1.2. SERIE II : STAGNATION, VOLONTARISME ET IDEALISATION POLITIQUE.....	190
UNE PROGRESSION LENTE	191
III.1.3. SERIE III : MISE EN PLACE D'UN ENTONNOIR BENALIEN FACE A L'EMERGENCE DE NOUVELLES DYNAMIQUES CITOYENNES.....	192
III.1.3.1. NIVEAU 1 : CLOISONNEMENT DE L'INFORMATION ET DE LA PAROLE CITOYENNE.....	192
III.1.3.2. NIVEAU 2 : UN PROCESSUS DE MODERNISATION AUTORITAIRE ET UNE CENSURE EXPONENTIELLE : LES PARADOXES BENALIEN.....	194
III.1.4. SERIE IV : UN FOSSE SOCIOPOLITIQUE QUI SE CREUSE ET DES CONTRADICTIONS DE PLUS EN PLUS IMPORTANTES	207
III.1.4.1. NIVEAU 3 : INTENSIFICATION DES REFORMES, CLOISONNEMENT DU SOCIAL ET REVOLTE CITOYENNE	207
III.1.4.2. CYBERACTIVISME ET POUVOIR PUBLIC : DEUX DECENNIES DE LUTTE	217
III.1.5. SERIE V : MANIFESTATIONS CITOYENNES ET PROCESSUS REVOLUTIONNAIRE	232
III.1.5.1. LES RSN : UN ESPACE CITOYEN DE REVENDICATIONS DE MASSE	232
III.1.5.2. LES FORMES DE LA MOBILISATION ET LES MODES D'ACTION CITOYEN	233
III.1.5.3. ÉVOLUTIONS, BASCULEMENTS ET MUTATIONS	234
III.1.5.4. UN JOURNALISME-CITOYEN ENGAGE.....	235
III.1.5.5. L'IMAGE FIXE ET ANIMEE : DU SCANDALE A LA MANIFESTATION SPECTACULAIRE ET EMOTIONNELLE.....	236
III.1.5.6. LE PROCESSUS DE RESISTANCE POLITIQUE FACE AUX MOBILISATIONS CITOYENNES REVOLUTIONNAIRES	237
III.1.6. SERIE VI, DES AMBITIONS POLITIQUES QUI PEINENT A SE CONCRETISER FACE A UN ENGAGEMENT CITOYEN CONTINU	237

III.1.6.1. ACCES A L'INFORMATION VS FRACTURE INFORMATIONNELLE, PARTICIPATION POLITIQUE VS EXCLUSION, « MONOLOGUE INTERACTIF » (DUMOULIN, 2002) VS ESPACE VIRTUEL DE DEBAT	238
III.1.6.2. UN TERRAIN FERTILE QUI RENFERME UN ESPACE DE GUERRE ET DE CONFLITS IDEOLOGIQUES	239
III.1.6.3. UNE MOBILISATION CITOYENNE CONTINUE AUX ENJEUX DIVERS	240
III.1.6.4. UNE TRANSITION POSTREVOLUTIONNAIRE DIFFICILE	241
III.1.7. SERIE VII, DES CONCORDANCES ET DES DISSONANCES FACE A UN ENGAGEMENT POLITIQUE ET CITOYEN IMPORTANT.....	242
III.1.7.1. L'EXPANSION DES USAGES EN MOBILITE ET ATTACHEMENT IDENTITAIRE, QUELQUES CARACTERISTIQUES DES PRATIQUES SOCIALES POSTREVOLUTIONNAIRE	242
III.1.7.2. LA QUETE DE L'INFORMATION	245
III.1.7.3. LA SOCIETE CIVILE EN DEVENIR, UN MOTEUR DE MOBILISATION ET D'INNOVATION	247
III.1.7.4. SPHERE DEMOCRATIQUE ET QUETE DE REPRESENTATION.....	250
III.1.7.5. EVOLUTION ET ANCRAGE SOCIAL DES PRATIQUES	251
III.1.7.6. L'ENGAGEMENT POLITIQUE ENVERS LES TNIC, INTERET PUBLIC ET OBSTACLES MAJEURS	254
CONCLUSION : D'UNE SOCIETE DE L'INFORMATION AU « TOUT NUMERIQUE », ENTRE PERSISTANCES ET ACCOMPLISSEMENTS	269
CHAPITRE 2 : LES LOGIQUES SOCIALES A LA LUMIERE DES LOGIQUES POLITIQUES, UNE RECAPITALISATION DE NOS RESULTATS	271
III.2.1. L'ENTONNOIR BENALIEN ET LA RESISTANCE SOCIALE	272
III.2.2. L'IMAGE, L'IMAGE ET ENCORE L'IMAGE : UNE ACTION PUBLIQUE DECONNECTEE DU TERRAIN.....	276
III.2.3. LE LEURRE DES TNIC AU SERVICE DU DEVELOPPEMENT : UN FOSSE SOCIOPOLITIQUE	278
III.2.4. LA FRACTURE INFORMATIONNELLE ET LES CONFLITS IDEOLOGIQUES	282
III.2.5. DE LA MOBILITE ET DU NOMADISME NUMERIQUE	283
III.2.6. SOCIETE CIVILE ET LOGIQUE CONTINUE DE MOBILISATION	284
III.2.7. QUELLE(S) TECHNOLOGIE(S) FAIT/FONT SENS EN TUNISIE ENTRE L'AVANT, LE PENDANT ET L'APRES REVOLUTION ?.....	285
CONCLUSION, LES LIMITES DE LA RECONSTITUTION DES TRAJECTOIRES	288
CHAPITRE 3 : L'ACTUALISATION DE NOS ENQUETES ET ANALYSES, UNE FOCALISEE SUR DES DYNAMIQUES EN EMERGENCE	287
III.3.1. DYNAMIQUES D'ACTION CITOYENNE, UN AVANT ET UN APRES LE CONFINEMENT	290
III.3.1.1. LE RAPPORT A L'INFORMATION ENTRE MEDIAS TRADITIONNELS ET NOUVEAUX.....	290
III.3.1.2. LES DYNAMIQUES D' ACTIONS CITOYENNES EN ET HORS-LIGNE : ENJEUX ET VISIONS	291
III.3.2. LES GROUPES FACEBOOK, UN ECOSYSTEME HYBRIDE	295
III.3.2.1. UN ECOSYSTEME HYBRIDE ENTRE DISTANCE ET PRESENCE	296
III.3.2.2. QUETE DE RECONNAISSANCE ET DE MISE EN VISIBILITE.....	298
III.3.2.3. QUETE DE L'INFORMATION	299
III.3.2.4. COMMENT SE DERoule L'ECHANGE ? QUELLES CARACTERISTIQUES ?	300
III.3.2.5. QU'EST-CE QUI CONSTRUIT L'ACTION ET LA PRATIQUE INDIVIDUELLES OU COLLECTIVES ?.....	303
III.3.2.6. QUELLES « MARGES DE L'INSTITUE » (JUAN, 2005) : QUE PEUT-ON PUBLIER ?	304
III.3.3. LOGIQUES POLITIQUES DE GESTION DE CRISE SANITAIRE	305
III.3.3.1. TNIC ET GESTION DE CRISE PARTAGEE.....	306
III.3.3.2. LA MOBILITE, UNE QUESTION QUI DIVISE.....	307
CLOTURER LES DEBATS THEORIQUES ET LE DIALOGUE AVEC L'EMPIRIE EST-IL POSSIBLE ?.....	308
CONCLUSION GENERALE	311
BIBLIOGRAPHIE	322

LISTE DES FIGURES

FIGURE 1 LES QUATRE LOGIQUES D'ETUDE DE L'USAGE DANS LA SOCIOPOLITIQUE DES USAGES	51
FIGURE 2 A DROITE, LE NOMBRE D'UTILISATEURS D'INTERNET PAR 100 HABITANTS ET A GAUCHE, LA PROPORTION DES MENAGES CONNECTES A INTERNET.....	92
FIGURE 3 PROPORTION DES MENAGES EQUIPES D'ORDINATEUR	95
FIGURE 4 DENSITE TELEPHONIQUE FIXE ET MOBILE.....	97
FIGURE 5 TRAFIC DATA MOBILE.....	98
FIGURE 6 ÉTUDIANTS INSCRIT EN FILIERE TNIC.....	99
FIGURE 7 DIPLOMES EN FILIERE TNIC.....	99
FIGURE 8 DEBITS DE CONNEXION AU GOLF DE GABES (SUD-EST) A GAUCHE ET AU GOLF DE HAMMAMET (NORD-EST) A DROITE	106
FIGURE 9 DEBITS DE CONNEXION SUR LA COTE NORD-EST A GAUCHE ET AU CENTRE-OUEST A DROITE.....	106
FIGURE 10 DEBITS DE CONNEXION DANS LE SUD TUNISIEN	107
FIGURE 11 COUVERTURE DES RESEAUX 2G (BLEU), 3G (VERT), 4G (ORANGE), 4G+ (ROUGE) ET 5G (VIOLET) ...	108
FIGURE 12 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CENTRES PUBLICS D'INTERNET	110
FIGURE 13 TEMPLATE DE L'ÉVOLUTION DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS CONSTRUIT AVEC LES ELEMENTS EMPIRIQUES	124
FIGURE 14 TEMPLATE DE L'ENVIRONNEMENT POLITIQUE CONSTRUIT AVEC LES ELEMENTS EMPIRIQUES	124
FIGURE 15 : EXEMPLE DE CHRONOLOGIE SOUS FORME DE TEMPLATE SEQUENTIEL.....	125
FIGURE 16 APERÇU DES RESULTATS POTENTIELS QUE PEUVENT DONNER LES ANALYSES THEMATIQUES ET SYNTAXIQUES.....	130
FIGURE 17 COMPOSITION DU CORPUS DE L'ANALYSE DE CONTENU DOCUMENTAIRE	134
FIGURE 18 APERÇU D'UN REGROUPEMENT GLOBAL DES DISCOURS	144
FIGURE 19 APERÇU D'UN REGROUPEMENT DU DISCOURS D'UN INFORMATEUR	144
FIGURE 20 INVESTISSEMENTS DU PLAN PUBLIE PAR LE MINISTERE DU DEVELOPPEMENT, DE L'INVESTISSEMENT ET DE LA COOPERATION EN JUILLET 2016 SUR WWW.TUNISIE.GOV.TN	166
FIGURE 21 TAUX DE COUVERTURE 3G (A GAUCHE) ET TAUX DE COUVERTURES 4G (A DROITE).....	167
FIGURE 22 NOMBRE D'ABONNEMENTS INTERNET FIXE	168
FIGURE 23 RESULTAT DE L'AFC	170
FIGURE 24 RAPPEL DES RESULTATS DE L'AFC.....	178
FIGURE 25 TAUX D'INSCRIPTION AUX ETUDES SECONDAIRES PAR RAPPORT AU TAUX D'ALPHABETISATION	203
FIGURE 26 TAUX D'INSCRIPTION AUX ETUDES PRIMAIRES PAR RAPPORT AU TAUX D'ALPHABETISATION	204
FIGURE 27 NOMBRE D'UTILISATEURS D'INTERNET ET TELEPHONE MOBILE PAR 100 HABITANTS EN TUNISIE DE 1960 A 2017	206
FIGURE 28 ABONNEES AVEC UN ACCES HAUTE VITESSE (EN NOIR) ET UTILISATEURS D'INTERNET PAR 100 HABITANTS (EN ROUGE) ..	213
FIGURE 29 EXEMPLES DE PANCARTES POSTEES SUR LES RSN DANS LE CADRE DU MOUVEMENT « SAYEB SALAH ».....	224
FIGURE 30 LE SITE NAWAAT PROPOSE UNE SOLUTION PROXY POUR CONTOURNER LA CENSURE DE LA PLATEFORME	225
FIGURE 31 BILLET DU BLOG « ANARC.AT » CONSACRE AU CONTOURNEMENT DE LA CENSURE	225
FIGURE 32 ABONNES INTERNET AVEC UN ACCES HAUTE VITESSE	232
FIGURE 33 TECHNOLOGIE(S) QUI FAIT/FONT SENS SOCIALEMENT	286
FIGURE 34 TECHNOLOGIE(S) QUI FAIT/FONT SENS POLITIQUEMENT	287

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 DEFINITIONS CONVENTIONNELLES DE LA NOTION DE « TIC », REPEREES DANS COUTINET (2006)	21
TABLEAU 2 CONVERGENCE ET DIVERGENCE AVEC LES APPROCHES DE MILLERAND (1999) ET BECHE (2013)	38
TABLEAU 3 HYPOTHESES CENTRALES	117
TABLEAU 4 APPROCHES ET METHODES D'ENQUETE.....	122
TABLEAU 5 RECAPITULATIF DES OUTILS DE L'ANALYSE DE CONTENU DOCUMENTAIRE	137
TABLEAU 6 APERÇU D'UN TABLEAU RECAPITULATIF (INDIVIDUEL) DES UNITES DE SENS POUR LES ACTEURS.....	143
TABLEAU 7 APERÇU D'UN TABLEAU RECAPITULATIF (COLLECTIF) DES UNITES DE SENS DES ACTEURS ET LEURS CONFRONTATIONS	143
TABLEAU 8 APERÇU DU TABLEAU D'ANALYSE THEMATIQUE ET SYNTAXIQUE DONNE POUR EXEMPLE DE LA METHODE DE DECRYPTAGE.....	156
TABLEAU 9 APERÇU DU TABLEAU DE SUIVI DES PROJETS	165
TABLEAU 10 CARACTERISATIONS DES FORMES AUTO-ORGANISATIONNELLES, LEURS TRADUCTIONS ET LEURS ENJEUX SUR LES GROUPES FACEBOOK ETUDIEES	297
TABLEAU 11 RAPPEL DES HYPOTHESES	314

Introduction générale

Des premières technologies télématiques destinées au grand public comme le micro-ordinateur en passant par le rôle de la télévision et l'avènement d'Internet jusqu'au *Big data*, le secteur TNIC¹ a connu des mutations profondes. La richesse des ressources matérielles, la mise en réseaux des contenus, l'ubiquité, la miniaturisation des équipements, la mobilité ainsi que la numérisation/digitalisation, caractérisent les TNIC aujourd'hui. Les discours politiques, promotionnels et scientifiques, certes de manière moins déterministe, évoquent une « révolution numérique » qu'André Vitalis appréhende à partir de la pensée de Jacques Ellul. Il s'agit d'« *une révolution technicienne aux effets contrastés qui [ont] ouvert de nouveaux espaces de liberté (...), [une] mise en réseau et en données que nous sommes en train de vivre avec Internet* » (Vitalis, 2015, p. 44). Dans ce contexte, nombreuses ont été et le sont encore, les politiques publiques ayant pris ces technologies comme moteur ou levier de croissance socio-économique, notamment en Tunisie. En effet, c'est à partir de la fin des années 1980, que le pouvoir public tunisien met en place une stratégie d'informatisation de l'administration publique pour évoluer ensuite vers des stratégies de développement socio-économique axées, tout d'abord, sur l'Internet et la téléphonie mobile comme moteur de croissance et ensuite le tout numérique.

Face à cet intérêt et cet engouement technologique et d'un point de vue social et sociétal, les potentialités, les contrastes sociopolitiques et les enjeux de dénonciation, de mobilisation et d'expression politique *via* Internet ont été observés sur le terrain tunisien. D'un côté, s'installe à partir de la fin des années 1990, un espace alternatif où certains utilisateurs entrent en conflit avec le pouvoir politique contre la censure du net et, de l'autre côté, est mis en place un dispositif de surveillance, de censure et de répression à la fois en ligne et hors ligne. Pourtant, c'est par le biais des plateformes de blogs et des RSN (Réseaux Sociaux Numériques)² que ces utilisateurs, dont le nombre a été faible par rapport à l'ensemble de la population, ont joui des capacités d'organisation et de coordination ayant abouti, notamment au printemps 2010 à deux

¹ Technologies Numériques d'Information et de la Communication

² Par souci de cohérence, nous choisissons l'appellation Réseaux Sociaux Numériques (RSN) pour désigner les plateformes et applications web permettant de générer ou de diffuser du contenu sur le web comme Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn...

mobilisations politiques à forte dimension citoyenne : « *Sayeb Salah* » (Lâche nous les baskets)³ et « *Nhar 3la Ammar* » (Sale journée pour Ammar)⁴.

C'est dans ce contexte que nous nous sommes intéressés à la confrontation et à la mise en tension de l'action publique au regard de sa réception sociale. Nous avons voulu comprendre comment se mettent en place des politiques publiques qui prennent les TNIC comme moteur de développement et comment celles-ci se traduisaient sur le terrain tunisien. Nous nous sommes alors intéressés aux intentions et aux actions publiques et la réception sociale qui en découlent. L'objectif est de mettre en tension deux logiques d'usage de ces technologies, l'une politique et l'autre sociale, en étudiant la mise en avant des rencontres, des non-rencontres, des aboutissements, des impasses, des ruptures et continuités observées. Nous appelons ici logiques politiques l'ensemble des éléments qui démontrent des volontés et des initiatives publiques en lien avec les TNIC (stratégies, plans, projets). Les logiques sociales quant à elles représentent des dynamiques de savoir, d'usage, des pratiques, des actions et modes d'interaction des usagers des TNIC. En effet, la question de la sociabilité des TNIC et par les TNIC, a représenté l'une de nos orientations dans ce travail de recherche dans un terrain où ces technologies ont été considérées dans la littérature tantôt comme catalyseur (Lecomte, 2011) tantôt comme amplificateur (Boullier, 2013) de la mobilisation sociale. Ce faisant, nous ne souhaitons pas prouver l'efficacité ou l'inefficacité de l'action publique mais plutôt examiner l'impact réel et mesurable qu'elle a sur les dynamiques sociales en émergence. Nous ne nions pas, non plus, l'évidence même de l'existence de points non effectifs dans les politiques publiques de manière générale. Ce faisant, notre dessein est de faire une analyse de ces dernières en fonction d'une confrontation avec le réel de la sociabilité numérique et de mettre ainsi en perspective ces deux dynamiques. Pour ce faire, la mobilisation de l'analyse des politiques publiques (APP), courante en sciences politiques, s'est imposée à nous. Elle prend la forme d'un travail d'analyse documentaire, informationnelle et d'un traitement de données et de discours officiels autour des intentions et actions publiques et leurs mises en œuvre. Cette APP permet d'étudier l'instrumentalisation des TNIC et plus globalement l'action publique concentrée autour de ces technologies. Ensuite et de manière progressive, notre volonté est de sortir du cadre de cette

³ Campagne de dénonciation de la censure sur Internet qui consiste à partager une photographie de soi avec une pancarte sur laquelle est inscrit le nom du mouvement.

⁴ Manifestation physique à Tunis contre la censure et la surveillance d'Internet

APP pour essayer de montrer les dynamiques réelles de l'utilisation de ces technologies par les citoyens tunisiens en termes d'usage.

Finalement, étudier ces politiques publiques ainsi que l'instrumentalisation du numérique et son induction dans une stratégie socio-économique ne peut se faire sans regarder les effets que celles-ci ont sur la réalité des usages sociaux et sociétaux en essayant toujours de les mettre en perspective et de montrer les écarts, les divergences, les mouvements contraires, les oppositions entre l'une et l'autre. Notre approche théorique se concentre comme nous allons le présenter, autour d'une démarche sociopolitique dans la rencontre entre l'APP, la sociologie des usages et la traduction des usages en pratique actives citoyennes.

Le contexte et l'orientation cette recherche

Pour comprendre ce terrain tunisien en matière d'usage et de politiques publiques en lien avec les TNIC, il est important de procéder à une explicitation de certains faits et phénomènes qui permettent de contextualiser ce travail de recherche. Tout d'abord, l'engagement du pouvoir politique prérévolutionnaire, notamment dans l'amélioration de l'infrastructure technologique, la mise à jour du cadre juridique lié aux TNIC. À partir de la révolution, c'est le numérique qui est pris comme moteur de développement avec la mise en place, notamment du premier plan quinquennal de développement socio-économique intitulé « Tunisie Digitale 2020 ». Le second phénomène de contextualisation se situe essentiellement durant la période prérévolutionnaire durant laquelle on observe des ruptures entre, d'un côté, une idéalisation politique et présidentielle avec un contrôle social exercé par le régime à travers les TNIC et de l'autre côté, la non-inscription des politiques et stratégies publiques en lien avec ces TNIC dans la réalité sociale. Ce faisant, si des projets ambitieux sont lancés pour inciter et développer les usages, en contrepartie, la censure, la surveillance du web sans oublier la répression à l'encontre notamment des cyberactivistes sont mises en place. Le troisième phénomène de contextualisation concerne la mobilisation des TNIC à des fins certes sociales majoritairement mais aussi revendicatrices, politiques, anti-régime, avec l'émergence d'une cyberdissidence tunisienne à partir de la fin des années 1990.

De ce fait, si les discours autour du développement par les TNIC sont promus le plus souvent par des acteurs publics et privés et si cette promotion s'inscrit dans des discours d'accompagnement qui s'avèrent être un leurre, comme le considèrent nombre de travaux, qu'en est-il de la réception sociale ? Ainsi et face aux discours technolâtres et aux controverses,

plusieurs auteurs désacralisent ce mythe des TNIC au service du développement notamment en Afrique et dans le monde arabe (Touati, 2008 ; Loukou, 2012 ; Alzouma, 2008 ; Dakouré, 2014 ; Cishahayo, 2010 ; Kiyindou, 2009, 2010). Ils soulignent que ces technologies n'impliquent pas forcément un développement contrairement à la croyance ou l'imaginaire politique. Ils mettent ainsi en relief les facteurs tantôt sociaux, tantôt économiques, politiques ou culturels qui le permettent.

Ainsi, l'un de nos questionnements porte sur la place et le rôle de l'utilisateur dans les logiques et stratégies politiques. De plus et dans la mesure où le « progrès » de la technique est considéré comme moteur de l'économie et de la société, comment cela se traduit-il sur le terrain ? Comment et dans quels contextes se constituent les logiques politiques et sociales ? Comment les usagers s'approprient, intègrent, bricolent, s'adaptent, adoptent ou rejettent cette pensée de développement induite par les TNIC ? Si l'initiative politique permet de « mettre à disposition » l'infrastructure, l'équipement et la réception, l'appropriation et les usages sociaux ne peuvent venir (directement en tout cas) ni de la technique ni du politique ni du secteur privé. Ainsi, la confrontation de la réception sociale avec la politique publique peut démontrer sa pertinence. Inscrites dans des « *formes sociohistoriques de l'usage* », les « *séries et séquences structurelles* » seront ainsi retracées et reconstruites démontrant, entre autres « *l'ancrage collectif et historique des usages* » dans l'articulation des niveaux Micro-Macro (Proulx, 2001). L'objectif dans cette reconstruction des trajectoires des logiques est d'abord, de les mettre en tension et en perspective à la lumière des dissonances et/ou concordances qui y sont visibles. Nous nous intéressons en plus, aux discours médiatiques qui entourent ces technologies. Comme l'énonce Proulx dans son « *méta-modèle* » multiniveaux, il s'agit de « *suivre la trajectoire de l'objet prescripteur (au fil de sa construction jusqu'à sa stabilisation)* » (Proulx, 2015).

D'un point de vue heuristique et contrairement à la définition de Yanita Andovona (2004), « *les trajectoires d'usage* » ne constituent pas « *l'histoire personnelle et sociale, spécifique à chaque individu* » mais plutôt « *des parcours (...) à travers la constellation d'objets communicationnels passés, présents ou émergents (...) offerts* » (Proulx & Saint-Charles, 2004) aux individus. Décrire ces trajectoires permet de retracer l'histoire des apprentissages d'une technologie chez ses utilisateurs (*Ibid.*, p. 85). Dans ce contexte, l'analyse des usages des TNIC implique que l'on étudie aussi les contextes macrosociologiques, les valeurs, les modes de vie et les pratiques culturelles de leurs utilisateurs, le microsociologique des usages. Dans ce cadre,

si Emmanuel Béché (2013) situe les usages « *dans une succession homogène des pratiques sociotechniques* », cela supposerait que ces derniers ne peuvent pas, d'un côté se croiser, s'entremêler, se chevaucher.... De l'autre, s'ils constituent une ligne droite où de nouvelles pratiques ne peuvent apparaître que si les anciennes se sont stabilisées et « évanouies », cela écarterait en plus, les bricolages, détournements et contournements qui ne correspondraient pas à cette *homogénéité*. Or, nombreux sont les travaux en sciences sociales qui démontrent bien le contraire.

Concrètement, notre étude porte de ce fait sur une analyse longitudinale de ces logiques d'usage sociales et politiques. D'un point de vue social, le début de l'analyse correspond à la date à laquelle Internet et la téléphonie mobile sont devenus accessibles au grand public, en 1998. D'un point de vue politique, celle-ci correspond aux premières tentatives de connexion de la Tunisie au réseau mondial Internet, en 1978.

La méthode et ses objectifs

Afin d'atteindre nos objectifs et de répondre à notre problématique, nous avons choisi une méthodologie plurielle à visée compréhensive. Nous avons alors combiné des entretiens semi-directifs, une observation non participante, une analyse des politiques publiques, une analyse automatisée de contenu et une analyse de contenu documentaire. Cette approche permet ainsi la reconstruction et la confrontation des trajectoires sociales et trajectoires politiques des logiques d'usage et d'appropriation. Il s'agit d'une étude contextualisée et située qui prend en compte certains aspects d'une économie de l'usage et une relativisation critique des logiques politiques tunisiennes qui s'articulent autour du développement et du changement par les TNIC. Dans ce contexte, notre approche s'appuie sur des réflexions autour des terrains, notamment en Afrique, au Maghreb et dans le monde arabe. Les travaux de Larbi Chouikha, Romain Lecomte, Kamel Touati, Sadok Hammami, Sihem Najjar, Zeineb Touati, Fabien Granjon et tant d'auteurs nous permettront de mettre en relief « le leurre politique » que peut représenter la stratégie des « TIC au service du développement » en Tunisie. Si le plus grand nombre de ces études s'intéressent à une période prérévolutionnaire et révolutionnaire, l'objectif de notre travail est d'examiner, notamment sur une période récente élargie à la décennie 2010, cette confrontation entre un modèle de développement promu par l'apport des technologies et sa réception sociale sur le terrain.

Loin d'une simple dichotomie analytique, notre cheminement est à la fois microsociologique et macrosociologique. Nous appréhendons cette articulation au croisement d'une approche sociopolitique et compréhensive à dimension critique dans une mise en tension. Ensuite, nous procédons à un examen des contextes qui situent et influencent l'objet d'étude à la fois politique, social, culturel, technologiques, économiques et parfois géopolitiques. De plus, nous prenons en charge l'étude des pratiques, des contournements, des bricolages, des modes d'action, des modes d'interaction..., en bref, ce qui constitue les éléments microsociologiques relatifs à notre étude.

En définitive, comme nous l'avons présenté, notre travail constitue une mise en perspective et une mise en tension de logiques politiques relatives aux usages des TNIC au regard de la réception sociale de ces dernières. Notre démarche vise ainsi à répondre au questionnement suivant :

- Quelles sont les logiques sociales d'usage des TNIC en Tunisie ?
- Quelles sont les logiques politiques d'usage des TNIC en Tunisie ?
- Existe-t-il des écarts, des ruptures et/ou continuités, des points de rencontre ou non-rencontre, des impasses et/ou des interconnexions entre ces deux logiques ?

Ces questionnements aboutissent dans une approche heuristique, à leurs déclinaisons et déconstructions en un second niveau de questionnement :

- Quelle technologie fait sens en Tunisie, socialement et politiquement ? C'est dire, que parmi d'innombrables applications, dispositifs et usages concurrents, un ou plusieurs outils finissent souvent par s'imposer dans un groupe social donné et pour un contexte d'utilisation donné.
- Dans quelle mesure peut-on parler d'une sociabilité par les TNIC et d'un processus d'appropriation d'Internet et de la téléphonie mobile en Tunisie ?

Loin d'une vision déterminisme, nous reconnaissons à l'entité politique sa capacité à agir sur l'appropriation des technologies numériques passant par leur promotion, diffusion, accompagnement et se traduisant par el soutien à l'accès, avec un cadre juridique et l'édification de règles, de normes, Nous sommes ainsi amenés à nous demander :

- Quelles logiques d'usage social d'Internet et téléphonie mobile s'est construite autour de cette capacité contextuelle de l'action politique en Tunisie ?

- Peut-on parler de logiques politiques prérévolutionnaires, caractérisées par la censure, et de logiques postrévolutionnaires caractérisées par l'ouverture de l'espace Internet ?
- Les usages différenciés se sont-ils transformés ou ont-ils évolué ?

Pour répondre à ces questionnements, il faudra donc identifier longitudinalement les logiques politiques concernant Internet et la téléphonie mobile en Tunisie et les confronter aux logiques sociales d'usage. Cette confrontation et cette mise en tension génèrent elles-mêmes différents questionnements :

- Stimulent-elles des écarts entre usages prescrits et usages effectifs ?
- Dans quelle mesure peut-on parler d'influence du politique sur l'usage social des TNIC et plus spécifiquement Internet et la téléphonie mobile et inversement ?
- Dans quelles mesures peut-on observer des cheminements et des basculements en termes d'usage social et de politiques publiques ?
- Qu'est ce qui caractérise ces politiques ?
- Qu'est-ce qui les constitue ?

Finalement, nous avons l'espoir à travers ce travail, parmi tous les importants travaux de recherche consacrés à ces questions, d'ajouter une contribution qui vise à mettre en perspective une conception politique de l'instrumentalisation des TNIC face à l'objectivation des dynamiques d'usages pour revenir vers un état sociotechnique des mouvements sociaux liés aux TNIC.

Plan de la thèse

Pour faciliter la lecture de ce mémoire, nous allons présenter son plan et sa structure. Celui-ci est composé de trois parties.

La première partie est composée de quatre chapitres dont l'objectif est de présenter notre cadre théorique mais aussi le positionnement de notre recherche dans le champ des SIC ainsi que la diversité des travaux menés sur le terrain choisi. Comme évoqué, nous allons tout d'abord, traiter la pluralité des acceptions des notions d'usager, d'usages sociaux et la figure de l'usager. Les différents positionnements nous amèneront dans un second chapitre, à traiter les approches d'étude de l'usage des TNIC et mettront l'accent sur l'approche de l'appropriation que nous mobilisons dans sa relation avec les représentations *via* l'APP. Cette dernière sera aussi explicitée dans ce chapitre. Dans le cadre d'un troisième chapitre, nous énoncerons notre

approche personnelle de l'étude des usages en nous appuyant sur les apports et limites de la sociopolitique des usages (Vedel, 1994; Vitalis, 1994) en y marquant les distances et les inspirations sans la mobiliser. Dans ce contexte, nous exposerons les enjeux sociopolitiques quant à l'usage de l'Internet et de la téléphonie mobile en Tunisie qui démontrent des écarts, des résistances, des savoir-résister, de l'engagement politique, des remises en question du lien social et de l'identité, des tensions dans la relation médias-citoyen et une potentielle reconfiguration de l'espace public en ligne. Le dernier *chapitre* de cette première partie prend la forme d'une contextualisation de la recherche.

La seconde partie présente la démarche empirique menée dans ce travail de recherche. Elle est divisée en deux chapitres. *Le premier* présente la méthode plurielle appliquée à notre recherche ainsi que ses outils et leurs limites. Nous nous attachons en plus à présenter l'approche « sériée » mobilisée pour répondre à nos objectifs. *Le second chapitre* explicite la production analytique de cette méthode plurielle.

La troisième et dernière partie du mémoire consolide, dans un premier *chapitre*, les résultats obtenus grâce au travail empirique réalisé et traduit la confrontation entre action publique et réception sociale des TNIC en Tunisie. Durant cette exposition, nous mettrons en avant les continuités, ruptures, aboutissements, impasses, rencontres, distances, écarts ou rapprochements entre logique politique et logique sociale. Devant la multiplicité et la diversité des résultats produits et dans un objectif heuristique, nous ferons dans un second *chapitre*, une synthèse des divers phénomènes examinés et clôturerons ainsi cette présentation de nos résultats. Le troisième *chapitre* de cette troisième *partie* constitue une continuité empirique et permet d'actualiser et de mettre une focale sur des dynamiques actuelles. Celle-ci permet de démontrer, dans une situation de crise, une convergence plus importante entre État et dynamique citoyenne. Ce terrain constitue une continuité empirique sans se dissocier ou se rompre *vis-à-vis* du terrain constitutif de notre recherche, Il en découle et le prolonge en l'actualisant. Nous traitons ainsi dans le cadre de cette continuité empirique, les usages auto-organisés et autorégulés des groupes Facebook ainsi que les logiques politiques de gestion de crise sanitaire au printemps 2020.

Partie I : revue de la littérature

Chapitre 1 : Usage(s), usage social et usager(s) des TNIC

Alors qu'à la fin du XXe siècle on parlait de « Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) », de « machines à informer », de « *machines à communiquer* » (Schaeffer, 1972) ou de « *technologie informatisée* » (Jouët, 1992), les objets techniques de manière générale, ne recouvraient pas les mêmes cadres techniques, conceptuels, analytiques, industriels ou d'usages entre les années 1970, 1980, 1990, 2000 ou 2010. L'avènement, entre autres, des messageries interpersonnelles, de la téléphonie mobile, d'Internet et du web collaboratif a conduit à des passages et des ouvertures en dedans et en dehors des champs disciplinaires de la sociologie, de la psychologie sociale, des sciences de l'information et de la communication (SIC), des sciences de l'éducation...

Entre les années 1950 et 2000, la télévision, la vidéographie (Le Minitel en France), le téléphone mobile et Internet ont associé l'image au texte et au son. Le terminal devient multifonctionnel et polyvalent (Paquienséguy, 2007). À partir des années 2000, le téléphone fait office d'appareil photo ou vidéo. Il transmet des messages par Internet, permet d'échanger par la voix, permet l'achat de biens ou services, permet l'accès aux contenus culturels... Cette polyvalence des terminaux et la réplique des services proposés obligent, selon Paquienséguy, « à distinguer l'usage des terminaux de ceux des fonctionnalités et applications, en donnant la priorité au second, dans un continuum connexionnel matérialisé par les comptes multi-accessibles ou les clouds » (Paquienséguy, 2017). L'informatique, l'audiovisuel et les télécommunications ont ainsi été unis. Ce rapprochement réalisé a aussi concerné les différents acteurs du secteur des TNIC. Christophe Aguiton et Dominique Cardon soulignent dans ce sens, que « *le logiciel libre, le Wi-Fi, le P2P, les blogs et beaucoup de services Internet [notamment ceux proposés par les « réseaux sociaux numériques» ou « médias sociaux»] regroupés derrière l'étiquette « Web 2.0 » (...) ont pris forme au sein d'un milieu hétérogène associant très étroitement usagers, technologues, innovateurs et militants* » (Aguiton & Cardon, 2008). Bernard Miège parle ainsi d'un « *chevauchement entre TICs et médias, voire une indifférenciation entre eux* » (Miège, 2002, p. 3), ainsi que d'une absorption des « TICs » de l'ensemble de la communication (*ibid.*). Ainsi, dans les expressions courantes, on aura tendance à parler de réseaux sociaux plutôt que de Réseaux Sociaux Numériques (RSN) et de communication virtuelle pour désigner une communication à distance et dématérialiser. Autrement dit, cette indifférenciation, cette contamination langagière qui semble bien dénommer les TNIC comme une totalité réifiante, nous semble bien à l'œuvre. Nous pouvons considérer cela comme une autre orientation qui montre à quel point les TNIC deviennent le support des multiples formes de sociabilité.

Dans les sciences sociales et les SIC, les recherches portant sur l'étude des usages ne sont pas nouvelles et ont engendré un grand nombre de travaux. Pourtant, la notion d'« usage » est au centre d'une ambiguïté conceptuelle, de par le grand nombre de définitions, des emplois et des appréhensions selon le chercheur. Les « usages sociaux » quant à eux, semblent trouver consensus alors que la figure de l'« usager » a connu nombre d'évolutions et d'acceptations selon les approches et les époques.

I.1.1. « Usage », « usages sociaux », « usager » des TNIC : une « mosaïque » de définitions

Nous proposons ici un aperçu bref et non exhaustif des divergences et convergences dans les travaux ainsi que notre positionnement dans cette « *mosaïque où les controverses l'emportent.* » (Chambat, 1994)

I.1.1.1. « Usage » et « usages sociaux » des TNIC : de l'ambiguïté au consensus

Les notions d'« usage » et d'« usages sociaux » recouvrent des niveaux pluriels d'acceptations que nous allons tenter d'examiner dans, notamment les travaux d'Andonova (2004), de Millerand (1999), Chambat (1994), Breton et Proulx (2002) etc. Avant de procéder à l'étude des différentes acceptations, nous allons d'abord circonscrire les notions de TIC et TNIC. En plus de ce travail de circonscription et de positionnement, il s'agit de présenter et de légitimer notre choix quant à l'emploi de l'acronyme TNIC plutôt que « TIC » ou « TICN » pour désigner les Technologies Numériques d'Information et de Communication bien que notre travail se situe autour d'une focale sur Internet et la téléphonie mobile.

Pour André Vitalis, les technologies de l'information constituent « *des machines à communiquer et des médiations techniques permettant de collecter, traiter, transmettre des données* » (Vitalis, 2007). Ce qu'il désigne par TIC renvoie ainsi à des « *machines* » (*ibid.*) « *allant de l'écriture au téléphone analogique en passant par l'imprimerie et la télévision* » (Ben Jeddou, 2015, p. 59) et transforme le monde de la communication. Ce faisant, ces technologies renvoient selon Vitalis, à des notions de « *contrôle et (...) [de] surveillance dans des espaces élargis et mobiles* » (*ibid.*). Dans une approche opérationnelle, Vieira et al. (2007) définissent les TIC en référence à Reix (2004) comme « *des techniques permettant de saisir, stocker et communiquer l'information* » (*ibid.*). Yves Jeanneret élargit la notion pour qualifier les « *dispositifs techniques ayant pour constituants des appareils de traitement de*

l'information, au sens mathématique du terme, et ayant pour effet social de faire circuler des messages et, par-là, de rendre possible des échanges d'informations, des interprétations, des productions de connaissances et de savoirs dans la société » (Jeanneret, 2007). L'introduction du terme « numérique » amène certains chercheurs à utiliser des acronymes comme TNIC pour Technologies Numériques d'Information et de Communication (Denouël & Granjon, 2011). Françoise Paquienséguy utilise quant à elle, l'acronyme TICN pour Technologies d'Information et de Communication Numériques (Paquienséguy, 2012).

Dans ce même contexte de définition, Nathalie Coutinet avait rassemblé les acceptions de type conventionnel en tableau récapitulatif (tableau 1) que nous allons reprendre pour ensuite présenter deux autres visions, celle de l'UNESCO et celle de l'INSEE.

ONU et OCDE (1998)	Le secteur des TIC comprend les secteurs manufacturiers et des services qui facilitent la transmission, le stockage et le traitement de l'information par des moyens électroniques
États-Unis (1987)	Les industries des technologies de l'information comprend les offreurs comprenant d'une part, les offreurs (grossistes et détaillants) d'ordinateurs et d'équipements informatiques ainsi que d'instruments électroniques de mesure et, d'autre part, les logiciels et les industries de services incluant les industries qui fournissent des logiciels « prêts à l'usage » et des services associés aux ordinateurs ; les industries d'équipement de communication et de service recensant les offreurs qui fournissent des infrastructures matérielles et immatérielles permettant la connexion entre ordinateurs et serveurs
Union européenne et France (1998)	Le secteur TIC apparaît sous la forme d'une liste d'activités recouvrant trois filières : l'informatique avec la fabrication des ordinateurs et des logiciels, les télécommunications qui comprennent les réseaux et donc Internet et enfin l'électronique

Tableau 1 Définitions conventionnelles de la notion de « TIC », repérées dans Coutinet (2006)

Ces définitions appréhendent les TIC en termes de secteur, d'activité ou encore de corps de métiers. En effet, l'UNESCO les définit comme un « *ensemble d'outils et de ressources technologiques permettant de transmettre, enregistrer, créer, partager ou échanger des informations, notamment les ordinateurs, l'Internet (sites Web, blogs et messagerie électronique), les technologies et appareils de diffusion en direct (radio, télévision et diffusion sur l'Internet) et en différé (podcast, lecteurs audio et vidéo et supports d'enregistrement) et la téléphonie (fixe ou mobile, satellite, visioconférence, etc.)* » (UNESCO, 2020). L'INSEE reprend ainsi la convention internationale de l'OCDE pour qualifier le secteur TIC comme l'ensemble des « *secteurs producteurs de TIC (fabrication d'ordinateurs et de matériel informatique, de TV, radios, téléphone...)* ; *secteurs distributeurs de TIC (commerce de gros de*

matériel informatique,) ; *secteurs des services de TIC (télécommunications, services informatiques, services audiovisuels,).* Par complémentarité, on peut parler de secteurs « non-TIC » pour toutes les autres activités ». (INSEE, s. d.).

Dans la pluralité des définitions, nous saisissons évidemment une acception académique et rejoignons la pensée de Denouël et Granjon. Nous admettons, d'abord, la notion de TNIC pour Technologies Numériques d'Information et de Communication et les définissons ensuite, comme dispositifs et outils qui prennent la forme d'objets ou de services reposit à des échelles différentes sur « *les technèmes de la numérisation du signe et de l'informatique connectée* » (*ibid.*). Une fois cette délimitation définitoire faite, nous allons porter notre attention sur le premier niveau relatif aux significations auxquelles renvoie l'« usage » qui se situe, entre autres dans la sociabilité, le quotidien, la stabilisation des pratiques, les représentations....

Premier niveau : le quotidien, les pratiques, la technique, l'identité et les représentations

Andonova avait proposé en 2004 un parcours réflexif autour de la notion d'« usage » pour la définir et proposer une conception personnelle. L'ambiguïté issue d'une prolifération d'acceptions autour de cette notion est expliquée par, d'un côté, des phénomènes variés attribués à la notion et de l'autre côté, la diversité des approches méthodologiques (Andonova, 2004). La notion d'« usage » est imprécise de par sa généralisation et son « évidence » apparente. Certains chercheurs préfèrent la notion de « pratique » dans la mesure où « *l'approche des pratiques de communication se propose d'observer la mise en œuvre sociale des technologies de communication pour ainsi dire « in situ* » » (*ibid.*). D'autres optent pour « utilisation » en la différenciant de l'« usage ». Les travaux de Bachelet & Tournier (2004) invitent quant à eux à repenser l'usage dans les organisations. Celui-ci est à considérer « *comme un ensemble de pratiques, une façon particulière d'utiliser quelque chose, un ensemble de règles partagées socialement par un groupe de référence et construites dans le temps* » (Bachelet & Tournier, 2004, p. 22). Pour la « pratique », celle-ci suppose une double médiation sociale et technique. Deux notions qui faisant objet d'amalgames. Elle est technique « *car l'outil utilisé structure la pratique* ». Elle est « *sociale, car les formes d'usage et le sens accordé à la pratique se ressource dans le corps social* » (Andonova, 2004, p. 2). L'« utilisation » quant à elle, implique « *une action novatrice grâce à l'outil* » (*ibid.*) et renvoie à l'emploi par un novice. Si cette notion renferme une maladresse de l'« utilisateur » - ce novice -, l'« usage »

réclame une « *stabilité* » et une « *généralité suffisante* » (Kouloumdjian & Chartier, cités dans Andonova, 2004).

Dans ces divergences semblent s'imposer un consensus autour de l' « usage social » ou « *usages sociaux* » considérés comme « *des modes d'utilisation se manifestant avec suffisamment de récurrence et sous la forme d'habitudes suffisamment intégrées dans la quotidienneté pour s'insérer et s'imposer dans l'éventail des pratiques culturelles préexistantes, se reproduire et éventuellement résister en tant que pratiques spécifiques à d'autres pratiques concurrentes ou connexes* » (Lacroix, 1994, p. 147).

L'usage prend en considération le cadre social et le quotidien qui englobent les interactions sociotechniques ainsi que les « *trajectoires d'usage* » entendues comme « *l'histoire personnelle et sociale, spécifique à chaque individu* » (*ibid.*, p. 3). En revanche, Jacques Perriault définit la notion comme « *une utilisation stabilisée d'un objet, d'un outil, pour obtenir un effet* » (Perriault, 1989). Pour Pierre Chambat, la chose n'est pas aussi simple. La notion est ambivalente du fait qu'elle permet de « *repérer, décrire, et analyser des comportements et des représentations relatifs à un ensemble flou : les NTIC* » (Chambat, 1994, p. 250). Florence Millerand (1998) quant à elle, retient dans l'usage, une « *utilisation* », des « *pratiques* », des « *représentations* », des « *identités* » et du « *social* ». Elle annonce précisément, qu'il s'agit de « *l'utilisation d'un média ou d'une technologie, repérable et analysable à travers des pratiques et des représentations spécifiques ; l'usage devient « social » dès qu'il est possible d'en saisir - parce qu'il est stabilisé - les conditions sociales d'émergence et, en retour d'établir les modalités selon lesquelles il participe de la définition des identités sociales des sujets* » (Millerand, 1998, p. 4).

Dans ce premier niveau nous voyons, globalement dans l'étude des usages, des sociabilités et ensuite leurs traductions en termes de référence au quotidien, de stabilisation au regard des pratiques, de la relation à la technique ainsi que des dimensions identitaires mais aussi cognitives, c'est-à-dire, des représentations sociales.

Le second niveau de l'étude des usages se situe autour des questions de l'adoption et de l'appropriation qui peuvent aussi contribuer à préciser les modalités d'adoption et donc la trajectoire qui peut conduire à la stabilisation.

Second niveau : adoption, appropriation et trajectoires

Pour Philippe Breton et Serge Proulx, l'usage est un processus qui se définit de « *l'adoption* » à « *l'appropriation* » en passant par « *l'utilisation* » et se caractérise par « *un phénomène complexe qui se traduit par l'action d'une série de médiations enchevêtrées entre les acteurs humains et les dispositifs techniques* » (Proulx & Breton, 2002, p. 255). Feirouz Boudokhane (2006) rappelle que « *l'adoption* » est étudiée en sociologie de la diffusion et de la consommation. L'auteure précise qu'elle est considérée comme le premier temps de l'usage avant l'appropriation et se résume à l'acte d'achat. « *L'utilisation* » est un emploi de la technique dans un face-à-face avec l'outil. Elle est étudiée par les cognitivistes et les ergonomes. « *L'appropriation* » est essentiellement étudiée en sociologie des usages et passe par trois conditions identifiées par Breton et Proulx : [1] la maîtrise technique et cognitive de l'outil par l'utilisateur. [2] Cette maîtrise doit s'incorporer à ses pratiques courantes. [3] L'appropriation doit donner la possibilité « *de détournements, de réinventions, voire de contributions directes des usagers à la conception des innovations techniques* » (*Ibid.*, p.2). Précisons de plus, que l'amalgame mentionné plus haut ne concerne pas seulement le « social » et la « technique » mais correspond aussi à cette notion d'« usage ». Bien qu'elle ne fasse pas l'unanimité, elle se confond avec « *emploi* » ou « *appropriation* » en plus d'« *utilisation* » et « *pratique* » (Millerand, 1998). Ce second niveau démontre ainsi des logiques sociotechniques, des écarts et des détournements ainsi que des dimensions processuelles, sériées et médiatisées.

Cette variété et diversité des définitions, des niveaux et des emplois créent de la confusion à la lecture. Pourtant, Francis Jauréguiberry met en évidence une concordance dans la mesure où un ensemble d'auteurs s'accorde à dégager la notion d'« usage », « *dans sa capacité à signifier l'autonomie des pratiques* » (Jauréguiberry, 2008). Jauréguiberry mentionne ainsi les travaux de Claude Baltz, Dominique Boullier, Jean-Marie Charon, Eddy Cherki, Josiane Jouët, Philippe Mallein, Marie Marchand, Chantal de Gournay, Pierre-Alain Mercier, Victor Scardigli et Yves Toussaint. Jusque-là, les modèles de l'usage reposaient en rejetant tout déterminisme technique et social, soit sur l'interdépendance à la technique par rapport au social, soit dans l'appropriation. Pourtant cette autonomie des pratiques qu'identifie Jauréguiberry se situe dans de nouveaux modèles qui appréhendent l'autonomie dans l'usage. Dans ce contexte, nous pourrions évoquer, le modèle de la construction sociale des usages développé par Proulx (2001, 2002, 2005, 2007) qui dépasse la dichotomie stérile entre les niveaux macro et micro et prend racine dans différentes traditions et courants dans le champ des usages sur l'usage des TNIC.

Au croisement des approches cognitives et de la sociologie des usages, la perspective de Proulx admet l'usage des TNIC comme une opération sociocognitive, c'est-à-dire, « *un processus cognitif. La cognition en acte est toujours située et distribuée dans un contexte culturel plus large* » (Proulx, 2007b, p. 56).

Dans cette ambiguïté nourrie de confusions et de complexité à définir cette notion d' « usage » relative aux TNIC, Anthony Hussenot (2006a, 2009, 2006b) propose que les approches qui l'étudient soient renouvelées en explorant la notion d' « *enactement* » qui réduirait « *l'équivocité et la dualité de l'usage* » (Béché, 2013). Un processus d'*enactement* désigne « *l'appropriation de la technologie par les acteurs* » (Hussenot, 2006a, p. 147) et réintroduit la dimension cognitive réaffirmée par Proulx et al. (2005) et inscrite dans une approche sociopolitique. De plus, Emmanuel Béché (2013) souligne que divers auteurs, en plus de Proulx, ont suggéré d'intégrer ces dimensions cognitives mais aussi imaginaires ou représentationnelles des dispositifs TNIC dans ces études notamment de Chambat, 1994; Miège, 2008; Millerand, 2002; Proulx, 2001; Proulx et al., 2005; Vedel, 1994; Vitalis, 1994. A cette liste nous rajoutons les travaux de Jauréguiberry & Proulx (2011), Paquienséguy (2005, 2012, 2017) à travers, entre autres une sociopolitique des usages (Vedel, 1994), des conceptions des technologies comme cognitives (Millerand, 2002) et la cognition distribuée (Proulx, 2001).

Dans la même perspective de renouvellement que Hussenot, Dominique Boullier propose à travers sa théorie de l'Habitèle (Boullier, 1999, 2003, 2004, 2011a, 2011b, 2014, 2017, 2018, 2019a, 2019b; Boullier et al., 2006, 2017) de basculer de la traduction des usages vers une logique d'usage qui examine réellement la relation entre l'utilisateur et l'outil. Ce néologisme théorisé prend racine dans les travaux d'Erving Goffman qui avait désigné sous le nom de « bulles », la distance invisible présente dans toutes les situations d'interactions urbaines. Cette distance est liée à la communication enrichie représentée comme le prolongement des interactions, d'une sociabilité et de formes de communication qui sont à la fois mobiles, dynamiques et mobilisables en permanence. Une distribution et une mobilité des mondes sociaux de l'usager vers lui et par lui. Une identité sociale appareillée et mobile. L'hypothèse de Boullier serait que « *les dispositifs portables les plus visibles (téléphones) changent les régimes de régulation des espaces publics en permettant l'exploitation de toutes nos appartenances (...) Portabilité de nos marqueurs d'appartenance* » (Boullier et al., 2006). L'Habitèle relève et révèle ainsi des questionnements en lien avec la mobilité et les TNIC. Il s'agit d'un couplage du corps et des réseaux par la médiation technique. La question de

l'appartenance et du statut est abordée. Dans l'Habitèle, l'articulation et la mobilité des statuts et de leurs écosystèmes propres et respectifs sont bien présentes où le fonctionnel se lie et s'associe au relationnel. Les technologies deviennent un espace de référence. Ce n'est donc pas une question d'équipement ou de suréquipement mais « *une extension de la personne au-delà d'un territoire et d'appartenances de référence (...) mais devient la condition même du maintien du statut de la personne* » (Boullier, 2003). On pourrait ainsi la caractériser comme une distribution, une mobilité des mondes sociaux de l'utilisateur. L'Habitèle renvoie à l'usage du téléphone mobile et la sollicitation des identités numériques (Crépel & Boullier, 2017). Elle constitue la capacité de basculement entre nos différents mondes sociaux et permettrait de donner aux individus une capacité de « pilotage » et de maîtrise des traces numériques qu'ils laissent au lieu de « donner » des traces pour une exploitation dont ils ignorent les finalités. Dans cette pluralité d'objets et d'interactions possibles, toutes nos identités numériques et relations sont accessibles sur le même terminal qui ne nous quitte plus (Boullier, 2019b) mettant ainsi en lumière l'une des limites de la théorie, la nécessité de rester connecté en permanence sans oublier l'état d'alerte constant qui devient un état normal de l'utilisateur.

Ce faisant, en dépassant cette tradition de la sociologie des usages, Boullier met en place une rupture avec les observations et les études des conceptions, des influences, des utilisations, des bricolages et des détournements. Il s'intéresse ainsi à la boîte noire de l'usage en essayant de montrer qu'il y a un rapport intime et particulier entre l'utilisateur et l'outil.

Cette richesse des travaux et des acceptions ainsi que les renouvellements théoriques face aux anciens modèles permettent de démontrer une forme de mobilité théorique dans le champ des études d'usage des TNIC renvoyant à des articulations, croisements, ruptures et jonctions. Celles-ci donnent à « l'école française » de la sociologie des usages, selon l'expression de Jauréguiberry (2008), la possibilité de saisir, d'examiner et de reconstruire des trajectoires d'usages sériées, contextualisées, stables ou en cours de stabilisation.

Ce faisant, pour notre part, nous allons tenter de définir l' « usage » des TNIC en tant que processus et dynamique. Une approche qui s'accorde avec celle de Florence Millerand (1998). Nous définissons l'usage comme une utilisation d'une technologie renfermant du social et de la technique par le recours et l'intercession des technologies, des terminaux, des pratiques, des actions, des savoirs et savoir-faire, des modes d'interaction et des représentations identifiables dans des trajectoires. L'usage est social dans la mesure où il est saisissable, stable ou en cours de stabilisation et inscrit dans des conditions et contextes d'émergence identifiables. Il peut être

individuel ou collectif et implique un individu, un groupe, une communauté. L'usage se donne « à voir » dans sa reconstruction à travers les pratiques, les actions, les représentations, les résistances, les détournements et contournements et dans des contextes (sociaux, politiques, économiques, culturels, géopolitiques...) au fil de son inscription, adoption, appropriation et ancrage social par les « usagers ». L' « ancrage » se rapproche de la définition des « *usages sociaux* » de Lacroix (1994) et renvoie à la capacité du social à faire appel à des pratiques antérieures, des représentations et peut aboutir à une « tradition » des modes d'action, interaction ou expression. L'ancrage des pratiques de la mobilisation en Tunisie permet d'éclairer nos propos. Utiliser Internet comme outil ou support de mobilisation pendant la révolution de 2011 en Tunisie puise en réalité dans des pratiques, des modes d'action collectifs, des modalités techniques de contournement et détournement de la censure et des représentations préexistantes antérieures au soulèvement. Critiquer, diffuser l'information non disponible, dénoncer, s'organiser, utiliser des *Proxys* ... n'était en rien nouveau dans la Tunisie de 2010 et 2011. Mais la situation de contestation et d'affrontement a pu conduire à une focalisation du recours à ces processus afin, par exemple, de favoriser des rassemblements et des mobilisations tout en essayant de perturber les services de police et de sécurité et de combattre ainsi leur omniprésence. Ces faits, certes non majoritaires, ont été observés à partir de la fin de la décennie 1990 avec la première génération de cyberactivistes. Bien que ces phénomènes aient été cantonnés à une sphère limitée et restreinte - la blogosphère - ils ont perduré tout au long de la décennie 2000 pour se propager à des sphères plus larges à partir de la révolution de 2011 (Hammami, 2017b, 2012; Lecomte, 2011b, 2013c, 2013a). La notion de *trajectoires* d'usage est ici entendue, selon la pensée de Serge Proulx comme « *les parcours d'individus et de groupes (usages successifs et concomitants) à travers la constellation d'objets communicationnels passés, présents, émergents ou sur le déclin* » (Proulx, 2002). L'étude des réseaux sociaux numériques permet d'identifier les formes de collectifs qui émergent. Dans son étude, Proulx souhaite comprendre d'un côté, « *pourquoi, de plusieurs applications Internet concurrentes, une seule finit souvent par s'imposer dans un groupe social donné et pour un contexte d'utilisation donné ?* » (*Ibid.*, p. 2). De l'autre côté, mettre en avant « *les processus par lesquels certaines utilisations tendent à se maintenir, à se stabiliser quitte à se transposer d'un dispositif à l'autre, tandis que d'autres, proposées par l'offre technique, sont à plus ou moins brèves échéances abandonnées* » (*ibid.*, p. 2-3). Les questions que se pose Proulx relèvent de deux niveaux : le premier niveau porte sur les « *incidences* » des TNIC sur les pratiques de sociabilité et de solidarité, voire sur le lien social. Le second niveau porte sur « *les enjeux économiques, politiques et éthiques liés à ces nouvelles pratiques d'échange, de*

coordination et de communication » (*ibid.*, p. 3). Les trajectoires, ces parcours de pratiques individuelles et collectives sont ainsi essentiels pour l'étude de notre objet de recherche, à savoir la confrontation et la mise en tension de l'action publique face à la réception sociale des TNIC en Tunisie, plus particulièrement Internet et la téléphonie mobile. Nous revenons maintenant sur une figure centrale, celle de l'usager.

1.1.1.2. L' « usager »

« Usager », « utilisateur », « acteur », « consommateur », « producteur », sont autant d'appellations que nous retrouvons dans les travaux portant sur l'étude des usages des TNIC. Pour Andonova (2004), trois axes se sont disputé la construction du champ des usages et son ancrage dans les recherches :

- L'étude des usages des médias de masse qui ont donné à l'utilisateur un rôle de spectateur et ont donné de l'importance à la réception.
- Les études sur la télématique et l'autonomie sociale qui ont donné une épaisseur sociale à l'usage, le sortant ainsi d'une relation réduite à un face-à-face avec la technique où la sociabilité en réseau est un point clé.
- Des analyses donnant de l'importance aux acteurs (humains et non-humains, utilisateurs, concepteurs) et à la technique dans les processus d'innovation.

Au fil de la construction du champ, des approches sont constituées puis nuancées, critiquées ou abandonnées. Des alternatives et des renouvellements ont été proposés. À la fin, les « acteurs » et leurs actions observées ne sont plus les mêmes qu'au début ou au cours du processus de construction du champ. Dans ce cadre, Jauréguiberry et Proulx (2011b) ont étudié et retracé ces transformations de la figure de l'usager, du diffusionnisme jusqu'aux travaux de la « *troisième topique* » de la sociologie des usages (2000-2010). Ils ont ainsi proposé une nouvelle lecture des usages pensés comme expérience individuelle et sociale qui engage l'individu. Le rapport entre usages et usagers est révélateur d'enjeux nouveaux d'ordre politique et éthique. Leur démarche aboutit à appréhender l'usager comme investi de compétences et est considérée dans les courants pragmatiques (Ethnométhodologie, *Workplaces studies*) comme « *agissante dans la situation* ». Le dispositif technique dans cette pensée n'étant plus central dans la description ni l'explication sociologique garde pourtant un degré plus ou moins important. Les compétences dont l'usager est investi recouvrent à la fois la maîtrise technique, son autonomie et sa contrainte en fonction « *des dispositions et compétences acquises dans le contexte*

organisationnel de la situation » (Ibid., p. 100). L'utilisateur est un « *acteur en situation qui possède des habiletés spécifiques* » qui mobilise (ou non) des technologies « *dans la réalisation de son action* ». (ibid.). La logique du face-à-face entre technique et usager est abandonnée. Ces logiques permettent de penser la « multi modalité » (*multitasking*) « *dans l'activité de l'acteur ou dans l'entrelacement des technologies (...) mobilisées* » (Ibid., p. 100-101). Dans le cadre des services et sites de réseaux sociaux numériques, des « *usagers collectifs* » constituant les communautés dites virtuelles prennent de plus en plus d'importance. Les acteurs individuels possèdent des « *identités plurielles* » en fonction de la situation dans laquelle les acteurs effectuent des passages entre « *différentes logiques d'action et divers régimes d'engagements* » (Ibid., p. 101). En effet, en fonction des types de situations - conjugale, familiale, professionnelle ou encore dans les lieux publics – celles-ci confèrent aux acteurs un statut qui s'inscrit dans la mobilité à travers les passages effectués entre les modes d'action, d'interactions, de mobilisation, les habiletés, les activités etc. que chaque situation infère et nécessite.

Patrice Flichy (2008) ainsi que Fabien Granjon (2004) et d'autres auteurs ont fait ce même travail de retraçage. La sociologie de la technique qui s'est constituée dans les années 1980 « *n'a pas mis l'utilisateur au centre de son agenda de recherche* » (Flichy, 2008, p. 149) bien que quelques études s'y soient intéressées en se référant à la sociologie de la réception. Flichy considère ainsi Steve Woolgar comme premier auteur de ce courant qui, toutefois, bascule dans un déterminisme technique dans la mesure où les usagers sont envisagés « *comme sans pouvoir par rapport aux concepteurs. Ils sont en quelque sorte des étrangers au dispositif technique* » (Flichy, 2008). L'approche de Woolgar ne montre les usagers qu'à travers les « *représentations que les concepteurs en ont* » (ibid.). Cette approche apparaît pour Flichy comme incomplète. D'autres travaux ont tenté ainsi de la compléter, à l'instar de Mackay et al. (2000). Les études dans le courant des *media studies* mettent au centre la question des usages en se posant la question « *du rapport entre les programmes et le récepteur* » (ibid., p.152). Les approches des *uses and gratifications* qui ont évolué par la suite, tout comme les travaux sur la réception, ont ainsi constitué un tournant. Les travaux s'intéressent désormais à ce que « *les individus font aux médias* » et non plus à « *ce que les médias font aux individus* » (ibid., p. 153). Pour les travaux sur la réception, Michel De Certeau (1980) fut le précurseur dans le champ français en mettant en avant les « *tactiques* » mises en œuvre par les lecteurs ou usagers face aux « *stratégies* » des auteurs et producteurs de l'information (Forest, 2003). Les consommateurs ne sont plus des récepteurs/réceptacles passifs mais actifs dans la mesure où « *ils construisent le sens dans une*

activité créatrice dont l'auteur n'a pas l'exclusivité et qui détourne parfois le dispositif » (Forest, 2003, p. 4). Les visions de l'activité, de l'autonomie et de la responsabilité individuelle furent placées dans ses approches qui finalement, représentent un prolongement conceptuel où cette autonomie ainsi que la dimension stratégique de l'utilisateur, sont admises.

Ces travaux font état, de manière certes non exhaustive, de débats nourris en sciences sociales autour de l'« usage », de l'« usager » et des « usages sociaux » des TNIC. Des assimilations aussi convergentes et divergentes de l'appropriation de ces technologies traduisent ce phénomène dont nous allons revoir dans le chapitre suivant les grands fondements et traits théoriques. Ces réflexions permettent d'aborder et de commencer à appuyer le recours à l'APP comme viatique d'étude d'un regard sur la construction politique d'une mobilisation autour des TNIC, par des discours et les actes, et l'approche de l'appropriation des TNIC en lien avec l'usage, les usages sociaux et l'utilisateur.

**Chapitre 2 : Sociologie des usages, appropriation
des usages et APP, une mobilité théorique
cadranr notre recherche.**

L'émergence de la sociologie des usages s'est faite notamment dans l'interdisciplinarité et c'est dans les années 1970 en France, que les travaux se sont intéressés aux outils de saisie, de transport et de diffusion des informations et des communications. Les premières études sur l'usage ont été réalisées autour de l'intégration de ces technologies dans une dynamique de pratiques d'autonomie sociale où l'individu se les approprie à des fins d'émancipation sociale ou de sociabilité.

Les études sur les détournements d'usage prescrit, notamment de De Certeau ainsi que Jauréguiberry et Millerand par la suite, ont fait évoluer l'étude de la question. Bien que le schéma du déterminisme technique soit réfuté, les études n'ont pas échappé à un déterminisme social en mettant l'accent sur l'individu comme acteur et producteur du social dans la construction des pratiques communicationnelles. Les visions de l'activité, de l'autonomie et la responsabilité individuelle ont été mises en avant dans ses approches. Pourtant, l'autonomie a été par la suite critiquée, entre autres par le fait qu'elle peut être bridée « *par les procédures déposées dans les dispositifs techniques mais elle l'est aussi par les identités, appartenances, perceptions, habitus et autres dispositions qui structurent sa relation au monde [(celle de l'utilisateur)] et vont conditionner, son envie, sa manière ainsi que sa capacité pratique à s'approprier tel ou tel dispositif technique* » (Granjon, 2004, p. 2). Selon Fabrice Forest, cette sociologie de l'usage ouvre les portes pour des études « *sur le processus d'appropriation en tant que pratiques actives de production de sens par les usagers* » (Forest, 2003, p. 4) dans lequel s'inscrivent les travaux sur l'usage du magnétoscope et du Minitel de Philippe Mallein. L'utilisateur par conséquent, doit être pensé « *le plus amont possible* » dans la conception en prenant en compte « *la valeur d'usage (...), [de] l'offre de service d'information et de communication* » (*ibid.*). Ces études identifient les « *significations d'usages projetés* » c'est-à-dire, le « *sens donné (...)* [aux TNIC] *qui leur sont proposés* » (*ibid.*, p. 6). C'est dans le milieu des années 1980 que cette limite de l'autonomie sociale fut réduite par l'introduction d'une double médiation sociotechnique dans un dépassement à la fois du déterminisme social et technique. D'un côté, l'utilisateur se trouve pris dans le processus d'appropriation et de l'autre, la technique est appréhendée comme construit social (Chambat, 1994; Mallein & Toussaint, 1994). Dans sa généalogie des usages, Jouët souligne que l'appropriation des usages est plurielle par des modalités et tient ainsi « *aux stratégies de distinction ou démarquage social (Boullier, 1985) auxquelles les usagers associent les dispositifs techniques* » (Granjon, 2004, p. 2). En termes méthodologiques, Granjon précise que l'étude des représentations et des discours d'accompagnement ne suffit pas à fournir une explication profonde des usages

sociaux, bien qu'ils participent à redonner de l'épaisseur sociale à la technique. L'auteur souhaite ainsi, voir se développer une sociologie critique des usages selon quatre exigences qu'il fixe : - « *Prêter attention à la pluralité des formes structurelles de domination qui sont travaillées par le corps social (...), - Souligner la dialectique entre les conduites microsociales et les orientations macrosociales, les expériences personnelles et les structures collectives (la classe, le groupe affinitaire, les institutions, etc.), entre l'action des sujets et le système social, l'histoire-faite-corps et l'histoire-faite-choses (...), - installer les supports techniques au centre de l'analyse et réhabiliter le facteur technique en dépassant l'opposition classique entre un sujet-acteur et un objet-agi et en déconstruisant le travail de l'entre-définition de la technique et du social (...), - considérer avec attention la co-production de l'« objectif » (le social objectivé) et du « subjectif » (le social subjectivé), des rapports sociaux et des rapports de sens* » (Granjon, 2004, p. 3-4). On retient alors une approche critique de l'entre définition de la dimension sociotechnique, un appui sur « *les conduites microsociales et les orientations macrosociales* » (*ibid.*), une attention portée à la dimension du pouvoir ainsi que le dépassement d'un déterminisme social qui invite à replacer la technique au centre de l'analyse critique. Enfin, nous retenons l'attention donnée à la dialectique sujet-collectif dans des dimensions diverses qui sont relatives à la première exigence que Granjon a développée.

À partir des années 2000, les études sur les usages se sont intéressées à Internet pour ensuite évoluer vers les services, contenus et dispositifs regroupés autour de l'appellation du « web 2.0 ». L'utilisateur devient producteur, entre autres d'interactions (Jouët, 1989) et de contenus dont le terminal devient multifonctionnel et polyvalent (Paquienséguy, 2012) et où les usages reposent sur la migration des fonctions d'un terminal à l'autre dans une continuité de pratiques et de médiations à l'origine de ce déplacement (Le Marec, 2004). Bien que l'attention dans les études sur les usages des TNIC ne soit plus portée sur le terminal en tant que tel mais sur les applications et fonctionnalités, le processus d'appropriation est étudié dans une logique qui les réunit.

De nombreux de chercheurs en SIC ont tenté de synthétiser, bien que tardivement selon certains (Andonova, 2004), les démarches de ce champ de recherche portant sur l'étude des usages en adoptant une approche critique, descriptive ou heuristique (Bouzidi et al., 2017; Granjon, 2004; Jauréguiberry, 2008; Jauréguiberry & Proulx, 2011b; Miège, 2016; Millerand, 1998, 1999; Paquienséguy, 2017; Proulx, 2015). Dans la multiplicité des démarches, des débats et des résultats, les travaux démontrent des évolutions de la pensée et des approches. Jauréguiberry et

Proulx (Jauréguiberry & Proulx, 2011b; Proulx, 2015) présentent les différentes pensées et approches en deux « *topiques* » (la première entre 1980-1995 et la seconde entre 1995-2010) pour caractériser ces évolutions. Paquienséguy les divise en décennies, « *les années 1980-1990* », « *les années 1990-2000* » et « *les années 2000-2010* » (Paquienséguy, 2017). Millerand (1998, 1999) quant à elle, les appréhende de façon successive en mettant en avant les apports et les limites de leurs propagations. Une démarche qui nous semble plus intéressante dans la mesure où d'un côté, les choix des critères de périodisation restent subjectifs et peuvent amener à une grande variabilité dans le choix des « *topiques* » et des « *décennies* » bien qu'ils traitent des mêmes problématiques. D'un autre côté, les approches et paradigmes de certaines « *topiques* » et « *décennies* » peuvent se croiser. La rupture nette n'est pas aussi évidente. La recherche évolue, s'adapte et se nourrit de son passé. L'évolution même du champ en est la preuve. Les limites et les critiques (au vu d'un contexte) d'une approche ou d'un paradigme conduisent, le plus souvent, à la compléter, la faire évoluer ou à en proposer une nouvelle. Dans ce cadre, en s'intéressant aux dynamiques réelles des usages des TNIC, nous tentons dans ce chapitre de démontrer les variabilités, les croisements et les débats autour de l'approche de l'appropriation des TNIC et de démontrer le lien avec l'APP que nous mobilisons.

1.2.1. L'approche de l'appropriation

L'approche de l'appropriation situe son analyse dans la mise en œuvre ou mise en usage dans la vie sociale et renvoie à la formation des usages du point de vue des usagers (Millerand, 1999). Millerand présente cette approche dans divers travaux et explique sa naissance en partie dans les limites de l'approche de la diffusion et celle de l'innovation ainsi que dans la profusion et l'intégration des TNIC dans les foyers. L'auteure identifie l'importance donnée par l'approche aux disparités des usages et usagers en montrant la construction sociale de l'usage par les significations qu'il revêt pour l'utilisateur. Le statut de la technique en est transformé puisqu'il est à saisir dans ce qu'il représente pour l'utilisateur.

L'appropriation est en fait, un processus qui « *ne peut être appréhendé qu'en tant qu'activité et ne peut être saisi que dans le cadre d'un processus temporel continu durant lequel l'utilisateur choisit ou redéfinit les fonctionnalités du dispositif pour donner un sens à son usage* » (Millerand, 2002, p. 199). Le statut de cet utilisateur évolue (Jauréguiberry, 2008) pour devenir acteur et producteur de sens (Millerand, 2003). Intégrées dans la sphère quotidienne, les TNIC conditionnent leurs utilisations par les utilisateurs « *qui y développent des significations, des représentations et des formes symboliques d'utilisation* » (Béché, 2013). Les significations

d'usage ont été définies comme des « *représentations et valeurs qui s'investissent dans l'usage d'une technique ou d'un objet* » (Chambat, 1994, p. 262, cité dans Millerand, 1999). Mallein & Toussaint (1994) ont démontré l'importance des significations d'usage dans le processus d'appropriation par le développement d'une « *grille d'analyse sociologique de l'usage des NTIC* ». Ils proposent d'étudier les modes d'appropriation dans l'analyse de la confrontation entre l'offre, les pratiques et les représentations des usagers. La construction de l'offre est ainsi scindée en deux types de rationalité : « *rationalité de la cohérence sociotechnique* » où le nouveau produit ou dispositif doit trouver sa place dans le préexistant et s'allier à la demande et une « *rationalité de la performance techniciste* » qui considère cette alliance « *à partir du moment où on fait table rase de l'existant* » (*ibid.*) et où les places, les pratiques nouvelles et les représentations vont être attribuées aux usagers. Ces représentations renferment la question du pouvoir entre usagers et offres (Millerand, 1999).

Les problématiques sont extrêmement diverses tout comme les méthodes et démarches (Béché, 2013; Millerand, 1999, 2003) et elles se dispersent en autant de notions clés pour parvenir à décomposer les vecteurs qui structurent la dynamique des usages.

I.2.1.1. Objets d'étude, apports et limites

Les problématiques de l'appropriation renvoient à l'étude des usages différenciés à travers les significations d'usage, le rôle des représentations dans la formation des pratiques, le rôle des pratiques antérieures ainsi que la construction identitaire et la socialisation de la technique. Les figures de l'utilisateur ont aussi constitué l'une des problématiques de l'approche en considérant l'utilisateur final comme principal producteur de sens par son appropriation (Millerand, 1999, 2003). Néanmoins, la question centrale de cette approche consiste « *à étudier comment un nouveau dispositif technique (...) s'intègre dans le quotidien et dans les pratiques existantes des usagers, et comment il vient s'inscrire, plus généralement, dans des rapports sociaux* » (Millerand, 2003, p. 29). Nous ne traitons ici qu'une partie de ces problématiques dans la mesure où l'objet de notre recherche s'inscrit, certes, dans l'approche de l'appropriation mais plus encore dans la sociopolitique de l'étude des usages *via* l'APP. Nous proposerons ainsi une brève revue de cette approche en établissant une acception personnelle et en suggérant de l'articuler avec l'étude des représentations et la sociopolitique de l'étude des usages à travers l'APP. Le caractère global de cette démarche découle de la prise en compte des dimensions microsociologiques et macrosociologiques dans l'étude des usages autrement dits de leurs

formes, significations, détournements et contextualisations diverses. Une démarche qui s'aligne avec les travaux de Proulx, Chambat et Millerand qui constate que « *l'étude du quotidien implique en effet d'étendre l'analyse à la prise en considération des tendances sociales profondes et des bouleversements plus larges de la société globale qui contribuent à l'évolution des modes de vie* » (1998). Dans la lignée des travaux de De Certeau sur le détournement des usages prescrits, ces auteurs reconnaissent des écarts entre ce qui était prévu en termes d'usages par les concepteurs et les usages effectifs (De Certeau, 1980; Jauréguiberry, 2008; Millerand, 1999). Les usages effectifs sont ainsi examinés contrairement aux approches de la diffusion et de l'innovation qui n'ont pas réussi à s'en saisir. Millerand pointe de ce fait, l'existence d'une « *logique d'usage* » face à une « *logique d'offre technique* » (*ibid.*) où face à des modes d'emploi prescrits, les utilisateurs mettent en place « *des déviances, des variantes, des détournements et des arpeges (...) qui sont autre chose que des erreurs de manipulation et qui correspondent à des intentions, voire des préméditations* » (Perriault, 1989, p.14, cité dans Millerand, 1999).

Ce premier niveau souligne une perspective qui montre des phénomènes de codétermination entre modèles de conception et modèles d'utilisation et impliquant des processus de co-influence. Même s'il s'agit d'un autre registre, cela constitue une première légitimation de notre démarche consistant à mettre en regard une détermination et une construction politique des TNIC au regard des mouvements d'appropriation et d'utilisation par les usagers.

Pour notre part, nous envisageons l'appropriation dans le lien qu'il y aurait entre technologie, représentation sociale, usager et environnements d'usage (socio-politico-économico-culturel). Ce qui permet d'entendre l'appropriation comme processus (Proulx, 2007a) et non pas une fin en soi ni l'aboutissement du processus de l'usage. L'appropriation est inscrite dans les trajectoires d'usage des TNIC dans des contextes en évolution et un espace public alternatif en reconfiguration possible. Le cas particulier de l'usage des TNIC justifie cette acception. L'appropriation consiste de manière plus simple, à adapter et personnaliser les usages en fonction de représentations, besoins et contextes, sans oublier les possibilités techniques, à différencier des prescriptions et modes d'emploi de la technologie.

Emmanuel Béché (2013) avait proposé de présenter son acception de l'appropriation, sa distinction et ses points de convergence avec les travaux de Millerand (1999) en tableau explicatif. Nous reprendrons ce tableau en mettant en avant, dans la même logique de Béché,

les points communs et distincts de l'approche de l'appropriation appliquée à notre objet de recherche avec celles de ces deux auteurs.

Approches	Millerand (1999)	Béché (2013)	L'approche de l'appropriation appliquée à notre objet de recherche
Point de convergence	Détournement d'usages Usager comme acteur Identités ou figures des usagers Significations d'usages Dimension sociale des innovations technologiques Dimension cognitive ou représentationnelle des technologies		
Point de divergence	Formation des usages du point de vue de l'intégration des technologies dans le quotidien des usagers.	Formation des usages du point de vue de l'intégration des technologies inscrites dans des contextes. Contextualisation des pratiques, usages, non-usages, appropriations technologiques.	

	<p>Socialisation des technologies</p> <p>L'usage et l'appropriation comportent un aspect social et cognitif</p> <p>L'appropriation est l'aboutissement du processus d'usage</p> <p>La cognition est essentielle pour comprendre l'appropriation</p>	<p>Contextualisation des pratiques technologiques.</p> <p>La compréhension de l'appropriation exige que l'on tende vers l'étude des représentations sociales.</p> <p>L'appropriation est traduite à la fois par l'usage et la représentation sociale.</p>	<p>La compréhension de l'appropriation exige que l'on tende vers l'étude des représentations sociales en y ajoutant la dimension sociopolitique des usages dans la confrontation entre logique sociale et logique politique.</p> <p>L'appropriation en tant que processus est inscrite dans les trajectoires d'usage des TNIC qui se traduisent et se révèlent dans les représentations qui en découlent.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tableau 2 Convergence et divergence avec les approches de Millerand (1999) et Béch  (2013)

Nous proposons dans le paragraphe suivant, d'appréhender l'étude des usages des TNIC dans le rapport qui lie l'approche de l'appropriation et les représentations sociales et politiques. En effet, l'APP est mobilisée, entre autres pour examiner la « *représentation politique* » qui conditionne l'appropriation sociale par une représentation adéquate des usagers, notamment dans les politiques publiques. (Proulx, 2007a)

I.2.1.2. Appropriation sociale et APP, une question de représentations

Si on crée des représentations, c'est parce que « *nous avons toujours besoin de savoir à quoi nous en tenir avec le monde qui nous entoure. Il faut bien s'y ajuster, s'y conduire, le maîtriser physiquement ou intellectuellement, identifier et résoudre les problèmes qu'il pose* » (Jodelet, 2003, p. 45). Si elles sont sociales, c'est parce que nous ne sommes pas « *(seulement) équipés d'automatismes* » et « *isolés dans un vide social* » (*ibid.*). Dans un monde partagé, Jodelet

(2003) considère que pour le comprendre, le gérer ou l'affronter, nous nous appuyons sur les autres, ce qui donne aux représentations sociales un rôle important. Elles ont des fonctions d'orientation, d'interprétation, de jugement, d'attribution de significations et de prise de décision dans la définition des aspects de la réalité (Guimelli, 1999; Jodelet, 2003). Si elles « *constituent une modalité particulière de la connaissance* » que l'on qualifie le plus souvent, de « *connaissance de sens commun* » (Guimelli, 1999, p. 63), sa spécificité se situe dans « *le caractère social des processus qui les produisent* » (*ibid.*). Pour Guimelli, cette réalité constituée est le produit d'un « *remodelage mental* » de l'objet par « *une activité de construction spécifique* » (1999, p. 63). Ce remodelage est dépendant du champ social où un « *méta système* » dirige les opérations cognitives. Il est constitué « *par des régulations sociales faisant intervenir les modèles, les croyances déjà établies, les normes et les valeurs du groupe* » (*ibid.*).

Ces représentations sociales sont situées dans l'entre-deux de l'individuel et du collectif (Béché, 2013). Elles peuvent représenter un point d'entrée dans l'étude de l'appropriation des TNIC dans la mesure où elles renferment « *l'ensemble des croyances, des connaissances et des opinions qui sont produites et partagées par les individus d'un même groupe, à l'égard d'un objet social donné* » (Guimelli, 1999, p. 63) qui pourrait être ces technologies. D'une part, l'utilisateur de ces TNIC devenu acteur, est le principal producteur de sens de son/ses usage(s) dans l'appropriation (Millerand, 1999) et de l'autre, dans l'interaction objet sujet, les représentations sociales intègrent les caractéristiques de ces deux derniers et de l'environnement (Béché, 2013). Au-delà de cette connaissance constituée et de l'orientation dans la définition des aspects de la réalité, les représentations sociales ont de plus, selon Béché, une fonction « *identitaire* » par la définition et la protection de l'identité individuelle, une fonction « *justificatrice* » des pratiques et des distinctions sociales et une fonction « *d'anticipation* » de l'appropriation par ses « *comportements* » et « *gestes* » où les données sur l'objet sont sélectionnées pour le conformer aux attentes de l'individu (*ibid.*).

Ce faisant, ces représentations sociales sont un objet d'études dans diverses approches et théories, notamment dans les travaux sur les notions d' « *artefacts cognitifs* » et de « *technologie cognitive* » de Millerand, dans ceux de la « *cognition distribuée* » d'Hutchins, dans la sociopolitique des usages de Vedel et Vitalis, dans l'« *imaginaire technique* » de Flichy ou encore la théorie de la traduction de Callon, Latour et Akrich. Notre intérêt ne se situe pas dans la multiplicité de ces démarches mais dans l'approche de l'appropriation. Si cette dernière est

sociotechnique, les représentations le sont aussi « *au croisement de l'offre technologique et des significations d'usages* » (Béché, 2013, p. 317) puisque cette offre intègre les représentations que l'utilisateur projette sur elle et que ces significations sont conditionnées par les représentations de l'utilisateur, producteur de sens. « *Les objets technologiques sont [en effet] chargés et investis symboliquement* » (Millerand, 1999). L'appropriation se situe ainsi au croisement irréductible et fondamental de l'utilisateur et la technique en tant qu'ensemble sociotechnique, les représentations d'offres technologiques (des concepteurs) et sociales (des utilisateurs) qui constituent l'objet technique (Proulx, 2001), des significations d'usage qu'elles déterminent et les pratiques. Le social, la technique et le cognitif définissent le processus d'appropriation (*ibid.*) où le cognitif défini, oriente sur l'objet et le symbolise par les « *croyances, [les] connaissances, [les] opinions, [les] interprétations et [les] significations* » (*ibid.*).

Si ces représentations sont politiques, c'est parce que les pouvoirs politiques jouent un rôle premier dans l'infléchissement de ces appropriations. Loin d'une vision univoque, nous reconnaissons à l'entité politique sa capacité à créer et à déconstruire les cadres de cette appropriation passant par la diffusion, le soutien à la recherche, l'accompagnement, l'accès, le cadre juridique, les règles, les normes, les prescriptions d'usage, l'ouverture ou la fermeture du marché et l'infrastructure. Proulx permet de situer l'appropriation au niveau des représentations puisqu'il identifie cinq conditions pour cette appropriation sociale dont la « *représentation politique [où] l'appropriation sociale suppose que les collectifs d'utilisateurs soient adéquatement représentés (politiques publiques, marché industriel de l'innovation)* » (Proulx, 2007a). Haddad précise dans ce cadre, que « *l'innovation est largement conditionnée par les politiques publiques* » (Haddad, 2010). Pourtant, la sociologie des usages notamment dans le contexte tunisien, démontre une double construction de ce cadre d'appropriation par le social qui utilise, adapte, s'adapte, bricole, ajuste ou rejette l'innovation. Autrement dit, le pouvoir public propose et le social rétroagit et s'arrange avec cette proposition. Dans ce sens, le « numérique d'État » (Chabchoub, 2015) de Ben Ali s'est trouvé en plein conflit avec des usages effectifs contournés, détournés et bricolés face au cadre prescrit. Si les efforts de l'action publique en Tunisie sont limités, cela se justifie par la politique de l'État qui « *opte pour l'achat des technologies et des innovations et les parachute dans la société sans pour autant étudier et préparer leurs processus d'insertions* » (Khezami, 2016). Le rôle que joue l'APP se situe, entre autres dans l'étude de la représentation politique des usagers dans les politiques publiques en Tunisie et qui conditionne, selon Proulx l'appropriation sociale de ces technologies.

Il est certes indéniable, malgré les divers apports de la sociologie des usages que cette dernière renferme certaines limites.

Sociologie des usages, apports et limites

Granjon (2004) avait pour ambition de voir se développer une sociologie critique des usages qui permettrait de pallier les limites mises en exergue par divers auteurs à des niveaux d'application diverses (Boullier, 2015; Boullier et al., 2017; Jouët, 2000; Proulx, 2015). Fabien Granjon montre que la sociologie des usages a réussi à prendre en compte la place de la technique dans le changement social, à mettre en exergue l'importance des enjeux sociopolitiques qui y sont liés, à admettre que l'autonomie des usagers est relative face à la technique, à admettre le rôle des TNIC dans « *la réorganisation du social* » et que les processus d'appropriation sont négociés par les acteurs. (Granjon, 2004)

Proulx déplore, pourtant, l'incapacité du champ à accompagner le processus d'innovation expliquant peut-être, le désintérêt politique et industriel aux financements des études. Néanmoins, ce qui semble évident pour le sociologue, c'est la « *nécessaire métamorphose paradigmatique pour approcher les usages et les usagers* » (Proulx, 2015). Pour Granjon, le manque de regard critique est une limite mais ce dernier « *se justifie par l'importance de disposer d'un garde-fou intellectuel face à la force des idéologies des TNIC* » (Coutant & Domenget, 2013). Coutant & Domenget démontrent à travers les travaux de Vitalis (1994), Granjon (2004) et Proulx (2005) que ce regard critique du champ dans l'étude des pratiques contemporaines des usagers des TNIC, est difficile à tenir. Ce que témoignent divers auteurs comme Chambat (1994), Denouël & Granjon (2011) et Jouët (2000). Pourtant, si la sociologie critique des usages permet d'appréhender la technique comme social dans ses diverses dimensions, de porter intérêt au lexique, de prendre un recul historique et de prendre distance avec les discours promotionnels, ces intérêts et limites se voient dans l'étude de phénomènes en cours d'appropriation et non stabilisés (*ibid.*). La sociologie critique des usages peine ainsi à saisir des usages en train de se faire (Paquienséguy, 2012). Le chercheur sera ainsi tenté de procéder à un travail de comparaison diachronique risquant alors la persistance « *de certaines logiques communicationnelles ou de liens sociaux au détriment de la compréhension de la particularité de la configuration sociotechnique (Rebillard, 2007) se constituant* » (*ibid.*, p. 5).

Les usages en contexte

Selon Granjon, le dessein d'une sociologie critique des usages serait de donner un peu plus d'importance au rôle prescriptif de la technique dans la « *configuration des interactions sociales* » (Granjon, 2004). Elle sera aussi attentive à la manière dont les TNIC sont susceptibles « *de participer au maintien ou au déplacement des conduites sociales et la manière dont elles interfèrent avec les identités individuelles et collectives* » (*Ibid.*). Elle ouvrirait donc la porte à un vaste champ de recherche, certes, mais considérant les usages comme « *faits de classe* ». Cependant, s'il paraît difficile de réduire les usages comme constitutifs de faits de classe, d'autres acceptions sont à prendre en compte sans pour autant exclure celles-ci.

Une sociologie critique est-elle donc possible ? Pour Coutant et Domenget, la réponse est non car « *les imaginaires associés aux TIC ne peuvent être facilement renvoyés à des résultats stabilisés concernant les usages* » (*ibid.*). Ils proposent ainsi de réconcilier approche critique et empirique. La première piste de réconciliation porte ainsi sur les phénomènes en cours de construction, à en saisir le dispositif et les usages, leurs évolutions et les influences mutuelles. Cette « *connaissance fine* » (*ibid.*) évitera la concentration sur les logiques sociales préexistantes au point d'oublier la particularité de ce qui se construit ainsi que d'omettre la force des motivations à participer. La seconde piste de réconciliation consiste à reconnaître le projet « *peut-être trop ambitieux* » (*ibid.*) de la sociologie critique des usages. Coutant et Domenget proposent ainsi de multiplier les terrains pour une approche macro-microsociologique ne se limitant pas à la simple dichotomie macro-micro. L'approche d'articulation des niveaux Macro-Micro de Proulx (2001), nous semble très intéressante dans la mesure où elle évite la dichotomie épistémologique par « *la configuration de l'usager à travers les prescriptions d'usage et l'inscription (...) [de celui-ci] dans le design de l'objet technique* » constituant deux catégories d'analyses qui permettent de penser ces niveaux. Si cette approche permet de s'intéresser aux discours d'accompagnement, notamment politique et d'en identifier les prescriptions d'usage, elle ne permet pas de donner place aux détournements, contournements et autres usages effectifs. De plus, bien que l'interaction entre concepteurs et utilisateurs soit mise en avant, considéré l'usage comme inscrit dans le *design* de l'objet technique par les contraintes, la pragmatique ainsi que les possibilités pour l'utilisateur, suggère une prédominance du terminal et renie la polyvalence et la multifonctionnalité (Paquienséguy, 2012). Cependant, les usages des dispositifs, notamment Internet et la téléphonie mobile,

reposent sur la migration des fonctions d'un terminal à l'autre dans une continuité de pratiques et de médiations à l'origine de ce déplacement (Le Marec, 2004).

Pour sortir de cette opposition macro-micro, Coutant et Domenget proposent de renforcer l'interdisciplinarité pour rendre compte des usages « *en cours de la société et le rôle que les TIC y jouent* » dans la reconnaissance d'une « *mobilité théorique* » (*ibid.*).

APP, interdisciplinarité et mobilité théorique (*ibid.*) dans la mise en tension de l'action publique au regard de sa réception sociale.

Mobiliser la sociologie des usages dans une approche critique des politiques publiques dans la mise en tension et en perspective de ces dernières au regard de leur réception sociale, ne permet donc pas de rendre compte d'une appropriation sociale d'usages non stabilisés et de dynamiques en cours et en émergence comme l'implique ce travail de recherche. Le croisement avec l'APP, point clé de notre démarche sociopolitique, trouve sa légitimité. Nous rejoignons ainsi la pensée de Coutant et Domenget dans l'arrondissement d'une approche critique avec un matériel empirique critico-empirique ainsi que l'approche macro-microsociologique ne se limitant pas à une simple dichotomie ou opposition. C'est par l'analyse des données recueillies sur la traduction de l'action publique que la dimension critique de cette recherche peut prendre place. Elle s'oriente vers des alternatives des situations existantes c'est-à-dire expliquer le phénomène par différentes causalités ou correspondances. Ce n'est pas nier ou écarter les données mais chercher des alternatives possibles d'explication en faisant parler le matériel dans des ordres de significations divers. C'est ce qui constitue le fondement de la reconstitution des trajectoires. On procède ainsi à la réconciliation entre approche critique et empirique, souvent opposée en sociologie des usages. Cette réconciliation porte ainsi sur les phénomènes en cours de construction à en saisir le dispositif et les usages, leurs évolutions et les influences mutuelles. L'approche macro-microsociologique, quant à elle prend place dans un terrain pluriel et dans l'interdisciplinarité. Cette pluralité, au-delà de son caractère complémentaire permet l'objectivation dans l'affrontement des résultats et méthodes. L'interdisciplinarité permet de rendre compte des usages « *en cours de la société et le rôle que les TIC y jouent* » dans la reconnaissance d'une « *mobilité théorique* » (Coutant & Domenget, 2013) qui prend place, notamment dans l'APP. Celle-ci constitue l'un des éléments fondamentaux construisant notre approche sociopolitique de l'étude des usages des TNIC en Tunisie. En mettant en avant les continuités et les ruptures avec la sociopolitique de Vedel et Vitalis, nous soulignerons les

inspirations qu'elle a apportées pour construire notre démarche. Il ne s'agit pas de mobiliser l'approche de ces deux auteurs mais d'en marquer les apports et les limites pour notre recherche.

Établir cette démarche qui consiste à ne pas isoler une étude inscrite dans l'APP à travers des invocations, des discours, des démarches volontaristes et une dynamique sociale d'utilisation et d'appropriation au regard du volontarisme politique et de l'action publique est donc ici notre moyen de réconcilier une approche critique circonstanciée avec une étude empiriquement fondée des dynamiques d'usages traduites dans les dynamiques sociales. Cette approche critique circonstanciée est essentiellement établie à partir de recherches documentaires et d'une étude qualitative de la conduite d'une démarche d'encadrement des TNIC dans une volonté de modernisation et d'incitation. Nous avons souligné que les travaux de recherche, étudiés préalablement, soulignent des complémentarités et des apories entre modèles de conception et dynamiques d'usage socialisé, phénomènes que nous allons d'une certaine façon transférer dans une mise en perspective entre action publique et traduction sociale de l'utilisation des TNIC. De même, nous avons souligné la présence de travaux insistant sur la relation entre l'action politique et publique et les cadres de construction des usages sociaux dans des logiques de représentations, d'appropriation traversées par des processus de co-influence sinon de codétermination qui s'insèrent dans notre approche. Dans le contexte tunisien, le dialogue et la concertation entre pouvoir et actions publiques et citoyens/usagers sont circonscrits dans un autoritarisme très prégnant durant la période du mandat de Ben Ali.

Pour revenir à l'analyse des politiques publiques (l'APP) issus des sciences politiques, celle-ci sera mobilisée dans une démarche info communicationnelle par l'étude de la mise en tension et en perspective de deux logiques d'usage qui prend place à deux niveaux.

Mobiliser l'APP dans une démarche info communicationnelle

Le premier niveau prend place dans une approche compréhensive de la traduction de l'action politique qui rend compte d'une capacité de la puissance publique à créer et à déconstruire les cadres de l'appropriation sociale des TNIC et à en évaluer l'impact c'est-à-dire évaluer l'État en action. Ensuite, dans une démarche méthodologique plurielle permettant de construire une clé de lecture issue du pouvoir politique à travers l'analyse des éléments constitutifs de l'APP, à savoir l'identification de l'acteur et de ses préférences (enjeux, objectifs ou encore de résultats à réaliser), l'examen de la décision politique dans sa constitution ou sa mise en œuvre....

En définitive, l'APP représente, entre autres une piste de réflexions nouvelles autour des phénomènes sociaux par des auteurs comme Patrice Duran (2019) ou encore Andy Smith (2013). Ce qu'on désigne finalement comme politiques publiques dans ce travail, concerne les « discours » écrits produits par l'État tunisien concernant les TNIC en Tunisie et qui permettent de situer et reconstruire les logiques politiques d'usage des TNIC. Nous qualifions ces différents documents de « discours » puisque les orientations, les enjeux, les objectifs, l'analyse de l'existant, les leviers ainsi que les résultats espérés traduisent des positionnements, des priorités d'action et des logiques. Dans le cadre de l'analyse et de l'évaluation de ces politiques publiques, un travail de suivi du déploiement des projets gouvernementaux en relation avec les TNIC et de leurs impacts a été réalisé. Ces projets sont inscrits dans la stratégie « Tunisie Digitale 2020 » et « OpenGov Tunisie » dont les résultats seront présentés.

Pour présenter le corpus de cette APP, celui-ci est composé de différentes typologies de documents :

- Documents nationaux et internationaux sous des formes écrites. Ces derniers sont des présentations de coopération, de stratégies, de plans, de projets ou de programme de développement.
- Document d'orientation de grands projets et d'intentions publiques
- Rapports de suivi ou des bilans d'activité, de réalisations ou d'évaluations internes et externes, nationaux et internationaux.
- Des présentations (conférences et séminaires) de stratégies nationales de développement.

L'apport de cette approche est d'offrir une « *clé de lecture du pouvoir politique par la mise en cohérence qu'elle parvient à opérer de ses dimensions constitutives, policy, politics et polity* » (Duran, 2019). Patrice Duran situait ainsi son utilité, entre autres dans l'amélioration des réflexions des phénomènes sociaux. Ce terme de politiques publiques correspond « à l'ensemble des actions de l'État. (...) [Les étudier, signifie] l'étude de l'État en action » (Hassenteufel, 2008, p. 7, cité dans Smith, 2013). Rappelons que nous appréhendons l'évaluation dans l'étude des impacts et situons l'analyse différente clés appliquées à savoir, l'acteur, la décision, le « problème public » et les instruments d'action publique. Nous allons ainsi poser l'étude des quatre piliers de l'évaluation qui représentent finalement un moyen de mener nos travaux dans une perspective plurielle et différenciée de l'APP au regard de notre discipline afin d'inscrire cette approche de l'APP en SIC.

— L'acteur

La première étape de cette analyse de l'APP est l'identification de ce qu'on désigne par acteur. Dans notre recherche, il s'agit d'un acteur qui se positionne dans une fonction qui oriente sa place, sa situation et ses actes. Il peut être un Ministre ou un chef de gouvernement mais s'inscrit le plus souvent dans des organisations ou des segments de ces instances (Smith, 2013). L'acteur formule des préférences qu'il défend et que nous avons tenté d'identifier, ainsi que le processus d'organisation auquel il participe (*ibid.*). Ces préférences peuvent prendre la forme, dans ce travail, d'enjeux, d'objectifs ou encore de résultats à réaliser. Ces composantes peuvent constituer une seconde clé d'analyse qui permet à la fois de contextualiser mais aussi de situer, notamment socialement et économiquement, ses politiques publiques. Pour finir, si les acteurs interagissent et nouent des relations, il est important de les mettre en avant.

— La décision

Il s'agit d'analyser les causes et effets d'une décision publique en pointant « *le curseur analytique* » (*ibid.*) ailleurs que sur le moment décisionnel (le document en lui-même, le discours ou adoption de loi). C'est dans ce cadre que les méthodes plurielles sont mobilisées pour « *tenter d'expliquer les phénomènes observés à partir de mesures objectives usages et dans l'action des usages* » (Bonfils & Durampart, 2013, p. 21). Ce faisant, seront combinées l'analyse de contenu appliquée au discours, l'analyse de contenu documentaire et l'analyse des politiques publiques. Cette approche plurielle va aussi s'intéresser aux facteurs, aux processus et échanges qui participent à constituer ce moment que ce soit en amont, par le cadrage et sélection des alternatives possibles et en aval, dans « *la multiplicité de microdécisions qui constituent la mise en œuvre d'une action publique* » (Smith, 2013). Les politiques publiques représentent ainsi une « *phase durant laquelle des décisions cruciales peuvent intervenir* » (*ibid.*) avant la formulation des préférences de l'acteur. C'est, notamment le cas en Tunisie où l'action publique se constitue comme « *phase* », non stabilisée et susceptible de céder devant des facteurs extérieurs ou postérieurs aux « discours ». Il s'agit dans notre travail, d'analyser de manière non linéaire et encore moins aléatoire mais globale et ouverte, les va-et-vient dans les effets de causalité, de concordances, d'interaction et de rétroaction dans la décision politique.

Ces va-et-vient ainsi que l'identification de ces facteurs, les processus et les échanges - qui construisent la décision - amènent à se questionner sur le « problème public » c'est-à-dire

« *quand et comment un dysfonctionnement social est-il défini comme méritant une intervention publique ?* » (Ibid.).

— Le « problème public »

Cette clé d'analyse permet de mettre en avant les enjeux de la décision et de revenir à la genèse d'une décision publique et le « *rôle joué, dans ces processus, par des acteurs tels que les experts scientifiques, les consultants privés ou les médias* » (ibid.). Elle permet ainsi d'analyser les facteurs qui influent ou impactent les préférences de l'acteur et la mise en œuvre des plans d'action ainsi que les prédispositions à la réussite ou à l'échec. Dans ce contexte, nous mobilisons des méthodes plurielles dans la confrontation entre analyse de contenu documentaire et les « discours » inscrits dans les politiques publiques. Analyser et évaluer la mise en œuvre de l'action publique constitue finalement, la dernière étape de cet outil d'analyse de la démarche compréhensive.

— Les instruments d'action publique

On va ici porter attention au « *dispositif à la fois technique et social qui organise des rapports sociaux spécifiques entre la puissance publique et ses destinataires en fonction des représentations et des significations dont il est porteur* » (Lascoumes & Le Galès, 2005, cité dans Smith, 2013) tels que l'échange d'informations et la transparence dans les modes de gouvernance. L'objectif est de lier « *l'orientation de la politique publique* » à « *sa matérialisation résultant de son application* » (Hassenteufel, 2008, p. 9, cité dans Smith, 2013). C'est cette matérialité, résultat d'une application pour un ou plusieurs publics, qui sera évaluée en matière d'impacts. L'évaluation sera réalisée à travers les résultats et observations de l'analyse de contenu documentaire. Pour exemple, si dans le 10^e plan de développement socio-économique à horizon 2002-2006, l'édification d'une société de l'information est une priorité, l'évaluation de sa matérialité obtenue à travers l'analyse de contenu documentaire, démontrent des discours de propagande. Ces derniers renvoient aussi à des actes de répression, de désinformation, d'entorse aux droits de l'Homme pourtant constitutif d'une démarche primordiale pour la mise en place d'une société de l'information, tant voulue par le régime. Les événements lors de la tenue du SMSI de Tunis, révélés dans les articles de presse étrangère ainsi que les billets de blogs et les entretiens semi-directifs que nous avons réalisés, traduisent ce non-sens qui caractérise l'une des phases de la logique politique benalienne.

Nous allons, à cette étape de ce mémoire, présenter notre approche sociopolitique de l'étude des usages des TNIC. Celle-ci est à différencier de la sociopolitique des usages de Thierry Vedel (1994) et André Vitalis (1994) sur laquelle nous portons notre attention sans pour autant la mobiliser directement.

Chapitre 3 : La sociopolitique de l'étude des usages des TNIC

Cette démarcation et différenciation de notre approche *vis-à-vis* de celles de Vedel et Vitalis (1994) fondent ses particularités. En effet, si cette approche sociotechnique nous inspire, ses composantes et la réflexion sur laquelle elle prend racine nous permettant de situer notre regard sur les études adoptant un angle d'étude sociale et politique relatif aux usages des TNIC en Tunisie, d'où le choix de la contraction « socio-politique » qualifiant notre démarche. Nous examinons ces divers travaux dans une seconde partie du chapitre. Plusieurs thématiques seront ainsi étudiées : les enjeux de l'usage des TNIC en Tunisie ; l'action publique et la réception sociale des TNIC en Tunisie : continuités /discontinuités ; L'engagement politique citoyen ; le développement par les TNIC ; le lien social et la question de l'identité ; le rapport entre médias et TNIC et pour finir, la potentielle reconfiguration de l'espace public. Pour l'instant, on examinera comme prévu le courant de la sociopolitique des usages pour en circonscrire cette inspiration théorique et méthodologique évoquée.

I.3.1. S'inspirer de la sociopolitique des usages (Vedel, Vitalis, 1994)

La réflexion de Thierry Vedel est présentée dans le chapitre « *sociologie des innovations technologiques et usagers : Introduction à une sociopolitique des usages* » (Vedel, 1994) dans l'ouvrage « *Médias et Nouvelles technologies : Pour une sociopolitique des usages* » (Vitalis, 1994). Cette approche a été proposée pour pallier les limites des travaux de la sociologie des innovations, notamment le socioconstructivisme et la sociologie de la traduction (Béché, 2013) malgré les avancées conceptuelles et analytiques réalisées (Vedel, 1994). Elle intègre un cadre d'analyse où s'articulent « *compréhension des phénomènes d'innovation et d'appropriation* » (*Ibid.*). Concernant les limites de la sociologie des innovations, Vedel considère que les approches ont surévalué la plasticité des TNIC en faisant des objets techniques, « *des objets mous, façonnables à merci comme une sorte de pâte à modeler* » (Vedel, 1994, p. 27) sans nier certaines « *rigidités, [qui] relèvent par exemple de lois physiques qui limitent ses usages* » (*ibid.*). La seconde limite de ces approches identifiées par l'auteur, c'est le fait de surévaluer le pouvoir de l'utilisateur, certes, à reconnaître sur la technologie et à réduire celui de l'offre qui conditionne les usages. De ce fait, la sociologie des innovations technique aurait ainsi connu le même schéma que celui de la sociologie des médias : elle s'est intéressée à l'influence sociale, le statut de l'utilisateur qui évolue de passif à actif et elle a développé des approches qui prennent en compte ces deux grandes traditions (celle la sociologie des médias) : « *dans un même cadre d'analyse, [s'articulent] les déterminations de l'offre et la liberté de lecture du récepteur, [c'est-*

à-dire] *l'étude macrosociologique des stratégies d'offre et l'étude microsociologique des conditions de réception* » (*ibid.*) caractérisant l'ambition de l'approche sociopolitique des usages.

Vedel définit ainsi ce courant comme « *une tentative pour articuler dans un même cadre analytique les apports respectifs de perspectives existantes qui, chacune, ont mis l'accent sur une dimension particulière de l'usage des technologies* » (Vedel, 1994, p. 28). Elle n'est donc pas « *un programme de recherche nouveau, ou une rupture de paradigme* » (*ibid.*). L'usage des TNIC y est appréhendé au croisement de quatre logiques : une technique et une sociale - qu'il est possible d'articuler sous forme de configuration sociotechnique - et une logique d'offre et une logique d'utilisation dont l'interaction est complexe mais peut être approchée par une analyse en termes de représentation. Ce croisement rend possible la détermination des « *rappports d'usage spécifiques à un système technologique donné, ces rapports d'usage définissant à la fois un rapport à l'objet technique et un rapport social entre les différents acteurs* » (*ibid.*, p. 28).

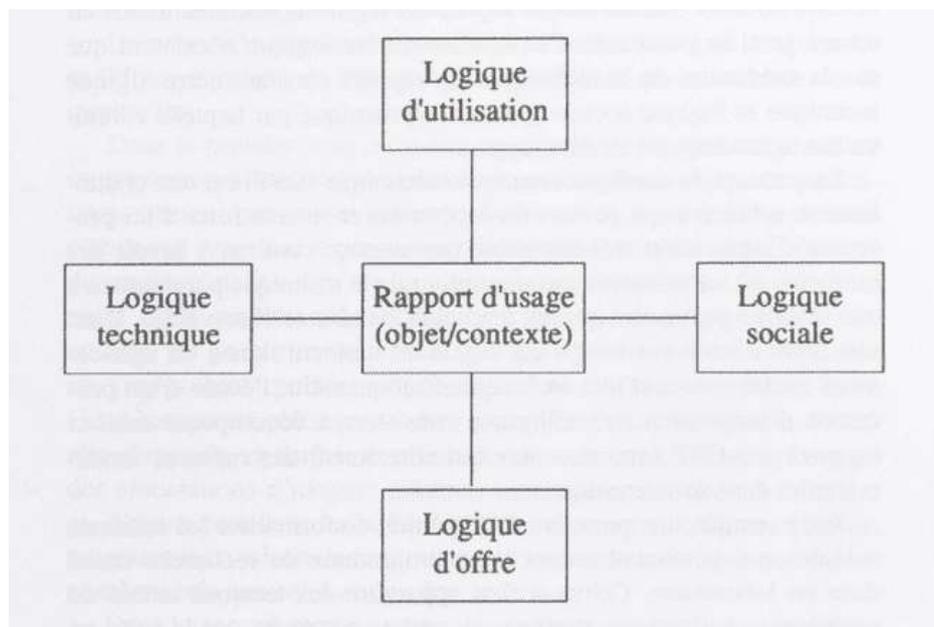


Figure 1 Les quatre logiques d'étude de l'usage dans la sociopolitique des usages

Pour mieux comprendre ce croisement se situant autour de quatre logiques distinctes, nous allons examiner plus en détail ces deux articulations « offre-usage » et « technique-social ».

1.3.1.1. La configuration sociotechnique

Ce concept permet de prendre en compte les effets de la technique sur les relations sociales qui se forment à l'occasion d'un processus d'usage. Il s'agit d'une « *cristallisation arbitraire qui permet de repérer les moments forts d'un processus d'innovation technologique par essence continue, à savoir des moments où les relations sociales autour de la technique parviennent à une stabilité provisoire qui les rend plus visibles et observables* » (*ibid.*, p. 30). C'est en quelque sorte, un « *arrêt sur image qui fige à un moment donné un agencement social autour d'une technique* » (*ibid.*). L'étude d'un processus d'innovation technologique consiste ici à identifier des ruptures dans son déroulement en le fragmentant et le découpant en plusieurs configurations sociotechniques (*ibid.*). Ce processus est considéré par Vedel comme un système de relations sociales qui se mettent en place autour d'une technique et par l'intermédiaire de celle-ci. Il implique la mise en place d'un ensemble articulé de techniques et une coopération entre différents acteurs. En plus, ce processus suggère une dialectique permanente entre logique technique et logique sociale où les contraintes de la technique ne se donnent à voir ou ne se manifestent que dans la mise en œuvre de la technologie par des acteurs sociaux et où les relations sociales mises en œuvre dont le système d'innovation n'existe que par la médiation de la technique.

Si cette première articulation se situe dans une configuration sociotechnique comme on vient de le présenter, la seconde est appréhendée, entre autres au niveau des représentations, que nous allons développer brièvement.

1.3.1.2. Les représentations

L'usage d'un système technique se construit en second lieu, dans l'articulation entre logique d'offre et logique d'utilisation. Cette articulation peut se faire sur différents niveaux et différents types d'analyse dont celui de la représentation que propose l'approche sociopolitique des usages. Celle-ci prend en considération deux dimensions de l'interaction offre-utilisation : la dimension politique, c'est-à-dire, « *l'expression politique d'intérêts* » et la dimension symbolique, i.e. « *l'image qu'on se fait de quelque chose ou de quelqu'un* » (Vedel, 1994, p. 31). La première dimension politique est relative aux moyens collectifs d'expression de besoins et d'attentes ainsi que leurs capacités à peser sur le processus d'innovation. Cette dernière est cependant problématique dans la capacité d'agrégation et d'actions collectives, difficile à mettre en place. La seconde dimension symbolique réfère aux images renvoyées par la mise en

œuvre du système technique. En effet, les concepteurs se constituent une idée sur les usagers et usages potentiels, posent en plus des besoins et attentes ainsi que des comportements qui construisent l'offre. En contrepartie, les usagers constituent une image sur l'utilité du dispositif pour eux.

Dans cette approche sociopolitique, il est intéressant d'étudier en plus comment les « concepteurs » tentent d'agir sur les représentations que se font les usagers de manière à tenter d'orienter les usages selon leurs propres objectifs.

1.3.1.3. Politiques publiques et usage social

Cette tentative d'influence des « concepteurs » sur les représentations des usagers se fait avec différentes techniques : publicité, modes d'emploi, guides techniques, expérimentations ou périodes-tests et surtout discours d'accompagnement (*ibid.*). Dans tous les cas, l'action publique est importante et joue un rôle particulier puisqu'elle se situe en dedans et en dehors des relations sociales qui se nouent lors d'une innovation technologique. En dedans, lorsqu'elle finance la recherche ou l'innovation ou encore lorsqu'elle constitue elle-même une représentation de l'usage de telle ou telle technologie « *sous la forme d'un mythe mobilisateur* » (*ibid.*). En dehors, puisque l'action publique a la capacité d'agir sur certains contextes où se déroulent les interactions sociales entre acteurs (cadre juridique, économique, informationnel...). Vedel suggère que ces deux phénomènes rendent visible « *le caractère ambigu des « politiques d'usage »* » mises en place dans l'accompagnement du développement des technologies. Ces « *politiques d'usage* » varient entre « *des mesures destinées à définir et organiser un espace de discussions entre les différentes parties prenantes — en laissant celles-ci négocier librement leur coopération* » et « *des mesures destinées à promouvoir et encourager un type d'usage particulier* » (*ibid.*, p. 32). Cette oscillation permet d'identifier selon nous, un paradoxe où les coopérations sont négociées librement mais les usages sont inscrits dans un « *modèle* » choisi, prescrit, conçu ou imaginé par la « *puissance publique* » (*ibid.*). Dans un autre registre, la dimension de pouvoir, nous semble ici double : celle que nous devons reconnaître à l'utilisateur - dans la coopération - et celle de la « *puissance publique* » dans la promotion d'usage particulier, voire prescrit.

Si l'approche peut être appliquée à différentes techniques et objets d'études, elle repose sur une « *exigence essentielle* » : l'explication des usages des TNIC prend constamment en

considération « *les interrelations complexes entre outil et contexte, offre et utilisation, technique et social* » (*ibid.*, p. 32).

Nous avons ainsi présenté de manière brève, les tenants et aboutissants de ce courant sociopolitique. Au-delà de sa contribution au développement des réflexions sur l'étude des usages des TNIC, celui-ci constitue avant tout une inspiration et nous permet sans le mobiliser, de situer une démarche propre qui s'inscrit à la fois dans ses apports et limites.

1.3.1.4. Une inspiration pour la construction d'une démarche propre

Différents éléments nous permettent de constituer notre propre démarche sociopolitique à la fois dans les apports et limites de ce courant. Nous retenons en premier, les ruptures dans le processus d'innovation par des découpages, des configurations sociotechniques qui caractérisent à la fois la démarche compréhensive que nous adoptons mais aussi les trajectoires d'usage. Celles-ci comportent en elles-mêmes des ruptures dans la mesure où il s'agit de parcours diversifiés d'usage. Ensuite, l'étude des usages s'inscrit dans le croisement de quatre logiques sociotechniques et offre-utilisation qui permettent d'appréhender le contexte global des usages par « *l'exigence essentielle* » du courant. De plus, nous retenons les dimensions de pouvoir relatives à l'utilisateur et à la « *puissance publique* » dans la mesure où le contexte tunisien rend encore plus visible ce phénomène soit dans la continuité ou la rupture avec ces deux logiques (pouvoir ou non). Nous nous intéressons aussi à la dimension représentative du modèle, sans oublier l'importance donnée aux politiques publiques dans l'usage social fondé sur des discours, des usages prescrits, l'accès, l'infrastructure et l'équipement.

Toutefois, si ces éléments nous semblent intéressants, d'autres sont considérés comme des limites. La première se situe, comme l'a identifiée Millerand (1999), dans la difficulté à mettre en place une analyse liant les niveaux micro et macrosociologiques (Proulx, 2001; Proulx et al., 2005) bien qu'elle la dépasse par la suite (Millerand, 2003). Si ce courant prend en compte les effets de la technique sur les relations sociales qui se forment à l'occasion d'un processus d'usage, cela suppose qu'il s'attache à étudier « *ce que fait la technologie aux gens ?* ». La seconde limite se situe dans les « *arrêts sur image* », ses ruptures « *qui figent à un moment donné un agencement social autour d'une technique* » (*ibid.*) supposant une forme de déterminisme technique dans la mesure où l'agencement social se constitue autour de la technique et non pas avec, comme le laisse penser une approche sociotechnique.

Faute de pouvoir traiter l'ensemble de notre approche dans ce chapitre, nous en avons donné les orientations, en assimilant à la fois les apports et limites de ce courant de la sociopolitique des usages (Vedel, 1994; Vitalis, 1994). Il s'agit d'une inspiration et non une mobilisation puisque nous prenons un angle différent pour conduire notre réflexion. Nous portons ainsi attention, aux parcours d'usage diversifiés et aux ruptures dans le processus d'innovation. Notre démarche prend place dans les croisements sociotechniques et offre-utilisation qui rendent compte du contexte global des usages. Il s'agit en plus de reconnaître, le rôle des politiques publiques dans l'usage social. De plus, pour articuler les niveaux macro et micro, nous procédons à un examen des contextes qui situent et influencent l'objet d'étude à la fois politiques, sociaux, culturels, technologiques, économiques et parfois géopolitiques. Nous prenons en charge l'étude des pratiques, des contournements, des bricolages, des modes d'action, des modes d'interaction..., en bref, ce qui constitue les éléments microsociologiques relatifs à notre étude. Ce travail de regroupement, d'assemblage et de reconstitution permettra de recomposer et retracer les trajectoires des logiques sociales et celles des logiques politiques des usages des TNIC en Tunisie qui s'appuient sur des plans divers : juridique, politique, économique, stratégique, logiques d'action, contexte social, culturel, le contournement, la mobilisation.... La sociopolitique des usages (Vedel, 1994; Vitalis, 1994) nous permet ainsi de circonscrire et de spécifier la réflexion qui inspire notre approche.

Comme évoqué plus haut, nous portons attention, avant d'examiner le terrain tunisien de manière spécifique, aux études sociopolitiques des usages des TNIC d'auteurs, notamment tunisiens qui situent leurs démarches dans des terrains différents et non restreints au nôtre.

I.3.2. Approches socio-politiques dans les études des usages des TNIC en Tunisie

Les approches sociopolitiques dans les études des usages des TNIC en Tunisie concernent deux niveaux. Le premier englobe les études sur les usages et pratiques sociales et citoyennes des TNIC et le second les études qui examinent les intentions et les actions publiques ainsi que leurs mises en œuvre sur le terrain.

Notre approche info communicationnelle s'en distingue dans la mise en tension de ces deux niveaux en contextualisation avec des auteurs tunisiens, notamment Sadok Hammami, Sihem Najar, Larbi Chouikha, Zeineb Touati et Kamel Touati. Ce croisement permet, d'abord de comprendre les logiques sociales et politiques et ensuite de mesurer le décalage entre l'une et

l'autre. Mettre ainsi les discours aux épreuves de la réalité implique le recours, notamment à la sociologie des usages insérée dans l'APP que nous avons présentés.

Nombreux sont les auteurs et travaux ayant adopté une approche sociopolitique dans l'étude des usages des TNIC. Les terrains sont diversifiés et s'inscrivent dans des contextes extrêmement hétérogènes. Le terrain tunisien a suscité un grand intérêt auprès de la communauté scientifique et, notamment en sciences sociales. La part la plus conséquente de ces travaux fut impulsée par la révolution de 2011 et dans une moindre mesure, certes, les mouvements contestataires de l'été 2008 désignés de « *révolte du bassin minier de Gafsa* » (Chouikha & Geisser, 2010; Chouikha & Gobe, 2009).

Nous avons identifié dans la diversité des travaux, quelques éléments intéressants concernant les usages des TNIC en Tunisie. Il est indéniable qu'un nombre important d'entre eux concerne la période prérévolutionnaire et révolutionnaire avec une thématique dominante relative au rôle des TNIC dans les mouvements sociaux divers et le régime autoritaire de Ben Ali. Le réseau social numérique Facebook monopolise le champ de recherche des usages tunisiens des RSN, tout comme les études sur les usages d'Internet qui l'emportent sur ceux de la téléphonie, notamment mobile. Ce terminal fait, toutefois, objet d'un nombre important d'études gouvernementales ou organisationnelles et de rapports institutionnels des administrations, ministères et organisations tunisiennes. Nous avons ainsi identifié six thématiques qui s'articulent dans les travaux de recherche étudiés. Nous reconnaissons que ce travail n'est certes, pas exhaustif, mais permet toutefois d'observer la pluralité et la multiplicité des approches sociopolitiques quant à l'usage des TNIC en Tunisie. Les thématiques sont les suivantes :

- Action publique au regard de sa réception sociale (Abid et al., 2011; Ben Hammouda, 2012; Ben Mansour, 2017; Boullier, 2013a; Cabedoche, 2013; Cardon, 2007, 2010; Chouikha, 2006; Chouikha & Geisser, 2010; Chouikha & Gobe, 2009, 2011; Denieuil, 2013a, 2013a; Djefafla, 2012; El Bour, 2015; Goupy, 2014; Granjon, 2013; Hibou, 2006, 2006; Lecomte, 2009, 2010, 2011b, 2013b, 2013c, 2013d, 2013a; Mihoub, 2011; Najar, 2013b; Sedda, 2015; Z. Touati, 2012b),
- Engagement politique citoyen (Ben Abdallah, 2013; Ben Mansour, 2017; Ben Saad-Dusseaut, 2015; Lecomte, 2013b; Triki, 2013; Zlitni, 2018) ;

- Les « TIC au service du développement », politiques publiques et stratégies gouvernementales (Ben Hassine, 2008b; Ben Khalifa, 2017; Ben Letaief, 2007; A Ben Youssef & m'hanni, 2004, 2004; Ben Youssef Methamem & m'hanni, 2004; Bras, 2007; Chabchoub, 2015; Chouikha & Gobe, 2011; Haddad, 2010; Kaddachi, 2017; Renaud, 2007; K. Touati, 2008),
- Le lien social et l'identité (Chebbi, 2012; Lecomte, 2011a; Najar, 2011),
- Médias et TNIC (Cabedoche, 2013; Chouikha, 2016; Daghami, 2016; Denieuil, 2013b; El Bour, 2015; Hammami, 2017a; Z. Touati, 2012a, 2012a, 2017),
- Usages & espace public tunisien (Cardon, 2010; Granjon, 2018; Hammami, 2003, 2017b, 2012, 2017a; Lecomte, 2013d).

À travers cette catégorisation, il semble que deux thématiques soient largement couvertes en sciences sociales : la première concerne le lien entre action publique et réception sociale dans les écarts et les rapprochements qui les caractérisent. La seconde concerne les logiques politiques relatives au développement, notamment social par les TNIC.

Cette catégorisation permet de repérer en plus, des auteurs dont les travaux traitent de plusieurs thématiques sur le terrain tunisien : Larbi Chouikha s'est largement intéressé dans des travaux individuels ou collectifs aux écarts sociopolitiques en matière de TNIC, à la question du développement socio-économique induit par ces technologies ainsi que, la transformation du champ médiatique et finalement au cyberactivisme tunisien pré et postrévolutionnaire (Chouikha, 2006, 2015, 2016; Chouikha & Geisser, 2010; Chouikha & Gobe, 2009, 2011; Chouikha & Mekki, 2015). Les travaux de Romain Lecomte ont aussi abordé des questionnements divers dans le terrain tunisien et sont relatifs aux écarts sociopolitiques en matière de TNIC, l'engagement politique citoyen, les usages des TNIC en lien avec l'espace public et finalement des questions sur le lien social et l'identité. Les deux sociologues Dominique Cardon et Fabien Granjon ont travaillé quant à eux, sur des réflexions autour des usages des TNIC en lien avec des problématiques autour de l'espace public tunisien. Ils ont aussi abordé les écarts sociopolitiques en matière de TNIC. Des auteurs comme Julien Denieuil, Hamida El Bour et Zeineb Touati ont abordé des thématiques diverses comme le lien entre médias et TNIC ainsi que la question autour des écarts sociopolitiques en matière de TNIC qui fut, notamment traitée par Sihem Najar en plus des réflexions sur l'identité et le lien social.

Sadok Hammami quant à lui, aborde, notamment des questionnements autour de la relation média et RSN ainsi que la reconfiguration potentielle de l'espace public tunisien.

Nous allons ainsi traiter ces différentes thématiques de manière successive en mettant en avant les divergences, souvent subtiles. Les travaux des auteurs seront ainsi présentés en mettant en place des ponts théoriques entre leurs différentes réflexions. Cet état de l'art permet de mettre en avant l'apport de notre travail de recherche que nous allons expliciter à la fin de ce chapitre.

Les TNIC renferment selon les divers travaux que nous allons présenter, des enjeux divers et non pas uniquement politiques de mobilisation comme le précisent les études sur l'usage et le rôle de Facebook durant la révolution tunisienne ou encore sur le cyberactivisme tunisien. Dans les politiques publiques tunisiennes, ces technologies représentent une opportunité en termes économique par les investissements, la production ou encore l'exportation de biens et services. En terme social, par l'accès à l'information, l'expression et la mobilisation. En termes d'éducation, en proposant de nouvelles approches pédagogiques basées sur l'*e-learning*, comme l'installation de UVT (Université Virtuelle de Tunis) ou l'apprentissage à distance. En termes politiques, en proposant une nouvelle forme de gouvernance transparente et ouverte basée sur le débat et la collaboration entre État et citoyen et tant d'autres enjeux divers.

Nous allons ainsi examiner les usages et pratiques communicationnelles, médiatiques, politiques, culturelles et identitaires des TNIC en Tunisie. L'examen des intentions et des mises en œuvre de l'action publique à travers ces auteurs sera mis en avant et démontrera une faiblesse à traiter un terrain postrévolutionnaire. En effet, on observe un faible nombre voire une rareté des travaux portant sur une APP durant la décennie 2010 en Tunisie.

Pour l'instant, nous allons développer la première thématique et qui concerne les ruptures et les écarts entre action publique et réalité du terrain social en Tunisie dans l'usage des TNIC.

1.3.2.1. Action publique et réception sociale

Dans cette première thématique seront rassemblées les réflexions autour des écarts entre mythe salvateur et réalité du terrain. Ces travaux portent sur l'étude des usages des TNIC pendant la révolution de 2011 et leurs rôles dans le changement sociopolitique, le rôle des TNIC dans les mouvements sociaux à l'instar de la révolte du bassin minier de Gafsa ainsi que les travaux portant sur la mise en avant du contexte répressif global. Nous allons aussi rassembler les travaux qui portent sur le cyberactivisme et le militantisme en ligne et cela bien avant la

révolution, marquant l'ancrage social des pratiques contestataires en ligne ainsi que la rupture sociopolitique par un système de censure et de surveillance du net. Deux types d'écart ont ainsi été identifiés : d'abord, entre le social et le politique de manière globale et ensuite entre les usages prescrits politiquement et les usages effectifs contestataires qui seront donc traités en second lieu.

I.3.2.1.1. Les écarts entre le social et le politique

Le premier écart concerne l'idéalisation politique prérévolutionnaire et son inscription sur le terrain.

I.3.2.1.1.1. La répression : du réel au virtuel

Internet a été utilisé par les pouvoirs politiques tunisiens à des fins de propagande politique (Ben Mansour, 2017) comme il l'a été pendant la campagne présidentielle de 2009 (Granjon, 2013). Lors des mobilisations révolutionnaires, les RSN auraient permis au pouvoir de rassembler et de mobiliser pour dénigrer, décourager le mouvement social et semer la peur dans un contexte sociopolitique et sécuritaire instable (*ibid.*). Ceci à travers des rumeurs et des *fake news* mais aussi par des pratiques nouvelles : « *les messages haineux, les appels et les incitations à la violence de la part de certains groupes extrémistes via les réseaux sociaux* » (Ben Mansour, 2017). Internet a aussi été utilisé comme outil de surveillance, de censure et de contrôle des internautes tunisiens au sein d'un État policier où il s'agissait d'un « *quadrillage par l'individualisation du contrôle* » (Hibou, 2006). Le bricolage et l'adaptation de la répression étaient aussi des pratiques courantes (*ibid.*). Ceci indique ainsi une rupture importante entre les discours d'un Internet comme espace d'expression, de liberté, de démocratie que qualifie Ben Mansour d'« *optimisme excessif* » (2017). Pour le contexte tunisien, l'expression de « *chimères libérales* » (Chouikha, 2006) fut employée dans ce sens, pour caractériser la réalité du contexte tunisien dans sa rupture profonde entre discours politique et terrain social. Celle-ci prend forme dans l'opposition et « *l'illusion* » (*ibid.*) que génèrent une idéalisation politique et la réalité. En ce sens que les indicateurs positifs de croissance, d'unicité de la population et d'un cadre économique favorable, font face depuis l'indépendance à un bras de fer avec un régime autoritariste. Ce phénomène caractérise l'un des aspects de l'idéalisation politique benalienne.

I.3.2.1.1.2. Autoritarisme et idéalisation : le paradoxe politique

Devant l'illusion des libertés, Daghami indique que la mobilisation, qu'il considère comme une volonté de changement dans les régimes autoritaires, est observée *via* « *la volonté de remettre en cause le discours dominant [du régime] et de contourner les voies et canaux classiques d'expression* » (Daghami, 2016) et la mainmise sur l'appareil médiatique, transformé en outil de propagande. L'appropriation des TNIC, la mise en valeur des positions, l'explication des revendications... sont ainsi pour l'auteur, autant d'enjeux dans cette lutte sociale. Le plus important c'est « *la légitimation de la voix contestataire en dehors des médias classiques où sévissent toutes les formes de propagande des régimes en place* » et l'adhésion collective et majoritaire par la participation ce qui expliquerait l'émergence possible « *des sphères alternatives* » (*ibid.*).

Ben Mansour identifie dans ce contexte, les fonctions que jouent les plateformes numériques dans l'action sociale. Ainsi, le troisième écart est de l'ordre de l'usage et des pratiques.

I.3.2.1.1.3. Usage, pratiques et fractures

Les trois fonctions des plateformes numériques sont : « *la mobilisation* » (par la participation et le soutien), « *la coordination* » (par l'organisation et l'échange) et « *la documentation* » (par le partage, la propagation des idées et l'interaction) (*ibid.*). Pourtant, une « *fracture numérique* » est présente et a été soulignée par l'auteur. De ce fait, elle prend selon lui, la forme de disparités régionales importantes dans les régions défavorisées à l'intérieur du pays et privées de l'accès au réseau et d'infrastructure technologique (Lecomte, 2011b). L'auteur invite ainsi à relativiser et à nuancer le rôle des RSN dans le soulèvement tunisien sans pour autant nier qu'ils représentent des « *composantes essentielles pour la réussite d'un mouvement social* » (Ben Mansour, 2017) sans pour autant représenter les seuls outils technologiques sollicités durant ces événements. En effet, le téléphone portable souvent connecté au réseau Internet, a constitué une grande aide pour les manifestants, notamment pour filmer la répression et la violence policière et ensuite diffuser ces vidéos sur les RSN ou *via* les médias internationaux (Chouikha & Gobe, 2011; Denieuil, 2013a; Granjon, 2013; Lecomte, 2011b; Z. Touati, 2012a). Ceci a permis l'émergence d'une forme de journalisme-citoyen où des individus armés de leurs téléphones mobiles, recueillent l'information du terrain et la diffuse.

Ce qui a longtemps caractérisé le champ des études des usages des TNIC en Tunisie sont, certes, les mouvements révolutionnaires mais aussi le « cyberactivisme », « cyberdissidence/cyberdissidents », « blogosphère » et autres appellations qui renvoient aux communautés virtuelles parties prenantes dans les mouvements sociaux en ligne en Tunisie. Elles œuvrent contre le régime ou la censure entre la fin des années 1990 jusqu'à la fin des années 2010. Nous allons ainsi examiner ces formes d'engagement politique et citoyen *via* les TNIC, notamment dans les travaux de Lecomte et Chouikha.

I.3.2.1.2. Cyberdissidence, cyberactivisme et blogosphère : les écarts entre usages prescrits politiquement et usages effectifs contestataires

L'activisme politique, social et citoyen sur Internet n'est en rien spécifique et unique à la période de la révolution entre la fin de l'année 2010 et le début de l'année 2011 ou à celle de la révolte du bassin minier de Gafsa durant l'été 2008. La mobilisation a ainsi débuté dès la fin des années 1990 avec les premiers usages d'internet. Nous allons ainsi revoir certaines caractéristiques et événements qui ont marqué ce cyberactivisme tunisien.

Pour revenir à cette révolte du bassin minier, celle-ci a été médiatisée *via* Internet (Chouikha & Gobe, 2009) par le même procédé qui sera par la suite convoqué durant la révolution de 2011. Les internautes filment et diffusent des vidéos et photos du terrain à l'aide de téléphones mobiles dans un contexte médiatique national et international totalement coupé du terrain. Quelques rares images journalistiques ont été diffusées sur une chaîne de télévision privée dont l'auteur a été condamné (*ibid.*). Le rôle de l'image fixe et animée a ainsi été fondamental dans l'action et aura permis à Facebook de constituer une nouvelle arène médiatique contribuant à la mobilisation et où les internautes sont producteurs et diffuseurs de l'information (Chouikha & Gobe, 2011). Ces usages démontrent que la protestation en ligne n'a pas débuté en Tunisie en décembre 2010 mais bien avant, où s'est créée, selon l'expression de Chouikha, une « Tunisie virtuelle » qui utilisait des *proxys* pour contourner la censure dans le cadre de possibilités d'expression quasi inexistante (*ibid.*). La question du bricolage et du contournement de la censure représente l'une des caractéristiques de la cyberdissidence tunisienne, depuis la fin des années 1990.

I.3.2.1.2.1. Cyberactivisme et détournement de la censure

Avec le développement des RSN, Internet est devenu un espace autonome d'expression et de socialisation politique pour certains jeunes (Chouikha & Gobe, 2011). Chouikha & Gobe soulignent ainsi que la biosphère politique et les cyberdissidents ont été de grands acteurs dans cette lutte sociale virtuelle dont l'un des pionniers fut le site *Takriz* (« ras-le-bol » en dialecte tunisien) ainsi que *Tunezine* et *Nawaat*. Ce faisant, cette cyberdissidence, tout comme l'ancrage social des pratiques contestataires, est bien antérieure à la révolution de 2011 et la révolte du bassin minier de 2008 (Ben Amor, 2013). Si nous reprenons les exemples de plateformes mentionnées par Chouikha et Gobe, ces espaces souvent diasporiques ont été créés en 1998 pour *Takriz*, 2001 pour *Tunezine* et 2004 pour *Nawaat*. De plus, durant la seconde moitié des années 2000, des mouvements sociaux en ligne et dans la rue seront lancés par des collectifs de cyberactivistes et blogueurs politiques. Les campagnes « *Sayeb Salah* » (lâche-nous les baskets) ainsi que « *Nhar 3la Amar* » (sale journée pour Ammar) furent lancées entre avril et mai 2010 (Chouikha & Gobe, 2011; Lecomte, 2013a, 2013c). Ben Amor (2013) démontre ainsi que Facebook a permis de mettre en place des « *stratégies* » et des « *tactiques* » pour « *détourner [le réseau social numérique] de son usage habituel (prescrit)* » en référence à De Certeau. La prescription prend en réalité, deux formes. Une technologique, faisant référence aux fonctionnalités de base du réseau social numérique et une politique, relative à la censure et la fermeture du net tunisien par le pouvoir politique.

Les formes de cette contestation en ligne ont été abordées par Chouikha qui démontre que celles-ci renferment un « *effet générationnel* » dans la mesure où il fait la distinction et non l'opposition en termes de passage de « *formes de mobilisation collectives traditionnelles à des formes plus diffuses, voire plus individualisée* » traduisant l'émergence d'une nouvelle figure de la contestation, à savoir la cyberdissidence (Chouikha, 2015). Cette communauté a connu des transformations et des évolutions dans les modes d'action et de mobilisation mais aussi à travers ses modalités d'expression. En outre, elle a évolué par des changements au niveau des typologies d'acteurs, passant du militantisme collectif à l'individuel et de blogueurs politisés à des blogueurs non politisés. Ces changements ont été abordés, entre autres par Chouikha et Lecomte.

I.3.2.1.1.3. Transformations, mutations et diversification multiniveaux

Cette distinction de Chouikha est aussi identifiée par Lecomte qui y aperçoit aussi cet effet générationnel par les différents « âges » des usages contestataires et citoyens d'Internet en Tunisie : « *L'âge de la cyberdissidence* » (fin des années 1990-2005), « *L'âge des blogs citoyens* » (de mi-2000 à 2008-2009), « *L'âge des réseaux sociaux* » (de 2008-2009 à la Révolution) (Lecomte, 2013c). Chouikha se concentre sur la transformation des modalités et formes d'action passant du collectif à l'individuel et du hors-ligne à l'en ligne ainsi que sur la rencontre et rapprochement de deux générations. Lecomte identifie quant à lui, les usages relatifs aux pratiques citoyennes et contestataires des TNIC, les modalités tant d'expression que d'action, en considérant ce rapprochement comme un point de basculement vers l'« *âge des blogs citoyens* ». Ceci s'explique à la fois par la périodisation choisie par les deux auteurs mais aussi leurs approches. Comme nous l'avons mentionnée, Chouikha s'intéresse aux formes de contestation en Tunisie de manière générale et Lecomte aux usages contestataires et citoyens d'Internet particulièrement.

La première transformation se situe ainsi au niveau des acteurs du militantisme, passant de l'élite politique tunisienne à ce que Cardon & Granjon (2013) nomment de « *médiaactivistes* ».

— De l'élitisme politique au « médiaactivistes »

Chouikha identifie deux générations d'acteurs de la contestation. La première est active au cours des années 1990 et la seconde durant les années 2000 (Chouikha, 2015). La première génération est déconnectée, opposée politiquement au régime et se met en action par les manifestations publiques. Ses revendications portent sur les atteintes aux droits de l'Homme et les libertés individuelles. Les formes de contestation de cette première génération démontrent un écart entre usages prescrits politiquement au travers des médias classiques et usages effectifs contestataires dans la mesure où des médias classiques et journaux d'opposition sont utilisés pour dénoncer les abus du régime. La seconde génération est celle des cyberdissidents qui a vu le jour avec l'arrivée d'Internet dans le champ de la contestation et de l'opposition, jusque-là cantonnée à des sphères restreintes élitistes. Pour Chouikha, ces cyberactivistes, cyberdissidents et activistes en ligne, « *qui dénoncent les abus des régimes dictatoriaux* » se désignent aussi comme étant indépendants de toute appartenance politique ou partisane (Chouikha, 2015). Ils peuvent être classés sous un profil d'acteur clé, les « *médiaactivistes* » qui se différencient par « *la critique des médias dominants et/ou la mise en œuvre de dispositifs alternatifs de*

production d'informations » (Cardon & Granjon, 2013). Dans la pluralité des plateformes et des modes d'expression, ces « *médiaactivistes* » diffusent l'information alternative et critique. Le contournement de l'usage prescrit politiquement est à nouveau perceptible à travers le recours aux *proxys* qui permettent de déjouer la censure. Les projets de cette cyberdissidence étudiée par Chouikha, sont souvent non politiques et idéologiques et rarement engagés bien que les revendications portent sur la liberté d'expression, l'injustice et la corruption. Plusieurs sont actifs depuis l'étranger et sous couvert de l'anonymat (Lecomte, 2010, 2013d). L'émergence des TNIC dans les foyers et l'engouement suscité « *inaugurent de nouveaux espaces qui échappent - en partie - au contrôle gouvernemental* » (Chouikha, 2015). Les modalités d'action sont les mêmes que la première génération se situant dans la diffusion de l'information et la critique où les RSN sont devenus « *un espace autonome d'expression et de socialisation politique d'une partie de la jeunesse tunisienne* » (*ibid.*). L'expression, les moyens de persuasion et de mobilisation se distinguent par leur radicalité dans la rupture avec le régime. Ces deux générations, bien que différentes de par les moyens et opportunités inscrites dans un contexte et une situation, vont se rencontrer à partir de 2005 avec le « *mouvement du 18 octobre* » se traduisant par une grève de la faim de trente-deux jours entamés par huit personnalités de l'opposition tunisienne. Cette rencontre représente ainsi une mutation des modalités d'action que nous allons traiter.

— *De la rencontre générationnelle à la reconversion*

Ce mouvement était un symbole d'opposition et de protestation contre la tenue du SMSI de Tunis qui se déroulait à la même période en Tunisie. La révolte du bassin minier de Gafsa de 2008, réunira à nouveau ces deux générations pour atteindre son « *paroxysme* » pendant la révolution de 2011 (Chouikha, 2015). Ces trois événements ont marqué ce rapprochement « *qui prendra corps dans le déploiement des mêmes modes de communication et des formes de contestation* » (*ibid.*). En 2005, les « *médiaactivistes* » vont relayer l'information sur la sphère virtuelle. En 2008, Facebook qui commence à s'imposer comme outil de contestation, permet la mise en place de mobilisations sociales qui résonnent sur les blogs et médias classiques satellitaires étrangers. En 2011, la tension, l'indignation et le manque de confiance étant de plus en plus grandissant, « *les Tunisiens, tous confondus, se sont tournés massivement vers les médias internationaux et sur le web afin d'accéder à des informations relatant la réalité des événements historiques qui se déroulaient en Tunisie* » (*ibid.*). Les vidéos de répression vont circuler par effet de boule de neige, permettant à Facebook d'être la plateforme la plus visitée (Lecomte, 2011b) et transportant les protestations dans la rue. Le ton des échanges est plus

radical et critique devenant « *terreau des mobilisations* » (Chouikha, 2015). Face à un espace public « *domestiqué* », le régime « *cohabite avec une Tunisie « virtuelle »* » dont l'accès se fait par « *subterfuges* » (*ibid.*). Dans un contexte postrévolutionnaire, cette cyberdissidence ne trouve plus sa place ni sa légitimité. En effet, né dans l'opposition au régime répressif, le musellement de la parole et l'atteinte aux libertés et droits de l'Homme, la chute du régime a supprimé « *sa raison d'être* » (Chouikha, 2015). Les acteurs se sont ainsi reconvertis dans des secteurs divers, la communication, la politique, la vie associative, le journalisme... (Chouikha & Mekki, 2015). Nous développerons ce point dans la partie III de ce mémoire.

La vision de Romain Lecomte est légèrement différente. Si le rapport social avec Internet était marginal et limité à une sphère restreinte, le rapport politique était quant à lui, ambivalent (Lecomte, 2013c). L'auteur met ainsi en avant l'un des paradoxes benalien entre idéalisation et propagande, d'un côté et un système de censure et de surveillance du web de l'autre.

I.3.2.1.1.4. Idéalisation et propagande face à l'activisme politique

Lecomte met ainsi en lumière cette contradiction : d'un côté, un fort enthousiasme dans les discours d'accompagnement faisant la promotion des bienfaits de l'insertion dans la société de l'information ainsi que des mesures d'insertion d'Internet au sein des entreprises et des familles. Face à cet enthousiasme, « *une politique volontariste consacrée par diverses grandes institutions internationales, telles que le Forum économique mondial et l'ONU* » (*ibid.*), était mise en œuvre. Nous reprenons ainsi les éléments de cette contradiction dans le paragraphe suivant.

— *Idéalisation, censure et répression*

En effet, Lecomte précise que le régime a mis en place un système de censure et de fermeture du web ainsi qu'une cyberpolice fortement équipée. Des pages web d'information, des blogs, des sites d'opposition, des sites vidéo sont censurés... et des e-mails fréquemment effacés ou modifiés par des agents rattachés au ministère de l'Intérieur sans oublier le piratage de certains sites dont le contenu est supprimé ou modifié. De plus, le marché des fournisseurs d'Internet étant contrôlé, le cadre légal devenait de plus en plus contraignant pour ces fournisseurs ainsi que les responsables de Publnet (espaces publics de libre accès à Internet). Les arrestations des opposants, ayant une activité sur Internet, se multipliaient. La Tunisie de Ben Ali s'inscrivait, selon Lecomte dans ce que Jean Phillippe Bras caractérise comme « *paradoxe de la modernisation autoritaire, où l'État se mobilise en faveur de la diffusion des TIC, mais avec*

des modes de mobilisation qui entravent celle-ci » (Bras, 2007, p. 179). En plus de cette première contradiction dans la vision politique, une seconde a été identifiée dans l'examen des études concernant la connectivité des Tunisiens.

— *Des disparités régionales et techniques importantes*

Entre sources tunisiennes officielles et sources non tunisiennes, les données sont extrêmement variables en plus d'une fracture numérique régionale mettant en avant des disparités sociales et territoriales entre, d'un côté, Tunis et les grandes villes du littoral et de l'autre les régions intérieures et sud du pays (Lecomte, 2013c). Techniquement, c'est le téléphone mobile et la télévision satellitaire qui constituent des moyens de communication populaires (*ibid.*). L'usage du téléphone mobile a été largement plus important que celui de l'Internet et ce depuis 2002. Celui-ci a connu une évolution encore plus importante et exponentielle à partir de 2007 avec l'avènement des RSN.

En définitive, c'est dans un espace public traditionnel verrouillé, une opposition déconnectée de la population et un espace de liberté contrôlé, qu'une cyberdissidence se forme, constituée de jeunes tunisiens ayant développé sur Internet de « *nouvelles formes d'expression politique et d'activisme, en dehors de toute structure militante* » (*ibid.*, p. 61).

— *Une cyberdissidence née dans la répression et le contrôle*

L'humour, l'ironie, la satire, l'insulte (Mezrioui, 2013), la diffusion de l'information et la subjectivité vont ainsi caractériser les prises de parole et actions contestataires. Tout aussi radicale que la seconde génération de Chouikha, le ton et les buts poursuivis sont dénonciateurs et remettent en cause le régime dans des dimensions plurielles dans un contexte contrôlé de l'espace numérique. Des « *arts de la dissimulation politique* » (Scott et al., 2009 [2019], cité dans Lecomte, 2013c) sont ainsi développés et constituent des écarts entre usages prescrits politiquement et usages effectifs contestataires.

Lecomte procède ainsi, à l'instar de Chouikha dans sa périodisation des formes de la contestation, à celle des usages citoyens et contestataires illustrés dans le passage entre « *l'âge de la cyberdissidence* » politisée à l' « *âge des blogs citoyens* » non politisés, le plus souvent, sous forme de journal intime, à « *l'âge des réseaux sociaux* » marqué par l'investissement en masse de la plateforme Facebook.

Pour Chouikha le passage du « hors-ligne » au « en ligne » à partir de la seconde moitié des années 2000 constitue un rapprochement entre ces deux générations de cyberdissidents. Lecomte (2013c) marque l'émergence d'un nouvel « âge » orienté vers des préoccupations sociales et individuelles. Toutefois, c'est ici que se rejoignent les visions des auteurs : dans le passage du collectif à l'individuel. Le premier « âge » de Lecomte est caractérisé par une cyberdissidence minoritaire isolée de la population et largement diasporique dont les pionniers ou symboles furent *Takriz*, *Tunezine* et *Nawaat*. Si les plateformes se sont diversifiées, ces dernières sont restées cantonnées autour des usagers de ces trois espaces où l'expression du mécontentement des internautes y était concentrée. La diffusion d'Internet durant la seconde moitié des années 2000, va permettre la transformation de cet espace public alternatif vers des formes plus élargies d'usages citoyens et contestataires. Cet élargissement se fait en parallèle de l'émergence de nouveaux acteurs aux profils sociologiques variés et opposés au régime dont les modes d'expression et de contestation sont plus diversifiés. L'espace public numérique tunisien est ainsi décloisonné permettant par l'interaction, d'un côté et la « *sérendipité*, [des] *découverte[s] effectuée[s] par hasard* » (Cardon, 2010, p. 59) de l'autre, l'accès aux contenus politiques aux internautes tunisiens. Ces transformations ne sont pas au sein de cette communauté, sans conséquence dans la mesure où la blogosphère sera traversée par des conflits idéologiques entre divers acteurs politisés et non politisés qui s'affrontent autour des questions relatives à l'opposition au régime qui font face à des revendications moins politisées liées à l'espace public, à la censure et la liberté d'expression. Si le premier passage a signé une rupture au sein de la cyberdissidence et la blogosphère tunisienne, le second passage constitue une continuité avec l'arrivée de Facebook. La plateforme a permis une rencontre plus importante de la diversité des prises de paroles contestataires souvent moins engageantes d'un point de vue social, culturel et politique (Cardon, 2010) du fait de la répression constante. La réalité sociopolitique se transmet sur la plateforme par l'activité des partisans du régime, absents de la blogosphère auparavant et celle des conservateurs voire islamistes. L'exposition au contenu politique est de ce fait de plus en plus importante (Lecomte, 2013b).

Si Chouikha s'est intéressé à un contexte postrévolutionnaire, l'analyse de Lecomte prend fin dans le contexte révolutionnaire de 2011. Bien que leurs approches se croisent sur différents points, notamment le passage du collectif à l'individuel, celles-ci démontrent des particularités notables. Hammami avait dans cette même logique heuristique, proposé une étude des

transformations des usages de la plateforme Facebook. Son analyse se situe à partir de 2007 et est répartie en trois « âges », le social, le révolutionnaire et le politique postrévolutionnaire (Hammami, 2012).

I.3.2.1.2.5. Les « âges » des usages de Facebook

Le premier « âge » correspond à des usages de Facebook largement sociaux de communication et minoritairement politique. L'espace public est en extension, contrairement à la vision de Lecomte qui y voit l'émergence d'une alternative dans un contexte médiatique fermé et contrôlé où le monopole imposé, renforce la rupture entre État et société civile. L'« âge révolutionnaire » se situe autour des mobilisations entre le 17 décembre 2010 et le 14 janvier 2011. La mise en visibilité et la quête de la reconnaissance sont aussi présentes dans les travaux de Hammami dans la mesure où, durant cette période, les Tunisiens se mettent en scène en tant que citoyens acteurs en se détachant de toute peur et suspicion. L'engagement se fait sous différentes formes : statut, articles, vidéos et prend ensuite des formes plus significatives à forte charge symbolique (des drapeaux ensanglantés, par exemple). L'accès à la parole politique devient symbole d'engagement qui induit une émancipation individuelle et collective. Le troisième « âge » se situe dans une étude postrévolutionnaire où les usages, les pratiques et acteurs de la plateforme sont diversifiés. C'est un espace de communication où la mobilisation garde sa place centrale et où les échanges se constituent dans une opposition idéologique de divers acteurs et dépourvue de toute éthique. Facebook passe d'un espace de contestation à un « *moyen de discord politique, de division idéologique et de perversion de la communication publique* » (*ibid.*). La sphère publique fait l'objet d'une dynamique d'invention d'une nouvelle sphère publique démocratique et des tensions inhérentes qui se rapportent à une communication publique dans ses dimensions politiques et culturelles. Hammami souligne que les usages détournés, contournés (du prescrit) et, certes, effectifs dans une sphère particulière, sont largement minoritaires. Lecomte développe quant à lui, l'idée des « *arts de la dissimulation politique* » entendus par Scott (2009 [2019]) comme « *les nombreuses stratégies à travers lesquelles les groupes dominés parviennent à insinuer leur résistance dans le texte public, sous des formes déguisées* » (Scott et al., 2009, p. 153) dont certaines formes, constituent des « *arts de résistance* » (Lecomte, 2010).

I.3.2.1.2.6. Usages et « arts de la dissimulation politique » (Lecomte, 2010)

Face aux usages des *proxys* et de *Tor*⁵, la dissimulation du contenu se fait par d'autres moyens de contournement, en vue de réduire les « *sanctions* » (Chouikha, 2015; Lecomte, 2010, 2011b). Lecomte identifie dans ce contexte, l'anonymat et le pseudonymat comme moyens de dissimulation de la résistance ou de la critique ou de soi-même. Ces pratiques sont ainsi inscrites dans des « *arts du déguisement politique (...) de l'énonciateur voilé de la critique à la critique voilée* » (Lecomte, 2010). Si la majorité de Tunisiens n'utilise pas les *proxys*, ils ont en une connaissance sommaire (*ibid.*). L'élargissement de la critique en ligne, notamment par l'usage des blogs, va par la suite populariser l'usage des *proxys*, notamment durant la révolte de 2008, pendant laquelle Facebook fut censuré (*ibid.*). La première dissimulation consiste à rendre ambiguë et non identifiable son action par, entre autres les *proxys*. Ce qu'appelle Lecomte un « *anonymat technique* ». La seconde forme de dissimulation consiste à cacher son identité propre par un « *anonymat élémentaire* » (*ibid.*). La troisième a été identifiée par Lecomte dans le contenu et les formes de la critique des cyberdissidents dont certains ne s'attaquent pas directement au régime mais à ceux qui en font l'éloge comme les journalistes ou en utilisant la métaphore. Ce faisant, l'usage de termes implicites permettait de diminuer le risque d'être détecté par les machines et logiciels de surveillance (*ibid.*). C'est dans cette troisième dissimulation que se situent les modes d'action de la blogosphère tunisienne en s'attaquant à la censure du net et non directement au régime. En identifiant une autre forme d'anonymat – autre que l'anonymat technique et l'anonymat élémentaire - à savoir le pseudonyme, Lecomte postule que l'anonymat sous ces différentes formes, est un outil pour les internautes politisés ou « ordinaires », difficile à abandonner de peur de représailles pour eux et leurs familles. Ce qui est certain, c'est que l'anonymat permet à des jeunes généralement considérés comme dépolitisés, d'exprimer leur mécontentement et de participer à l'espace public souvent inaccessible dans la sphère privée (*ibid.*).

L'écart de l'offre est traité selon Lecomte, à partir de la réflexion dominante de De Certeau (1980). L'appropriation y est vue comme un bricolage, une création à partir d'objets imposés par des ruses, des opérations de braconnage dans le quotidien, des arts et manières de faire permettant aux usages de se construire et de se soustraire aux codes imposés et l'influence des productions. Ramenés aux écarts des usages prescrits politiquement et usages effectifs

⁵ Navigateur web permettant la non-traçabilité de l'utilisation et l'accès non contrôlé à tous les sites, le *dark web* inclus.

contestataires, l'approche de l'appropriation et celle de la sociopolitique de l'étude des usages que nous adoptons, se justifient ici dans, notamment l'étude des détournements, bricolages, création à partir d'objets et usages imposés par les politiques publiques et les discours d'accompagnement. Des arts et manières de faire ont permis la construction d'usages détournés loin des codes imposés et de l'influence des pouvoirs publics.

Une fois la question de la mobilisation sociale traitée et l'engagement citoyen en ligne mis en avant sur une période prérévolutionnaire et révolutionnaire, nous portons notre attention sur une période plus récente, étendue à la décennie 2010.

I.3.2.2. Engagement citoyen postrévolutionnaire via les TNIC

La période postrévolutionnaire est caractérisée par des transformations sociales et politiques. L'écosystème des usages citoyens des TNIC est largement impacté par ces mutations *via*, notamment la levée de la censure et la mise en arrêt du système de surveillance et de fermeture du web ainsi que la répression envers les internautes tunisiens. Durant cette période postrévolutionnaire, l'engouement, la mobilisation et l'engagement politique citoyen n'ont pas diminué. Bien au contraire, ils se sont intensifiés. Revoyons ensemble leurs enjeux.

Cet engagement politique citoyen a été, certes, mis en exergue dans les travaux de Hammami (2012) dans ce qu'il a qualifié d'« *âge politique* » des usages de Facebook après la révolution. Toutefois, la thématique fut abordée, nous le rappelons, par divers autres auteurs (Ben Abdallah, 2013; Ben Mansour, 2017; Ben Saad-Dusseaut, 2015; Lecomte, 2013b; Triki, 2013; Zlitni, 2018). Nous donnerons, ici, un aperçu bref de leurs approches.

I.3.2.2.1. RSN et modes d'agir citoyen

Chirine Ben Abdallah s'est intéressée à l'engagement politique postrévolutionnaire des internautes tunisiens et le rôle des pages et groupes Facebook dans cette démarche (Ben Abdallah, 2013). L'auteure identifie sur ces espaces, une création et distribution des opinions publiques - en transformation radicale dans le cyberspace - inscrites dans une conversation collective. Le passage de cette fonction médiatique - la constitution de l'opinion publique - de la charge des médias classiques à celle des acteurs sociaux fait apparaître, selon Ben Abdallah, ce que Lévy qualifie d'« *auto-médias* » (Lévy, 2001, p. 43). Ces pages et groupes connaissent d'après l'auteure, un grand succès du fait du sentiment d'appartenance communautaire qui y

est présent et ce par l'échange en groupe, l'interaction et le regroupement. Par ces modes d'action et de discussion, ces espaces ont « *dématérialisé l'opposition politique (...), créer un espace de débats (...)* et *minimaliser les craintes par le nombre* » (*ibid.*, p. 130). Facebook est inscrit de ce fait, à la fois dans une rupture et une continuité : Le réseau social numérique garde sa fonction d'outil d'opposition politique mais renvoie à des « *arts de la dissimulation* » par le nombre.

En plus de ces transformations, Ben Abdallah en démontre d'autres relatives à l'usage citoyen dans l'engagement politique mais aussi à l'usage politique par la mise en présence et en visibilité des personnalités et dirigeants politiques sur les RSN *via* la création de pages et profils dédiés. Les RSN constituent de plus, un espace personnel orienté dans la mesure où sont rassemblées les informations jugées intéressantes par l'utilisateur qui y exprime, ouvertement, ses convictions (*ibid.*).

L'interaction, d'après Triki, est représentée sur ces plateformes comme une source de construction et de développement d'un espace public virtuel favorisant l'apprentissage de la citoyenneté et la participation à la vie démocratique (*ibid.*). Deux dynamiques semblent ainsi s'affronter : une communicationnelle - renvoyant au modèle habermassien - et l'autre faite de conflits et d'exclusion dans la logique du « *monologue interactif* » (Dumoulin, 2002, p. 148) par une communication inductive qui amène l'utilisateur à croire à un scénario élaboré à travers les montages, les rumeurs, la décontextualisation, le mensonge... visible dans l'échange écrit et les réactions souvent violentes (Triki, 2013).

Les RSN ont représenté, au-delà de l'agir citoyen, un agir politique qui réside, selon Sami Zlitni (2018) dans l'éducation électorale.

I.3.2.2.2. RSN et mode d'agir politique

Zlitni démontre à l'instar de Ben Abdallah, des enjeux politiques d'usages postrévolutionnaire des RSN à des fins d'éducation électorale. L'auteur prend le cas de la campagne de l'ISIE⁶ sur les RSN pour les premières élections municipales en Tunisie postrévolutionnaire (Zlitni, 2018). Cette instance chargée par le gouvernement d'organiser les élections mais aussi de réaliser un travail d'éducation électorale du citoyen, a mis en place une stratégie médiatique et numérique

⁶ Instance Supérieure Indépendante pour les Élections

pour l'incitation au vote et éduqué politiquement et ce sur quatre plateformes : Facebook, Twitter, Instagram et YouTube. Constituant, d'après Zlitni, une « *agora électronique* » (Flichy, 2008), les RSN ont non seulement été utilisés lors des élections législatives, constituantes⁷ et présidentielles par divers acteurs sociaux, politiques et institutionnels mais ont aussi permis l'apparition d'un espace public de discussion. Leur rôle a été en plus, « *crucial dans l'exercice de la citoyenneté dans un contexte de transition démocratique* » (Zlitni, 2018) par la mobilisation, les revendications et la participation citoyennes. Zlitni démontre que si l'ISIE a mis en place un focus autour des RSN, son action ne s'est pas limitée à ses plateformes : jeu, gadgets, application mobile ... dont le but était d'inciter et d'encourager à l'engagement politique citoyen.

Les RSN et Internet auraient donc permis un développement des pratiques citoyennes et politiques en ligne et hors-ligne où l'espace public y est élargi. La question du développement social, économique ou encore culturel par les TNIC est abordée par d'autres auteurs ayant des angles d'étude et des prises de position différentes. Nous en traiterons quelques-unes relatives à l'aspect politique en particulier.

1.3.2.3. « TIC au service du développement » : politiques publiques et stratégies gouvernementales

Les technologies sont présentées en Tunisie suivant « *le mythe de la technologie salvatrice* » (Bihouix, 2017). Pourtant, Kiyindou (2010) souligne le contexte peu favorable des pays du Sud face au développement attendu. Il précise ainsi que ce sont les matières premières, le pétrole, entre autres qui sont leviers d'économie, certes, dans quelques pays privilégiés mis à part l'agriculture. C'est dans cette relativisation que nous allons nous inscrire afin de bien cerner notre objet de recherche et d'éviter de lui donner une surdétermination sémantique, économique, sociétale. Afin d'approfondir cette relation entre TNIC et sociétés, nous allons maintenant prendre en compte la question du changement social en relation avec l'essor des TNIC. C'est un pilier important pour la recherche que nous allons développer.

Si les discours d'accompagnement des TNIC comportent « *les prescriptions d'usages, les discours promotionnels faisant état des supposés avantages de ces dispositifs, les informations sur les fonctionnements de ces dispositifs, les discours normatifs sur les usages, les critiques*

⁷ Relatif aux élections de l'assemblée constituante de 2011.

portant sur le caractère salvateur des TIC » (Dakouré, 2014), les politiques publiques et stratégies politiques tunisiennes, alimentent ce type de discours. S'ils ne sont pas tous en faveur de cette promotion, nous évoquons dans le discours de Ben Ali au cours du SMSI de Tunis, la première illustration de cette inscription des prescriptions d'usage, des avantages de la technique, les informations sur l'usage et des discours normatifs dans les discours d'accompagnement. Les TNIC sont présentées comme outil de rapprochement, moyen de partage et de solidarité entre les Hommes pour construire une société de l'information au croisement du droit à l'information et de la circulation des données et l'échange de connaissances. Ben Ali souligne, cependant, les impératifs normatifs éthiques à instaurer. Il note précisément que :

« Au cours de ces dernières années, en effet, sont apparues des utilisations qui ébranlent la confiance envers les contenus des réseaux et suscitent des interrogations au sujet de la crédibilité de l'information et de ses sources, et sa conformité aux critères éthiques convenus, qu'il s'agisse des informations qui attisent le racisme, la discrimination et la haine, et prônent l'extrémisme et le terrorisme, ou de celles qui incitent à la déviance et contribuent au développement du crime organisé, ou encore de celles qui colportent des allégations et des assertions mensongères et portent atteinte au droit d'accès de l'individu à l'information, à travers les messages illicites et l'exploitation commerciale irrégulière des banques de données »⁸ (Union internationale des télécommunications, 2005).

La seconde illustration réside dans les différentes stratégies de développement socio-économique par les TNIC qui, par les priorités données, le cadre juridique mis en place, le cadre politique et les différents projets mis en place, introduisent ces phénomènes de prescription, de promotion, de normativité et d'information. La question de l'accès, de l'infrastructure, de la connectivité, de la communication, de l'acculturation, de la gouvernance et tant d'autres que ces différentes stratégies renferment, ont constitué des enjeux majeurs antérieurement à la décennie 2000 ou encore 1990 pendant laquelle, Internet et la téléphonie sont devenus accessibles au grand public. Pour donner un exemple de cette antériorité, c'est en 1978 que la première communication expérimentale en réseau a été effectuée lors d'un séminaire de

⁸ Extrait du discours d'ouverture du SMSI de Tunis en 2005 prononcé par Zine el-Abidine Ben Ali le 16 novembre 2005.

recherche en Tunisie et a duré plus d'une semaine entre la faculté des sciences de Tunis et le projet *Cyclade*⁹.

Cette logique de développement induite par les Technologies d'Information et de Communication n'est en rien exclusive ou spécifique aux pays du Sud, d'Afrique ou du monde arabe. Une « Stratégie internationale de la France pour le numérique » a été annoncée le 15 décembre 2017 et regroupait trois axes différents : « gouvernance, économie, sécurité ». Ceux-ci sont articulés autour de trois idées directrices ; « *Promouvoir un monde numérique ouvert, diversifié et de confiance, Promouvoir un Internet européen fondé sur l'équilibre entre libertés publiques, croissance et sécurité dans le monde numérique, Renforcer l'influence, l'attractivité et la sécurité de la France et des acteurs français du numérique* » (Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères, 2017).

Certes, divers travaux de recherche ont porté sur l'étude des politiques publiques et stratégies gouvernementales concernant les TNIC en Tunisie mais il est, toutefois, important de préciser que le nombre reste largement minoritaire par rapport aux thématiques que nous avons mentionnées. De plus, si la majorité d'entre eux concerne une période pré-révolutionnaire, nos différentes recherches et lectures ont abouti à la conclusion, que les travaux qui s'inscrivent dans cette thématique et dans une période actuelle, élargie à la décennie 2010, sont assez limités. Seuls quelques auteurs et travaux ont pu être identifiés (Ben Khalifa, 2017; Kaddachi, 2017; Khezami, 2016) dont deux traitent du développement et de la transformation de l'enseignement supérieur par les TNIC et le troisième de la diffusion des TNIC dans les entreprises tunisiennes. À des fins heuristiques, nous allons traiter chronologiquement ces travaux multiples qui démontrent encore une fois, la disparité théorique mais aussi en termes de nombres par rapport à des périodes pré-révolutionnaires et post-révolutionnaires que nous abordons en premier.

I.3.2.3.1. Décennie 2010 : la transition post-révolutionnaire

Le travail réalisé par Adel Ben khalifa a pour but de mesurer l'impact de l'insertion des TNIC au sein des entreprises tunisiennes *via* un Programme de Mise à Niveau (PMN) (Ben Khalifa, 2017). Il s'agit d'une étude commanditée par l'Institut Tunisien de La compétitivité et des Études Quantitatives sous la tutelle du Ministère du Développement de l'Investissement et de la Coopération Internationale en 2017. Les résultats de l'étude démontrent globalement, le

⁹ Un projet français de réseau de télécommunications équivalent à l'ARPANET

niveau de diffusion faible des TNIC et de leurs pratiques dans les entreprises tunisiennes, les disparités et fracture numérique régionale de cette diffusion ainsi que le processus hiérarchique qui la conditionne, allant « *des grandes entreprises vers les petites et des régions riches vers les régions pauvres* » (Ben Khalifa, 2017).

Bouzayane Kaddachi s'intéresse quant à lui, à l'intégration « *balbutiante* » des TNIC dans l'enseignement supérieur tunisien (Kaddachi, 2017) qu'il situe entre les phases d'adoption et d'implantation. Le modèle pédagogique repose de ce fait, sur l'« *inscrutivisme* » c'est-à-dire la transmission de savoirs de l'enseignant à l'apprenant où les TNIC sont appréhendés comme « *simples véhicules d'information* » (*ibid.*) traduisant les premières utilisations des TNIC. L'exemple de l'Université Virtuelle de Tunis témoigne de cette vision.

La décennie 2000 est, contrairement à la décennie 2010, marquée par un nombre plus important de travaux dont les objectifs et les enjeux sont disparates. Les politiques publiques du régime de Ben Ali ont suscité encore plus l'intérêt de la recherche académique. Nous traitons, dans la partie suivante, quelques questionnements phares.

I.3.2.3.2. Décennie 2000 : le régime benalien

Durant cette décennie, différents auteurs (Ben Hassine, 2008 ; Ben Letaief, 2007 ; Ben Youssef & M'hanni, 2004 ; Ben Youssef Methamem & M'hanni, 2004 ; Bras, 2007 ; Chabchoub, 2015 ; Chouikha & Gobe, 2011 ; Haddad, 2010 ; Renaud, 2007 ; K. Touati, 2008) ont étudié les logiques politiques tunisiennes qui s'articulent autour de l'enjeu de développement et de croissance socio-économique par les TNIC. Nous verrons ici les grands traits de leurs approches respectives.

Des ruptures et des fractures

Ben Hassine s'est intéressé aux enjeux divers de la diffusion des TNIC en Tunisie (Ben Hassine, 2008). Son travail a mis en valeur plusieurs niveaux de ruptures - communicationnelle, informationnelle et régionale de l'État vers le citoyen - que l'auteur caractérise par un manque de diffusion et de circulation de l'information, un manque d'interaction accompagné d'une faible proposition d'offre et leurs disparités spatiales. La stratégie tunisienne de développement des TNIC étudiée par Ben Hassine, est construite autour de divers axes dont le développement, la modernisation et la mise en œuvre de « *nouvelles TIC* » par la mise en place de

l'infrastructure communicationnelle - en adéquation avec l'économie du savoir -, notamment l'infrastructure téléphonique fixe et mobile et les réseaux de transmission de données. L'acculturation numérique y est présentée comme un autre axe où il s'agit de renforcer les capacités humaines, techniques et technologiques par la recherche scientifique, la formation universitaire et la diffusion de la culture numérique. L'objectif final étant la mise en place d'une société de l'information et de la communication, les résultats attendus portent sur une meilleure diffusion de la culture numérique et une meilleure connectivité dans le pays. Or, les fractures sont plus ancrées, diversifiées et profondes que ce que les premières observations laissent penser. La première fracture identifiée à travers la réflexion de Ben Hassine, est d'ordre juridique entre volonté politique et réalité du terrain. Ce faisant, la législation est inadéquate (Ben Hassine, 2008; Bras, 2007) et en besoin de renouveau en fonction du contexte de l'émergence des TNIC et des enjeux qu'elles soulèvent. De plus, un manque de compétence et de formation des juristes aux TNIC ainsi que le manque de sensibilisation et d'information sur la législation sont présents et ne font que creuser encore plus cette rupture. Des fractures sociales et économiques ont aussi été mentionnées par Ben Hassine. En définitive, l'auteur souligne que contrairement aux volontés politiques, le progrès technologique concernant Internet en Tunisie reste limité aux dernières heures du dernier mandat de Ben Ali.

En présentant les travaux de A Ben Youssef & M'hanni (2004) et de Ben Youssef Methamem & M'hanni (2004), nous démontrons que leurs réflexions ont permis de mettre en lumière la course au développement mise en place par Ben Ali ainsi que la rupture infrastructurelle du secteur des TNIC en termes de faible diffusion et d'accès technologique et d'« *écarts de raccordement* » (Ben Youssef et al., 2004). Pourtant, ces technologies sont présentées comme facteur de rattrapage ou d'accélération du développement local et national (Ben Hassine, 2008; Ben Youssef & M'hanni, 2004) s'inscrivant ainsi dans le mythe de la « *technologie salvatrice* » (Bihouix, 2017) qui pour le cas de la Tunisie, a été qualifiée par Chouikha (2006) d'« *illusion* » que génère l'idéalisation politique.

Volontarisme et réalité du terrain : du paradoxe et de l'idéalisation

Samia Haddad s'est quant à elle, intéressée au Système National d'Innovation (SNI) tunisien entre 2002 et 2009 (Haddad, 2010). Son travail étudie les prédispositions de l'État tunisien dans le cadre de la mise en place d'un SNI ainsi que les limites et faiblesses du SNI tunisien. Si la volonté de la Tunisie - de mettre en place et développer un SNI - est claire, cela reste insuffisant puisque l'interaction entre les différents acteurs est limitée. Haddad souligne que la réalité des

SNI, de manière générale, dans les pays du sud-est le reflet de « *perspectives routinières d'apprentissage au sein de petites structures traditionnelles où les connexions informelles et collectives entre acteurs sont mises en évidence et où la technique d'apprentissage par la pratique, l'usage et l'interaction, domine* » (Djefflat, 2009, p. 9, cité dans Haddad, 2010). Les faiblesses et limites pour créer un SNI tunisien sont donc nombreuses : l'isolement des acteurs et le manque d'interaction entre eux ; le manque de valorisation de la recherche et de la reconnaissance des savoirs ; l'externalisation de ces savoirs ; la mauvaise gestion et diffusion de l'information et pour finir la lenteur des systèmes de financement. Les fractures informationnelles et communicationnelles qui ont été mises en avant dans les travaux de Ben Hassine, (2008b) sont aussi présentes ici. Les résultats du travail de Haddad aboutissent à mettre en lumière un paradoxe (ou rupture) entre une volonté politique à créer un SNI et l'inadéquation de la réalité du terrain, justifiant un décalage entre volontés et actions concrètes.

Mustapha Ben Letaief a étudié l'impact du développement des TNIC sur le droit et l'administration publique en Tunisie. Il souligne ainsi que le développement de ces technologies a fait l'objet, à la fois, de curiosité mais aussi de méfiance (Ben Letaief, 2007).

Curiosité et méfiance face aux TNIC

Dès le début des années 1980, des agents administratifs spécialisés sont selon Ben Letaief, formés pour l'usage informatique. Ben Ali poursuit cette démarche d'informatisation de l'administration dans son premier plan de développement, après son investiture entre 1987-1991. Cependant, ce projet a pris du retard jusqu'au milieu des années 1990 et ce à cause de différents facteurs, selon Ben Letaief : un conservatisme classique ou le refus du changement fondé sur la peur de l'innovation et ensuite une préoccupation sécuritaire majeure (*ibid.*). Toutefois, ce conservatisme n'est pas une spécificité qui rend particulière la politique du régime benalien mais en est bien antérieure. Il renvoie à la crainte « *que l'introduction d'Internet dans les échanges économiques et sociaux, dans les rapports entre structures administratives, ainsi qu'entre celles-ci et les citoyens, n'ouvre la voie à des transformations incontrôlables, notamment pour la stabilité et l'avenir des systèmes politiques et des modes de gouvernance autoritaires mis en place depuis la fin des années 1950* » (*ibid.*). L'effort de Ben Ali continue d'accroître au fil de la décennie 1990 avec la mise en place de politiques publiques visant la diffusion large des TNIC, particulièrement Internet. Si l'engagement politique donne à ce projet une priorité nationale, il n'en demeure pas moins que ce dernier représente en réalité, une politique volontariste présidentielle construite dans la tension qui l'oppose aux impératifs de

l'ordre public (Bras, 2007). Dans ce énième paradoxe politique, plusieurs mesures ont été prises par le chef de l'État en faveur du développement d'Internet mais s'inscrivent dans leurs mises en œuvre, dans des démarches « *à forte dimension tutélaire* » (*ibid.*). Bras explique ainsi les freins quant au développement de l'Internet par deux facteurs. Le premier est lié au monopole de Tunisie Télécom, opérateur unique (jusqu'en 2002) et historique sur le marché du fixe et le second est lié à la dépendance technologique d'Internet *vis-à-vis* de la téléphonie fixe. Nous pouvons inférer à partir de la suite de son travail, d'autres freins pour le développement et diffusion technologique : la discontinuité de l'État et le manque de volonté réelle de libéralisation du secteur Internet ainsi que le contrôle économique du secteur TNIC, sans oublier l'élargissement de la surveillance sur le Net. Bras (2007) établit ainsi que la politique de Ben Ali s'inscrit dans la « *contradiction entre volonté de modernisation et mode de mobilisation qui entravent celle-ci* » dont la tenue du SMSI de Tunis en 2005 en est l'illustration. Ce sommet avait montré l'opposition entre les enjeux de sa tenue à Tunis et la répression violente à l'encontre des cybers opposants en ligne et hors-ligne (*ibid.*). Ben Letaief qualifie cette contradiction d'une bipolarisation entre appropriation et instrumentalisation qui « *oppose à la fois aspiration de liberté et souci sécuritaire* » ce qui engendre une rupture entre discours politique et réalité du terrain où les prises de paroles libérales se confrontent à des usages restrictifs, pourtant non réglementés (Ben Letaief, 2007). Rappelons que le pouvoir politique avait accordé, dans un souci de renforcement de l'administration et de la gestion publique, une importance à l'administration numérique par la mise en place de services en ligne en donnant la primauté à l'Internet illustrant à la fois, un souci et une injonction d'informer le citoyen et le servir au mieux (*ibid.*). Des dispositions sur le plan national tel que la circulaire du Premier Ministre de l'époque fait la promotion de l'usage des TNIC, sont ainsi mises en œuvre en ce sens. Des projets conduits dans le cadre d'accords internationaux, comme un Plan de Mise à Niveau de l'Administration (PMNA) entre 1997-2001 ainsi que « d'administration communicante » en 2000, sont lancés (*ibid.*). Néanmoins, la protection des données personnelles est considérée comme « *lâche* » face au « *fichage et [la] surveillance* » qui sont mis en place au nom de la sécurité nationale et de l'ordre public (Ben Letaief, 2007).

Pascal Renaud s'est focalisé dans un chapitre d'ouvrage, « *Internet au Maghreb et au Machrek: De la «Recherche et Développement» à l'appropriation sociale* » (Renaud, 2007), sur les étapes d'appropriation des TNIC dans le sud de la Méditerranée en partant des premières expériences d'introduction d'Internet et les évolutions. L'auteur fait deux constatations. La première est que la connexion au réseau a été précoce dans certains pays, notamment en Tunisie

dès 1987 où un centre de recherche tente de se connecter aux réseaux internationaux de chercheurs faisant de la Tunisie l'un des vingt premiers pays à se connecter dans le monde. La seconde constatation concerne les faibles résultats à terme de cette avance technologique qui n'est plus perceptible dans l'économie numérique du pays.

Le pionnier africain accumule les retards et les contradictions

Symbole de contradiction, cette introduction précoce des chercheurs s'oppose à une insertion qualifiée de « *médiocre* » par Renaud de l'Internet sociétal et met en lumière la relation entre innovation et développement économique dans le modèle tunisien. Renaud estime ainsi que l'une n'est pas garante de l'autre. Ce faisant, la Tunisie qui était parmi les acteurs les mieux placés pour jouer un rôle de leaders régionaux de l'Internet, en 1990, se retrouve quinze ans plus tard en sous-performance (*Ibid.*).

Ces différents travaux démontrent qu'au-delà du contexte sociopolitique, les TNIC ont été intégrées dans une stratégie d'adoption et de diffusion massive des technologies, sans socle social, scientifique ou culturel. Pour autant, divers auteurs (Ambrosi et al., 2005; Ben Hassine, 2008; Ben Youssef & M'hanni, 2004; Renaud, 2007) estiment que cette approche n'est pas garante du développement ou de la croissance économique espérés. Il s'agit, en référence à Bihouix (2017) et Kiyindou (2010), d'un « *leurre* », d'un mythe d'une « *technologie salvatrice* » qui prend la forme en Tunisie, d'un « *numérique d'État* » (Chabchoub, 2015) s'inscrivant dans une politique « *Top down* » (Khezami, 2016) global. Cette dernière intègre, notamment le projet d'une société de l'information dont l'avènement semble irréversible dans l'imaginaire populaire (Proulx, 2007a) et politique tunisien. Selon Proulx, les discours sur une société de l'information se sont multipliés et sont devenus l'apanage de la majorité « *des porte-parole des gouvernements nationaux et des organisations internationales de même que des grandes industries du divertissement électronique, de l'informatique et des télécommunications* » (*ibid.*). Ils furent critiqués de par leur pensée unique, leur construction politique et idéologique (Ambrosi et al., 2005) et les appels à la globalisation représentant le modèle « *Top down* » de description des sociétés occidentales (*ibid.*). Pour Proulx, la mobilisation sociale permet de construire une représentation alternative en « *Bottom-up* » qui prépare l'avènement des « *sociétés des savoirs partagés* » en référence à Ambrosi et al. (2005) et exprimée, notamment lors du SMSI de Tunis par « *la prise de position d'une société civile organisée* » (Proulx, 2007a) conduite par la « *troisième vague de leaders de l'Internet* » selon la pensée de Noam (2005).

Ce débat inspire notre réflexion dans la mesure où Ben Ali s'est résolument inscrit dans une démarche d'édification d'une société de l'information en Tunisie où les débats furent, certes, riches mais témoignaient de paradoxes politiques importants. Attaché à développer une vision performative des TNIC, l'ancien président tunisien avait ignoré les visions et dynamiques autour de la société de la connaissance, à savoir les usages sociaux et démocratiques d'Internet. Celles-ci incarnaient l'une de ces méfiances quant aux usages des TNIC. Finalement, cette volonté d'édification et d'intégration à la société de l'information a suivi la logique du sur-mesure et a constitué le pilier de l'action et la politique publique adoptée par Ben Ali *vis-à-vis* des TNIC.

Loin des débats entre les termes « société de l'information », et « société de la connaissance » et des multiplicités des définitions et des alternatives, on notera que la « société de l'information » est considérée comme « *une société qui fait un usage intensif des réseaux d'information et de la technologie de l'information, produit de grande qualité de biens et de services d'information et de communication et possède une industrie de contenus diversifiée* » (Eskanen & Sundström, 2001).

Le modèle tunisien d'une société de l'information

Si Proulx voit dans les prises de position d'une société organisée une alternative à ce modèle, nous y voyant d'abord une opposition que nous nous attachons à mettre en évidence pour le cas tunisien *via* les différentes réflexions d'Ambrosi et al., 2005; Bernard & Durampart, 2013; Castells, 2010; Durampart, 2013 et Le Moëne, 2015. Ce faisant, dans leur ouvrage « *Enjeux de mots : regards multiculturels sur les sociétés de l'information* », Alain Ambrosi, Valérie Peugeot et Daniel Pimienta (Ambrosi et al., 2005) précisent que le terme de « société de l'information » bien qu'il semble hégémonique, renferme des ambiguïtés théoriques. Il renferme en plus, des enjeux géopolitiques dans la « *globalisation néolibérale qui visait principalement à accélérer l'instauration d'un marché mondial ouvert et « autorégulé* » » (*ibid.*). Une politique menée par des organismes multilatéraux¹⁰ dont l'objectif était d'ouvrir les marchés des pays en développement aux investissements alors que les marchés du Nord commencent à saturer. Pour Durampart, d'un point de vue technologique, le risque dans cette relation Nord-Sud dans le développement du savoir puis de l'économie par les technologies, se

¹⁰ Les auteurs citent l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC), le Fonds Monétaire International (FMI) et la Banque mondiale.

situé dans une « *transposition des solutions et des propositions construites au Nord* » (Durampart, 2013a), aux sociétés du Sud. Cette logique d'une offre transférée artificiellement et non spécifique, remet en cause le niveau d'appropriation de ces technologies. Cette démarche pourrait être expliquée par la pression de rattrapage technologique et des situations contrastées observées sans que cela aboutisse à nier la « *fracture numérique* » dans ce rapport Nord-Sud. Françoise Bernard et Michel Durampart notent ainsi que « *la société de l'information a (...) joué un rôle d' « ambassadrice de bonne volonté » de la globalisation, dont les « avantages » pourraient être à la portée de tous et toutes si seulement il était possible de réduire la « fracture numérique* » » (Bernard & Durampart, 2013). Si le savoir et l'information sont l'enjeu du modèle benalieu de la société de l'information, Ambrosi, Peugeot et Pimienta font référence à Manuel Castells pour définir l'enjeu réel de « la révolution technologique ». Celui-ci avait, en effet, précisé que « *ce qui distingue l'actuelle révolution technologique, (...) [c'est] l'application [du savoir et de l'information] aux procédés de création des connaissances et de traitement/diffusion de l'information en une boucle de rétroaction cumulative entre l'innovation et ses utilisations pratiques (...). Les nouvelles technologies ne sont pas simplement des outils à utiliser, mais des procédés à développer. (...) Pour la première fois dans l'histoire, l'esprit humain est une force de production directe, et pas simplement un élément décisif du système de production* » (Castells, 2010, cité dans Ambrosi et al., 2005). Les auteurs établissent par la suite, les rapprochements entre la société de l'information et le paradigme de développement à laquelle elle renvoie. Ce paradigme attribue à la technologie un rapport de causalité dans l'organisation sociale par la conduite du développement économique (*ibid.*) qui amène les pays en développement à penser cette société de l'information dans la logique dualiste temps-décision politique. Ils placent ainsi la technologie au centre de leurs modèles où le secteur des télécommunications se voit en tête de ce développement espéré. Cette réflexion permet de comprendre le monopole ainsi que la mainmise du régime de Ben Ali sur tout ce secteur ainsi que celui des TNIC. La rupture avec ce modèle tunisien prérévolutionnaire se situe en plus, dans le développement social et particulièrement humain dans une société de l'information. Ce faisant, la sécurité nationale et l'ordre public proclamés par le pouvoir politique tunisien, s'ancrent dans l'imaginaire politique face à « *la prédominance de l'information, de la communication et de la connaissance dans l'ensemble des activités humaines* » (*ibid.*). Ambrosi, Peugeot et Pimienta proposent dans cette perspective, d'axer les politiques visant le développement d'une société de l'information, « *sur les personnes* » en fonction de leurs besoins et dans le respect des droits humains et de la justice sociale. De ce fait, « *l'essentiel n'est pas « l'information » mais la « société » [qui la détermine] (...) [c'est-*

à-dire] *les êtres humains, les cultures et les formes d'organisation et de communication* » (ibid.). En définitive, il s'agit « *de s'approprier les technologies en fonction de ses priorités spécifiques de développement au lieu de s'adapter à celles-ci pour pouvoir faire partie d'une soi-disant société de l'information définie d'avance* » (ibid.). L'information redéfinie, en plus, le rôle des médias classiques et inscrit un usage respectueux de la technologie en termes de liberté et droits fondamentaux. Or, l'aspiration benalienne s'oppose à cette vision libératrice et transformatrice de l'information que les auteurs synthétisent ainsi : « *Laisser s'exprimer et accroître la créativité, faire circuler les connaissances, ouvrir les patrimoines de savoir, métisser les cultures, refuser les régressions religieuses, protéger et promouvoir les libertés permettant de développer l'envie de communiquer* » (ibid.). Ceci permet selon Ambrosi, Peugeot et Pimienta, à l'information d'assister des dynamiques de paix, de respect et de solidarité au service des « *sociétés de savoirs partagés* » (Ibid.).

Nous allons dans la suite de ce mémoire, traiter les questionnements évoqués autour de l'identité et du lien social dans des travaux divers (Betbout, 2018; Chebbi, 2012; Hammami, 2012; Najjar, 2011; Sedda, 2015).

1.3.2.4. Le lien social et l'identité

Dans son chapitre d'ouvrage « *communauté en ligne et nouvelles formes de liens sociaux* », Rim Chebbi propose d'examiner les procédures de création et de développement des liens sociaux dans ces communautés en étudiant l'une d'elles, la blogosphère tunisienne (Chebbi, 2012). L'auteure s'est ainsi interrogée sur comment se nouent les relations ? Quels types de liens sont créés ? Et quels impacts du blogging sur la vie réelle de ces acteurs ?

En s'intéressant aux transformations induites par les TNIC dans la formation des communautés, l'auteure reprend Rheingold pour les définir comme « *des regroupements socioculturels qui émergent du réseau, lorsqu'un nombre suffisant d'individus participent à ces discussions publiques pendant assez de temps en y mettant suffisamment de cœur pour que des réseaux de relations humaines se tissent au sein du cyberspace* » (Rheingold, 1995, p. 7, cité dans Chebbi, 2012). Or, ce qui les caractérise avant, était le partage de traits culturels et des représentations sur un espace géographique déterminé. Dans ce sens, Sihem Najjar (2011) avait souligné que les RSN permettraient de « *pallier l'absence* » ou *a minima* d'en « *neutraliser les effets* » en référence à Sayad (1985, p. 63).

De nouveaux liens sociaux et l'engagement de l'identité

Chebbi met en lumière par la suite, la création de nouvelles pratiques communes au sein de la blogosphère tunisienne dont elle a étudié l'histoire, l'émergence et les profils hétérogènes de ses acteurs. Des codes, des réflexes et des signes partagés constituent ainsi la culture propre de cette communauté. Certains traits spécifiques ont été identifiés par l'auteure : dans la maîtrise de ce langage, les membres construisent un lieu de reconnaissance qui fédère et exclut les étrangers ; le langage est soumis à un travail continu d'abréviation et de modifications ; un mode d'emploi spécifique marque ces blogs (le vote, les articles, les manifestations, les rencontres...). Ce nouveau lien social généré par les TNIC est démontré selon Chebbi, par deux facteurs. Tout d'abord, la sociabilité des blogueurs par l'usage du pseudonyme qui représente la marque de celui qui l'a choisi. Celui-ci impacte sur le nombre de visiteurs et la réputation au sein de la communauté. Ces acteurs engagent ainsi une autre dimension de l'identité, celle de la mise en visibilité et d'une quête de la reconnaissance (Hammami, 2012; Lecomte, 2013b; Sedda, 2015). Agissant dans une démarche libératrice les blogueurs ont commencé, au fur et à mesure, à se retrouver autour de discussions et débats permettant de consolider de plus en plus, les relations au sein de la communauté. Ensuite, ce nouveau lien est démontré dans la transformation même des liens sociaux dans des pratiques qui dépassent les normes connues et qui voient le jour par un commentaire ou un article : « *de réaction à réaction, les mêmes idées et opinions débouchent sur des liens de proximité (amitié ou amour) qui s'expriment ou évoluent* » (Chebbi, 2012). Cette expression s'effectue selon l'auteure, dans un mouvement de solidarité face à une « *attaque* » de l'un d'eux. Des relations qui ne sont pas sans analogie avec des pratiques courantes dans le réel et font émerger un esprit de groupe qui se manifeste sur Internet de façon différente (commentaire, article...). Faisant appel à différents moyens de communication tel que le téléphone, les blogueurs passent ainsi à la vie réelle et partagent des relations d'amitié. Chebbi met ainsi en avant, le passage que subissent les liens créés entre *virtuel* et *réel*. Sans admettre cette dualité, entre *réel* et *virtuel*, nous noterons ici que ces communautés sont traversées par des conflits, non pas idéologiques mais résultant de « *malentendus, rumeurs et sautes d'humeur* » (*ibid.*). Certains acteurs choisiront ainsi l'anonymat, qui au final constitue un outil de protection face aux autres (*ibid.*) et face à la répression (Lecomte, 2010).

De nouvelles sociabilités et logiques identitaires

L'appartenance à la blogosphère, impacte la vie de ses acteurs. Elle crée un nouveau style de vie, une nouvelle personnalité, un nouveau rôle et un nouvel espace qui dépassent les frontières spatiales. Dans une vision que nous considérons comme une forme de déterminisme, l'auteure postule que l'intégration dans la communauté virtuelle éloigne du réel. Comme si, la séparation entre ces deux mondes, le virtuel et le réel, était évidente et que l'appartenance à une entité suffisait à cela. Nous rejoignons, cependant, Chebbi sur le fait que de nouvelles relations se créent et permettent une diversité socioculturelle plus large donnant lieu à des pratiques et coutumes nouvelles. Cette diversité a été démontrée dans les travaux de divers auteurs qui se sont intéressés, de manière générale, à l'étude des mouvements sociaux en ligne en Tunisie et particulièrement la cyberdissidence ou la blogosphère politique et/ou citoyenne (Chouikha, 2015; Chouikha & Mekki, 2015; Hammami, 2012; Lecomte, 2009, 2013d, 2013b). L'examen de cette communauté aura permis à Chebbi, de démontrer sa particularité initialement diasporique qui va s'élargir par la suite avec ses propres rituels, pratiques et manifestations qui la distinguent des autres. Ses préoccupations sont de l'ordre de la manifestation d'une expression, de la communication et nourries d'inquiétude sociopolitique. L'engagement de ces acteurs aura pour conséquence, la censure et la répression.

Najar a étudié la transformation des rapports sociaux et l'émergence des logiques identitaires engagées par les individus et les groupes et induites par l'émergence des RSN (Najar, 2011). Najar focalise son attention sur les communautés diasporiques prenant forme sur Facebook particulièrement, ainsi que la modification des interactions sociales et les liens qu'elles entretiennent avec leur lieu d'appartenance et en dehors. Cette reconfiguration se situe dans « *les jeux de construction et de négociations identitaires qui se cristallisent sur des réseaux sociaux virtuels* » et dans la « *trame relationnelle fondée sur la dialectique présent-absent, proche lointain axé sur le cumul communicationnel qui exprime un remodelage (une restructuration) de l'être ensemble* » (Najar, 2011, p. 56). Des profils diasporiques sont ainsi identifiés par Najar à partir de trois indices identitaires : les reflets et les marqueurs - c'est-à-dire, les traces démontrant une appartenance - et le montage (la mise en scène de l'identité). Facebook constitue pour l'auteure, une plateforme de communication avec l'absent « *mais surtout un espace polyvalent et tentaculaire d'interactions avec les procheslointains et les absents-présents* » (*ibid.*). Il ne s'agit pas d'un simple contact mais d'une interaction cristallisée sur le réseau social qui permet aux membres de la communauté « *de se rassembler et de s'unir*

autour de référents identitaires communs, d'une mémoire et de souvenirs partagés, d'emblèmes territoriaux et communautaires, d'événements familiaux, régionaux ou nationaux, etc. qu'ils diffusent et échangent sur la plateforme numérique en question » (ibid.). L'absent devient présent dans ces liens sociaux à travers les interactions « virtuelles » donnant la possibilité, « d'un ici et là-bas, seul et ensemble en même temps » (Diminescu, 2005). Les acteurs y sont « ubiquitaires » en référence à Jauréguiberry, dans un espace où les décisions sont partagées et les conflits gérés dans la communauté. C'est ainsi que procède la blogosphère tunisienne dans les années 2000. Najar (2011) en conclut que les « pratiques sont des négociations identitaires mises en œuvre par les expériences diasporiques », où l'être ensemble y est restructuré.

RSN et liens transformés

La question de la culture numérique, en particulier juvénile, a été examinée par Alma Betbout, qui étudie la reconfiguration des liens intergénérationnels. Sa recherche est basée autour des usages de Facebook en Tunisie. L'objectif de sa démarche est l'analyse des travaux qui considèrent les RSN comme facteur opérant dans l'évolution des liens intergénérationnels en Tunisie post-révolutionnaire. Son questionnement porte sur la manière dont ces technologies ont joué un rôle dans l'évolution de ces liens. Inscrites dans un « rapport social matérialisé qui renvoie à une nouvelle forme de sociabilité connectée des usagers » (ibid.), les pratiques des RSN font émerger, selon l'auteure, de nouvelles normes de conduite intergénérationnelle depuis 2011. Il s'agit d'une négociation de territoires d'autonomie face à l'autorité dans laquelle s'est formée la blogosphère tunisienne avant la révolution. Cette autonomie est perceptible à la fois dans les lieux de connexions privés, dans l'affirmation de sa singularité, dans la communication avec ses pairs en se détachant de sa dépendance à ses parents. Ceci constitue une rupture avec le modèle d'autorité traditionnelle où les RSN répondent à des nécessités de sociabilité conciliant ainsi entre besoins et contraintes. Betbout fait appel à la notion de « rétrosociabilité » (Le Douarin, 2014) pour caractériser l'acculturation générationnelle relative aux usages du numérique. Lardellier la définit comme « la transmission de l'apprentissage et des usages (...) en sens inverse. En effet, face aux technologies digitales, les enfants se montreront plus experts pour diriger leurs parents. Les jeunes ont investi les machines à communiquer avec un tel engouement, que cela modifie leur être social » (2006, p. 13). L'appropriation de ces « enfants » y est indépendante et autonome des parents. Elle permet aux acteurs de cette appropriation de devenir des catalyseurs de nouvelles pratiques et usages modifiant les relations et les liens sociaux. Ces transformations correspondent à des besoins, à l'innovation et la

créativité expressive ainsi que l'autonomie de ces jeunes en rupture avec les modèles antérieurs. Cette fracture permet à Betbout d'expliquer l'émergence de la communauté des blogueurs dans la négociation de territoires d'autonomie par rapport à l'autorité, non pas celle des parents mais du régime dans un cadre expressif. L'auteure explique en plus, que l'injonction d'être connecté correspond à un apprentissage d'une composition avec une information censurée et verrouillée. Cette composition, ces ruptures et cette négociation, entre autres choses, permettraient selon nous d'examiner les usages détournés et contournés des TNIC (du prescrit) en Tunisie prérévolutionnaire. Pour revenir à la question des liens sociaux, Betbout admet que ces acteurs, les *jeunes*, font évoluer les liens d'un modèle vertical à un modèle horizontal tout en demeurant patriarcal. Les phénomènes observés traitent de la question de l'émancipation et de démarquage social (Jouët, 2000) par rapport aux structures d'appartenance familiales. Ceux-ci sont aussi perceptibles dans le conflit et la confrontation directs ou la dissimulation (Lecomte, 2010, 2013b) et chez les blogueurs, qui composent entre pratiques et contraintes de l'autorité pour contourner les modèles établis à travers l'espace de liberté et d'expression qu'est Internet.

Au-delà des questionnements sociaux et politiques que nous venons de voir, le rapport entre médias classiques et RSN tantôt caractérisés comme « nouveaux médias » tantôt comme « médias sociaux » a suscité l'attention de divers auteurs. Quelques réflexions seront ainsi présentées afin de nous situer dans cette confrontation entre médias et « nouveaux médias ».

1.3.2.5. Médias et TNIC

Nous regroupons sous cette thématique, les travaux concernant la relation TNIC et médias classiques sur une période postrévolutionnaire dans la mesure où un état des lieux prérévolutionnaires et révolutionnaires, a été mis en avant dans les thématiques déjà traitées. Différents auteurs sont ainsi sollicités (Ben Amor, 2013 ; Ben Saad-Dusseaut, 2015 ; Denieuil, 2013b; El Bour, 2015; Hammami, 2017a; Z. Touati, 2012a, 2017) dont les travaux démontrent à la fois des interconnexions mais aussi des contradictions.

À la suite de la réflexion de Hammami sur le « *bi-média* » entendu comme une concurrence et convergence des usages des médias classiques et nouveaux, notamment Internet dans une période prérévolutionnaire, Ben Saad-Dusseaut (2015) et Denieuil (2013b) postulent sur une période postrévolutionnaire, pour leur réelle combinaison. Les médias classiques diffusent sur la toile à travers des passages radio ou télévisés, partagés sur les RSN. Les commentaires et avis sur l'actualité sont repartagés, dans le sens inverse sur les médias classiques. Ce faisant,

Ben Saad-Dusseaut souligne que l'information devenue accessible en ligne et puis reprise par les médias classiques, les a conduits à recontextualiser et à redonner « *une valeur ajoutée* » au travail journalistique. Dans ce contexte, sans mettre en avant Internet et occulter les médias audiovisuels, Daghami, Toumi et Amsidder mettent en avant « *un tout communicationnel* » (Daghami et al., 2013, p. 151) constitué avec d'autres sources que ces médias classiques et Internet. C'est en ce sens que Julien Denieuil (2013b) observe le développement d'une presse numérique par l'évolution et l'appropriation technologique des producteurs et usagers. Pourtant, cette nouvelle source n'est pas dépendante d'un socle institutionnel ni stratégie économique ou encore moins une autorité politique (*ibid.*). Ce développement démontre « *une nouvelle manière de traiter et de transmettre l'information dans l'espace public et affecte, en ce sens, la communication des médias* » (*Ibid.*, p. 121). Cette pratique journalistique, bien qu'observable en période post-révolutionnaire en Tunisie, en est antérieure et est induite à la fois par des professionnels du journalisme et des citoyens amenant à l'accentuation du contenu informationnel après la révolution. Cette richesse de contenu traduit à « *une soif d'expression, sur des outils et supports différents* » (*ibid.*, p. 121) dont le contenu n'est pas seulement textuel. Ce faisant, « *Internet a contribué, via les différents supports, à effectuer un travail d'information, de communication, qui aurait dû être proposé par les médias traditionnels* » (*ibid.*). Il ne s'agit pas pour Denieuil, d'une logique de bataille, de conflit ou une menace entre les supports et plateformes de communication classiques et numériques, comme l'appréhende El Bour (2015) et Hammami (2017a) mais une interconnexion qui établit une interactivité entre citoyen et journaliste. Dans cette logique de concurrence mentionnée, El Bour la décrit comme une injonction faite aux médias classiques qui se sont retrouvés au lendemain de la révolution, en quête de positionnement leur permettant de restaurer la reconnaissance de leur profession, face à l'émergence du journalisme citoyen et de nouvelles formes de pratiques professionnelles. En ce sens, les journalistes ont été hués par leur public qui leur reprochait d'avoir failli à leur mission d'informer au profit d'un discours unique de propagande (El Bour, 2015). Hammami constate quant à lui, le « *défi* » que représentent le développement des RSN et leurs usages pour la transformation de l'écosystème médiatique (Hammami, 2017a), entre autres par le rôle d'intermédiaire que joue Facebook entre sites web des médias et audience. Hammami parle ainsi de « *menace réelle* » pour les médias du fait de la transformation des modes de consommation des contenus ainsi que celle des publicités où certains professionnels déclarent une crise de la bannière alors que les annonceurs ont tendance à se diriger vers les RSN. La captivité et la dépendance des médias face aux RSN sont remises en cause puisque celles-ci obligent la présence continue de ces derniers. Facebook devient dominant et provoque

un désintérêt des sites d'informations. Ces deux médias vont ainsi s'opposer dans une « guerre » pour les ressources de la publicité de plus en plus restreintes qui impacte la qualité du contenu. La consommation de contenu télévisé devient, en effet, saisonnière et sert un objectif de divertissement à la recherche du *buzz*. Ces phénomènes vont augmenter et favoriser encore plus la place de Facebook en tant que support publicitaire alternatif. Cette approche nous semble univoque dans la mesure où ces deux phénomènes, ne peuvent être expliqués seulement par l'émergence du réseau social ou sa domination. Rappelons que Chouikha (2016) et Z. Touati (2017) évoquent une crise à la fois identitaire mais aussi une difficulté de positionnement médiatique face à des décennies de propagande sous Ben Ali. La libéralisation de ces acteurs après la révolution, l'effort de vulgarisation encore plus important, la non-spécialisation des journalistes, les dérives et débordements de certains d'entre eux ainsi que le besoin de l'immédiateté face aux RSN sont autant de défis aujourd'hui pour les médias classiques tunisiens.

« *Un journalisme tunisien innovant, est-il possible ?* », telle est la question que se pose Hammami. L'auteur met en avant les obstacles face à cette innovation journalistique : une digitalisation très peu présente chez les médias classiques, une infrastructure technologique limitée, une innovation éditoriale très timide qui se limite à la reproduction des contenus papiers en format électronique à l'exception d'*Inkyfada*¹¹ et *Nawaat* que les moyens financiers étrangers dont ils disposent, expliquent. Enfin, face à la difficulté d'acquisition de ressources publicitaires, Hammami recommande ainsi la mise en place d'une politique publique de soutien à l'innovation digitale dans les médias dont la responsabilité relève aussi de l'État « *car il est du devoir de l'État d'assurer à la société et aux citoyens des médias qui assument convenablement leurs rôles* » (Hammami, 2017a).

Ces différentes réflexions et thématiques renvoient à des prises de position différentes quant à l'espace public tunisien. L'hypothèse d'une possible reconfiguration sur Internet a été évoquée. Elle reste, toutefois, complexe à étudier et à examiner. Nous présenterons, dans ce contexte, quelques pensées d'auteurs comme Lecomte, Cardon ou encore Hammami en sachant que nous étudions un contexte où des piliers comme la société civile, citoyenne et la capacité des citoyens à investir le débat public et politique sont liés à d'autres formes d'évolution et de manifestation

¹¹ Un webzine tunisien créé en 2014

que dans l'ensemble des pays occidentaux. Ce sont justement ces particularités qu'il nous paraît pertinent de souligner.

1.3.2.6. Espace public tunisien : une potentielle reconfiguration sur Internet

L'hypothèse de la reconfiguration potentielle de l'espace public sur Internet admise par Lecomte (2013d) est, pourtant, complexe à délimiter. Loin de nous positionner face à l'une ou l'autre des approches scientifiques, nous ferons un rappel des différentes prises de position de divers chercheurs.

Étant le reflet le plus fidèle de « *la réalité sociopolitique tunisienne* », Lecomte considère que l'espace public en ligne se diversifie et devient plus accessible. Cardon estime quant à lui, que le blog en particulier, offre un espace de publication ouvert, accessible et plastique qui permet à des populations, alors écartées, d'accéder à l'espace public qui semble partiellement se fragmenter (Cardon, 2007). L'auteur reprendra dans une étude différente, cette idée en soulignant l'émergence d'un espace public en ligne et parallèle (Cardon, 2010) que Granjon (2018) estime comme « *faible* ». Miège appréhende pour sa part, cet espace public en ligne comme étant partiel (Miège, 2010). Cependant, ce sont les travaux de Hammami et Lecomte, qui permettent selon nous, d'ouvrir des pistes de réflexion quant à cette délimitation de l'espace public tunisien, à travers quatre points d'entrées : le premier est l'opposition avec le modèle idéaliste et rationnel habermassien, le second est la continuité avec la dimension esthétique d'Arendt dans une sphère d'apparition et de mise en visibilité où « *on se donne à voir* » (Hammami, 2017b). Le troisième point d'entrée se situe dans les sphères de contre-pouvoir (Fraser, 2003) que Lecomte mentionne aussi. Enfin, le quatrième point d'entrée se situe dans la question de sociabilité des TNIC et par les TNIC. Ce dernier a représenté l'une de nos premières orientations dans ce travail de recherche, notamment dans un terrain tunisien où ces technologies ont été considérées tantôt comme catalyseur (Lecomte, 2011) tantôt comme amplificateur (Boullier, 2013) de la mobilisation sociale. Notre intérêt s'est donc porté sur les dynamiques de savoir, de pensée et d'action et les modes d'interaction des usages des TNIC et leurs relations en Tunisie.

En définitive, cet espace en ligne a connu diverses transformations et mutations et a été traversé par nombre de phénomènes dont nous présentons quelques-uns dans ce mémoire. Faute de pouvoir étudier la pluralité des questionnements, nous mettons en avant que cet espace renvoie à une liberté récente acquise sur le web et liée à l'autoritarisme et au contrôle social

prérévolutionnaire, à la présence de la confessionnalité dans la vie courante et son influence sur l'exercice du pouvoir, à la difficulté liée à certaines expressions et manifestations de la liberté de mœurs et d'agir de ce fait et finalement, l'effet d'activation qu'a pu jouer ce cyberspace dans des périodes de contrôle et par la suite face aux lacunes d'expression directement possibles, ce qui rejoint la notion d'espace public partiel et complémentaire.

La mise en lien et l'opposition des différentes prises de position et l'étude de ses différentes thématiques nous permet de démontrer trois faits. En premier, la pluralité, la multiplicité et l'abondance des travaux sur le cyberactivisme et la mobilisation en ligne sont mises en avant. Ensuite, nous mettons en lumière la circonscription temporelle de la majorité des travaux à la période prérévolutionnaire et révolutionnaire. De plus, si les politiques publiques tunisiennes de Ben Ali ont suscité un grand intérêt scientifique, celles de la transition démocratique ne suscitent pas le même intérêt. Au final, nous déplorons aussi la rareté voire l'inexistence des études portant sur la confrontation entre action publique et réception sociale dans le domaine des TNIC pendant la décennie 2010. Pourtant, ceci a constitué une réflexion fondamentale entre la fin des années 1990 et 2000.

Au-delà de l'exposition de divers travaux relatifs à l'étude des usages sociaux et des politiques publiques tunisiennes, nous allons dans le chapitre suivant procéder à une contextualisation brève de notre terrain qui permet de mieux cerner l'objet de recherche en dehors d'un effet de circularité autour de notre état de l'art. Éviter cet effet de circularité permet d'aller au-delà des travaux cités, par une étude contextualisée, actualisée et située du terrain, inscrite notamment dans une analyse de contenu documentaire.

Chapitre 4 : Les domaines des TNIC en Tunisie, une contextualisation de terrain

Les contextes économiques et politiques seront mis en avant dans la relation entre TNIC et action publique. Cette contextualisation permet aussi d'ancrer notre recours à l'APP afin de la situer en SIC. Ceci part d'une volonté qui consiste à rejoindre différentes facettes expliquant une construction politique vis-à-vis des TNIC pour contextualiser la toile de fond sur laquelle elle se forge.

Les efforts et démarches mobilisés ont permis à la Tunisie de figurer parmi les pays d'Afrique les plus développés en matière de TNIC avec un nombre d'utilisateurs d'Internet par 100 habitants équivalents à 66,6 (Figure n°2), contre 28,2 en Afrique et 51,6 dans les pays arabes. Le mobile reste la technologie la plus prisée avec 125,9 de nombre d'abonnements au réseau mobile pour 100 habitants la même année contre 80,1 en Afrique, 100,6 dans les pays arabes et 118,4 en Europe. Le taux de 51,5% de connexion des ménages tunisiens à Internet se rapproche de celui des pays arabes qui a été estimé à 57,1% (Figure n°2). Cependant, ce taux devance de 33,7% les autres pays d'Afrique (Union Internationale des Télécommunications, 2020).

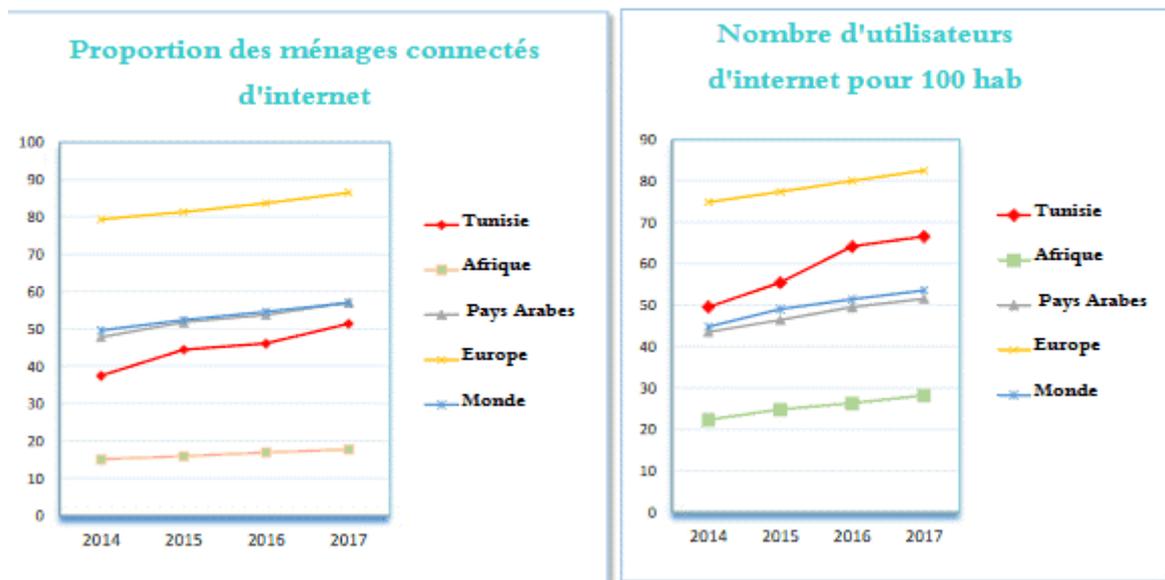


Figure 2 A droite, le nombre d'utilisateurs d'Internet par 100 habitants et à gauche, la proportion des ménages connectés à Internet.

Revoyons ainsi brièvement les domaines, notamment économiques, politiques, juridiques globaux que recouvrent TNIC en Tunisie.

I.4.1. Les TNIC en Tunisie

Les politiques publiques tunisiennes visant le développement socio-économique, ont pris depuis la fin des années 1990, comme levier ou moteur de croissance, les TNIC. Si la première stratégie gouvernementale a été mise en place entre 1996 et 2001 et s'est basée sur l'informatique, les suivantes se concentreront sur Internet et les télécommunications. Ce faisant, les plans quinquennaux de la décennie 2000 ont eu comme objectif, entre autres d'édifier une société de l'information. Pourtant, nous le rappelons, le contexte politique ainsi que la réalité du terrain était en rupture et en décalage avec les prédispositions de cette société de l'information tant convoitée par la volonté présidentielle. En effet, les impératifs de l'ordre public ainsi que la sécurité nationale qui ont été proclamés par le pouvoir politique tunisien prennent le dessus sur « *la prédominance de l'information, de la communication et de la connaissance dans l'ensemble des activités humaines* » (*ibid.*) sur lesquelles se fend la société de l'information.

À partir de 2011, durant la phase de transition démocratique en Tunisie, la première stratégie de développement socioéconomique est élaborée mais n'est formalisée qu'à partir de 2013 durant un séminaire de travail à Tabarka (ville du Nord-Ouest tunisien). Il a eu pour objectif de délimiter les axes stratégiques de ce qu'on appelait « Tunisie Digitale 2018 » ou le « *e-transform Tunisia (2015-2018)* ». Ce séminaire s'est déroulé en présence des acteurs clés du secteur, du public ou du privé qui le finance. Le pouvoir politique a mis en place en parallèle de cette stratégie, un plan de suivi « *afin d'assurer un maximum de chance de succès à la mise œuvre de la stratégie « Tunisie Digitale 2018 »* » (Ministère des Technologies de la Communication et de l'Économie Numérique, 2015). Dans ce sens, a été créé un Conseil Stratégique de l'Économie Numérique (CSEN) conduit par le Président du Gouvernement et composé des Ministres concernés par la question - au total huit - ainsi que de représentants du secteur privé – au total six - et trois d'experts du secteur... Le rôle de ce conseil est la coordination entre l'élaboration et la mise en place de la stratégie nationale ainsi que des projets qu s'y inscrivent. Ce conseil est appuyé par un comité de pilotage présidé par le Ministère en charge des TNIC, à savoir le Ministère des Technologies de la Communication et de l'Économie Numérique. Une agence de Promotion de l'Investissement Extérieur « *Tunisia IT Promotion Agency* » est créée dont le rôle est opérationnel. Son but est de « *mettre en œuvre les composantes de la stratégie qui relèvent du ministère en charge des TIC et d'assurer le suivi de la mise en œuvre des composantes relevant des autres ministères. Cette agence sera aussi*

en charge de la promotion du secteur TIC et du développement du secteur privé dans le sens le plus large » (*ibid.*). La démarche politique postrévolutionnaire est ainsi collaborative et ouverte à de nouveaux acteurs et se distingue par une distribution et un accompagnement de sa mise en œuvre par la mise en place du CSEN ainsi qu'un comité de pilotage. Ces phénomènes dessinent plusieurs différenciations dans la mise en place et la mise en œuvre entre la logique postrévolutionnaire et prérévolutionnaire caractérisée par un volontarisme politique et une politique « *top down* » (Khezami, 2016)

La stratégie est étendue ensuite à la période 2016-2020 devenant ainsi le « *PNS Tunisie Digitale 2020* » et s'alignant au plan quinquennal de développement socio-économique 2016-2020. En 2016, une réunion consultative du conseil stratégique est organisée le 8 avril pour faire ressortir les axes stratégiques de ce PNS. Celle-ci fut boycottée par les représentants du secteur privé, notamment l'Union Tunisienne de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat (UTICA).

S'inscrivant dans une volonté de transparence et d'ouverture et en vertu de la Loi fondamentale n° 22 de 2016 du 24 mars 2016 sur le droit d'accès à l'information, le MTCEN (Ministère des Technologies de la Communication et de l'Économie Numérique) met à la disposition du grand public le portail « *OpenMTCEN* ». Les données publiées concernent l'infrastructure, les services, les projets et les actions politiques dans le domaine des TNIC. Des plateformes comme celles-ci des différents ministères et organismes institutionnels, ont été mises en ligne à partir de 2016. D'autres services en ligne et des projets de soutien aux TNIC ont été lancés. Pour exemples, une plateforme pour l'Assemblée des Représentants du Peuple (ARP) dédiée à la société civile, un projet d'expositions d'œuvres culturelles *via* la réalité virtuelle, « *Carthage Digital* », l'extrait de naissance en ligne, la création du premier complexe pour le stockage de données dans la ville d'Enfidha (Gouvernorat de Sousse, centre-est du pays) « *Meninx technologie* », un système national de l'état civil « *Madania* » qui assure la gestion de tous les documents de l'état civil et leurs éditions dans tous les sites concernés, le système « *Insaf* » qui assure la gestion administrative et financière des agents de la fonction publique, une plateforme de suivi des grands projets gouvernementaux....

Les domaines que recouvrent les TNIC en Tunisie ne concernent pas seulement l'économie, les services en ligne ou l'accès à l'information. Ce faisant, la question technologique, l'e-commerce, le cadre juridique, l'administration, la gouvernance, l'accès, l'infrastructure et l'équipement feront l'objet de nombreux efforts politiques que nous allons expliciter.

I.4.1.1. La technologie

Les axes technologiques relatifs aux TNIC en Tunisie reposent sur l'informatique, les télécommunications et Internet (fixe et mobile).

I.4.1.1.1. L'informatique

En 2012, le parc informatique est estimé par le MTCEN à 1 757 094 ordinateurs (Ben Jeddou, 2015) avec 23.2 % des ménages équipés. En 2019, soit sept ans plus tard, ce sont 52,1 % des ménages qui possèdent un ordinateur (Figure n°3).

De plus, les efforts d'équipement du secteur privé en matériels et en logiciels, ont été stimulés, entre autres par le démantèlement douanier (0 % de taxation) jusqu'au 31 décembre 2017 pour ensuite, passés à 15 % à partir du 1^{er} janvier 2018.

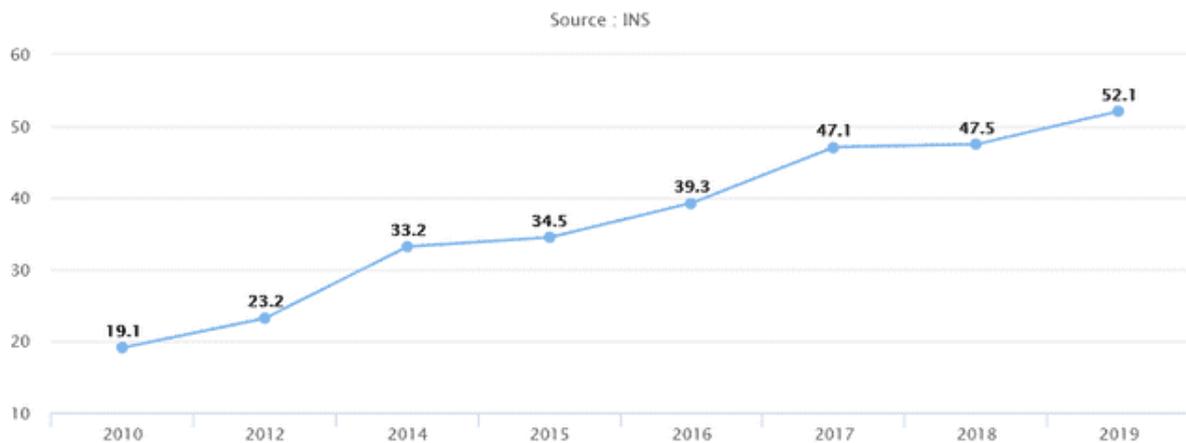


Figure 3 Proportion des ménages équipés d'ordinateur

Pour le secteur des télécommunications, ce dernier a connu des mutations importantes au début des années 2000 avec l'arrivée de la concurrence pour l'opérateur historique ainsi que

l'avènement des offres de l'internet fixe et mobile. Nous allons ainsi revoir brièvement, ces aspects de la contextualisation des champs que recouvrent les TNIC en Tunisie.

I.4.1.1.2. Les Télécommunications

Détenant jusqu'en 2002 le monopole sur le secteur des télécommunications, les transformations conduites par le changement du marché, c'est-à-dire, l'arrivée de la concurrence *Tunisiana*¹² en 2002 mais aussi la stratégie publique de développement lancée en 2001, ont amené l'opérateur historique, Tunisie Télécom à développer son activité et sa communication. Cela a permis de mettre en place une dynamique du secteur où deux opérateurs se battent pour la mise en place des services, leurs démocratisations et la diminution du coût d'accès.

Depuis 1999, les pouvoirs politiques ont eu comme objectif, la modernisation de l'infrastructure téléphonique ainsi que celle d'Internet en renforçant, notamment le réseau ADSL ou encore par l'attribution de Licences 3G en 2012 et 4G en 2016 aux opérateurs téléphoniques. Sans oublier le lancement du réseau de Fibre Optique à partir de 2013 pour *Tunisiana* et en 2012 pour Tunisie Télécom.

En termes de densité téléphonique, le nombre de lignes pour 100 habitants a connu une forte augmentation de 127,4 en 2013 à 138,3 en 2015 (Figure n°4). Après quatre années de stabilisation, le nombre diminue pour atteindre en 2020, 129,4 de lignes téléphoniques pour 100 habitants.

¹² Qui deviendra en 2014, Ooredoo Tunisie suite à un rachat.

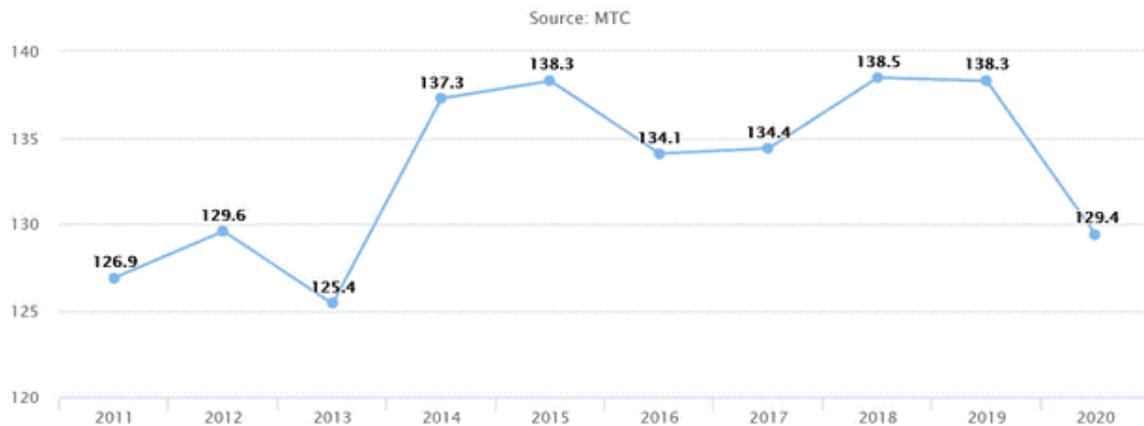


Figure 4 Densité téléphonique fixe et mobile

La troisième technologie qui recouvre le champ des TNIC en Tunisie, est Internet. Que ce soit Internet fixe ou mobile, celui-ci a connu une forte augmentation en termes d'usage, d'accès et d'équipement et ce depuis plusieurs années.

I.4.1.1.3. L'Internet

Le développement d'Internet qui était auparavant géré uniquement par l'Agence Tunisienne d'Internet (ATI), a été entrepris par l'arrivée de cinq fournisseurs de services Internet en Tunisie (Planet, Global Net, Topnet, Orange, Ooredoo) (Ben Jeddou, 2015). Ce faisant, le nombre d'internautes a progressé pour atteindre 7,55 millions en janvier 2020 avec un taux de pénétration dépassant les 60% (We are social & Hootsuite, 2020).

D'après l'Institut National de la Statistique (INS), le nombre d'utilisateurs d'Internet a augmenté de 17 % en 4 ans entre 2009 et 2012 avec 4 142 276 internautes en 2011 soit un taux de pénétration de 38.81 % (3^e en Afrique et 80^e mondial). Pour le haut débit, 544 392 internautes ont été recensés (5^e en Afrique et 62^e mondial) soit un taux de pénétration de 5.14 % (3^e en Afrique et 80^e mondial). En 2020, selon le MTCEN, la capacité de bande passante a atteint 810 Gb/s permettant l'accès au réseau à 83,7 pour 100 habitants. Les abonnements Internet fixe ont atteint 1 292 020 contre 8 000 207 la même année en abonnement mobile avec des offres 3G/4G et 548 370 *via* les clés 3G/4G et le M2M. Par rapport à la data mobile, le *smartphone* domine le marché avec 85.1 % des parts. Avec un taux de pénétration mobile de 76,3 %, 83.1 % des accès se font *via smartphone*, face aux clés 3G/4G dont le taux de pénétration se stabilise. L'accès mobile s'est donc développé autour du téléphone avec un trafic *smartphone* supérieur à 29 000To pour un trafic global de 34 858To en 2020 (Figure n°5).

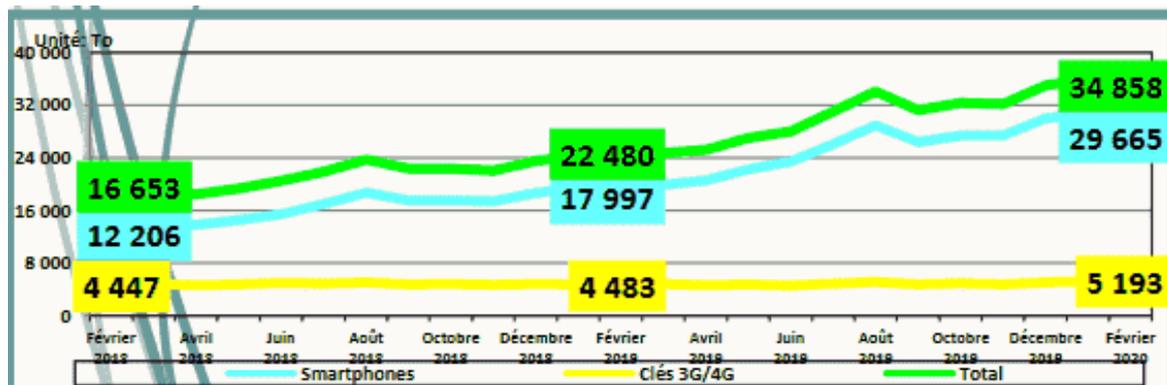


Figure 5 Trafic data mobile

Pour le fixe, les chiffres sont semblables à ceux de 2018 et 2019, en ce sens que l'ADSL reste la technologie la plus utilisée avec 25.8 % de taux de pénétration suivi de la box-data et de la technologie LTE-TDD à hauteur de 12.4 %. En 2020, le taux de pénétration de la data fixe atteint 40.8 %. Face à cela, la voix mobile domine avec plus de 125 % de la population contre 47.4 % pour la voix fixe en 2019. Sur ce segment de marché du fixe, Tunisie Télécom garde son monopole sur la voix et la data fixe. En revanche, les monopoles du mobile voix et data, sont détenus par *Ooredoo*.

En termes de nouvelles technologies et d'incitation à l'innovation, les premières licences d'exploitation des services de l'Internet des objets (IoT) ont été octroyées, le 25 mai 2018 à des entreprises dans le secteur des nouvelles technologies.

Les axes prioritaires incarnés par le développement des TNIC concernent l'enseignement, l'innovation et la recherche. C'est ce que nous allons chercher à contextualiser.

1.4.1.2. L'enseignement, l'innovation et la recherche

L'éducation et la formation ont été considérées comme l'une des priorités du 10^e (2002-2006) et 11^e (2007-2011) plans de développement socio-économique. Dans ce contexte, l'Université Virtuelle de Tunis (UVT) d'enseignement à distance, a été créée initialement pour répondre à un besoin de massification des étudiants dans les universités tunisiennes. Elle avait pour objectif d'alléger certaines formations transversales dans les universités publiques. Son rôle et ses missions se sont développés au fur et à mesure puisqu'elle concevra plus tard, des offres de formation propres et intégrales. Pourtant, l'UVT a représenté la volonté d'idéalisation politique des dirigeants tunisiens de l'époque (Khezami, 2016). Nous aborderons cette question dans la troisième partie de ce mémoire.

La volonté de modernisation du secteur de l'enseignement est perceptible, en plus, par d'autres facteurs, notamment le pourcentage d'étudiants inscrits en filière TNIC ainsi que celui des diplômés. Comme nous pouvons le voir sur les figures n° 6 et n° 7, les taux sont en baisse.

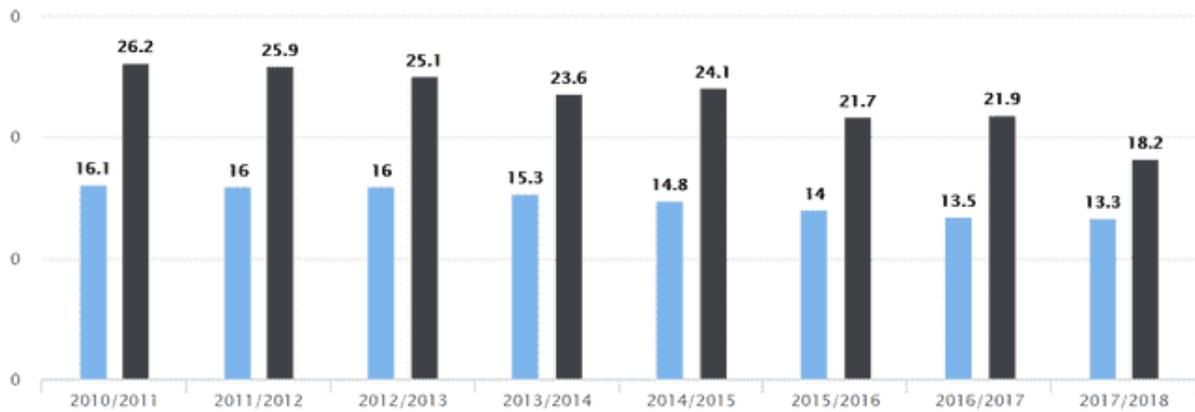


Figure 6 Étudiants inscrit en filière TNIC

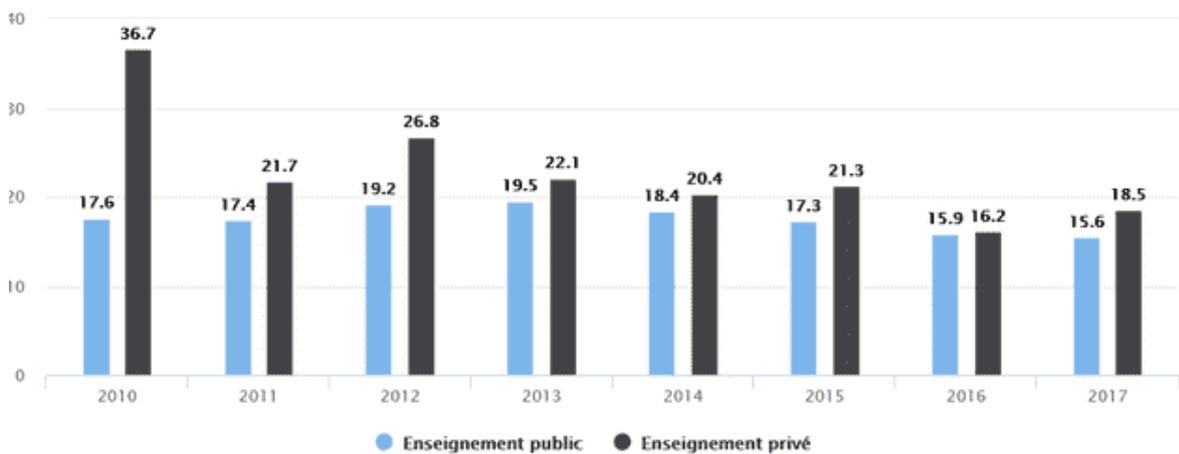


Figure 7 Diplômés en filière TNIC

Dans ce même objectif de modernisation de l'enseignement, six technopoles ont été créées un peu partout dans le pays entre 2002 et 2006. Elles accueillent à la fois des activités de formation et de recherche scientifique et technologique ainsi que la production et le développement technologique. Ces espaces ont été aménagés pour faire rencontrer « *en vue de promouvoir la capacité concurrentielle de l'économie et de développer ses composantes technologiques et le soutien de la complémentarité et l'intégration entre ces activités dans le cadre des priorités nationales* » (Ben Jeddou, 2015, p. 87).

Ces deux plans mis en place durant la décennie 2000, prévoyaient d'équiper les institutions scolaires et universitaires en matériel informatique et les connecter à l'Internet tout en s'employant à intégrer les TNIC dans l'enseignement au niveau des différentes filières. Pourtant, un accord fut signé en 2019, entre le ministère de l'éducation et l'entreprise *Huawei* pour la digitalisation de l'enseignement primaire, préparatoire et secondaire. L'accord prévoit l'installation de l'infrastructure de numérisation en concentrant un réseau de TNIC. Il comprend une phase d'apprentissage et d'acculturation des élèves et servira à échanger les expériences en termes de E-éducation et de « *suivre le rythme des dernières technologies numériques dans le monde* » selon la directrice générale du Centre national de la technologie, relevant du ministère tunisien de l'Éducation.

En ce qui concerne l'innovation technologique, le secteur s'est vu attribuer une certaine priorité et a permis de renforcer la part des TNIC dans le PIB. Il se dégage aussi une croissance rapide qui a touché toutes les branches d'activité aussi bien au niveau des entreprises qu'à l'échelle du grand public. Pour la stimulation de l'innovation et l'amélioration de la qualité de la formation, des efforts ont été menés afin d'augmenter le nombre des projets innovants SUPCOM (école supérieure des télécommunications de Tunis) de 10 en 2016 à 15 en 2017 et 20 en 2018. Le taux d'avancement de la révision du programme d'enseignement à ISETCOM (Institut Supérieur des Études Technologiques en Communication de Tunis) a augmenté de la même manière de 10% en 2016 à 80% en 2018. De plus, le 20 juillet 2017, la plateforme MDEV (MOOC pour l'entrepreneuriat), a été lancé.

Le domaine de l'enseignement connaît donc, certaines avancées malgré certains défis. Les efforts y sont perceptibles mais témoignent, en ce qui concerne l'*e-learning*, d'un manque de vision globale. Si ce mode d'enseignement par les TNIC est encore balbutiant en Tunisie (Kaddachi, 2017), cela est aussi le cas pour le secteur du commerce électronique.

1.4.1.3. L'e-commerce

Lié à des difficultés techniques de sécurité des paiements en ligne et d'une culture générale de méfiance et de peur (Ben Jeddou, 2015), l'e-commerce en Tunisie stagne malgré un cadre juridique adapté et des usages qui commencent à se développer.

Dans le cadre de la modernisation du cadre juridique relatif aux TNIC, le pouvoir politique a durant la décennie 2000, mis en place un cadre juridique et réglementaire des échanges commerciaux et du commerce électronique. En août 2000 avec l'adoption de la Loi n° 2000-83

du 9 août 2000, relative aux échanges et commerce électronique ainsi que la création de l'Agence Nationale de Certification Électronique (ANCE) et l'Agence Nationale de Sécurité Informatique (ANSI). À la même période, des solutions de paiement en ligne comme l'e-Dinar de la Poste Tunisienne et le serveur de Paiement Sécurisé (SPS) de la Société Monétique Tunisie (SMT), sont mis en place. L'objectif de ces deux projets est d'instaurer un climat de confiance et de sécurité des transactions électroniques. Par ailleurs, un nouveau dispositif pour la recharge de crédit mobile a été mis en place pour les banques tunisiennes. À cet effet, la SMT lance avec les deux opérateurs téléphoniques de l'époque, un service de paiement des recharges par cartes bancaires tunisiennes.

Aujourd'hui le nombre de sites e-commerce utilisant la plateforme e-Dinar est très faible avec un nombre total de 537 sites en 2020 (Ministère des technologies de la communication, s. d.). Le nombre d'opérations de paiements en ligne à l'échelle nationale est aussi faible avec 1548 opérations en 2020 contre 985 en 2019 (*ibid.*).

La modernisation du cadre juridique relatif aux TNIC n'a pas seulement concerné le commerce électronique mais aussi des domaines larges et diversifiés qui requièrent notamment un arsenal juridique évolutif et s'instaurent dans les secteurs clefs de l'action publique.

1.4.1.4. Le cadre juridique

Dans le cadre de la mise à niveau du secteur de la télécommunication, différents décrets-lois ont été promulgués depuis l'an 2000. Publiés sur le site de l'Instance Nationale des Télécommunications (INT), ils concernent la promulgation du code des télécommunications, ses modifications et ses compléments, la concurrence et les prix, la transformation de la forme juridique de l'office national des télécommunications, les jeux promotionnels, les échanges et commerces électroniques.... Faute de pouvoir présenter l'intégralité de ce cadre juridique, nous donnons quelques exemples des efforts de modernisation de la législation tunisienne quant au secteur TNIC. Le cadre législatif est enrichi avec la loi d'orientation n°2007-13 du 19 février 2007 relatif à l'établissement de l'économie numérique ; la loi n°2007-69 du 27 décembre 2007 relative à l'initiative économique ainsi que le Décret n° 2007-3004 du 27 novembre 2007 fixant les conditions et les procédures de déclaration et d'autorisation pour le traitement des données à caractère personnel. Dans le cadre de la protection des données personnelles, l'INPDP (Instance Nationale de Protection des Données Personnelles) a été créée en 2004.

À partir de 2016, dans le cadre de la stratégie Tunisie Digitale 2020, d'autres dispositions législatives ont été mises en place, notamment le cadre législatif pour les entreprises innovantes à fort potentiel de croissance avec la Loi N°2018-20 du 17 avril 2018 relative aux *Start-ups* et le Décret N°2018-840 du 11 octobre 2018 fixant les conditions, procédures et délais d'octroi ou de retrait du label « *start-up* », de ses bénéficiaires, ses avantages, ses prérogatives et les modalités de fonctionnement du comité de labélisation ainsi que des circulaires de la Banque Centrale de Tunisie N°2019-01 et 2019-02. De plus, l'article 24 du projet de loi du Code du numérique a été approuvé et remis entre les mains du parlement. C'est en mai 2020 qu'un décret-loi a été publié dans le Journal Officiel de la République Tunisienne (JORT N°41 du 12 Mai 2020) portant sur la mise en place d'un identifiant unique du citoyen dont les conditions d'attribution, de gestion et les dispositions d'accès ont été fixées.

Si nous ne pouvons pas présenter de manière exhaustive, le cadre juridique et législatif en Tunisie concernant les TNIC, nous pouvons déduire de l'aperçu donné, que des efforts de modernisation ont été effectués depuis l'an 2000, bien que la mise en œuvre reste discutable. Dans ce sens, dans le domaine de l'e-santé, si l'ordonnance médicale électronique est autorisée par la loi 2018-43 du 11 juillet 2018, la pratique de la télémédecine reste illégale par manque de textes d'applications, de décrets et d'arrêtés qui devraient permettre l'exercice de cette activité. Pourtant, un programme d'e-santé a été signé à la fois avec l'Agence Française du Développement et la république populaire de Chine dans le cadre de mission médicale (N°24). Nous allons ainsi revoir, brièvement, ces deux projets.

1.4.1.5. L'e-santé

La coopération franco-tunisienne a été signée le 18 octobre 2016 et a pris la forme d'un programme financé par l'Agence Française du Développement à hauteur de 500 000 € au bénéfice du ministère de la Santé et du Ministère des Affaires Sociales *via* la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM). L'objectif est d'investir dans le domaine de l'e-santé, l'un des volets du plan « Tunisie Digitale 2020 ». Les axes du projet prévoient la mise en place, entre autres d'un dossier médical informatisé, une distribution journalière informatisée et nominative du médicament, ainsi que la numérisation des archives médicales dans les hôpitaux. De plus, une orientation principale territoriale a été donnée à l'e-santé, permettant l'amélioration des soins dans les régions intérieures. La numérisation des services de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie figure aussi parmi les axes du projet, notamment par la mise en place d'une carte de soin dématérialisée, « *LABES* » en 2019.

Le projet tuniso-chinois en matière de e-santé prévoit une mission médicale chinoise, à partir de 2019. Dans une logique territoriale, la mission médicale a procédé aux soins, aux interventions chirurgicales et aux visites médicales pour des Tunisiens dans des régions marginalisées à l'intérieur du pays. La précédente équipe envoyée avait réussi à effectuer 85 000 soins, 7000 interventions et visites gratuites sur le territoire. Nous précisons que la Chine a procédé par voie de don, à la construction d'un nouvel hôpital universitaire (devenu le premier hôpital militaire du sud du pays, sur décision du président de la république, lors de la crise sanitaire en 2020) dans la ville de Sfax. Jusqu'à la fin de l'année 2019, certaines dispositions ont été réalisées, entre autres la prise de rendez-vous médical en ligne, la digitalisation du dossier médical et celle du parcours du médicament.

Le Programme e-Santé commence à se mettre en place. Pourtant, le secteur lui-même connaît une crise nationale, notamment dans le domaine de la distribution des médicaments, la faillite de la CNAM, les conditions sanitaires des hôpitaux tunisiens, le manque de personnels soignants et de matériels, notamment dans les régions intérieures.

Si une priorité a été donnée à partir de la fin des années 1990, à la modernisation et l'informatisation de l'administration tunisienne, des dispositions dans ce domaine sont prévues dans le PNS tunisien actuel. Différents projets ont été lancés, notamment des services postaux à distance, l'extrait de naissance en ligne, le bulletin n°3 en ligne et tant d'autres réalisations envers le citoyen. Faute de pouvoir traiter l'ensemble de ces réalisations, nous proposons d'en revoir quelques-unes.

1.4.1.6. L'e-Gov et l'e-administration

Prévues dans le cadre du PNS 2016-2020, différentes réalisations ont été, cependant, observées sur la période entre 2011 et 2015. Pour exemples, nous pouvons citer la réhabilitation des grands systèmes nationaux à l'instar de l'état civil, le développement des services d'administration en ligne, la mise en place d'une plateforme de données ouvertes et libres d'accès « data.gov.tn », le lancement de l'exploitation du système d'achats des marchés publics en ligne et la création d'un site web de consultation publique en ligne « consultations-publiques.tn ». Un système de *Cloud* pour le secteur public a été mis en service ainsi qu'un système de programmation et de suivi des travaux du gouvernement « *أمان 2* » (Amen 2). Dans le cadre du projet de mise à disposition de données ouvertes, le projet SIG relatif aux données géographiques a été élaboré.

De ce fait, différents services sont aujourd'hui opérationnels en Tunisie et sont destinés aux citoyens et aux entreprises en Tunisie dont nous donnons quelques exemples. Le guichet Unique, créé au sein du Centre d'Études et de Recherches des Télécommunications par le décret N° 2639 du 21 juillet 2008 qui fournit des autorisations administratives entrant dans le cadre des opérations d'importation et de commercialisation des équipements et systèmes de communication électroniques, les services Mailpost (boîte email personnelle), l'abonnement de transports dématérialisé, le télépaiement des déclarations douanières, la billetterie en ligne « Tunisie Ticket » Dans le secteur des télécommunications, les services mis en ligne concernent la gestion, consultation et paiement des factures postpayées fixe et mobile, l'achat des cartes de recharge fixe et mobile et le paiement des factures prépayées fixe et mobile.

Pour l'e-administration, la Tunisie a mis en place la plateforme « <http://fr.tunisie.gov.tn/> » proposant une totalité de 353 services en ligne pour les citoyens, les entreprises et les visiteurs organisés en fonction des différents ministères, des différents thèmes et des différents cycles de la vie. Les services concernent, entre autres : l'intranet de l'administration, des services de coopération technique, la formation initiale et la formation continue, le développement des compétences des hauts fonctionnaires, les résultats des concours, l'emploi, la santé, l'enseignement et la formation, le logement et l'urbanisme, le transport, la famille, la fiscalité et les services financiers, les affaires municipales, la culture et le loisir, les affaires immobilières, les services sociaux, la jeunesse et les sports, les papiers personnels, les affaires administratives et la communication et l'information.

Bien que les services e-Gov soient le pilier de la transformation numérique des services publics et de la transparence en Tunisie, le taux d'achèvement de la totalité des projets affiche en 2017, un taux de réalisation de 32%¹³ (Zrelli & Trabelsi, 2019).

Pour ce qui est des services destinés aux citoyens, différentes réalisations ont été observées en termes d'accès, d'infrastructure et d'équipement. Pourtant, certaines disparités et fractures régionales sont à préciser dans ce cadre.

¹³ Rapport d'évaluation de *Solidar Tunisie*, publié sur son site web à la fin de l'année 2019 et portant sur l'évaluation du plan de développement « Tunisie Digitale 2020 ». L'évaluation est présentée selon les axes de la stratégie entre 2014 et 2017 ainsi que les prévisions de 2018 sous forme de tableau récapitulatif

I.4.1.7. L'accès aux TNIC

Nous regroupons ici à la fois les réalisations en termes d'infrastructure, l'équipement en TNIC, l'accès aux espaces de libre d'accès à Internet ainsi que l'accès aux services Internet mobile et fixe sur l'ensemble du territoire.

I.4.1.7.1. L'infrastructure et l'équipement

L'infrastructure des télécommunications reste insuffisante (Ben Jeddou, 2015) et inadéquate (K. Touati, 2008). La problématique la plus revendiquée par les Tunisiens est, selon Ben Jeddou, le débit Internet. Ce faisant, malgré les efforts de modernisation, la capacité technique n'est pas en mesure de supporter la charge actuelle en termes de nombre de connexions d'où la faiblesse du débit et l'instabilité du réseau (coupure, saturation...), notamment des lignes ADSL (Ben Jeddou, 2015). S'ajoutent à cela les tarifs de connexion et d'abonnements élevés (Ben Hassine, 2008). Ben Jeddou observe ainsi un accès caractérisé par sa dimension inégale traduisant une fracture régionale entre régions côtières et le reste du territoire. En ce sens, nous avons cherché à mesurer les couvertures de l'Internet mobile et fixe en Tunisie sur l'ensemble du territoire. Un test de vitesse d'Internet en ligne¹⁴ permet à lui seul, de démontrer des disparités régionales allant, en termes de débit de connexion fixe, de 6,67Mbps en entrée et 11, 31 Mbps en sortie à Mahdia (région côtière, centre-est) à 4,39Mbps en entrée et 2,5 Mbps en sortie, à Jendouba (région intérieure, Nord-Ouest). Bien que la fibre optique soit déployée, certes inégalement, les débits enregistrés dans les régions concernées restent bien loin du débit minimal de 30 Mbps de la fibre optique. Rappelant qu'en 2014, la Tunisie a mis en service, son quatrième câble sous-marin « Didon » de 170 km de fibre optique, connectant la Tunisie à l'Europe pour améliorer l'infrastructure d'accès à Internet. Pourtant comme l'indiquent ces cartographies (Figures n° 8 et 9), plus on s'éloigne des villes, notamment les plus grandes ainsi que celles de la côte, plus la qualité baisse. Le sud avec les villes non-côtières est particulièrement sujet à ce phénomène (figure n°10)

¹⁴ <https://www.broadbandspeedchecker.co.uk/>, réalisé le 13 novembre 2020.

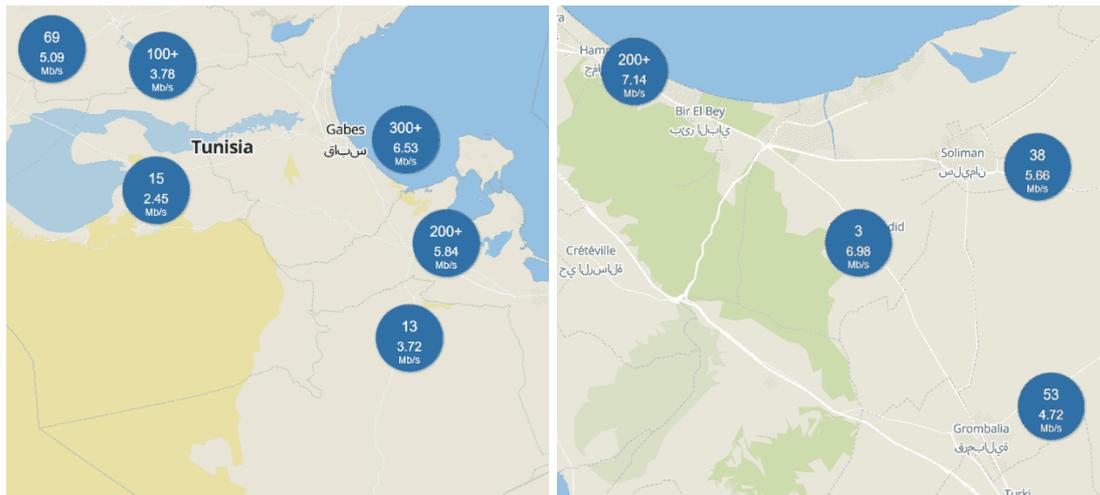


Figure 8 Débits de connexion au Golf de Gabes (Sud-Est) à gauche et au Golf de Hammamet (Nord-Est) à droite.

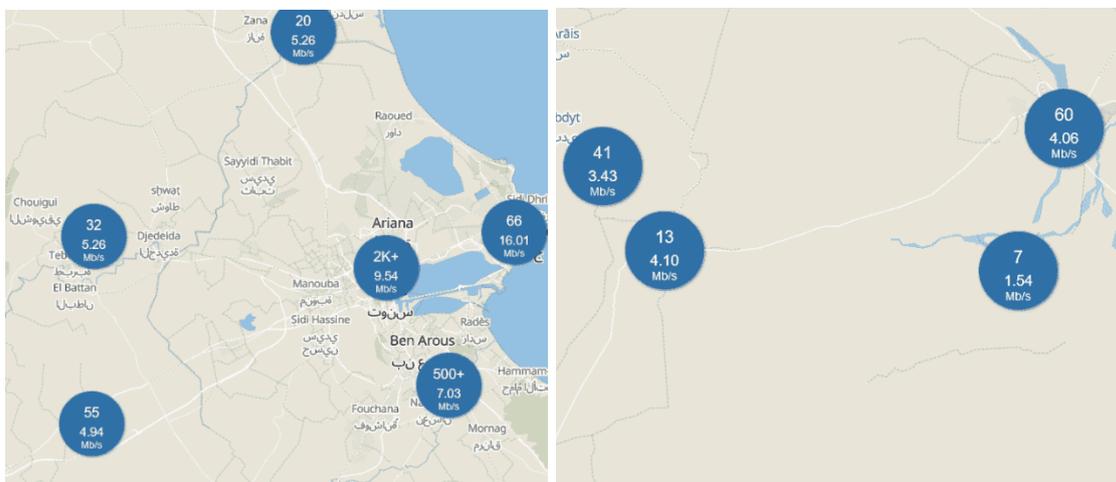


Figure 9 Débits de connexion sur la Côte Nord-Est à gauche et au Centre-Ouest à droite

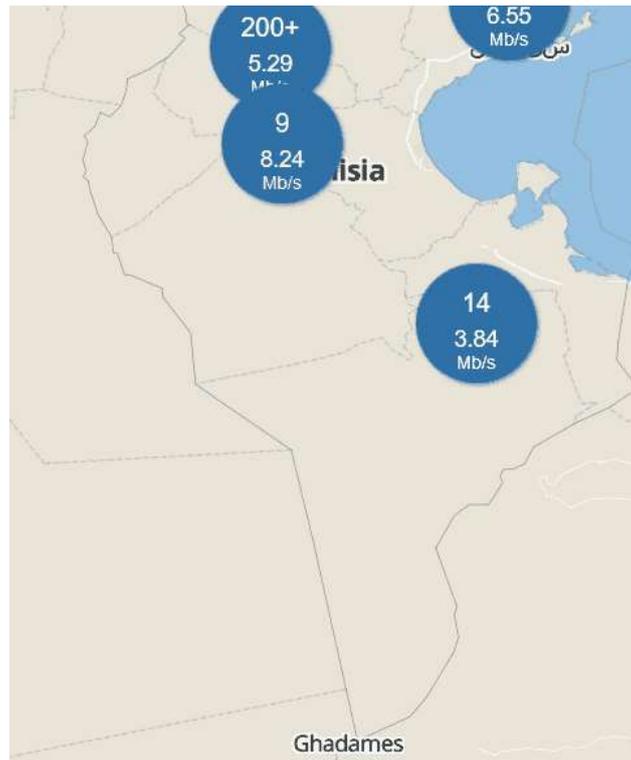
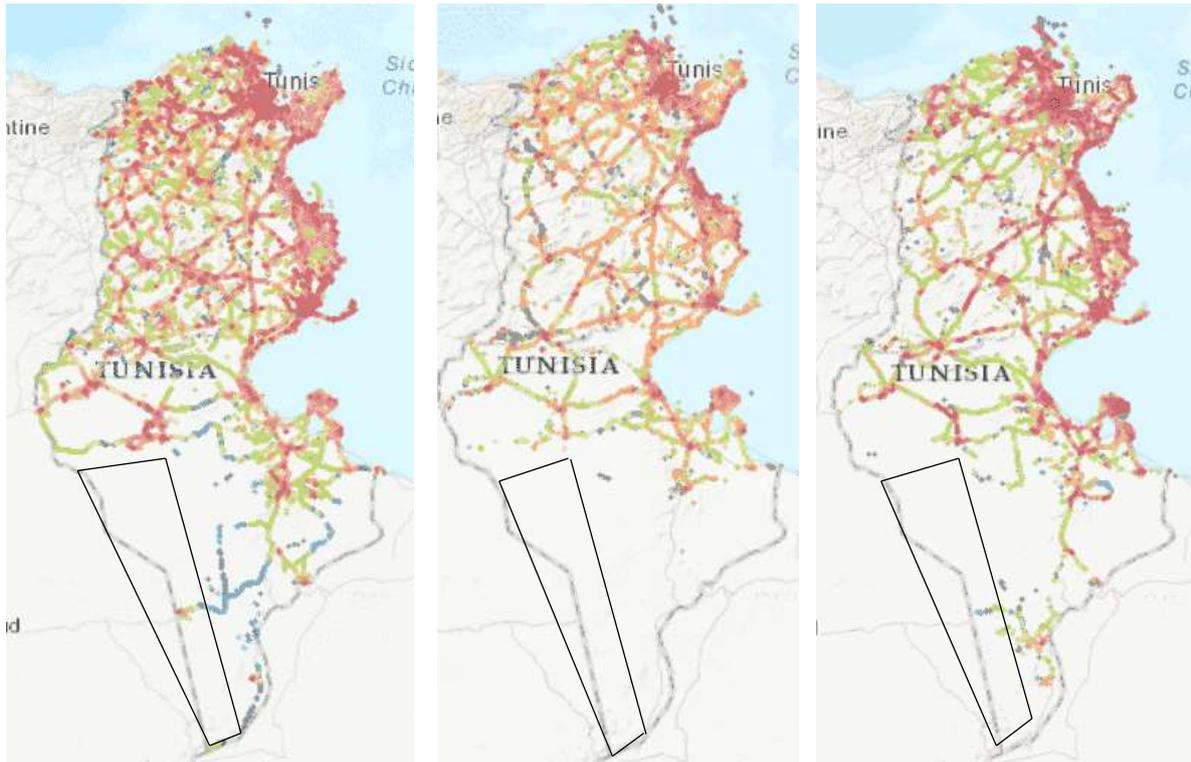


Figure 10 Débits de connexion dans le Sud tunisien

En ce qui concerne le mobile, le même test (*Couverture 5G, 4G et 3G - Carte du réseau mobile en États-Unis - nPerf - nPerf.com*, s. d.) montre une meilleure performance que le fixe en termes de qualité et de vitesse. Pourtant, la figure n°11 montre les mêmes disparités régionales entre le nord et le sud ainsi que les villes côtières face à l'intérieur du pays. Les réseaux 4G+ semblent se concentrer sur toute la côte, alors que l'intérieur du pays est mieux couvert en 4G ou 3G. La couverture 2G est limitée au sud du pays. La partie au Sud-Ouest non couverte (encadré noir sur la figure n°11) représente une partie du Sahara tunisien.



Tunisie Télécom Orange Tunisie Ooredoo Tunisie

Figure 11 Couverture des réseaux 2G (bleu), 3G (vert), 4G (orange), 4G+ (rouge) et 5G (violet)

Concernant l'action publique, l'ancien Ministre des Technologies de la Communication et de l'Économie Numérique, Anouar Maarouf avait déclaré le mardi 10 septembre 2019, à l'occasion du Ericsson Day, que « *l'État a choisi la digitalisation comme levier de croissance (...) la technologie est l'un des outils principaux pour créer une confiance chez les citoyens* ». Cet événement avait pour objectif de rassembler des acteurs clés du secteur des TNIC et d'examiner les enjeux et obstacles dans la perspective de l'arrivée de la 5G en Tunisie dont le développement a été annoncé à horizon 2021. Des appels d'offres pour l'attribution de la licence 5G ont été lancés à des prix attractifs permettant de stimuler l'intérêt des opérateurs. Toutefois, la fixation de prix dépendra des opérateurs mais sera peut-être, selon le Ministre, supérieure à la 3G et 4G. Si le Ministre souligne que le pays est prêt en termes d'infrastructure, il précise que le projet sera orienté et très rentable au secteur de l'agriculture et de la santé.

Dans un autre registre, un renforcement du réseau de diffusion numérique terrestre (TNT) a été réalisé et comprend un bouquet de dix chaînes nationales publiques et privées en résolution HD.

À travers ces données, nous pouvons constater que les TNIC ont investi tous les domaines de la vie en société. L'accès a été généralisé sur tout le territoire avec une estimation à 0%, en 2017, pour l'indisponibilité d'Internet dans la zone d'habitation, toutes technologies confondues fixe ou mobile, selon les chiffres du MTCEN. Toutefois, nous observons une diminution des usages des TNIC pour l'enseignement et la formation à distance passant de 35,2% en 2015, à 27.6% en 2017. Ce faisant, alors que l'inscription universitaire en ligne est déjà en place depuis quelques années, le ministre de l'Éducation nationale a annoncé en août 2019, la mise en place d'un système d'inscription en ligne pour les élèves de l'enseignement primaire et secondaire (collège et lycée).

L'accès à Internet en Tunisie, n'est pas réduit aux espaces professionnels et personnels mais concerne aussi des espaces publics de libre accès à Internet (Publinet). Il ne s'agit pas de cybercafé puisque la consommation de boissons ou de nourriture y est interdite.

I.4.1.7.2. Les Publinets

Les espaces de libre accès à Internet, ont été créés en 1998 et ont vu leurs activités augmenter progressivement, notamment dans les régions intérieures où l'infrastructure et les moyens ne permettent pas toujours, un accès personnel. Mis en place par l'État, l'usage d'Internet y était jusqu'à 2011, surveillé. Les activités sont épiées, les sites consultés sont vérifiés, les plateformes utilisées et les propos diffusés sont examinés. Une série de mesures législatives ont en effet, été prises en 2001 par le ministère des Communications qui concernaient ces lieux d'accès libre à Internet. Dans ce sens, les sites à caractère pornographique sont censurés, l'usage de l'Internet mobile dans les lieux d'accès publics est interdit, tout téléchargement depuis la toile sans autorisation du gérant est interdit. Sans oublier, l'obligation d'installer des logiciels de filtrage sur les machines connectées à l'Internet. En 2013, malgré la suppression des autorisations en faveur d'un cahier des charges, le nombre de ces espaces ne varie pas puis diminue et atteint en 2017, 235 espaces (figure n°12). Pourtant, l'expansion était significative à la fin des années 1990 et début 2000 avec, notamment 306 espaces ouverts en 2002. Le taux d'utilisateurs quant à lui, évolue progressivement avec une hausse de 10% entre 2015 et 2017 passant de 12.8% à 22.5%.

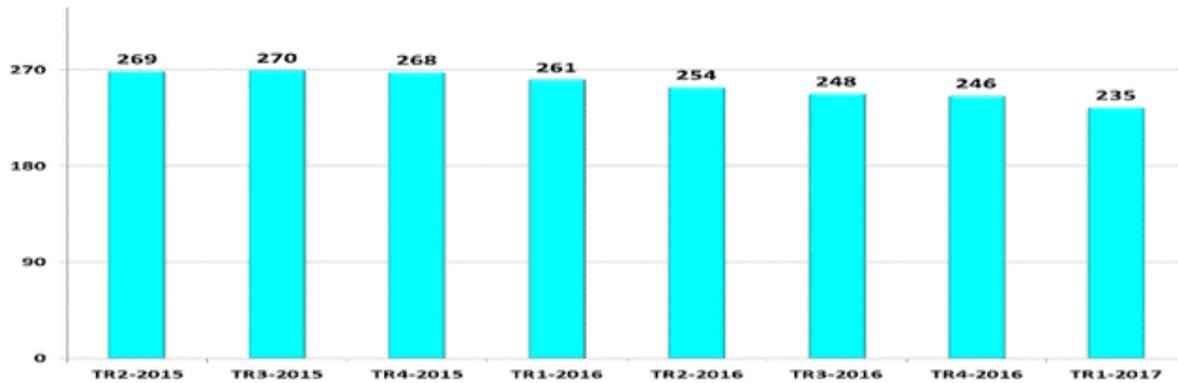


Figure 12 Évolution du nombre de centres publics d'Internet

Conclusion : que peut-on retenir de cette contextualisation ?

En définitive, nous avons tenté dans ce chapitre, de décrire au-delà de la réalité sociopolitique mise en avant dans le chapitre précédent, le contexte économique et politique en termes d'infrastructures et d'équipements que recouvrent les TNIC en Tunisie. L'objectif était de décortiquer conjointement, les visions politiques et le positionnement de l'État tunisien face à l'usage de ces technologies. Loin de pouvoir traiter, ni rappeler, l'ensemble des actions publiques, nous avons choisi d'en examiner quelques-unes qui permettent de mettre en avant l'écosystème technologique, économiques et politiques relatif aux TNIC. Nous avons en plus, mis en avant les efforts du pouvoir politique et de ses institutions pour la modernisation des secteurs clés et la croissance économique du pays dont certains révèlent, certes, des ruptures, des dissonances avec la réalité sociale mais démontrent souvent des dynamiques performatives et volontaristes de nature technique et infrastructurelle. Ce travail permet de positionner les politiques publiques dans l'écosystème global de leurs actions, les enjeux, les opportunités et les obstacles quant à l'introduction des TNIC. En termes d'action, il s'agit de donner accès à tous à la technologie, notamment en haut débit, de connecter les ménages et les individus et de mettre en place un cadre juridique adéquat aux nouveaux usages. En termes d'enjeux, il s'agit de moderniser des secteurs clés tant l'enseignement que l'e-commerce, la santé et les services publics *via*, notamment l'infrastructure. Les obstacles sont nombreux et concernent des disparités régionales en termes d'accès avec une infrastructure retardataire en plus, entre autres, d'un volontarisme politique au sein de la mise en œuvre des politiques publiques relatives aux TNIC en Tunisie qui prend forme dans une fermeture de l'espace internet et sa censure ainsi qu'une idéalisation inscrite dans un mythe salvateur de la technologie. Cette idéalisation se traduit ainsi dans un paradoxe qui oppose une logique qui voit dans les TNIC, un moteur de l'économie et de la société et un imaginaire politique fondé autant sur la curiosité que la

méfiance vis-à-vis de l'innovation que sur une préoccupation majeure d'ordre sécuritaire nourrie aussi dans une pratique du contrôle social qui évidemment supporte mal la liberté d'expression et d'engagement des citoyens sur le cyberspace (Ben Letaief, 2007).

Dans ce qui va suivre, nous allons donc aborder le volet empirique qui permet d'étudier ces phénomènes pour ensuite présenter les résultats de nos enquêtes issus d'une démarche méthodologique plurielle.

**Partie II : étudier l'action publique et sa
réception sociale, enquêtes de terrain et résultats
d'analyse**

Chapitre I : Méthodes d'enquête plurielles et compréhensives

Notre recherche doctorale s'inscrit dans la tradition de l'étude de l'usage de l'Internet et de la téléphonie mobile en Tunisie et plus particulièrement dans la reconstitution des dynamiques de savoir, des pratiques, des actions et modes d'interactions des usagers d'Internet et de la téléphonie mobile en Tunisie et leurs relations. Nous mettons en avant la réception de ces technologies à la lumière des dissonances et/ou concordances avec les discours d'accompagnement et l'action publique. Nous nous intéressons de plus aux discours médiatiques qui entourent ces technologies. Pour la décrire, notre étude prend la forme d'une analyse longitudinale des logiques sociales et politiques dans leur confrontation. Dans ce chapitre dédié à la présentation de notre démarche empirique, nous allons expliciter notre positionnement épistémologique ainsi que nos méthodes d'investigation. Il s'agit ainsi de problématiser notre objet de recherche, de présenter notre terrain, nos questionnements et nos hypothèses. Ce travail d'explicitation nous permet de contextualiser nos différentes méthodes plurielles dans l'étude des usages des TNIC en Tunisie.

Nous commençons par rappeler la problématique, les questions de recherche et les hypothèses avant de procéder à la présentation des différents éléments mentionnés plus haut et qui construisent la démarche scientifique.

I.1.1. Rappel de la problématique et des questions de recherche

Le premier objectif de ce travail est d'identifier les trajectoires des logiques sociopolitiques observables et relatives à l'usage des TNIC en Tunisie dans la confrontation entre action publique et réalité du terrain. Pour ce faire, nous tenterons de reconstituer à la fois ce qui constitue la logique sociale (dynamique de savoir, pratiques, actions...) et ce qui constitue la logique politique (discours d'accompagnement, politiques publiques, projets, stratégies, plans...). Cette recherche part donc des questionnements suivants :

- Entre les logiques sociales d'usage des TNIC en Tunisie et les logiques politiques induisant l'usage des TNIC, existe-t-il des écarts, des ruptures et/ou continuités ?

Ces questionnements aboutissent dans une approche heuristique, à leurs déclinaisons et déconstructions en un second niveau de questionnement :

- Quelle technologie fait sens en Tunisie, socialement et politiquement ? C'est dire, que parmi d'innombrables applications, dispositifs et usages concurrents, un ou plusieurs outils finissent souvent par s'imposer dans un groupe social donné et pour un contexte d'utilisation donné.

Loin d'une vision déterministe ou d'une critique unilatérale, nous reconnaissons à l'entité politique sa capacité à créer et à déconstruire les cadres de cette appropriation passant par la diffusion, le soutien à la recherche, l'accompagnement, l'accès, le cadre juridique, les règles, les normes, les prescriptions d'usage, l'ouverture ou la fermeture de marché, l'infrastructure... Nous sommes ainsi amenés à nous demander :

- Quelles logiques d'usage social d'Internet et téléphonie mobile sont construites autour de cette capacité contextuelle du politique en Tunisie ?
- Peut-on parler de logiques politiques postrévolutionnaires caractérisées par la censure, et des logiques postrévolutionnaires caractérisées par l'ouverture de l'espace Internet ?
- Les usages différenciés se sont-ils transformés ou ont-ils évolué ?

Pour répondre à ces deux derniers questionnements, il faudra identifier les logiques politiques d'usage d'Internet et de la téléphonie mobile en Tunisie et les confronter aux logiques sociales. Cette confrontation génère elle-même différents questionnements :

- Stimule-t-elle des écarts entre usages prescrits et usages effectifs ?
- Dans quelle mesure, on peut parler d'impacts du politique sur l'usage social des TNIC et plus spécifiquement Internet et la téléphonie mobile et inversement ?
- Dans quelles mesures peut-on observer des cheminements et des basculements en termes d'usage social et de politiques publiques.
- Qu'est ce qui caractérise ces politiques et qu'est-ce qui les constitue ?

Inscrits dans une démarche compréhensive, inductive et à dimension critique, nous avons émis à partir de ces questionnements, des hypothèses formulées à partir d'observations, d'études sur le terrain et d'analyses documentaires.

I.1.2. Structuration des hypothèses

Nous avons ainsi établi plusieurs hypothèses centrales que nous allons présenter en tableau récapitulatif.

Les logiques sociales

Hypothèse 1 : Les logiques sociales peuvent se répartir en trois séries périodiques

- Prérévolution

Une période où les usages d'internet sont largement minoritaires et ceux du téléphone sont majoritaires et en expansion continue.

Un usage majoritairement social, censuré et contrôlé avec une minorité d'activisme politique. Certains usages sont détournés et contournent la censure et les usages prescrits politiquement. Ce qui est le fait de quelques usagers.

Une cyberdissidence voit le jour et constitue une communauté soudée et unie autour d'un objectif commun : la liberté d'expression dans l'opposition au régime politique

- Révolution

Une période caractérisée par une mobilisation sociale forte et catalysée par l'engagement en ligne des cyberdissidents.

- Postrévolution

Un décloisonnement de l'action sociale individuelle et collective en et hors ligne. Les usages sont largement sociaux où les RSN deviennent des outils d'accès aux différents mondes d'appartenance.

La cyberdissidence disparaît et le blogging prend une nouvelle forme égocentrique.

Les usages sociaux se forment dans des espaces alternatifs, interactifs et médiatiques où les pratiques dominantes se concentrent sur le réseau social numérique Facebook.

Les logiques politiques

Hypothèse 2 : Les logiques politiques peuvent se répartir en quatre séries périodiques :

- Prérévolution :

Une période caractérisée par divers phénomènes, notamment un volontarisme étatique, une injonction au progrès et à la modernité, une pratique d'équipement diversement efficace, une période accentuée de censure et de répression des usages des TNIC et des paradoxes benaliens entre idéalisation et contrôle social.

- Révolution :

Une période où les mobilisations sont de plus en plus fortes et où la censure est plus élargie. La censure fut levée par la suite face à la densité du mouvement social dans le pays.

- Postrévolution (le juste après) :

Une période caractérisée par l'ouverture du net tunisien et la libération des usages. En termes de politiques publiques relatives aux TNIC, il s'agit d'une période de pause laissant la place à la mise en forme et en place d'autres priorités nationales.

- Postrévolution (l'après) :

L'engagement politique envers les TNIC se met en place face à une mobilisation citoyenne globale et élargie à divers enjeux. En parallèle, des projets politiques très ambitieux se manifestent mais témoignent en contrepartie d'un ralentissement de leurs exécutions par divers phénomènes (corruption, résistance, manque d'infrastructure, manque d'implication de certains acteurs politiques, discontinuité de l'état, bureaucratie, manque d'acculturation numérique politique et sociale).

Tableau 3 hypothèses centrales

Avant de passer à la reconstitution et schématisation des trajectoires d'usage qui caractérisent les logiques politiques et sociales, nous allons nous focaliser pour l'instant, sur le positionnement épistémologique de notre méthode plurielle, fondée dans la mise en perspective de facteurs et la traduction empirique de celle-ci.

1.1.2.1. Positionnement épistémologique de la méthode

Inscrits dans une démarche plurielle à la fois sociopolitique, compréhensive, inductive et à dimension critique, nous nous intéressons à la reconstitution longitudinale des trajectoires d'usages sociaux des TNIC en Tunisie ainsi que les trajectoires des politiques publiques et stratégies gouvernementales et présidentielles tunisiennes. Il s'agit de retracer, suivre, comprendre et discuter deux pôles de réflexion qui situent l'approche adoptée :

- Les modes d'interaction, les pratiques, les modes de communication, d'engagement, les influences, le processus d'appropriation et tous autres éléments qui situent une logique sociale d'usage des TNIC.
- Les stratégies politiques, les projets, les initiatives, volontés, représentations et discours publics qui portent intérêt à l'usage, notamment social des TNIC en Tunisie. La question de la couverture médiatique sera aussi abordée puisqu'elle contribue à la construction des représentations quant à ces technologies mais permet aussi de confronter ou de renforcer la logique politique.

Ces deux pôles de réflexion amènent à construire l'objet central de notre démarche à savoir l'identification des relations entre ces deux logiques à la lumière des dissonances et/ou concordances entre, d'un côté, les discours d'accompagnement, l'action publique ainsi que le rapport médiatique et de l'autre côté, la réception sociale. Notre démarche ne porte pas sur la construction de modèles de comportements ou de typologies d'utilisateurs mais à comprendre l'émergence des usages sociaux, leurs évolutions, les basculements, les détournements, les contournements. De plus, nous aspirons à comprendre les contextes pluriels qui conditionnent ou influencent ces usages ainsi que les représentations que se font les utilisateurs sur les TNIC et leurs utilisations. De la sorte, nous portons aussi intérêt à la démarche politique d'introduction, d'insertion et d'adoption des TNIC en Tunisie qui les situent comme moteur et levier de croissance. Dans ce cadre, les politiques publiques ont lancé divers projets ayant pour objectif la mise en place d'une culture numérique de la population, l'édification d'une société de l'information, l'incitation à l'usage social des TNIC et servir au mieux le citoyen par des services administratifs en ligne.

Dans cette perspective compréhensive, nous questionnerons les trajectoires de ces deux logiques par la confrontation des différents discours et modes d'action. Il s'agit ainsi d'identifier les différents niveaux qui interviennent sur les dispositifs étudiés ou sur lesquelles ils

interviennent en mettant en place une méthodologie d'enquête plurielle. Ce faisant, « *pour tenter d'expliquer les phénomènes observés à partir de mesures objectives et dans l'action des usages* » (Bonfils & Durampart, 2013, p. 21), nous avons choisi l'inscription dans ce paradigme compréhensif qui incite et oblige le chercheur, engagé dans une démarche qualitative, à étudier « *le contexte écologique dans lequel évolue les personnes et (...) s'attache à la signification sociale attribuée par le sujet au monde qui l'entoure* » (Bonneville et al., 2007). Ceci nous a amenées au cours de ce travail de terrain, à revoir, ajuster, réorganiser et préciser nos différentes questions et hypothèses. Nous avons ainsi mis en place une méthodologie multiple, dans la mesure où « *seule la pluralité des méthodes peut permettre une approche qui rende justice de la pluralité des publics et de leurs comportements* » (Albert et al., 2003, p. 12). Nous avons ainsi combiné une analyse documentaire, une analyse des politiques publiques, des entretiens semi-directifs, une analyse secondaire de contenu, des analyses de contenu manuelles et automatisées, une observation non participante ainsi qu'un suivi et analyse de données relevées à travers les interactions et les échanges sur des espaces numériques.

Partant de la volonté d'objectivation et d'approfondissement de notre approche, deux méthodologies d'interprétation ont été adaptées : la dissonance et l'interconnexion compréhensives et critiques des informations entre le discours individuel, les politiques publiques et les intentions politiques ainsi que la connaissance du chercheur du sujet et de l'écosystème (terrain) de recherche, reliés conjointement.

Inscrits dans une démarche distanciée, nous rappelons que nous cherchons la signification des actions auprès des sujets concernés d'où la diversité des typologies des informateurs et celle des méthodes. Nous sommes donc allés chercher l'information auprès de ceux qui ont participé aux projets, stratégies et politiques publiques ainsi que des acteurs sociaux clés en termes d'usage des TNIC *i.e.* des cyberactivistes et blogueurs politiques tunisiens. Nos informateurs représentent ainsi les acteurs effectifs des logiques étudiées. Nous reconnaissons dans le cadre de cette approche empirique compréhensive, à la narration un statut qui produit une connaissance et qui sert la discussion des théories.

Ce faisant, nous construisons les trajectoires d'usage à partir des discours de nos informateurs, l'analyse documentaire, l'analyse des politiques publiques ainsi que le discours de personnalité politique en mettant en place un dialogue continu entre théorie et empirie. Il est important de mentionner que ce n'est pas tant le nombre des informateurs qui légitime notre démarche empirique mais leurs rôles et leurs implications dans les logiques étudiées. Ces contributions

sont importantes dans notre travail puisque chacune d'elles correspond à un ou plusieurs objectif(s) précis de la recherche ainsi qu'un élément constitutif de notre objet d'étude d'où nos différentes grilles d'entretiens ouvertes et ajustables. Les résultats seront significatifs en fonction des informateurs et de leurs implications et non pas en termes de représentativité d'un échantillon ni de leur nombre.

Après avoir présenté notre positionnement épistémologique et procédé à un rappel de la problématique, nous allons entamer dans ce qui suit l'explicitation de la démarche méthodologique qui nous permettra de vérifier et/ou réfuter nos hypothèses de recherche. En passant en revue ce qui constitue notre terrain d'enquête, nous procéderons à la présentation des différents outils de recueil d'information, d'analyse et d'interprétation des données produites. Nous aborderons ainsi l'analyse documentaire, l'analyse et l'évaluation des politiques publiques, l'analyse de contenu manuelle et automatisée appliquée au discours, l'analyse de contenu documentaire, les entretiens semi-directifs et l'observation non participante. L'analyse secondaire de contenu et le suivi et analyse des données sur des groupes Facebook identifiés, seront abordés en annexe et constituent des méthodes mobilisées dans une continuité empirique des résultats obtenus *via* nos enquêtes dans un effet d'actualisation.

1.1.2.2. Reconstruire des trajectoires d'usage au travers de méthodes plurielles

En mentionnant notre objectif d'étude, notre problématique et nos questions de recherche, nous avons démontré que notre travail de recherche consiste à questionner des logiques sociales et politiques inscrites dans des trajectoires longitudinales à reconstruire. Nous avons la possibilité d'observer l'interconnexion, l'évolution, le basculement, la rupture et le croisement de différentes logiques où l'appropriation des TNIC y est appréhendée comme processuelle ouverte aux bricolages et aux détournements.

Le terrain est donc à construire à la fois dans les deux logiques d'usages inscrites dans deux trajectoires que nous confrontons c'est-à-dire, mettre en regard l'action face à sa réception sociale quant à l'intégration, l'adoption et l'usage des TNIC en Tunisie.

1.1.2.2.1. Construire le terrain qui bâtit notre approche

Si nous ne retenons qu'une image du terrain, c'est que celui-ci « *est l'aboutissement d'un processus d'ajustement de méthodes et d'investigations qui nous aident à comprendre, le plus*

objectivement possible, la réalité des faits sociaux » (Khezami, 2016, p. 137). Cette construction du terrain est donc continue et ne se stabilise qu'à l'aboutissement de la recherche (*ibid.*). S'il est pertinent de délimiter le terrain dans la confrontation des logiques sociales et politiques mentionnées, les questions de recherche et les hypothèses l'élargissent. Cet élargissement porte attention aux écosystèmes où émergent et se développent les usages sociaux des TNIC mais aussi les intentions politiques concernant ces technologies. Le terrain est donc défini dans cette image dont on se fait et son élargissement aux écosystèmes culturels, économiques, géopolitiques, techniques, informationnels, juridiques, médiatiques, stratégiques... Ces écosystèmes permettent l'aboutissement de cette recherche, c'est-à-dire le croisement entre logiques politiques et logiques sociales des usages TNIC inscrites dans des trajectoires. Celles-ci donnent lieu à l'identification et la compréhension de leurs relations. Techniquement, il s'agit de discours politiques, de stratégies et plans de développement socio-économique par les TNIC, les projets présidentiels de développement de 1978 à 2020, les études et rapports nationaux en lien avec les TNIC comme moteur de l'économie et de la société. Nous citons aussi les articles de presse, les pages de blogs qui traitent de la problématique de la fermeture d'Internet, de la censure et de la répression, des études et rapports d'organismes multilatéraux qui mettent en avant l'avancement des initiatives politiques, les discours des acteurs politiques et sociaux impliqués dans la stratégie « Tunisie digitale 2020 » et le projet « *OpenGov Tunisie* »¹⁵ autour desquelles des entretiens semi-directifs et une observation non participante ont été réalisés. Sans oublier, les études et rapports statistiques ainsi que la littérature qui situent les usages sociaux et ceux des cyberactivistes, que nous avons interviewés. Ces différentes méthodes d'enquête seront présentées dans ce qui suit.

I.1.2.2.2. Approches et méthodes d'enquête, la traduction de l'empirie dans le contexte

Nous allons présenter les méthodes utilisées dans ce travail doctoral et regroupées en tableau récapitulatif (Tableau n° 4) composé des méthodes d'investigation qui s'inscrivent dans le dialogue entre théorie et matériau empirique. Nous pensons à Mach qui caractérise ce dialogue comme un « *échange continu et rectificateur* » (Dumez, 2013) alors que Putnam l'appréhende comme « *une interaction porteuse d'informations* » (*ibid.*). Ce dialogue représente dans ce travail un complément, une rectification ou alors une piste d'étude dans l'analyse des

¹⁵ « *Initiative multilatérale annoncée le 20 septembre 2011. L'objectif de l'OGP est de garantir les engagements des pays pour promouvoir la transparence, autonomiser les citoyens, lutter contre la corruption, et faire usage des nouvelles technologies pour renforcer la bonne gouvernance* » (Open Government Partnership - Tunisie, s. d.)

phénomènes observés sur le terrain. C'est un outil, certes, de discussion de nos résultats d'enquête mais aussi de leurs exploitations.

	Approches	Méthodes d'enquête
Trajectoires sociales	Démarche compréhensive : méthode sériee	Analyse documentaire (Corpus texte)
		Entretiens semi-directifs
		Analyse automatisée de contenu
	Continuité empirique	Suivi et analyse des données sur des groupes Facebook
		Entretiens semi-directifs
	Trajectoires politiques	Démarche compréhensive : méthode sériee
Analyse automatisée de contenu		
Observation non participante		
Entretiens semi-directifs		
Continuité empirique		Entretiens semi-directifs
		Observations de terrain

Tableau 4 Approches et méthodes d'enquête

Suite à ce récapitulatif méthodologique, nous allons présenter la démarche compréhensive et ses composantes. Il est cependant important de préciser que toute la démarche présentée dans le tableau ci-dessus est processuelle, progressive et complémentaire tout en rappelant que les limites d'une méthode en nourrissent une autre. Nous pourrions caractériser cette démarche comme une approche phénoménologique qui se prolonge par une étude compréhensive du niveau performatif d'une transcription de la réalité prolongée, discutée ou contredite par l'agir social et politique.

I.1.2.2.1. La démarche compréhensive : une méthode sériee

La démarche compréhensive sériee que nous avons adoptée, repose essentiellement sur les travaux de Hervé Dumez (Dumez, 2013). Elle prend place avec quelques piliers sur lesquels nous avons centré le travail de recherche dont les informateurs et l'« échantillon ». On admet que les interviewés représentent des informateurs clés pour la recherche et ne figurent pas dans un échantillon représentatif de la société tunisienne mais procurent des sources d'information pertinentes qui s'avèrent édifiantes. Leurs implications et les rôles qu'ils ont joués dans les projets et les politiques publiques justifient leur choix et leurs mobilisations dans ce travail de recherche. Les acteurs sociaux, *i.e.* les cyberactivistes et blogueurs politiques renseignent sur des dimensions et une réalité sociale prérévolutionnaire au cœur même et en dedans des dynamiques en place à l'époque. De ce fait, ils sont représentatifs de variantes ciblées sans qu'on puisse prétendre qu'ils figurent une représentativité au regard d'une population. Le second élément est ce qu'on appelle la narration. C'est un outil de discussion des théories qui permet de lier des éléments empiriques de natures diverses et doit ainsi se faire autour d'hypothèses diverses afin d'expliquer les éléments narratifs.

Comment mettre en place cette narration ?

Elle se construit en réalité, en deux étapes : la première étant la mise en place avec les éléments empiriques, de chronologies multiples sous forme de *templates* qui prennent en compte différentes dimensions comme le montrent les figures n° 13 et n° 14 que nous avons construites grâce aux données empiriques collectées. La seconde est une analyse séquentielle certes, mais aussi de reliance où il s'agit de faire des ponts entre les éléments narratifs. Ces reliances consistent à lier des événements, des informations, des faits, des phénomènes non pas dans une démarche de causalité seulement mais d'interconnexion, de complémentarité et d'enrichissement où la subjectivité du chercheur (sa connaissance du terrain et du contexte)

sont un plus pour l'analyse. Les chronologies, prenant la forme de *template* et leurs dimensions peuvent concerner, à titre d'exemples : l'évolution du secteur des télécommunications (Figure n° 13), l'environnement politique (Figure n° 14) ou encore le cadre juridique et les changements politiques.

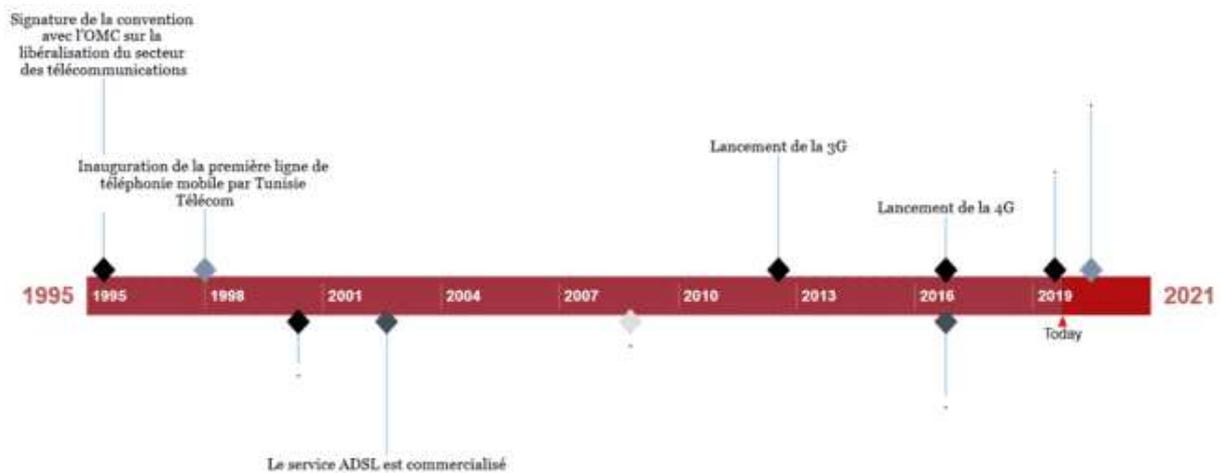


Figure 13 *Template* de l'évolution du secteur des télécommunications construit avec les éléments empiriques

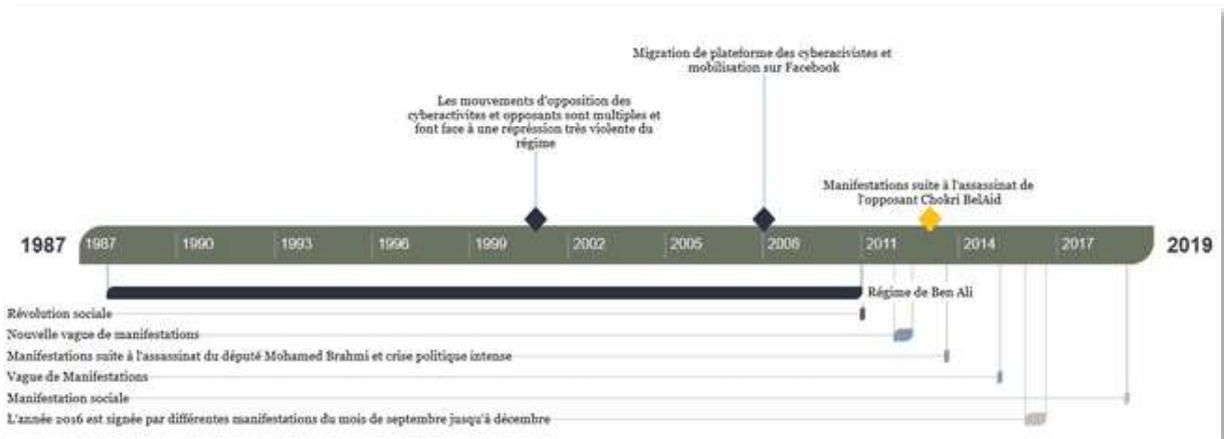


Figure 14 *Template* de l'environnement politique construit avec les éléments empiriques

La construction de ces *templates* nécessite, comme nous le voyons sur la figure 15, une analepse qui consiste à remonter en arrière (d'un point de vue temporel), pour comprendre le début d'un phénomène. Il s'agit par exemple, d'étudier l'apparition des premières formes de censure d'Internet que de se limiter uniquement à ses formes les plus récentes et les plus flagrantes. Ceci permet de comprendre les conditions et les événements qui ont conduit, notamment à son élargissement, à l'accroissement du nombre d'utilisateurs et la propagation du contenu politique.

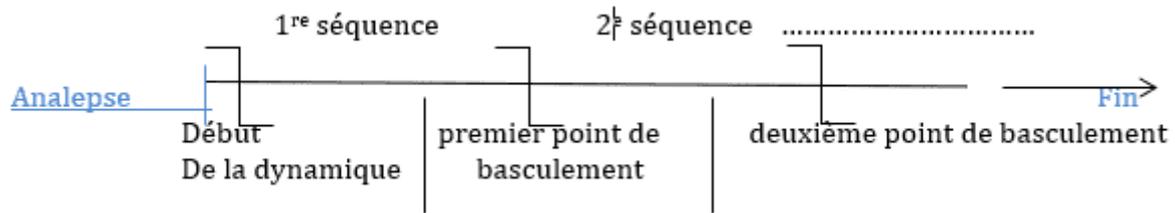


Figure 15 : Exemple de chronologie sous forme de *template* séquentiel

Les « points de basculements » représentent le second élément d’analyse. Il s’agit du passage d’un état d’équilibre à un état de déséquilibre. Le contexte de la révolution tunisienne entre décembre 2010 et janvier 2011 illustre dans notre recherche, un point de basculement où l’équilibre des usages dominants est bousculé par la levée de la censure et l’ouverture de l’espace Internet. Les usages se sont donc transformés : d’usages censurés et/ou contournés à libres et « légaux ». Il s’agit donc de répondre à la question suivante (en fonction de la dimension qu’on étudie) : à quel moment les usages, les pratiques, les politiques publiques, les visions, les discours etc. se sont transformés, évolués, changés ou arrêtés ? Par quoi ? Pourquoi ? Et comment ?

Dans une autre mesure et au cours de l’analyse et l’interprétation, il faudra distinguer le point de vue de l’acteur et des faits par l’appui de raisonnements contre factuels. Ces derniers sont en référence à Max Weber des « *jugements de possibilités* » (*ibid.*) qui permettent de détecter la présence et/ou l’absence de données et d’aller les chercher. C’est un travail de confirmation ou d’infirmité d’une interprétation théorique ou empirique par des données indépendantes les unes des autres. En allant chercher ces données, les raisonnements contre factuels se trouvent liés, entre autres à une autre spécificité de l’analyse, qui est l’équifinalité. Elle repose sur les connaissances du chercheur pour expliquer un mécanisme pouvant avoir plusieurs causalités. C’est un travail d’exploration, de justification des éléments narratifs et d’équilibre pertinent entre objectivité et subjectivité maîtrisée par l’assise scientifique du chercheur. Pour exemple, pour évaluer la mise en place d’une politique publique, nous mobilisons plusieurs sources de données que nous confrontons, tels que des articles de presse, des documents officiels et gouvernementaux de suivi ou alors des documents de suivi d’ONG tunisienne.

En dernière étape, il faudra comparer les différentes dimensions et *templates* et identifier les facteurs de décalage ou de concordance entre eux. L’analyse séquentielle permet donc de mettre en série les éléments qui caractérisent les actions et les interactions en donnant des vues synoptiques.

Le travail consiste donc à reconstituer les dynamiques de savoir des acteurs et leurs relations en mettant en avant un autre élément de l'analyse qui est les « *moments critique* » (*ibid.*) reposant sur :

- Le discours, la connaissance et les pratiques des informateurs, d'un côté
- L'interprétation objective et subjective (connaissance du contexte) du chercheur, de l'autre.

En réalité, il existe différentes typologies de « *moments critiques* » à identifier dans le discours des informateurs : Nous avons le « *changement intentionnel* » où le discours précède la pratique. C'est-à-dire que nos informateurs décrivent ce qu'ils vont faire. Le chercheur doit dans ce cas, mettre l'accent sur l'adéquation des buts et moyens mobilisés et va regarder si les changements prédits ont eu lieu ou si d'autres changements sont apparus. Il va ainsi confronter l'évolution des connaissances des acteurs avec les siennes. Nous avons, par exemple, identifié ce premier type de moment critique dans le cas des discours politiques de promotion des TNIC et leurs usages. Ce sont donc les changements prédits en confrontation avec la réalité du terrain c'est-à-dire la perception et l'usage social des TNIC et donc les changements réels.

Le second type de moment critique est la « *compréhension retardée* ». Il s'agit d'un décalage de nature temporelle entre pratiques nouvelles des acteurs et leurs compréhensions de celles-ci. On observe dans le cas de notre travail, un décalage entre l'usage des *proxys* pour contourner la censure et la mobilisation collective sur le Net avec la prise de conscience de l'impact de ces usages.

Le troisième moment critique est le « *point d'inflexion* » : C'est un point de basculement qui n'a pas été identifié par les acteurs mais identifié par le chercheur par la suite.

Le quatrième moment critique est « *L'Épiphanie* », ce sont des moments de changement qui entraînent chez les acteurs un changement brutal, simultané et conjoint de leurs pratiques, des modes de pensée, des modes d'actions, des discours et des pratiques. Dans notre analyse, la diffusion de vidéos de violence, de morts, de blessés pendant les protestations de 2010-2011 a entraîné une mobilisation forte face à une série de chocs.

Le cinquième « *moment critique* » est le changement apparent où l'acteur perçoit un point de basculement et de changements de pratiques mais qui ne l'est pas d'après le chercheur puisqu'il

induit un changement mineur et non brutal et radical et ne constitue donc pas un point de basculement.

Pour finir, le dernier élément de cette démarche se situe dans la « *crystallisation* », en référence à Arendt où certains phénomènes ne s'expliquent pas par une causalité mais par la cristallisation de différentes séries d'événements indépendants qui se combinent et provoquent un changement profond des dynamiques antérieures. On passe donc de perceptions et d'interprétations à des actions, à une ou à des réactions et à un ou des changements.

Quels sont les résultats que l'on peut obtenir grâce à cette méthodologie « sériée » ?

La démarche donne différents résultats :

- Une triangulation des données est possible avec une analyse documentaire, une revue de la littérature et des données empiriques, sans oublier les informations provenant de la connaissance du chercheur. Cette dernière consiste à croiser des vecteurs économiques, socioculturels et politiques déterminés et trouve sa pertinence dans sa capacité à les mettre en regard. Il s'agit ainsi de trouver des liens, des causalités dans des contextes avec des traductions et conséquences. L'objectif était toujours de mettre en tension et en correspondance les deux logiques inscrites dans les trois vecteurs mentionnés. La démarche compréhensive permet à travers cette triangulation, le recours aux résultats d'autres démarches scientifiques comme outil de production de la connaissance dans les travaux de divers chercheurs en SIC, en sciences politiques et autres disciplines. Nous retenons de ces démarches, bien qu'elles se situent majoritairement dans une période prérévolutionnaire ou révolutionnaire, l'étude, l'analyse et l'explicitation, voire la périodisation des usages sociaux (Boullier, 2013a; Chouikha, 2006, 2015; Granjon, 2018; Hammami, 2017b, 2012; Lecomte, 2009, 2010, 2011b, 2013c, 2013a) mais aussi des logiques politiques (Ben Hassine, 2008; Ben Jeddou, 2015; Chabchoub, 2015; Chouikha & Geisser, 2010; Chouikha & Gobe, 2011; Khezami, 2016; Renaud, 2007; K. Touati, 2008).
- Ensuite, L'identification et la schématisation d'un mécanisme social, c'est-à-dire expliciter des chaînes de causes qui fonctionnent « *au travers d'une combinaison d'habitude, de créativité et d'interprétation* » (Gross, 2009, p. 372).

- De plus, Identifier les typologies d’acteurs pour chacune des périodes identifiées, dynamiques et dimensions.
- Et pour finir, reconstituer et comprendre des trajectoires

Tenter de reconstruire et comprendre des trajectoires d’usage plus particulièrement, consiste à répondre à différents questionnements empiriques, que nous répartissons en quatre catégories :

Démarches d’usages

- Quel (s) usage (s) pendant quelle période ? Avec quel (s) type (s) d’usagers ? Pourquoi ? Et avec quelle (s) technologie (s) ?

Basculement

- Quel point de basculement ? Pourquoi ? Quels changements sont caractérisés avec Quelles interconnexions des périodes, des dynamiques et des usages ?

Changement, évolutions

- Les usages sont-ils évolutifs ou inscrits dans une continuité avec des effets persistants et pérennes ?
- Quelle (s) divergence (s) et/ou concordance (s) entre le social et le politique ?

Théorisation

- Quel (s) lien (s) entre terrain et théorie ? Dans quelle mesure se met en place le dialogue entre les deux ?

Les outils utilisés dans le cadre de ce travail concernent à la fois une analyse de contenu appliquée aux discours, aux documents et aux entretiens, une Analyse des Politiques Publiques (APP), une analyse de contenu automatisée des entretiens semi-directifs et une observation non participante. Nous allons expliciter les différentes démarches méthodologiques adoptées en précisant à chaque fois les objectifs, les hypothèses à vérifier ou à réfuter ainsi que les limites ou articulation entre les différentes méthodes.

— I.1.2.2.1.1. Les outils de cette démarche plurielle

Notre présentation de la démarche empirique débute avec l'explicitation du processus de mise en place de l'analyse de contenu appliquée au discours de Ben Ai (SMSI de Tunis, novembre 2005).

I.1.2.2.1.1.1. L'analyse de contenu appliquée au discours de Ben Ai (SMSI de Tunis, novembre 2005)

L'analyse de contenu consiste : « à traiter les données de façon inductive et en les synthétisant dans l'objectif de faire émerger des régularités et de découvrir des liens entre les faits accumulés » (Bonneville et al., 2007, p. 196). En reconnaissant le discours comme support du travail d'analyse et comme « donnée » dont nous ferons émerger « des régularités » et des mises en liens entre les « faits accumulés », l'analyse de contenu s'impose comme la méthode adéquate pour ce genre d'étude. Laurence Bardin la ainsi définit comme étant « un ensemble de techniques d'analyse des communications visant, par des procédures systématiques et objectives de description du contenu des énoncés, à obtenir des indicateurs (quantitatifs ou non) permettant l'inférence de connaissances relatives aux conditions de production/réception (variables inférées) de ces énoncés » (Bardin, 1977, p. 43). Nous avons appréhendé cette démarche dans une analyse de discours dans sa dimension quantitative. C'est-à-dire, que l'unité de sens est la fréquence et la répétition qui montrent l'importance d'un thème ou d'un mot pour le locuteur. Cette approche permet « d'obtenir des descriptions de l'existant à travers des méthodes statistiques. Elle est plus exacte, plus fidèle à la réalité et plus objective » (Khezami, 2016, p. 149) par sa rigidité, le dénombrement auxquelles elle procède ainsi que son caractère systémique. Appliquée au discours de Ben Ali lors de l'ouverture du SMSI de Tunisie en 2005, cette méthode permet par voie statistique, de démontrer l'approche et le positionnement de l'orateur par rapport aux thèmes abordés ainsi que de confronter le discours présidentiel à l'action publique dans un contexte de volontarisme politique et présidentiel autour des TNIC.

L'analyse de contenu appliquée au discours a été mise en place en plusieurs étapes que nous allons présenter avant de passer au second outil de cette démarche compréhensive :

Étape [1] : Une lecture flottante du discours écrit pour prendre connaissance des « données » et de construire des premières inférences et liens dans les discours.

Étape [2] : Le codage et la catégorisation qui consistent à déconstruire le texte en unités de sens et à le reconstruire en catégories. Cette étape permet de transformer les discours en « données » brutes à traiter. Nous choisissons une démarche thématique et syntaxique comme indice de construction de ces unités par fréquence de répétition. Celle-ci reflète l'importance de la catégorie aux yeux de celui qui a prononcé le discours.

L'analyse thématique se base sur les idées, les concepts et les notions évoquées dans le texte analysé que nous appellerons « indices ». Quant à l'analyse syntaxique, il s'agit de repérer les mots significatifs qui s'inscrivent dans quatre catégories que nous avons identifiées dans le discours de l'orateur.

	<u>Epaisseur sociale</u>	Face à face
Sommes des indices	62	56
Sommes de la présence de la catégorie	9	7
Fréquence de la présence de la catégorie n+1 (face à face) par rapport à n	0.7	

Figure 16 Aperçu des résultats potentiels que peuvent donner les analyses thématiques et syntaxiques

Nous avons ainsi regroupé les invocations de même type sous une catégorie et que nous citerons suivant l'ordre de leurs apparitions dans le discours de l'orateur. Ces quatre catégories sont les suivantes :

Catégorie 1 : les TNIC, un face-à-face avec la technologie

Nous mettons en avant :

- La mention explicite ou implicite du thème de l'équipement et de l'infrastructure en Tunisie qu'on a pu percevoir au travers du schème de la modernité du pays et à travers des expressions comme une Tunisie « moderne », « évoluée », « la réduction du fossé numérique ».
- La mention explicite ou implicite des dangers des TNIC, de la technologie, d'Internet et de la téléphonie mobile qui finalement, tentent de légitimer le contrôle. Cette catégorie est

perceptible dans des expressions comme « *des dangers* » qui « *ébranlent la confiance* », des « *interrogations* », une atteinte à la « *crédibilité de l'information* » ou encore des « *messages illicites* », une « *exploitation commerciale irrégulière des banques de données* », des « *allégations* » ou du « *crime organisé* ».

- La mention explicite ou implicite du respect des normes, règles et lois au nom de la sûreté nationale qui invoquerait la nécessité du contrôle. Nous pouvons relever des expressions comme « *l'impératif de définir des normes éthiques universelles pouvant servir de tampon protégeant nos sociétés contre les utilisations négatives des moyens modernes de communication* » ou encore « *le devoir de se conformer aux critères de l'utilisation responsable* ».
- La mention explicite ou implicite d'un usage contourné ou limité démontrant finalement, l'exercice du contrôle perceptible dans des « *critères de l'utilisation responsable* ».

Catégorie 2 : les TNIC renferment une épaisseur sociale

- Sur ce plan, nous notons la mention explicite ou implicite de l'innovation et de la modernité de la Tunisie reflétant ainsi un développement socio-économique perceptible dans « *l'accomplissement d'un surcroît d'acquis et de réalisations* » ou encore dans les réformes mises en œuvre que le président cite.
- La mention explicite ou implicite de services pour le citoyen via l'« *encouragement de l'initiative individuelle* », la « *protection des droits de l'Homme* » ou encore le « *droit à l'information* », « *la fluidité de la circulation des données* », « *l'échange des connaissances* » ou « *une vaste liberté dans l'utilisation des réseaux* ».
- La mention explicite ou implicite de la réalité des services mis en place en termes de réformes ou encore de mise en œuvre de projets ou de leurs nombres et présentations.
- La mention explicite ou implicite du thème de la sociabilité des technologies via l'interaction, l'échange, l'accès à l'information et la circulation des savoirs ou de la connaissance.

Étape [3] : Le décodage permet de rechercher des points communs et des regroupements. Notre objectif est de trouver les inférences et de les interpréter, en mettant en lien les discours, les faits, les représentations, en comparant les codifications et en recherchant des régularités et

irrégularités. Cette étape permet en fait d'identifier les ruptures ou continuités dans le corpus mais aussi en dehors.

Ce type d'analyse de contenu peut être appliqué aussi pour traiter les contenus d'image fixe ou animée, des contenus verbaux ou non verbaux et divers autres supports écrits. Nous l'avons appliqué au-delà du discours de Ben Ali, à un corpus documentaire (composé de documents officiels, textes de loi, discours politique, pages de blog, article de presse, rapports d'étude...) qui permet de montrer des régularités et des inférences dans les différents discours écrits produits par des acteurs impliqués de près ou de loin dans les logiques sociales et politiques étudiées.

I.1.2.2.1.1. 2. L'analyse de contenu documentaire

De par la nature des documents, l'objectif consiste « à identifier les informations contenues dans un document ou un ensemble de documents » (ADBS, 1999). Elle consiste « à extraire d'un texte tout son sens pour le transmettre à qui en a besoin. (...) [L'analyse de contenu documentaire] est une opération professionnelle technique, certes, mais d'abord une démarche intellectuelle » (Waller et al., 1999, p. 14-16). Les étapes sont semblables à l'analyse de contenu dans la mesure où on procède à la lecture du document pour « faire du sens avec des signes » (*ibid.*, p. 49). Cette lecture permet d'identifier le type et le style du texte, la problématique, le sujet pour ensuite passer à la compréhension du contenu. Celle-ci a pour dessein de sélectionner les informations utiles qui feront l'objet d'une lecture documentaire, c'est-à-dire l'organisation des idées, le plan, les formulations, grille de lecture... L'articulation entre analyse de contenu et analyse de contenu documentaire sert à créer les chronologies et *templates* qui feront l'objet, dans une seconde étape, d'une analyse séquentielle. Celle-ci, comme nous l'avons vu plus haut, permet de construire les premières périodisations établies de ces trajectoires en identifiant, entre autres l'analepse et les points de basculement, sans oublier les moments critiques. Ce faisant, l'analyse de contenu se trouve fortement liée à l'analyse et l'évaluation des politiques publiques dans la mesure où pour vérifier ou réfuter nos hypothèses, nous devons procéder à l'analyse de l'action publique et de « l'évaluation [de son] impact » (Bozio, 2014). Nous rappelons qu'il s'agit :

« De mesurer l'impact d'une politique ou d'un dispositif, sur de multiples critères, au vu des objectifs qui lui ont été assignés. L'objectif de l'évaluation est avant tout scientifique : il s'agit d'approfondir nos connaissances sur la façon dont les dispositifs

institutionnels existants (les instruments des politiques publiques) atteignent - ou n'atteignent pas - leurs objectifs initiaux. En sus de vouloir mesurer l'impact des politiques, il s'agit d'en comprendre les mécanismes » (ibid., p. 63).

Nous procéderons à l'explication des étapes de cette analyse et l'évaluation des politiques publiques dans la suite de ce chapitre.

Les objectifs et hypothèses de cette analyse de contenu documentaire ont été divers en fonction de l'étude des logiques sociales ou politiques. Le premier objectif est d'identifier la stratégie politique d'usage dans laquelle s'inscrivent Internet et la Téléphonie mobile en Tunisie. Ensuite, il s'agissait de savoir si leurs usages et pratiques sont réduits à un simple face-à-face avec la technologie ou s'ils renferment une épaisseur sociale. Dans un second temps, nous tenterons de répondre aux questionnements suivants à travers une confrontation entre discours politiques et réalité du terrain. Cependant, pour procéder à cette analyse comparative, il est essentiel d'identifier, tout d'abord, la stratégie d'usage social des TNIC. C'est-à-dire :

- Quelle technologie fait sens pour la politique en Tunisie ?
- Les stratégies et plans politiques sont-ils des stratégies d'idéalisation de la réalité ou des stratégies avec un socle social, culturel et économique réel, mis en place dans le contexte réel des TNIC en Tunisie ?
- Quels effets de rupture ou de continuité entre discours officiels et réalité du terrain ?

Dans l'affirmative d'une épaisseur sociale :

- Quels impacts ont les stratégies et les plans politiques sur la dynamique d'usage social (observé) des TNIC et plus spécifiquement Internet et la téléphonie mobile ?
- Quels sont les effets de continuité ou de ruptures entre stratégies d'usage politique et dynamique d'usage social ?

Ces différents questionnements permettront de vérifier ou de réfuter nos premières hypothèses et nos premières périodisations, qu'on pourrait synthétiser ainsi :

- Le pouvoir politique suit le mouvement mondial de modernisation, d'innovation et de réduction du fossé numérique et technologique tout en réduisant paradoxalement l'épaisseur sociale qu'Internet et la téléphonie mobile renferment.

- La stratégie politique post-révolution pour l’usage des TNIC renferme une épaisseur sociale et traduit la réalité des TNIC en Tunisie, contrairement aux stratégies politiques prérévolution.
- L’usage d’Internet et de la téléphonie fait l’objet de pratiques de contournement.
- Après la révolution, on observe un décloisonnement de l’action sociale individuelle et collective en et hors ligne. Les usages sont largement sociaux où les RSN deviennent des outils d’accès aux différents mondes d’appartenance.

Nous allons dans la figure n° 17, présenter les documents qui constituent ce corpus documentaire :

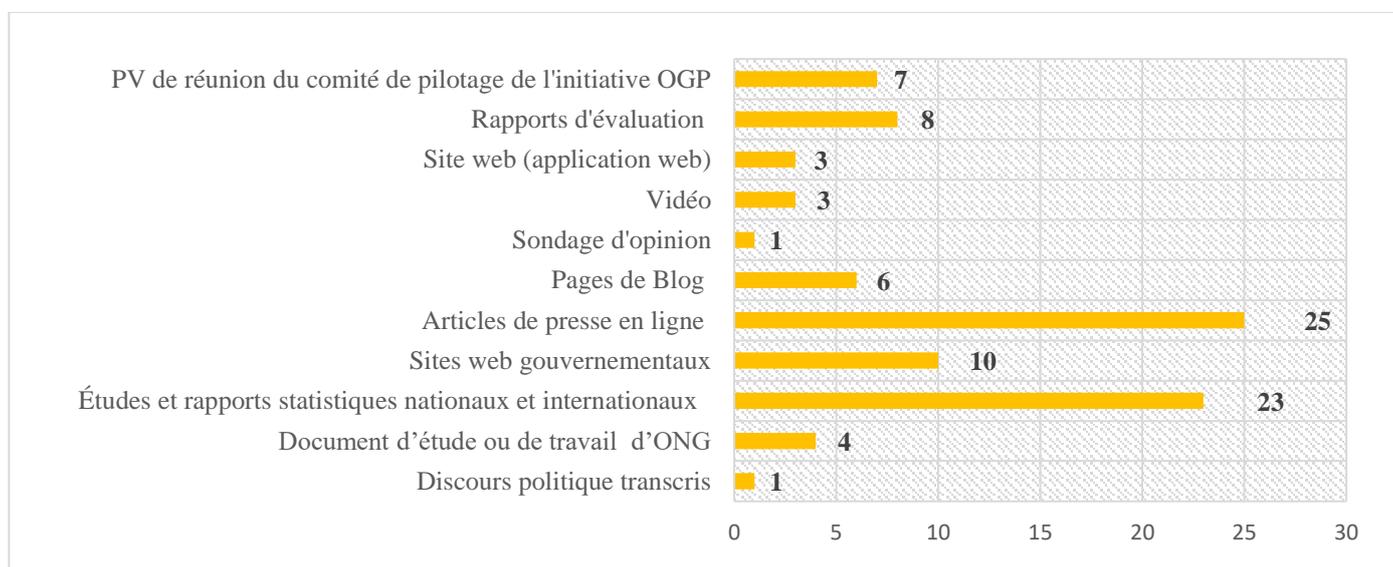


Figure 17 Composition du corpus de l’analyse de contenu documentaire

Dans une logique heuristique, nous avons pu répartir ce corpus en trois catégories temporelles :

Avant la révolution
Discours du président Ben Ali prononcé lors de la seconde phase du SMSI de Tunis en 2005, consulté en décembre 2019.

Rapports sur les sites web de l'INT (Instance Nationale des Télécommunications), de l'Union internationale des télécommunications, de la Banque mondiale ainsi que d'autres organisations et publiés entre 2001 et 2010.
Articles de presse en ligne nationaux et étrangers publiés entre 2004 et 2010
Données statistiques publiées sur le site du ministère des Technologies et de la Communication consulté entre mai 2019 et décembre 2020 et produite entre 2001 et 2010.
Émission Radio (Interview) réalisée en octobre 2019 et consulté en décembre 2020
Données statistiques publiées sur le site « perspective monde » (Université de Sherbrooke, Québec, Canada) et consulté entre mai 2019 et décembre 2020.
Rapport publié sur le site de <i>Reporters sans frontières</i> en 2005
Billets de blog et de forum de discussion publiés entre 2001 et 2010
Rapports d'évaluation de la Banque Africaine de Développement (AFD) publié en 2009 et consultés entre mai 2019 et décembre 2020.
Pendant la révolution
Rapports publiés sur le site web de l'INT (Instance Nationale des Télécommunications), Union internationale des télécommunications, Banque mondiale... entre 2010 et 2011
Articles de presse en ligne nationaux et étrangers entre 2010 et 2011
Données publiées sur le site du Ministère des Technologies de la Communication et de l'Économie Numérique (MTCEN) entre 2010 et 2011

Sites web d'information comme <i>journaldunet.com</i> entre 2010 et 2011
Données statistiques et rapports de l'Institut national de la statistique (Tunisie) entre 2010 et 2011.
Données statistiques publiées sur le site « perspective monde » (Université de Sherbrooke, Québec, Canada) consultées entre mai 2019 et décembre 2020.
Articles en ligne d'associations politiques entre 2010 et 2011
Billets et articles de blog publiés entre 2010 et 2011
Après la révolution
Rapports publiés par l'Institut tunisien de la compétitivité et des études quantitatives Données publiées sur le site du ministère des Technologies et de la Communication entre 2012 et 2021.
Rapports et études d'ONG (exemple : <i>Solidar Tunisie</i>) publiés entre 2012 et 2020
Rapports publiés sur le site web de l'INT (Instance Nationale des Télécommunications), Union internationale des télécommunications, OGP Tunisie ...2012 et 2020.
Données publiées sur le portail en ligne du gouvernement tunisien : http://fr.tunisie.gov.tn/ consultées en décembre 2020
Articles de presse en ligne nationaux et étrangers publiés entre 2012 et 2020
Données statistiques et rapports de l'Institut national de la statistique (Tunisie), de l'INT, ainsi que l'OCDE et d'autres organisations et publiés entre 2012 et 2020.
Rapports d'évaluation gouvernementaux publiés entre 2012 et 2021
Sites web d'information, consultés en mai 2019

Pages et groupes Facebook, consultés en mai 2019
Sites web de mesure du débit Internet fixe et mobile, consultés en mai 2019 et en décembre 2020.
Vidéos (reportages de téléjournal de 20 heures) consultées en mai 2019
Portails gouvernementaux, consultés en mai 2019 comme : https://www.civil.gov.tn/Madania/web/indexfr https://www.ogptunisie.gouv.tn https://www.uvt.rnu.tn

Tableau 5 Récapitulatif des outils de l'analyse de contenu documentaire

Cette première méthode d'analyse de contenu documentaire permet d'identifier des inférences et des rapprochements mais aussi d'identifier les premières périodisations ainsi que les premières logiques politiques et sociales. Cependant, cette méthode est incapable de rendre compte des volontés, intentions et stratégies globales politiques ainsi que les représentations politiques des usages, importantes selon Proulx (2007) dans le processus d'appropriation. Nous avons ainsi fait appel à l'APP appliquée aux différents documents de présentation des politiques publiques.

I.1.2.2.2.1.1.3. Analyse et évaluation des politiques publiques (APP)

Mobiliser l'APP dans une démarche méthodologique plurielle permet de construire une clé de lecture du pouvoir politique à travers, notamment l'identification de l'acteur et de ses préférences (enjeux, objectifs ou encore de résultats à réaliser), l'examen de la décision politique dans sa constitution ou sa mise en œuvre...

Pour revenir au corpus de cette APP, celui-ci est composé des documents suivants :

Documents endogènes à l'action publique prérévolutionnaire

- Document de présentation du SNI (Système Nationale d'Innovation) tunisien (2002-2006)
- Document d'orientation du SMSI de Tunis, documents finaux : « *engagement de Tunis* ».

- Le document de présentation du 12^{ème} programme de développement 2009-2014 (abandonné en janvier 2011).
- Plan de développement socio-économique à horizon 2007-2010.
- Le Programme Indicatif National (PIN) 2002-2004

Documents endogènes à l'action publique postrévolutionnaire

- Quatre documents de présentation de la Stratégie « e-transform Tunisia 2015-2018 »
- Quatre documents de présentation de la stratégie « Tunisie Digitale 2020 » dont sa fiche projets et son plan d'action.
- Trois rapports d'évaluation de l'initiative OGP Tunisia (2014-2016/2016-2018/2018-2020)
- Trois présentations (conférences et séminaires) de la stratégie Tunisie Digitale 2020 du MTCEN

Documents exogènes à l'action publique postrévolutionnaire

- Rapports de suivi de la commission au parlement et au conseil européen qui dressent le bilan de la politique de coopération européenne avec la Tunisie en 2009.
- Document de présentation de la coopération tunisoeuropéenne dans le cadre du plan de développement socio-économique à horizon 2002-2006.

Les trois méthodes utilisées et présentées ci-dessus permettent de rendre compte de logiques sociales et politiques, certes, mais demeurent superficielles. En effet, l'interaction des acteurs, les facteurs d'influence, les obstacles, l'expression des logiques politiques ne peuvent être traités que par des données en dehors de l'organisation. Ce qui devenait ainsi nécessaire était d'entrer à l'intérieur de celle-ci par des entretiens semi-directifs avec les acteurs ayant participé de près à ces politiques publiques (secrétaire d'État, conseiller de Ministre, membre de commission d'exécution...). En ce qui concerne la logique sociale et en portant attention à la mobilisation sociale en ligne et hors ligne, nous sommes allés à l'intérieur de la communauté supposée unie et soudée des blogueurs politiques. Plusieurs questionnements ont été formulés : qu'est-ce qui constitue cette communauté ? Quels sont les modes d'interaction ? Quelle est sa raison d'être ? Quelles sont les revendications ? Quels rôles ont-ils joués dans le paysage politique tunisien et pendant la révolution ? Que sont-ils devenus aujourd'hui ? Qu'est ce qui

constitue l'activité de blogging avec l'émergence des RSN ? Assistons-nous à l'apparition d'une nouvelle génération de blogueurs ?

I.1.2.2.1.1. 4. Analyse de contenu appliquée aux entretiens semi-directifs

Nous avons réalisé des entretiens semi-directifs dans le but d'appréhender dans un premier temps, au-delà des discours écrits, les logiques politiques d'usage des TNIC en Tunisie et particulièrement mais pas uniquement, ce qui concerne la période postrévolutionnaire. C'est-à-dire que nous nous sommes intéressés à la stratégie « Tunisie Digitale 2020 », à l'initiative OGP Tunisie, au démarrage des travaux de l'Instance Nationale de Protection des Données Personnelles (INPDP) ainsi que la première et unique université d'enseignement à distance en Tunisie, l'Université Virtuelle de Tunis (UVT). Dans un second temps, comme nous l'avons précisé, nous nous sommes intéressés au cyberactivisme et à la communauté de blogueurs en Tunisie prérévolutionnaire. Ces derniers ont été érigés par les médias et les discours courants comme *leader* de la révolution. Nous avons sollicité pour l'analyse de ses entretiens, la technique de l'analyse de contenu (Bardin, 2013) présentée plus haut. La construction des grilles d'entretien a été réalisée en fonction du profil de l'informateur, son implication dans les projets ou dynamiques étudiées ainsi que les objectifs de l'entretien.

Nous précisons que c'est l'implication et le rôle de chaque informateur qui a conditionné sa sélection pour réaliser un entretien. Cependant, nous avons mobilisé la méthode dite de proche en proche qui « *consiste à demander à un premier interviewé potentiel de désigner d'autres interviewés possibles et ainsi de faire la chaîne* » (Blanchet & Gotman, 2007, p. 58). Nous avons aussi mobilisé d'autres méthodes dans la mesure où certaines personnes de notre entourage ont permis d'amorcer cette chaîne qui s'est ensuite prolongée par la désignation d'autres acteurs (et des réfractaires) par les premiers interviewés. Il était difficile de rencontrer les informateurs (dont les volontaires). Ces individus ne forment pas un groupe et n'appartiennent pas à des réseaux identifiés mis à part leur éparpillement géographique, ainsi que leurs disponibilités limitées. Ainsi et pour augmenter les chances de voir accepter nos demandes d'entretien, le mode d'accès aux interviewés qui paraissait le plus propice au recueil de données était la méthode « de proche en proche ». Les entretiens ont été réalisés en tenant compte des principes énoncés par Moliner et al. (2007) : suivre le sujet au lieu de le diriger, l'inciter à approfondir sa pensée, favoriser la progression de l'entrevue. Bien que nous ayons mis en place au départ une grille d'entretien, celle-ci a évolué au fur et à mesure des entretiens en fonction des informations données ou manquantes des autres informateurs. Certains

rebondissements ont ainsi été réalisés pour éclairer ou préciser ces données et ont été variables en fonction des réponses. C'est par ce type de démarche que nous avons essayé d'interroger les informateurs sur les politiques publiques des TNIC ou l'usage des TNIC au sein de la communauté des cyberactivistes et blogueurs.

Nous allons désormais présenter notre corpus constitué de douze entretiens semi-directifs avec des acteurs que nous désignons comme des informateurs clés puisqu'il ne s'agit pas de former un échantillon représentatif de la société étudiée. Pour démontrer la pertinence du choix de ces informateurs et leurs implications dans les différents phénomènes ou stratégies étudiées, nous allons présenter leurs profils tout en préservant leurs anonymats. Pour des raisons de protection de données personnelles, nous n'allons pas spécifier leurs métiers ou fonctions. Seules leurs positions sont indiquées. Les pseudonymes sous forme d'initiales seront réutilisés dans l'analyse de contenu automatisée.

Ainsi trois acteurs nous renseignent sur les objectifs, les enjeux, les acteurs ainsi que la vision et les réalisations de la première stratégie de développement socioéconomique postrévolutionnaire par les TNIC en Tunisie. Celle-ci a été étudiée et analysée, notamment à travers le discours de deux acteurs politique et un acteur social :

Première série d'entretiens : 8 acteurs administratifs et gouvernementaux qui permettent le suivi et la mise en œuvre des plans et programmes

- Ent-HD : l'un des anciens conseillers du Ministre chargé des TNIC et l'un des anciens Secrétaires d'État tunisien chargé de l'Économie numérique. Il a été l'un des acteurs clés dans la préparation et la mise en place de la stratégie de développement socioéconomique par les TNIC « Tunisie Digitale 2020 ».
- Ent-MM : l'un des anciens conseillers du Ministre des Technologies de la Communication et de l'Économie Numérique, et ancien chargé de mission au MTCEN (2014-2015), responsable de la stratégie « e-transform Tunisia 2018 » et ancien membre de l'équipe de la Banque mondiale, ayant élaboré la première stratégie de développement *via* les TNIC en Tunisie.
- Ent-KA : Ancien membre de la commission « Infrastructure » de la stratégie « Tunisie Digitale 2020 »

En complément de cette stratégie, nous nous sommes intéressés au projet OpenGov Tunisie à travers les discours d'un acteur politique et d'un acteur social, tous deux membres du comité de pilotage du projet. Ces derniers ont été joints à une observation non participante d'une réunion mensuelle de ce comité :

- Ent-KS : haut responsable de l'unité de l'administration électronique rattachée à la Présidence du Gouvernement, responsable du projet OpenGov Tunisie et membre de son comité de pilotage. OpenGov Tunisie ou l'OGP est une initiative politique qui a pour objectif de mettre en place un mode de gouvernance ouvert et transparent *via* les TNIC en Tunisie.
- Ent-AJ : Membre de la société civile et membre du comité de pilotage du projet OpenGov Tunisie.

Dans la mesure où les TNIC recouvrent en Tunisie des domaines divers et variés, nous avons pris dans notre étude, des focales autour de l'enseignement à distance à travers l'UVT, la protection des données personnelles *via* l'INPDP et le secteur télécom à travers l'opérateur historique Tunisie Télécom. Ces discours ont été joints, dans une démarche plurielle à une analyse de contenu documentaire et un dialogue avec la théorie.

Ce faisant, nous avons mobilisé au-delà des travaux de Safa Khezami (2016), le discours de Ent-MA, haut responsable au sein de l'UVT et membre de son conseil d'administration. Concernant l'INDPD, nous avons recueilli les propos Ent-CG, un haut responsable et membre de son conseil. Finalement, nous avons recueilli les propos de Ent-SL, ancienne haute responsable de communication de l'opérateur historique Tunisie Télécom.

Deuxième série d'entretiens : 4 acteurs citoyens, blogueurs et cyberactivistes

Du point de vue des acteurs sociaux rencontrés, nous avons échangé avec quatre cyberactivistes et blogueurs politiques tunisiens, érigés en acteurs et catalyseurs de la révolution d'un point de vue médiatique. Leurs discours permettent d'obtenir des visions différentes de l'activisme politique *via* les TNIC ainsi que l'évolution de celui-ci sans omettre les enjeux et les objectifs qui les ont réunis ou séparés au sein de cette communauté. Nous avons ainsi rencontré, Ent-SBS, militante et cyberactiviste sous le régime de Ben Ali et ancienne haute responsable au sein du CNTL ayant mis en place le premier forum de discussion en Tunisie à la fin des années 1990. Ainsi que Ent-YA, Ent-SA et Ent-SBH, blogueurs politiques sous le régime de Ben Ali.

Processus d'analyse

L'analyse de contenu appliquée aux entretiens semi-directifs que nous avons mobilisés s'est déroulée selon les étapes suivantes, que nous allons rappeler et préciser :

- Transcription la plus fidèle possible des enregistrements des entretiens (avec accord des informateurs)
- Analyse de contenu automatisée que nous allons présenter dans la suite de ce mémoire
- Lecture flottante des entretiens pour prendre connaissance des « *données* » et de construire des premiers thèmes et liens dans les discours.
- Le codage et la catégorisation *via* des unités de sens. Nous choisissons une démarche thématique comme indice de construction de ces unités. Cette étape n'exclut en rien, la possibilité de se détacher de la grille d'entretiens pour permettre un enrichissement des catégories. Nous procédons donc au codage et à la catégorisation des entretiens qui consistent à déconstruire le texte en unités de sens et à le reconstruire en catégories. Cette étape permet de transformer les discours en « *données* » brutes à traiter.
- Le décodage permet de rechercher des points communs et des regroupements que nous avons schématisés. Notre objectif est de trouver les inférences et de les interpréter et cela en mettant en lien les discours, les faits, les représentations, en comparant les codifications et en recherchant des régularités et irrégularités. La présentation de cette démarche se fait en schémas et tableaux récapitulatifs où sont indiqués individuellement (tableau n° 6), puis transversalement les unités de sens des acteurs interviewés, sur un thème ou sous-thème précis (prédéfinis ou nouveaux) et leurs confrontations (tableau n° 7), un regroupement global des discours (oui, non, NSP, contre, bien, mauvais, présence, absence, pas abordé...) (figure n° 18), et pour finir une fiche profil de chaque informateur (figure n° 19).

Opinion/ Perception	Peut-on parler de mobilité sociale numérique ?	Partielle : pour les gens qui s'y connaissent en informatique.		
Perception	Est-ce il des possibilités d'extériorisation et impact sur la diaspora ?	Extériorisation MAIS du virtuel au réel.		
Opinion	La démocratie participative	Internet est un outil politique qui permet au exclu de faire de la politique et de participer.		
Perception/ expérience	L'acculturation numérique	L'acculturation numérique aujourd'hui est d'ordre générationnel et politique : les politiques aujourd'hui n'ont pas cette culture du numérique		
Perception/ expérience	Les usages : de l'individuel au collectif (famille, association...)	Facebook est un outil politique : mobilisation sociale en masse		
Opinion/ Perception	Acteurs clés des stratégies politiques tunisiennes favorisant les TIC	Zouhair Yahyaoui : le père de l'internet tunisien		
Opinion	Les stratégies politiques d'usage des TIC AVANT la révolution	Quelle technologie fait sens ? Inclusion ou Exclusion ? Modèle d'usage	Les télécommunications & Internet	
Ressenti/ expérience			La censure & Dénie du droit d'accès	

Tableau 6 Aperçu d'un tableau récapitulatif (individuel) des unités de sens pour les acteurs

Thèmes	Sous-thèmes	Ent-YA	Ent-SA	Ent-SBH	Ent-SBS	
Les stratégies politiques d'usage des TIC AVANT la révolution	La technologie qui fait sens	Les télécommunications			téléphone mobile (voix)	
		Internet	Internet : Publins ont été créé pour donner accès	Internet	Internet	
	Modèle d'usage		La censure du net	La censure du net	La censure et fermeture	Coupeure du net
						Déni du droit d'accès à la téléphonie mobile et fixe
	Actions	Suppression de blogs et pages personnels Facebook			Suppression de compte Facebook des cyberdissidents	La page 404 not found
					Censure des blogs	Arrestation, répression et violences policières des cyberdissidents et bloggeurs et des <u>organiseurs</u> du contre-sommet
						Déni du droit d'accès à la ligne téléphonique fixe/mobile et au réseau internet
						Censure des discours portant atteinte au régime
						SMSI
						Arrestation, répression et violences policières des <u>organiseurs</u> du contre-sommet

Tableau 7 Aperçu d'un tableau récapitulatif (collectif) des unités de sens des acteurs et leurs confrontations.

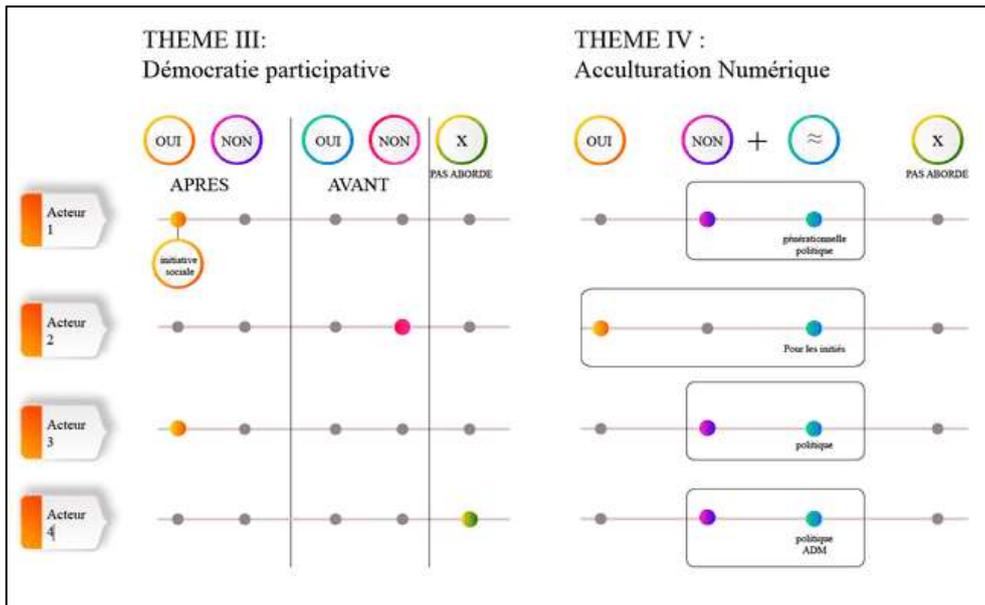


Figure 18 Aperçu d'un regroupement global des discours

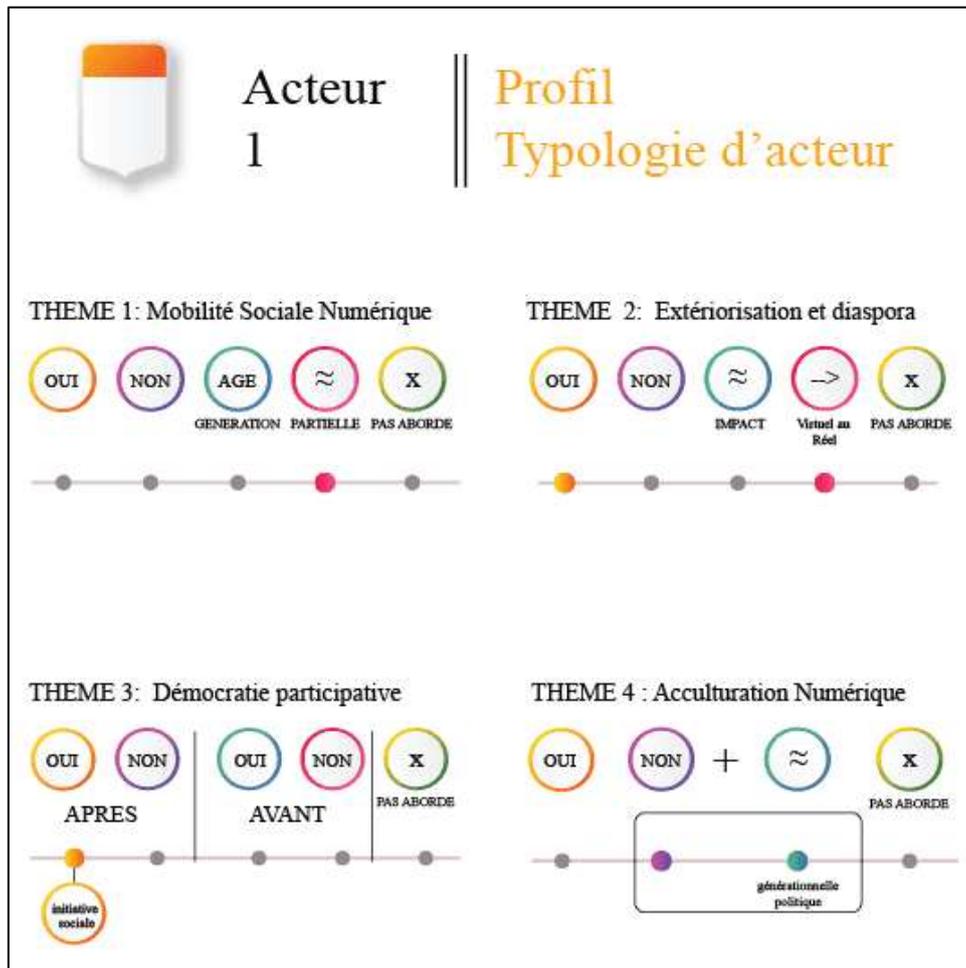


Figure 19 Aperçu d'un regroupement du discours d'un informateur

Ainsi, nous avons présenté la démarche d'analyse de contenu appliquée aux entretiens semi-directifs mais, comme nous l'avons mentionné, nous avons aussi procédé à une analyse de contenu automatisée pour préparer, en quelque sorte, le terrain de l'analyse.

I.1.2.2.2.1.1.5. Analyse automatisée de contenu

Cette analyse automatisée de contenu a été réalisée sur le corpus d'entretiens semi-directifs effectués. L'objectif était de faciliter et de préparer l'analyse de contenu manuelle que nous venons de présenter par l'identification des liens entre les discours. Nous choisissons de ne pas réaliser une analyse thématique automatisée globale et systématique puisque celle-ci représenterait un biais de l'analyse manuelle dans laquelle nous étions engagées.

L'analyse automatisée de contenu a été réalisée avec l'outil *IRaMuteQ* (Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires). C'est un logiciel libre de lexicométrie/textométrie. Il permet de dégager les statistiques textométriques (occurrences, cooccurrences, ...) des contenus du corpus. Le logiciel fonctionne en interface avec le langage R par le langage Python et implémente la méthode *ALCESTE* (Reinert, 1987). Nous choisissons ici un paramétrage par défaut quant à l'unité de sens pour les analyses à savoir la cooccurrence ainsi que l'utilisation du dictionnaire des expressions et la conservation de la ponctuation. D'autres paramétrages ont aussi été effectués, notamment la conversion du corpus sous le format UTF8 qui prend en compte plusieurs langues, ici l'anglais, le français, et l'arabe phonétique (transformé en lettres latines).

Dans l'optique de répondre aux objectifs de la recherche, nous procédons *via IRaMuteQ* à l'Analyse Factorielle des Correspondances (AFC). Les résultats de cette AFC sont liés à un autre type d'analyse possible avec le logiciel, la Classification Hiérarchique Descendante (CHD). En effet, ces derniers ne sont visibles sur le logiciel que *via* le lancement de la CHD. Nous présentons ainsi les résultats de cette AFC sans inclure ceux de la CHD pour éviter le biais analytique mentionné.

Nous mobilisons ainsi l'AFC pour faire apparaître dans le cadre de notre protocole de recherche, l'opposition ou le rapprochement des discours des interviewés. Ses résultats sont représentés sous forme de plan à deux dimensions sur lequel apparaissent les discours des informateurs. Ces derniers sont rapprochés ou éloignés en fonction du contenu des échanges.

Cette méthode représente un outil d'aide à l'analyse préliminaire pour le chercheur qui lui permet, après interprétation, de comprendre certains positionnements des acteurs interviewés. Ces données produites ne peuvent cependant, représenter que des hypothèses, des pistes et des orientations que le chercheur traitera par d'autres méthodes. Ce faisant, nous avons mis en exergue à travers cette interprétation, les rapprochements potentiels et distances, voire oppositions de la totalité des discours. Ces données qui ne peuvent représenter que des indications ne pouvant être confirmées ou infirmées que par, à titre d'exemple, une observation non participante. Cette méthode a été appliquée à une réunion du comité de pilotage du projet OGP Tunisie où sont présents les représentants du secteur public et de la société civile. Nous allons ainsi présenter les étapes de cette méthode et les types de résultats obtenus.

I.1.2.2.2.1.1.6. Observation non participante

L'observation est une technique de collecte de données non accessibles par d'autres méthodes quantitatives ou qualitatives. Elle donne accès sans faire appel à un intermédiaire, à une vue de l'intérieur des processus d'organisation, d'interaction, d'échange, d'action et tout autre objet d'étude. Contrairement aux entretiens, l'observation consiste à voir, entendre, comprendre, collecter des informations dans le but de saisir des pratiques ou actions d'acteurs dans des contextes situés précis dans leur déroulement habituel (Chevalier et al., 2018). Conscient que sa présence même perturbe, même peu ce déroulement, le chercheur porte attention à ne pas troubler, modifier ou dénaturer l'écosystème qu'il est venu observer. Le temps de l'observation varie en fonction de l'objet de recherche, de l'objectif de cette observation, du contexte situé des acteurs et tant d'autres facteurs qui font que celle-ci peut durer de quelques heures à quelques années (Stenger, 2017). L'observation peut être exploratoire lorsqu'on a peu de connaissance sur un sujet ou un phénomène. Dans ce cas, le chercheur préférera observer sa cible plutôt que de l'interviewer. Le choix de l'observation peut aussi se faire dans la mesure où le chercheur tente de mettre en lumière des pratiques, des discours, des modes d'actions non officiels ou bien des rapports de force et des intérêts ou encore des représentations perçues par les individus comme non légitimes ou banales et non évoquées dans leurs discours (*ibid.*).

Il existe différentes modalités d'observation couramment utilisées : participante et non participante. Dans la première, l'observateur est reconnu et doit s'insérer dans la situation d'observation en prenant part au déroulement habituel de la vie du groupe d'acteurs. Dans la seconde que nous mobilisons, il doit suivre au mieux un principe de non-intervention, de non-réaction et d'objectivité. Pour ce faire, il procède par grille d'observation et n'intervient à aucun

moment dans la situation où le phénomène étudié se déroule. Il n'est que témoin de ce qui se passe devant lui et doit réduire au maximum l'impact de sa présence et de son observation pour préserver l'authenticité de la situation dans le cas où il choisit ou il est contraint de révéler sa posture de chercheur aux observés.

Cette méthode n'est pas spécifique à une approche inductive mais peut être appliquée à des approches déductives, des recherches-actions par exemple (*ibid.*). Pourtant, ses limites et ses obstacles doivent être mis en avant pour pouvoir les dépasser ou résorber. Chevalier et al. (2017) ont identifié trois de ces limites et obstacles. Tout d'abord, le principe de distance que le chercheur doit garder malgré la difficulté de réduire sa capacité d'étonnement et « *voir « autrement » ce qui semble banal, quotidien, acquis ou sans intérêt* » (*ibid.*). La seconde difficulté réside dans ce que les auteurs désignent comme la « *saisie d'artefacts* ». Le chercheur doit reconnaître la perturbation et dénaturation, même minime, de la situation d'observation de par sa présence. La troisième difficulté porte sur les biais cognitifs du chercheur, c'est-à-dire, la projection consciente ou inconsciente d'une grille de lecture de la situation observée où il va chercher à trouver dans l'observation, ce qui confirme ces questionnements et répond à son objectif. Ce faisant, les possibilités de « *passer à côté* » de certaines données ou de partir sur une mauvaise piste d'observation, deviennent plus importantes. Pour éviter ce biais de l'observation et préserver l'objectivité de l'interprétation postérieure, nous avons décidé de ne pas nous munir d'une grille d'observation. Nous allons expliciter dans ce qui suit les étapes et la démarche de cette observation.

La situation d'observation

La situation d'observation est une réunion du comité de suivi de l'OGP Tunisie réalisée le 15 janvier 2019 dans la salle des conférences du bâtiment annexe du Premier ministre. Cette réunion a duré deux heures et cinquante et une minute et s'est déroulée dans un mélange entre dialecte tunisien et arabe littéraire en présence des différents représentants des différents ministères ainsi que ceux de la société civile. Un travail de traduction a donc été réalisé pour l'interprétation des données.

Durant cette réunion, le comité était constitué de treize représentants de neuf ministères et instances gouvernementales et neuf représentants de la société civile. Les acteurs politiques représentent l'instance pour l'accès à l'information, le Ministère de la fonction publique et de la modernisation de l'administration et des politiques publiques, le Ministère de l'agriculture, des

ressources en eau et de la pêche, le Ministère de la défense, le centre national de cartographie et de télédétection, le Ministère des transports, le Ministère des affaires culturelles et le Ministère des finances. Du côté de la société civile, les représentants des organisations suivantes ont été présents : Open Data Forum, l'Association Tunisienne de Droit de Développement (ATDD), l'association « Article 19 », l'Association Tunisienne pour la Gouvernance Locale « ATGL », le réseau TACID, l'institut pour la gouvernance des ressources naturelles, l'association « Dynamique autour de l'eau » et l'institut tunisien pour la démocratie et le développement et l'association « REACT ». Le comité est présidé par le directeur général de l'unité d'administration électronique qui est aussi un point de contact pour le Programme de partenariat gouvernemental.

L'objectif

Nous avons choisi d'observer cette situation particulière pour diverses raisons :

- Pour mesurer l'évolution de l'exécution des projets OGP, au-delà des procès-verbaux de réunions publiés sur le site.
- Pour identifier les obstacles, les difficultés et les problématiques auxquelles est confrontée la mise en œuvre mais aussi que rencontrent les acteurs.
- Pour comprendre comment se déroule cette mise en œuvre et par qui ?
- Comprendre comment se déroule l'interaction, les échanges, les discussions au sein du comité
- Identifier s'il existe un rapport de pouvoir entre acteurs politiques et acteurs sociaux et comment il se met en place ?
- Identifier le rôle de la société civile dans ce projet.

La position du chercheur et son matériel d'observation

Notre positionnement a été le plus neutre possible même si les observés étaient conscients de notre présence. Nous ne sommes pas intervenus, n'avons pas pris la parole, ni interagi avec les membres de ce comité. Notre démarche a été de voir, de regarder, d'entendre le déroulement de la réunion et surtout d'observer les échanges non verbaux ainsi que les discours. Nous avons ainsi prêté attention quand cela a été possible, à la communication non verbale de certains membres qui démontrait, tantôt un accord par un hochement de tête ou un désaccord par une expression faciale. Bien que notre présence ait été divulguée mais aussi perceptible par les

différents acteurs, nous avons tenté au mieux de réduire notre présence physique dans la situation.

Pour observer cette situation, comme nous l'avons mentionné, aucune grille d'observation n'a été créée. Nous avons préféré laisser les données venir à nous sans sélection ou tri en gardant en tête les objectifs et les questionnements que nous avons présenté. Ceci nous donne accès à des informations nouvelles et intéressantes pour notre recherche et ne figurant pas dans nos questionnements et de limiter l'un des billets de l'analyse, la subjectivité consciente ou inconsciente du chercheur. Les échanges et les données ne sont donc pas dénaturés par une limitation aux objectifs et questionnements du chercheur. Nous avons aussi procédé, lors de cette observation, à un enregistrement audio des échanges avec l'accord du président du comité et des acteurs présents. De plus, nous avons procédé à une prise de notes des phénomènes observés qui constituent le matériau de base de l'analyse. Au fur et à mesure, ces prises de notes d'observation se sont enrichies entre description de la situation, données pertinentes, réflexions et pistes d'investigation.

Le compte rendu

Le compte rendu est réalisé à la fin de la situation de l'observation où en dehors de celle-ci. Le chercheur mène un travail de réflexivité et de mise à distance par rapport aux informations recueillies. À cette étape, le chercheur peut compléter son observation à posteriori de ce qu'il a observé et procède à une interprétation de ce qui se laisse voir de la situation.

L'analyse et l'interprétation

Le chercheur procède, tout d'abord, à l'écoute de son enregistrement de la situation qu'il mettra en lien avec ses prises de notes qui comprennent des descriptions visuelles de la situation mais aussi des réflexions. La combinaison de ces deux méthodes va permettre une analyse et interprétation des données la plus complète possible entre ce qui s'est dit, ce qui s'est passé et ce qu'on a vu.

Cette observation non participante a été utilisée lors d'une situation particulière, le suivi ponctuel de l'avancement des projets de l'OGP. L'observation de quelques heures d'une réunion ne permet pas de rendre compte de l'ensemble des enjeux, objectifs, obstacles, interactions.... Rappelons que ces réunions sont mensuelles et se déroulent entre décembre 2018 et décembre 2020 et concernent le plan d'action à horizon 2018-2020. Bien que

nous ayons tenté au mieux de réduire notre présence physique, celle-ci peut dénaturer le déroulement de la réunion et représenter un biais de l'observation dont nous sommes conscients. En termes d'apports, si cette méthode a été utilisée pour étudier l'un des aspects de la logique politique dans un contexte situé physiquement et temporellement, elle a permis de mesurer par nous-même l'avancement des projets, d'observer l'interaction, les échanges mais aussi les conflits entre acteurs différents. Elle a aussi démontré le rapport de force du président du comité sur les différents membres du comité, qu'il/elle soit représentant (e) de ministère ou de la société civile. Tout se déroule en tenant compte des jeux d'influence, dans la collaboration des acteurs, l'entraide, la diffusion de l'information mais aussi la critique qui permet de démontrer des irrégularités, des contresens, des incertitudes ou des difficultés à prendre en compte.

Nous avons ainsi présenté les différentes méthodes utilisées pour construire les chronologies et les *templates* qui, sans leurs confrontations séquentielles, ne permettent pas de reconstruire des trajectoires d'usage. Nous avons évité jusque-là de faire appel à la « théorie ». Nous reconnaissons, toutefois, à cette étape le potentiel important d'information et de précision des démarches scientifiques et empiriques de chercheurs en SIC et autres pour finaliser, préciser et « peaufiner » en quelque sorte, les trajectoires des logiques d'usages sociales et politiques des TNIC en Tunisie. Les résultats finaux de cette recherche sont le fruit d'une démarche compréhensive et sociopolitique plurielle dont les limites sont présentées dans ce qui suit.

— *1.1.2.2.1.2. Aperçu des résultats et limites de la méthode*

Devant les limites de cette méthode qui se situe, notamment dans la reconstitution de dynamiques récentes ou émergentes de cette reconstruction. Nous nous sommes orientés vers la mise en place d'une continuité empirique dans un effet d'actualisation. Celle-ci peut être divisée en trois étapes :

- Réaliser une analyse secondaire des observations de terrains installés (groupes Facebook tunisiens *via* l'étude de leurs émergences, chartes, buts, actions etc.) dans le cadre d'une étude menée entre les mois de mars et avril 2020 (*Covid-19 et dynamiques d'actions sociales tunisiennes*, à paraître, 2021). Ce travail nous a permis de traiter la question de la gestion politique de crise *via* les TNIC en Tunisie durant la crise du

Covid-19¹⁶. L'après crise sera aussi traitée *via* les résultats d'une seconde étude (Aroufoune et al., 2020)

- Réaliser une analyse secondaire de contenu de trois d'entretiens semi-directifs d'administrateurs de groupe Facebook dans le cadre de la première étude citée.
- Suivre et analyser les données relevées à travers les échanges et interactions liées aux usages des groupes Facebook en Tunisie, phénomène intéressant et prenant une ampleur de plus en plus importante depuis la révolution. Sur la base de sept « relevés » (c'est-à-dire de suivi et l'analyse), nous avons mené ce travail sur les trois groupes Facebook les plus populaires en Tunisie¹⁷ avec une base communautaire dépassant les deux millions d'individus. Nous avons à quelques reprises, espacé nos suivis et analyses (nos « relevés ») d'un ou plusieurs jours du fait de la répétition et de la persistance des contenus. Réalisés dans un contexte déconfiné, nous démontrerons que ce terrain « normalisé » a signé la fin d'un mouvement social en ébullition entre le mois de mars et de mai 2020. Faute de pouvoir traiter l'ensemble des méthodologies, nous rappelons que nous les présenterons dans en annexe de ce mémoire.

Pour conclure ce chapitre, nous en faisons un bref récapitulatif. Ce faisant, nous avons présenté la démarche méthodologique de reconstitution des trajectoires d'usage inscrite dans une approche sociopolitique et compréhensive plurielle. En procédant d'abord à un rappel de la problématique, des hypothèses de recherches et en précisant le positionnement épistémologique, nous avons présenté de manière explicite, les différents outils de cette démarche compréhensive sériée. Nous avons donc mis en avant les étapes, les objectifs, les limites et les interconnexions de la méthode plurielle composée des outils suivants : l'analyse de contenu appliquée au discours de Ben Ali, l'analyse de contenu documentaire, l'analyse et l'évaluation des politiques publique, l'analyse de contenu appliquée aux entretiens semi-directifs ainsi qu'une observation non participante. À partir de certaines limites de cette méthode plurielle, nous avons synthétisé la présentation des outils méthodologiques concernant une continuité empirique des résultats produits dans un effet d'actualisation.

Très peu de recherches abordent la question de la confrontation entre action publique et réception sociale concernant l'usage des TNIC, notamment en Tunisie postrévolutionnaire. Notre travail a donc pour intérêt de porter attention à des dynamiques politiques et sociales qui

¹⁶ Nous choisissons ici d'utiliser le masculin en référence au Coronavirus et non la Covid-19 en référence à la maladie du Coronavirus.

¹⁷ Entre mai et septembre 2020

permettent de reconstruire des trajectoires de logiques d'usage et ensuite de les mettre en confrontation pour répondre à l'un de nos questionnements fondamentaux : La relation entre action publique et réception sociale concernant les TNIC en Tunisie, est-elle caractérisée par une concordance, dissonance, des effets de rupture ou de continuités ?

Les résultats de cette recherche démontrent des phénomènes disparates. Ce qui est indéniable en tout cas, c'est un engagement politique envers le développement socio-économique par les TNIC mais aussi la mise en place d'une gouvernance transparente et ouverte par ces technologies. Sur le plan social, la mobilisation sociale en ligne et sur le terrain est toujours observée pour des causes et des préoccupations diverses où les RSN sont des outils « support ». Nous allons ainsi présenter l'intégralité de nos résultats d'enquête issus de cette méthode plurielle et de la revue de la littérature, comme nous l'avons mentionnée plus haut. Nous présenterons, tout d'abord, les méandres des logiques politiques révélés par la production analytique pour ensuite aborder les stratégies sociales révélés par la production analytique.

Chapitre 2 : la production analytique de ces méthodes d'enquête, une typologie de résultats obtenue

Nous allons ainsi aborder dans ce qui suit, les résultats des outils d'analyse utilisés pour l'étude des logiques d'usage des TNIC politiques et sociales et leur confrontation postérieure. Nous allons présenter dans une première étape, la reconstitution de la trajectoire d'usage social d'Internet et de la Téléphonie mobile en Tunisie observée à travers l'analyse de contenus documentaires, les entretiens semi-directifs, l'analyse automatisée de contenu *via IRaMuteQ* et le dialogue théorie empirie. Dans une seconde étape, nous présenterons la reconstitution de la trajectoire politique d'usage d'Internet et de la Téléphonie mobile en Tunisie observée à travers l'analyse de contenu appliquée au discours de Ben Ali, l'analyse de contenu documentaire, l'analyse et l'évaluation des politiques publiques ainsi que le suivi des projets, les entretiens semi-directifs, l'analyse automatisée de contenu *via IRaMuteQ*, l'observation non participante et le dialogue théorie empirie. Notre intérêt portera par la suite, sur la confrontation de ces trajectoires d'usage afin d'identifier les concordances ou dissonances entre action publique et réception sociale.

Nous rappelons que notre approche compréhensive est une démarche sériée qui prend la forme d'une analyse longitudinale des phénomènes observés en séries périodiques. Pour ce faire, nous allons présenter les résultats de ce travail de recherche en suivant cette logique « sériée ». Dans la mesure où l'angle choisi dans l'approche compréhensive s'appuie sur une démarche plurielle dans le recours aux méthodes, c'est la production analytique et interprétative qui permet cette reconstruction. Nous allons ainsi procéder à la présentation des résultats spécifiques face à chaque outil d'analyse mobilisé en fonction des deux logiques étudiées. Il s'agit dans une première étape, de faire un récapitulatif des faits les plus saillants. Nous procéderons à une synthèse et à une démonstration pratique de comment les résultats d'une production analytique ont permis de faire des constats et d'étudier des dynamiques sociales et politiques et de les confronter. La seconde étape consistera à faire émerger des phénomènes tendanciels issus de notre démarche méthodologique en démontrant les apports d'un dialogue entre théorie et empirie. Cette interaction permet de rectifier, d'ajuster, de nourrir mais aussi de produire de la connaissance sur l'objet d'étude. Si les chronologies et *templates* de la démarche sériée ont été constituées en dehors de la théorie pour éviter un effet de circularité, l'analyse séquentielle, la confrontation des différents faits et phénomènes abordés ainsi que la triangulation des données ont été étudiés par une explicitation des alternatives possibles issues de différentes méthodes que nous avons présentées.

La production analytique de la continuité empirique donne à voir les typologiques de résultats suivants :

- L'analyse secondaire d'entretiens semi-directifs avec les administrateurs des groupes Facebook sélectionnés permet de s'intéresser, entre autres à l'émergence, l'évolution et les enjeux de ces groupes ainsi que les caractéristiques des échanges. Nous nous sommes aussi intéressées aux modalités de gestion de ces espaces qui démontreront, notamment certaines caractéristiques d'une communauté auto-organisées.
- L'analyse des données numériques sur les groupes Facebook permet d'étudier des tendances d'usages, de pratiques et de représentations émergentes mais non généralisables dans le cadre de l'usage d'Internet et des RSN.

Les résultats de la continuité empiriques seront traités dans la Partie III de ce mémoire avec l'ensemble des résultats de nos enquêtes dans la mesure où ce terrain actualise sans se rompre du terrain constitutif de notre recherche, Il en découle et le prolonge en l'actualisant, comme nous l'avons déjà mentionnée.

I.2.1. Les méandres des logiques politiques révélés par la production analytique

Dans cette partie, nous aborderons successivement les connaissances produites mais aussi les limites de chaque outil d'analyse de la logique politique. La pluralité des types de résultats nous incite ainsi à cette étape, de les présenter pour démontrer et donner encore plus de tangibilité à la démarche sociopolitique et compréhensive sériée adoptée dans ce travail. Il s'agit ainsi, de démontrer en quoi un outil ou un autre a permis de produire de la connaissance, mobilisable, articulée et utilisable dans l'explicitation des alternatives possibles en faisant parler le matériel dans des ordres de significations divers et transversaux. Nous débiterons par l'analyse de contenu appliquée au discours de Ben Ali, pour ensuite aborder les autres outils d'analyses utilisés.

I.2.1.1. Résultats de l'analyse de contenu appliquée aux discours de Ben Ali

L'analyse de contenu a été appliquée au discours de Ben Ali à l'ouverture du SMSI de Tunis en 2005. L'interprétation des données repose sur une articulation entre analyse thématique et

analyse syntaxique dont les unités de construction de sens sont la fréquence et la répétition. Il s'agit donc, d'une approche reproduisant un traitement quantitatif qui vise à mettre en évidence la présence ou l'absence des catégories d'indices. L'analyse a été menée sur tout le discours sous forme de tableau (tableau n° 8) où a été codé le texte en fonction d'indices qui représentent finalement, des thématiques identifiées. L'analyse syntaxique s'est déroulée de la même manière, c'est-à-dire sous forme de tableau où a été repris le texte en repérant les mots significatifs qui s'inscrivent dans les catégories définies. Nous avons ainsi choisi comme indice de construction de ces unités, la fréquence et la répétition qui témoignent de l'importance de la catégorie pour celui qui a prononcé le discours.

<i>Remarques</i>	<i>Texte</i>	<i>Thématique</i>			<i>Syntaxique</i>	
		<i>réduction</i>	<i>social</i>	<i>insilce</i> = <i>Thème invoqué</i>	<i>Épaisseur sociale</i>	<i>Pas d'épaisseur sociale</i>
<i>Page 2</i>	<i>« Notre rencontre, aujourd'hui, est en quelque sorte un Sommet du "village planétaire" engendré par les nouvelles réalités virtuelles et dont les réseaux ont été construits et les composantes ont été reliées au moyen des technologies de l'information et de la communication. »</i>	<i>X</i>		<i>TIC, comme outil de rapprochement (Liens, relations)</i>	<i>« Village planétaire » « Relié au moyen des TIC » « Réseaux »</i>	

Tableau 8 Aperçu du tableau d'analyse thématique et syntaxique donné pour exemple de la méthode de décryptage.

À partir des catégories définies (présentés dans le chapitre précédent), nous allons montrer à la fois, des résultats produits et des *inserts* sur la procédure pour les identifier.

Le calcul et l'interprétation

Ces analyses démontrent (dans la figure n° 16) que les deux catégories d'indices – reflétant *via* les mentions explicites ou implicites soit un face-à-face avec la technologie, soit une épaisseur sociale qu'elle renferme – ont des fréquences assez similaires.

Avec un écart de fréquence de 0,13, nous ne pouvons conclure à aucun résultat pertinent. Le discours prononcé par le président Ben Ali contient, à deux indices près, autant de mentions à l'épaisseur sociale des TNIC en Tunisie qu'à un face-à-face avec la technologie. Ce discours comporte ainsi 62 indices caractérisant une épaisseur sociale et 56 indices caractérisant le face-

à-face. Ce faisant, lorsqu'il considère les TNIC comme outil de rapprochement, de partage et de solidarité, il rappelle à différentes reprises le « *fossé numérique* » qui sépare les individus et les peuples, les dangers, les interrogations, l'éthique, les normes universelles, la déviance, les usages négatives Ces éléments renforcent les justifications guerrières ainsi que la primauté donnée à l'ordre public face à l'usage des TNIC relevé, notamment dans les travaux de Bras (2007). Pourtant, ce discours se situe selon Khezami, dans une idéalisation des TNIC et une politique de propagande. Cette idéalisation se manifeste plutôt selon nous, dans une ambivalence performative qui exalte les TNIC au service du développement tout en inscrivant, en creux, une méfiance *vis-à-vis* d'une émancipation liée à l'usage des TNIC. On peut y voir aussi la trace de cette forme de schizophrénie inhérente à tout pouvoir autoritaire qui prescrit le changement autant qu'il en réprime les effets.

A cette étape et à travers ce discours, nous pouvons identifier les objectifs et les actions entamées concernant les TNIC et mentionnées par le président de la République. Ceci incite le chercheur à se diriger vers d'autres pistes d'analyse en suivant et évaluant la mise en place des différentes actions envisagées et l'atteinte des objectifs mentionnés par Ben Ali. Cette étape consiste en réalité, à identifier les effets de ruptures et de continuités entre ce qui a été dit et fait et représente un second outil d'analyse, l'APP dont l'une des applications permet de réaliser ce retour sur projets.

1.2.1.2. Résultats de l'analyse et l'évaluation des politiques publiques (APP)

Nous allons, tout d'abord, aborder quelques réalisations évoquées dans le discours de Ben Ali pour ensuite présenter les résultats de cet outil d'analyse appliqué. Ceci se fera à travers divers documents gouvernementaux et ministériels qui présentent et explicitent les stratégies politiques relatives aux TNIC en Tunisie. Ce travail démontre en plus des résultats produits, le lien et l'articulation des différentes méthodes utilisées et donne à la démarche plurielle, sa pertinence et sa légitimité.

APP et analyse documentaire, quelques résultats d'une démarche articulée en période prérévolutionnaire qui démontrent des paradoxes benalien.

Nous avons identifié dans le discours de Ben Ali, un total de cinq thématiques qu'il a abordé, à savoir : la modernisation de la législation et de l'enseignement, le développement de l'infrastructure et de l'équipement, le développement de l'e-commerce, la diffusion de la culture

numérique et l'incitation à l'initiative individuelle et l'investissement dans le secteur des TNIC. Ces thématiques sont abordées de manière successive à fréquence égale. Les réalisations évoquées concernent ainsi, des domaines multiples dont nous ferons une présentation non exhaustive, hiérarchique par ordre d'importance des thèmes pour le chercheur qui renvoie à celui donné dans les plans de développement quinquennaux.

— **Une orientation fixant la modernisation de la législation**

En termes de réalisations, entre 2000 et 2005, différentes lois ont été promulguées pour la mise à niveau du secteur de la télécommunication. Pourtant, ce cadre juridique ne sera qu'une devanture autour de laquelle se situe la tenue du SMSI de Tunis en 2005. L'exécution reste largement en rupture avec le discours politique avec des prix d'accès élevés, des ventes en « *compte-gouttes* » et une mainmise sur le secteur des télécommunications par l'implication forte des proches de Ben Ali dans les entreprises et institutions publiques comme privées. Ces phénomènes ont d'ailleurs été mis en évidence à travers, en plus, un entretien semi-directif.

— **Modernisation de l'enseignement**

En 2004, le nombre d'étudiants dans le domaine des « NTIC »¹⁸ s'élève à 10% soit 35 000 étudiants. Une année plus tard, les « NTIC » sont intégrées en tant que discipline et supports pédagogiques dans les programmes des cycles d'enseignement avec l'addition d'un cours d'informatique dans l'enseignement secondaire, la création d'une filière de sciences informatiques en plus de la formation des enseignants en informatique et en « NTIC » (Ben Jeddou, 2015). Ceci démontre bien qu'il existe un effet de continuité entre discours et réalité sur le terrain. De plus, comme évoqué dans le discours de Ben Ali, entre 2002 et 2006, six technopôles ont été créés un peu partout dans le pays avec chacune, une spécialisation :

- Énergie renouvelable, eau et environnement et biotechnologie végétale
- Biotechnologie appliquée à la santé et industries pharmaceutiques
- Industrie agroalimentaire
- Mécanique, électronique et informatique
- TIC et multimédia
- Textile et habillement

¹⁸ Acronyme utilisé dans les documents officiels

En ce qui concerne le développement de l'*e-learning*, il existe une rupture avec la réalité du terrain perceptible dans la stratégie de création de l'Université Virtuelle de Tunis (UVT) en 2002. Les résultats d'analyse de Khezami (2016), concernant la stratégie politique de mise en place de l'UVT, révélaient que celle-ci renferme du volontarisme politique et une vision idéaliste du pays dans une société, encore traditionnelle. Cette idéalisation a été décrite par l'auteure comme l'image d'une « *Tunisie moderne capable de bien gérer et de développer le numérique* » (p. 299). L'un des indicateurs de ce volontarisme politique, en parallèle avec l'organisation du SMSI de Tunis en 2005, est identifié par « *l'absence de réflexion sur les stratégies pédagogiques à employer dans ce cadre tunisien d'apprentissage à distance* » (*ibid.*).

Finalement, nous avons identifié dans le discours de Ben Ali, plus de ruptures que de continuités. Elles se caractérisent, en plus des phénomènes mis en avant, par une fracture numérique régionale, de la corruption au sein des institutions de l'État, un secteur e-commerce encore balbutiant et une culture numérique faible. Ces ruptures ont, notamment été mises en lumière à travers les entretiens semi-directifs et l'analyse de contenu documentaire. Cependant, il s'agit dans l'analyse documentaire, d'un autre niveau d'étude sur la base des rapports et productions publiques.

L'analyse des politiques publique, objectifs et réalisations

L'analyse des documents du corpus que nous avons présentés dans le chapitre précédent, est répartie en différentes étapes de l'identification de l'acteur à l'analyse des instruments d'action publique. L'évaluation quant à elle, se fait en termes d'impacts. C'est le résultat d'une application - cette matérialité - qui est évaluée. Nous avons de ce fait mobilisé un autre outil d'analyse, à savoir l'analyse de contenu documentaire qui permet de suivre l'exécution et la mise en place des projets et plans d'action et répartie en deux grandes périodes.

— La période prérévolutionnaire

Nous avons mis en lumière dans la première partie, dans un aperçu des résultats de ce travail de recherche, que le 10^e plan de développement socio-économique par les TNIC correspondant à la période 2000-2006, s'inscrit dans une politique de modernisation de la Tunisie et de propagande des TNIC. Le 11^e plan correspondant à la période 2007-2011 montre une persistance de la volonté d'instauration de l'économie du savoir qui passe désormais par une intensification des réformes structurelles. Celles-ci s'orientent vers le développement

économique par les activités basées sur le savoir comme les activités de service. La démarche est davantage renforcée grâce à la collaboration entre secteur privé et secteur public ainsi que la mise en place du cadre institutionnel et des structures de suivi et d'évaluation. L'effort est aussi concentré sur la mise à niveau du secteur privé en vue de la « *modernisation des systèmes informatiques, d'exploitation des nouvelles technologies d'information au niveau des prestations administratives ainsi que la consécration de la solidarité technologique et la poursuite des efforts de diffusion de la culture numérique au sein de la société* » (République tunisienne, 2006). Le développement de l'information fera l'objet d'efforts en matière d'infrastructure mais aussi d'accès pour permettre la réduction de la fracture régionale que le politique admet. Cet effort se traduit, notamment par la mise en place d'un réseau haut débit destiné aux entreprises ainsi que le lancement de projets dans les activités à haut contenu en savoir, capables d'accéder aux marchés extérieurs et d'anticiper les changements dans le secteur. Les TNIC sont vues comme outils de renforcement de l'image de la Tunisie dans l'espace international d'information et de communication. L'ouverture du secteur à l'initiative privée, la révision du cadre juridique et institutionnel auront pour but d'encourager l'investissement intérieur et étranger.

Si l'un de nos entretiens avec l'un des membres de l'équipe d'exécution du projet, révèle que la mise en place de ce plan de développement a été très limitée, nous observons en plus, un volontarisme politique. En effet, les projets des acteurs les plus influents se mettent en place sous l'aval du président, soi-disant porteur des projets. D'un point de vue sociopolitique, la période entre 2008 et 2010 fut intense. À cette période, la révolte du Bassin Minier de Gafsa avait démarré en février 2008 et à l'annonce de la réélection de Ben Ali, la répression de cette mobilisation fut sans précédent avec des arrestations nombreuses d'opposants.

En définitive, la politique de Ben Ali par rapport aux TNIC fut une politique totalitaire de contrôle qui repose sur la reproduction d'un modèle unilatéral et centré sur l'émetteur imposé par le régime politique. Celle-ci est masquée par des efforts importants afin de véhiculer une image moderne et idéale de la Tunisie pour la plupart, en matière d'infrastructure ou de législation. Ce programme de développement socio-économique ne sera pas, comme nous le savons, mis en œuvre puisque le pouvoir politique est déchu le 14 janvier 2011 après un mouvement social important.

— La période postrévolutionnaire

À la suite de la révolution et après la dissolution du « système » benalien, la stratégie de développement socio-économique mise en place, a dû se renouveler. Celle-ci peine à prendre forme et à se lancer dans un pays en transition politique ayant laissé la priorité à la reconstruction à la fois politique et sociale. La phase de préparation du PNS à partir de 2011, aboutit en 2014 à la stratégie « e-transform Tunisia 2015-2018 ». Celle-ci s’alignera entre 2015 et 2016 au premier plan quinquennal de développement socio-économique « Tunisie Digitale 2016-2020 » sous l’égide du tout numérique. Faute de pouvoir citer l’intégralité de ces accomplissements¹⁹, nous allons présenter les différentes thématiques et le nombre de projets réalisés. Nous précisons toutefois, que certaines réalisations, bien qu’attribuées à la période 2011-2015, ont été accomplies bien plus tard entre 2016 et 2018. Ceci constitue une rupture et une idéalisation de la réalité :

- Le cadre réglementaire et législatif : six projets dont l’amendement du code des télécommunications pour libérer encore plus le secteur, en plus de la définition des conditions et les procédures d’attribution d’une licence pour exercer l’activité d’un opérateur de réseau virtuel.
- Infrastructure numérique : cinq projets dont l’entrée du câble maritime de fibre optique « Didon » pour améliorer l’infrastructure d’accès à Internet ainsi que l’attribution de licences 4G, en 2016.
- E-Gov : quinze projets dont l’élaboration d’un système de programmation et de suivi des travaux du gouvernement.
- Affaires électroniques, utilisations et renouvellement : treize projets dont la création d’une carte technologique internationale ou le projet d’acquisition de licences d’exploitation et de bureautique pour l’administration tunisienne avec Microsoft Corporation.
- *Smart Tunisia (Offshoring)* : Achèvement de la structure du projet « *Smart Tunisia* » et démarrage de son activité. Signature d’un accord avec une institution Sofrecom qui permettra de créer 340 emplois sur trois ans.
- Développement des ressources humaines : Poursuite de la mise en œuvre du programme de développement des compétences des diplômés récompensés dans le cadre du programme national de formation par la certification des compétences dans le domaine

¹⁹ Voir annexes

des technologies de l'information et de la communication. Environ 1 300 personnes ont été formées.

- Télécommunications : deux projets dont le lancement de la portabilité des numéros.
- L'audiovisuel : deux projets dont l'arrêt de la diffusion analogique.
- Rationalisation de l'utilisation du spectre de fréquences : deux projets dont la mise à jour des plans de radio nationaux conformément aux normes internationales.
- Développement des services postaux : quatre projets dont le paiement de petit crédit *via* mobile.
- Développement des espaces technologiques : Le nombre d'entreprises privées dans le pôle des technologies de la communication à technologies d'El Ghazela, a atteint 92 institutions. Au niveau régional, le nombre de centres de télétravail a atteint 17 centres abritant 134 institutions.
- Consolidation de la coopération internationale et des relations extérieures dont l'organisation du forum *ICT4ALL*.

Au-delà des réalisations présentées dans la première partie de ce mémoire, nous pouvons constater que l'accès a été élargi sur le territoire avec une estimation du développement de l'activité mobile de plus de 130 %, un accès à Internet au ménage estimée à 29,5 % en 2015, l'augmentation du nombre d'étudiants en filière TNIC à 54 000 entre 2013 et 2014 avec 13 000 diplômés. Cette ambition et effort politique se trouvent pourtant confrontés à des obstacles structurels et situationnels qui démontrent bien la réalité du terrain, au-delà de cette idéalisation présentée dans le document sous forme de statistiques et de réalisations nombreuses.

Dans ce qui suit, sont présentés les principaux *items* soulignant des écarts relevés entre la promulgation politique et sa traduction effective :

Vision

- L'absence de vision quant aux perspectives de la radiodiffusion et de la télévision à la lumière des changements technologiques profonds. L'ouverture au secteur privé et la difficulté de positionnement dans la nouvelle scène audiovisuelle, sont aussi des obstacles.
- L'absence de vision claire sur le réseau administratif intégré pour assurer le lien entre les différentes structures et les intérêts de l'administration publique et l'accès à divers services et applications d'administration.

Compétences

Manque de compétences techniques qualifiées pour répondre aux nouveaux métiers et aux besoins futurs des organisations actives dans des domaines à forte valeur ajoutée.

Ressources

- Échec de la résolution de la crise immobilière de certains composants du pôle tournant des technologies de la communication.
- Manque d'intégration entre les initiatives publiques et les initiatives privées pour soutenir la recherche, le développement et l'innovation.
- Des services et contenus numériques limités pour le citoyen et les institutions. Cela est le fruit d'une industrie faible de contenu local et d'un faible développement de services électroniques.

Décalages

- L'existence de certaines institutions publiques créées à des fins qui ne correspondent plus aux besoins et aux exigences du secteur.
- Manque de coordination entre les intervenants en cas d'enregistrement d'attaques au niveau du cyberspace national.

Dispositifs juridiques

La nécessité de revoir le cadre juridique dans le domaine de l'authentification électronique conformément aux développements technologiques au niveau mondial dans ce domaine.

Infrastructure

- Manque de coordination dans la transition vers la télévision numérique terrestre, l'abandon de la radiodiffusion analogique et la mise à disposition du matériel de réception nécessaire, en particulier pour les familles à revenu faible.
- La propagation du phénomène de la radiodiffusion anarchique des radiodiffuseurs privés sur les réseaux de modulation de fréquence et la nécessité de les réduire.

En dépit de ces obstacles, plusieurs réalisations en termes d'accès et d'équipement TNIC ont été observées.

L'accès, l'équipement et l'usage des TNIC dans la stratégie « Tunisie Digitale 2020 »

À partir de 2016, les statistiques sont en constante évolution pour l'accès à Internet avec 100 % de taux de disponibilité d'Internet en 2017, toutes technologies confondues dans la zone d'habitation. Le coût d'équipement et des services a ainsi diminué permettant aux ménages de s'équiper plus facilement et d'avoir accès aux services proposés. C'est ainsi que la fréquence d'usage d'Internet quotidienne a augmenté de 83,4 % en 2015 à 88,6 % en 2017 avec un pic en 2016 à 90,2 %. Par la libération de l'Internet, l'usage est devenu beaucoup plus diversifié et enregistre des hausses par rapport à la majorité des secteurs de services en lignes à l'exception de l'enseignement à distance. Les services proposés se multiplient et concernent une politique segmentée, orientée vers l'e-Gov et l'e-administration (Guichet unique, mailpost, plateforme de service gratuits en ligne, données en libre accès, accès à l'information publique...). Si les efforts semblent prendre un socle social, il est important de noter que certaines actions ont été reportées et reconduites dans la stratégie politique « Tunisie digitale 2020 ». Dans ce cadre, le Ministre des technologies de la communication et de l'économie numérique de l'époque, Anouar Maarouf, avait annoncé que sur plus de 70 projets, seulement 5 % ont été réalisés et 20 % sont en cours de réalisation. C'est-à-dire, que plus de 50 projets sont au stade d'objectifs ou d'idées, deux ans après la mise en place du PNS « e-transform Tunisia 2015-2018 », soit en 2017. Le secteur TNIC est le seul en croissance depuis 2011 et démontre une prise de conscience politique continue par rapport aux enjeux des TNIC et est soutenu par un investissement permanent. Il représente en plus, un moyen de recevabilité et de légitimation politique envers la société civile.

Ce faisant, nous avons réalisé un suivi de la mise en œuvre des projets sous forme de tableau récapitulatif où nous avons cherché, à travers une analyse de contenu documentaire, les indices qui permettent d'évaluer le plan d'action.

Le suivi continu des projets : leurs natures et les réalisations

À la date du 29 octobre 2019, 16 projets sur un total de 81 ont été réalisés, soit environ 19 % de taux de réalisation. Deux autres ont été retirés en 2018 et sont relatifs à la Carte d'Identité Électronique (CIN) et le passeport biométrique, pourtant voté à l'Assemblée. Le premier sera reproposé par le gouvernement en juin 2020 dans le cadre de la modernisation de l'administration. À la fin de l'année 2020, huit projets seront réévalués et reclassés dans la

catégorie « Réalisé » (voir tableau n° 9, ci-dessous) faisant augmenter le taux de réalisation à 28 %, à quelques mois seulement de l'achèvement, supposée, du plan d'action.

Service Universel et couverture des zones blanches	Fracture
Trois familles sur 5 connectées à internet	46.1% en 2018
Plan national très haut débit	Retardé
Stratégie nationale de migration vers IPV6	Retardé
Ouverture de la boucle locale au dégroupage	Retardé
Cloud National Privé du secteur public	Retardé
Réseau National Intégré de l'Administration (RNIA2)	Réalisé
Vidéosurveillance	Retardé
Centre Backup et Mise à Niveau du Site Central du Ministère de l'Intérieur	
Système De Contrôle Automatisé Du Trafic Routier	Retardé
Réseau LTE sur le Grand Tunis	Réalisé
Construction et Équipement du Pôle Technologique et Opérationnel du Ministère de l'Intérieur	
Surveillance Électronique des Frontières Terrestres	Retardé
Accompagnement	
TIPA : Tunisian IT Promotion Agency	
Renforcement de la compétitivité des entreprises TIC Tunisiennes	Retardé
Renforcer la législation nationale concernant la protection des données personnelles	Réalisé
Label de confiance pour les services en ligne (Gouvernemental/National)	Réalisé
Observatoire national des TIC	
Certifications Internationales dans le domaine de Cyber-Confiance	
Mise à Niveau de l'Infrastructure à Clé Publique de l'Autorité de Certification Nationale	Réalisé

Tableau 9 Aperçu du tableau de suivi des projets²⁰

La nature des projets et leurs nombres démontrent qu'une majorité d'entre eux est destinée à l'infrastructure, aux services en ligne et la mise en place du cadre juridique. L'État a certes, fait des efforts en termes d'accès et de connectivité au réseau Internet fixe et mobile mais cela au

²⁰ Le tableau, dans sa totalité est présenté en annexes.

préjudice de la modernisation de l'éducation et de l'enseignement, le développement de la culture, le tourisme et la recherche.

En termes d'investissements régionaux dans le PNS, la politique démontre une stratégie de discrimination positive que nous allons examiner.

L'investissement régional dans les projets : une politique de discrimination positive

Cette stratégie de discrimination positive a été adoptée pour allouer les deux tiers des projets publics à la moitié de la population dans des zones de développement régional (en vert dans la figure ci-dessous). 70 % du budget ont donc servi à développer ces 16 régions sur un total de 24. Les huit régions les mieux développées restent, les villes côtières et le Grand Tunis avec les régions de Ben Arous, Manouba, Ariana et Tunis. Un dispositif d'incitation à l'investissement régional privé, à caractère financier et fiscal, a été lancé et varie selon les régions et est spécifique aux villes classées dans les zones de développement.

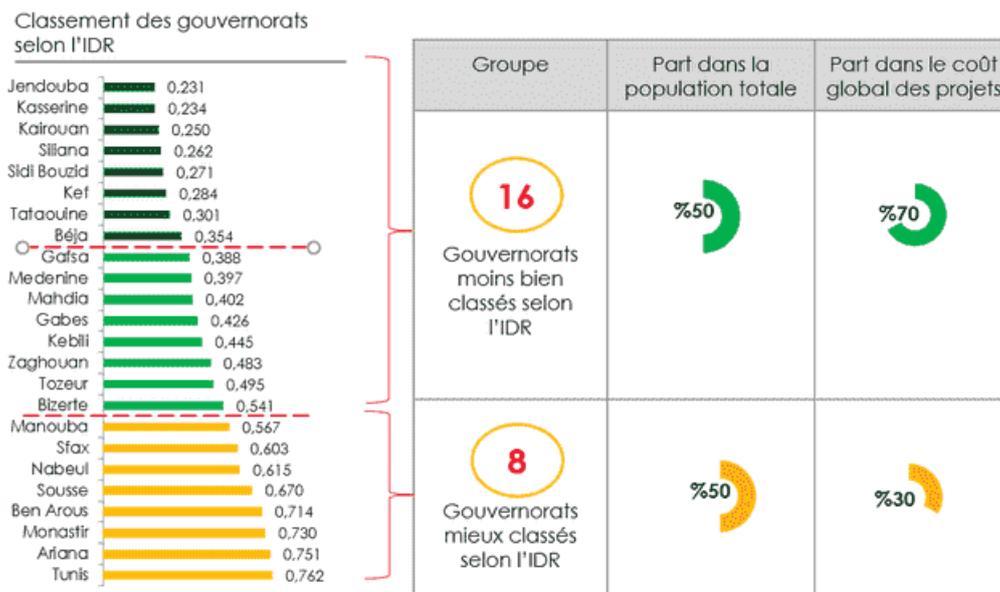


Figure 20 Investissements du Plan publié par le Ministère du développement, de l'investissement et de la Coopération en juillet 2016 sur www.tunisie.gov.tn.

En ce qui concerne l'accès, le rapport Annuel sur les Indicateurs d'Infrastructure de 2017 de l'INS, démontre l'évaluation du taux de couverture en 3G, 4G et Internet fixe (toutes technologies confondues) sous forme de figures que nous reprenons et interprétons ci-dessous.

L'infrastructure TNIC et la fracture régionale

Le schéma (figure n° 21) démontre pour la pénétration de l'Internet fixe, une disparité spatiale significative entre Tunis et les autres villes mais aussi entre les régions côtières au nord ou au centre et l'intérieur du pays. Nous observons ainsi une fracture régionale par rapport à l'accès à Internet fixe puisque celui-ci varie jusqu'à 90 % entre le Grand Tunis et le Sud-ouest - alors que l'écart n'est que de 10 % par rapport à la 3G. L'écart se situe entre 20 % à 50 % pour la couverture de la 4G (en fonction de l'opérateur) pour l'année 2017 (figure n° 22). Il est important de mentionner que ces disparités sont quasiment les mêmes pour les prévisions de 2018 dans le rapport de l'INS.

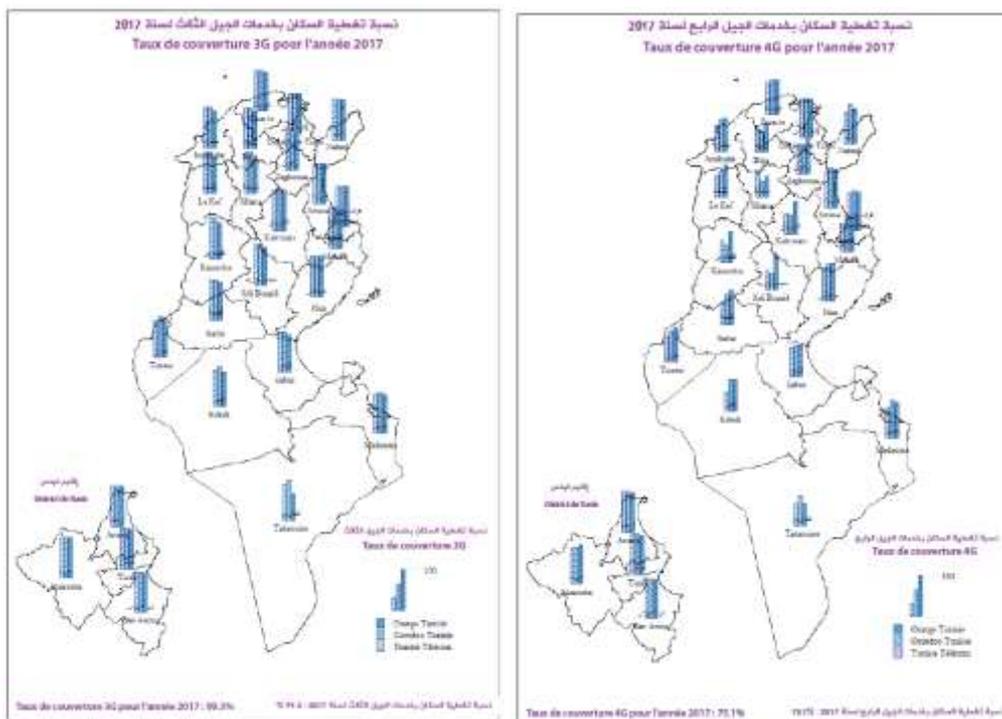


Figure 21 taux de couverture 3G (à gauche) et taux de couvertures 4G (à droite)

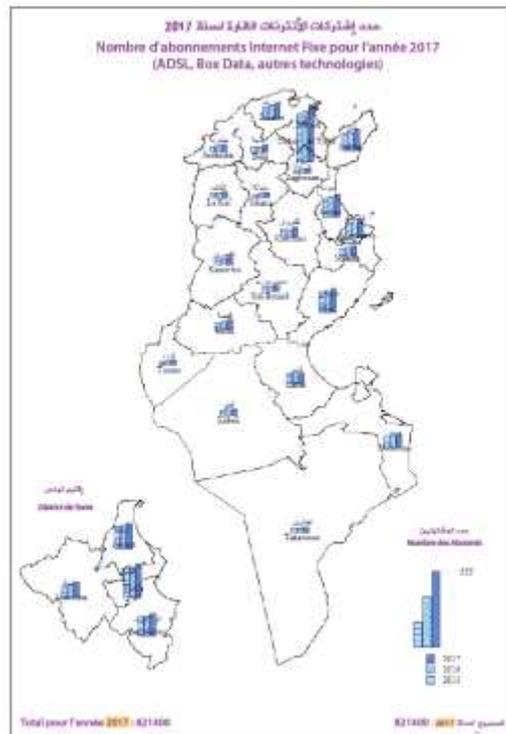


Figure 22 Nombre d'abonnements Internet Fixe

Comme nous pouvons l'observer, la production analytique de cet outil d'analyse et évaluation des politiques publiques est liée de manière intrinsèque à l'analyse de contenu documentaire dont nous allons présenter les résultats significatifs.

1.2.1.3. Résultats de l'analyse de contenu documentaire appliquée aux documents relatifs aux politiques publiques

L'analyse de contenu documentaire a permis de procéder à une reconstitution des logiques sociales et politiques des TNIC inscrites dans des trajectoires que nous allons présenter dans cette partie de ce mémoire.

Ces trajectoires seront par la suite, déconstruites et reconstruites par une interaction et articulation des différentes productions analytiques. Comme nous l'avons expliqué, la démarche se situe dans des alternatives diverses d'explication qui une fois stabilisées, nourrissent ou déconstruisent les trajectoires reconstruites, ponctuellement.

L'analyse de contenu documentaire a permis en plus, de préparer le travail empirique. Nous avons donc construit notre approche de terrain à partir de cet outil d'analyse et de la revue de la littérature réalisée. Nous nous sommes donc orientés vers les entretiens semi-directifs avec des informateurs clés pour la recherche menée. Ces entretiens ont permis d'ailleurs d'identifier,

à l'intérieur des phénomènes observés mais aussi des organisations, ce qu'on désigne dans l'APP comme acteur. Inscrites dans une démarche compréhensive, les données produites ont été confrontées à la connaissance du chercheur du contexte mais aussi aux différentes alternatives d'explicitation.

1.2.1.4. Résultats de l'analyse des entretiens semi-directifs des acteurs politiques : l'ancrage de pratiques anciennes prérévolutionnaire

Cet outil a permis d'examiner des phénomènes divers et relatifs à la fois, aux logiques politiques mais aussi sociales de l'usage des TNIC en Tunisie se déroulant dans des séries périodiques différentes.

D'un point de vue politique, l'échec de la stratégie « Tunisie Digitale 2020 » a été évoqué par nos informateurs. Nous allons, toutefois, nuancer ce constat. Divers obstacles seront mis en avant dans la mise en œuvre de cette stratégie : un volontarisme politique postrévolutionnaire ainsi qu'une discontinuité de l'État indiquant une rupture entre action publique et réalité du terrain. De plus, la corruption, la résistance administrative identifiée par six acteurs politiques et un manque de prise de conscience politique et administrative des enjeux des TNIC contribuent à cet échec. Précisons dans ce contexte que la commission de lutte contre la corruption a mis en lumière une corruption dans les administrations tunisiennes qui persistent encore aujourd'hui. C'est donc dans l'application et le suivi que la traduction de l'action publique ne fonctionne pas.

La question de l'importance de l'image véhiculée, de la modernisation et de l'idéalisation postrévolutionnaire a aussi été mise en lumière dans les analyses des entretiens et présentée non pas comme idéalisation, mais de l'ambition optimiste. La continuité de certaines pratiques et leurs persistance postrévolutionnaires sont aussi perceptibles dans la logique de mise en place de l'INPDPD qui traduit du volontarisme politique, un manque de moyens humains et financiers mais aussi une application au cas par cas d'un cadre juridique pourtant fixé et en vigueur. Ces entretiens ont ainsi permis dans leurs articulations, de nourrir les trajectoires déjà établies. Nous rappelons que ce travail d'analyse a débuté par une analyse automatisée de contenu qui a permis de démontrer les rapprochements et distances entre les différents discours des acteurs politiques et sociaux.

1.2.1.5. Résultats de l'analyse automatisée de contenu via IRaMuteQ des différents discours révélant des rapprochements et des distances.

L'analyse factorielle des correspondances (AFC) permet d'obtenir une figure à deux dimensions et quatre plans où se rapprochent ou s'éloignent les modalités présentées sous forme de « *ent-Initiale de l'informateur ». Elle indique ainsi des oppositions, des rapprochements ou des distances entre les discours. L'interprétation finale peut être réalisée en s'appuyant sur les données produites en entretien mais aussi *via* l'analyse de contenu documentaire.

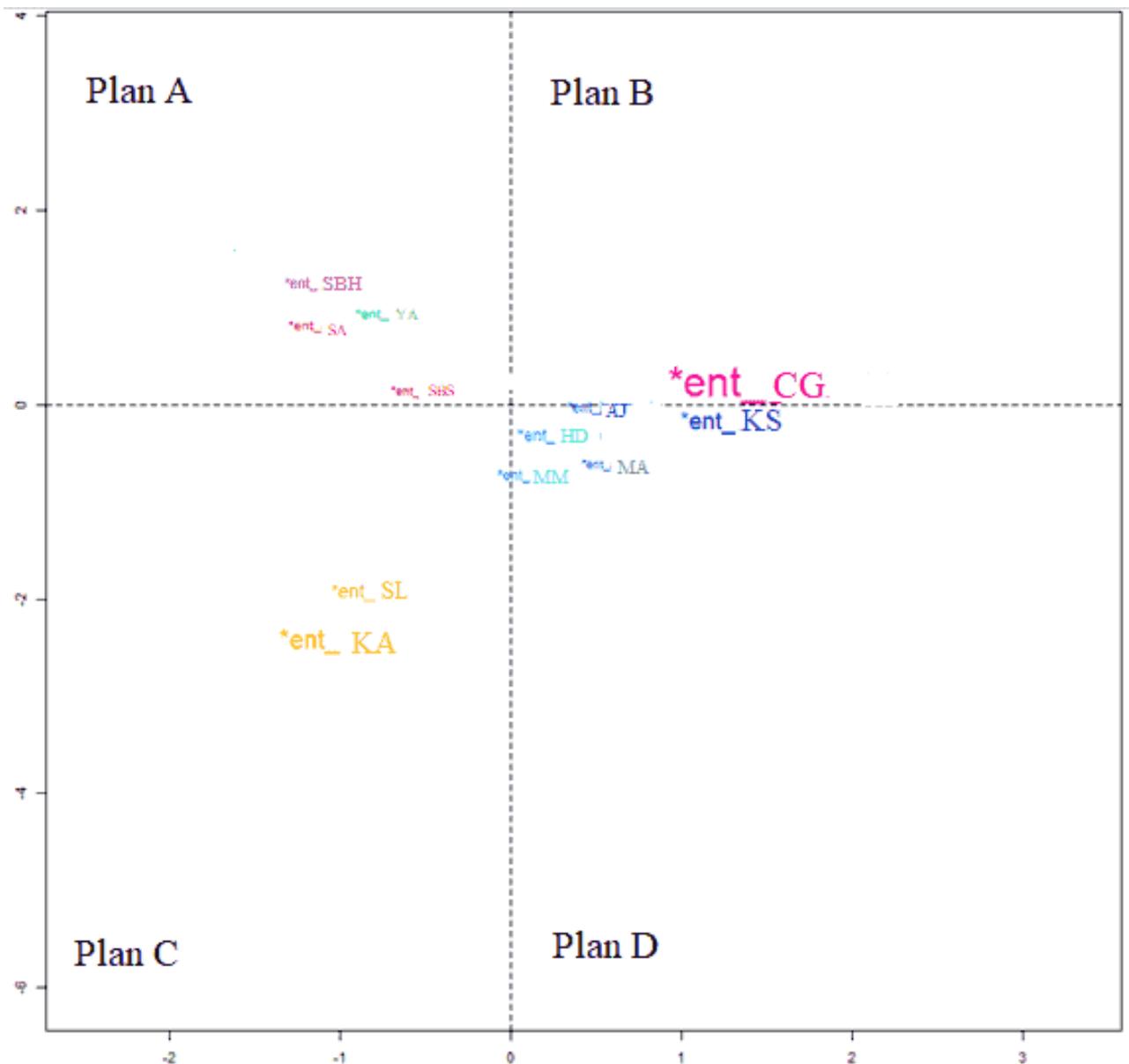


Figure 23 Résultat de l'AFC

Dans le plan A : quatre discours d'acteurs sociaux - les cyberactivistes - sont rapprochés par rapport aux discours politiques ou institutionnels auxquels ils sont opposés. Nous pouvons émettre l'hypothèse d'une rupture entre le social (sur le plan vertical mais aussi horizontal) et le politique ou tous les acteurs impliqués dans des projets politiques. Toutefois, nous observons que le discours de *ent-SBS, cyberactiviste devenu haut responsable d'une instance publique à partir de 2014, se rapproche plus avec la politique en place. Pourtant, celle-ci avait caractérisé l'état d'avancement de « Tunisie Digitale 2020 » comme d'un échec total d'exécution.

Sur les plans B et D : les discours de *ent-KS, haut responsable de l'unité de l'administration électronique au sein du premier ministère et *ent-CG, haut responsable au sein de l'INPDP, sont assez proches et minoritairement divergents. Ceci peut s'expliquer par le fait que les données ouvertes font partie de leurs préoccupations professionnelles et que ces acteurs font tous les deux parties d'un projet gouvernemental. La divergence peut être expliquée par un autre facteur sous forme d'hypothèse, selon laquelle la stratégie de mise à disposition de données ouvertes et transparentes, que représente *ent-KS, se trouve opposée à la stratégie de protection des données personnelles, représentée par *ent-CG.

De plus, *ent-AJ, membre du comité de pilotage du projet OGP Tunisie, représentant la société civile et *ent-KS, aussi membre de ce comité mais représentant de l'État, sont sur le même plan avec cependant, une certaine distance compréhensible du fait de leurs postures dans le projet. L'un est acteur politique et l'autre social.

Sur le plan C : nous retrouvons les discours de *ent-SL, ancienne haute responsable de communication de Tunisie Télécom et *ent-KA, ancien membre de la commission infrastructure de la stratégie « Tunisie Digitale 2020 », représentant le secteur privé. Ce dernier fait cependant partie du parti politique au pouvoir lors de sa formalisation, « *Nidaa Tounes* » et insiste sur l'échec de la stratégie. De l'autre côté, *ent-SL venait d'être licenciée de son poste, deux semaines avant l'entretien, suite à une prise de parole concernant le Ministre des technologies de communication et de l'économie numérique. D'après elle, le Ministre n'aurait pas apprécié ce qu'elle avait déclaré à son sujet. Elle a porté plainte pour licenciement abusif. Le rapprochement de leurs discours pourrait être expliqué par les différents statuts et leurs positionnements actuels par rapport aux politiques publiques. Ils ne font plus partie des institutions ou commissions qui portaient les projets politiques.

Sur le plan D : nous avons trois discours politiques et un social. Les prises de paroles de *ent-HD (Ancien Secrétaire d'État tunisien chargé de l'Économie numérique) et *ent-MM (Ancien conseiller du Ministre des télécommunications et de l'Économie numérique, responsable de la stratégie « e-transform Tunisia 2018 » et ancien membre de l'équipe de la Banque mondiale (ayant élaboré la première stratégie de développement *via* les TNIC en Tunisie)), *ent-MA (haut responsable au sein de l'UVT) et *ent-AJ sont assez proches. Les anciens conseillers du Ministre nous ont parlé des objectifs, des axes et visions de la stratégie en mettant, cependant en avant pour *ent-MM, l'échec de la stratégie « Tunisie Digitale 2020 ». Ceci explique la légère distance entre les deux discours politiques.

En définitive, les oppositions et distances entre les discours sont significatives entre les acteurs politiques et les acteurs du secteur privé ayant participé à l'élaboration du projet ainsi que les acteurs sociaux. Nous pourrions expliquer cela par le fait que nos deux acteurs politiques se sont concentrés sur les objectifs, les axes et visions de la stratégie alors que l'acteur du secteur privé, s'est concentré sur la réalité du terrain et donc l'opérationnalisation de la stratégie qui fut pour lui un total échec ce que nous confirmera l'un des conseillers du Ministre des TNIC. Les acteurs sociaux se sont quant à eux, concentrés sur les usages des TNIC prérévolutionnaires caractérisés par des contournements, des détournements et de la cyberdissidence. Pour la période postrévolutionnaire, les discours ont concerné la reconversion de ces acteurs ainsi que l'apparition d'une nouvelle forme de blogging. L'aspect politique en lien avec les TNIC a été abordé du point de vue de la levée de la censure et de l'ouverture de l'espace Internet.

Pour mieux comprendre les processus d'organisation, d'interaction, d'échange et d'action se déroulant au sein du projet OpenGov Tunisie, nous sommes ainsi entrés à l'intérieur de cette organisation, de cette collaboration politico-sociale. L'observation a consisté à voir, entendre, comprendre, collecter des informations dans le but de saisir des pratiques ou actions d'acteurs dans un contexte situé et précis, une réunion du comité de suivi du projet dans son déroulement habituel. Cette démarche permet de s'extraire du dire des acteurs pour tenter de mettre en lumière un surplus d'objectivation dans les interstices des contradictions et variances de leurs propos selon l'évolution de leurs situations et de leurs postures, voire de l'instance temporelle du recueil de leurs propos en fonction de notre présence dans la situation d'observation.

1.2.1.6. Résultats de l'observation non participante d'une réunion de suivi de l'exécution de l'OpenGov Tunisie (2018-2020).

L'observation de la réunion du comité de pilotage du projet OpenGov Tunisie a permis de mettre en évidence plusieurs phénomènes et faits saillants de ce projet ainsi que dans son suivi. Que cela concerne un rapport de force entre les acteurs politiques et les acteurs sociaux, des phénomènes de désengagement ou encore le rôle conflictuel attribué à la société civile, ces constats ont été, d'abord, observés ensuite examinés à travers le compte rendu de l'observation et la transcription de certains des échanges en cours.

Rapport de force, le politique face au social

Le comité est présidé par le directeur général de l'unité de l'administration électronique. Il s'agit d'un acteur politique rattaché au premier ministre et au chef du gouvernement. Au-delà de son rôle d'accueil des réunions de ce comité, nous avons observé au cours de cette réunion du 15 janvier 2019, un rapport de force tantôt contrebalancé, tantôt discuté entre le président du comité et ses membres. Dans le déroulement de la réunion, ceci nous permet d'observer une logique de collaboration et de respect mutuels plutôt que de pouvoir ou de domination d'un acteur politique sur des acteurs sociaux. Les avis, commentaires ou décisions sont discutés, critiqués et débattus et ne peuvent être imposés aux acteurs impliqués. Les demandes du président du comité sont sous forme de propositions dont l'objectif concerne une meilleure visibilité sur les projets et leurs avancements ainsi qu'une meilleure organisation dans l'exécution et le déroulement de la mise en œuvre des engagements.

La collaboration et l'inclusion face au désengagement

Le déroulement de la mise en œuvre des différents projets se fait autour des logiques de collaboration, d'engagement et de soutien entre État et société civile. Dans ce sens, le comité met en place des sessions de formation des agents administratifs des différents ministères pour les accompagner dans la mise en place d'une culture de l'ouverture des données et de les orienter d'un point de vue pratique et technique. Pourtant, face aux efforts réalisés de la part d'acteurs politiques et sociaux pour la mise en place de cette collaboration, certains acteurs se désengagent du projet. Ceci incite le comité à mettre en place une réunion d'écoute pour les acteurs du projet et un appel à candidature pour un nouveau « recrutement », si cela s'avère

nécessaire. D'autres problématiques quant à cette collaboration et la coordination entre acteurs sont mises en avant.

— **Rôle et responsabilité de la société civile : point de conflits**

La première problématique concerne un aspect organisationnel et plus particulièrement, la nomination des différents représentants du secteur privé et secteur public dans la mise en œuvre de certains projets. Des projets restent ainsi au point mort puisque la collaboration et la mise en œuvre ne peuvent se faire qu'avec les seuls représentants de la société civile dont les demandes et relances ont été nombreuses face à ce problème. Les efforts de la société civile ont été ainsi mis en avant. Ce point représente un point de conflits entre le président, les représentants politiques et les différents représentants de la société civile. Du côté politique, l'effort n'est pas suffisant et doit être renforcé. La société civile doit « *insister et harceler* » les acteurs politiques pour que leurs demandes aboutissent, insiste le président du comité. Ce dernier rappelle qu'il s'agit d'une collaboration et que ceci demande parfois un effort supplémentaire pour avancer. Du côté social, les représentants de la société civile rappellent que l'effort a été fait mais que l'engagement du politique ne suit pas. La société civile considère ainsi avoir fait sa part des choses. « *Elle ne peut pas faire mieux puisqu'elle a déjà épuisé toutes initiatives et ressources* », exprimait le représentant de l'association « Article 19 ».

— **Résistance, discontinuité et difficultés**

Les acteurs sociaux identifient de la résistance et des conflits d'intérêts du côté politique et du secteur privé dans plusieurs projets qui aboutissent dans certains cas à l'arrêt d'un projet. Le président du comité considère qu'il s'agit d'un manque d'« *un champion, un leader qui va pousser la charrette* ». Ce discours renvoie ici à une forme de volontarisme politique que nous allons développer dans la suite de ce mémoire. Ce conflit révèle une discontinuité de l'action de l'État dans la mesure où le désengagement du nouveau Ministre est un point de résistance dans le projet. Les membres du comité sont donc prêts à ouvrir le débat pour l'inclure et le sensibiliser aux projets sans pour autant omettre la possibilité d'entrer en conflits. La relation entre ces acteurs se caractérise ainsi par la collaboration et le soutien mais aussi le conflit et la résistance.

Pour ce qui est de la réalisation des projets, certaines difficultés sont mises en avant et réparties en catégories :

Rupture et dissonances entre société civile et modes de gouvernance

- L'exclusion de la société civile dans le suivi de certains projets
- Manque de visibilité quant à l'exécution des projets
- Résistance par rapport à la loi d'accès à l'information (plus de 600 plaintes déposées).

Difficultés empiriques

- Des difficultés techniques dans la mise à disposition des données ouvertes
- Le cadre juridique constitue un problème relatif à la question de la *data*, notamment, traduite par le manque d'un décret d'application de la loi organique sur l'accès à l'information. Ce manque crée un flou juridique et technique pour l'utilisation de ces données

Engagement (s) et vision

- Mise sur liste noire de la Tunisie, à six mois de son adhésion à l'OGP. Ceci aurait poussé les acteurs sociaux et politiques à se mobiliser encore plus. Le rôle de la société civile a été crucial
- Manque de vision et de prise de conscience de l'impact du projet, que nous avons observé dans le discours du président du comité qui précise que si les engagements sont réalisés, *« ça serait une très bonne chose mais dans le cas contraire, ce ne serait pas aussi grave que ça »*.
- Retard des engagements du premier plan d'action 2014-2016

La question de la transparence

Dans la continuité de la logique de transparence, le comité décide que les réunions seront désormais diffusées sur le site, de manière synchrone pour permettre au plus grand nombre de participer en permettant l'interaction en direct *via* les commentaires.

Nous avons ainsi abordé les méandres des logiques politiques révélées par la production analytique. Nous avons ainsi présenté les résultats des six outils d'analyse appliqués pour comprendre et étudier les dynamiques politiques relatives aux TNIC en Tunisie. Nous allons dans ce qui suit, examiner les résultats des trois outils d'analyse appliqués à la compréhension des dynamiques de savoir, d'échange et d'interaction ainsi que des modes d'action des logiques sociales concernant les TNIC en Tunisie.

I.2.2. Les stratégies sociales révélés par la production analytique

Nous allons aborder les résultats de la production analytique relative à une analyse de contenu documentaire, des entretiens semi-directifs et une analyse de contenu automatisée.

I.2.2.1. Résultats de l'analyse de contenu documentaire : de la censure, du contrôle et des détournements

L'analyse de contenu documentaire relative aux dynamiques citoyennes a été menée dans une approche à la fois qualitative et quantitative. Notre démarche compréhensive, inscrite dans une approche info communicationnelle et non comparative, a pour objectif de mettre en perspective la réalité des usages des TNIC face aux contextes des politiques publiques. Pour cela, l'analyse de contenu documentaire s'est orientée vers des supports divers et diversifiés qui permettent le décorticage des politiques publiques et la mise en révélation des stratégies mises en place face aux réalités du terrain. Ceci a été possible grâce à des articles de presse, des billets de blogs, des études et rapports statistiques relatifs aux usages sociaux des TNIC et d'autres sources. Nous mettons ainsi à l'épreuve le discours politique face à son action.

Cette analyse a dans un second temps, permit la reconstitution des premières trajectoires des usages sociaux des TNIC en Tunisie. Il s'agit d'un point de vue social, d'une périodisation en trois séries :

- Avant la révolution, de 2002 au début de l'année 2010 (les usages des TNIC sont largement sociaux et le contenu politique apparaît de plus en plus sur les RSN. Face à cela, nous observons les prémises de la chute du régime amplifiée par l'accentuation des paradoxes benalien).
- Pendant la révolution, de décembre 2010 à janvier 2011 (Une mobilisation citoyenne forte et élargie se manifeste et la censure concerne des espaces de plus en plus nombreux. La rupture sociopolitique est plus dense dans un contexte révolutionnaire.)
- Après la révolution, l'après Ben Ali (un ancrage des pratiques contestataires et de mobilisation est observé face à une politique publique qui peine à voir le jour).

Nous avons abordé dans la présentation de ces premières trajectoires, les thématiques suivantes : Comportement d'usage d'Internet et de la téléphonie mobile ; La Téléphonie et l'informatique ; Contrôle, manipulation et contournement ; Forum de discussions : une

plateforme d'usage contournée d'Internet ; Les Publinets un espace d'accès libre à Internet pas aussi libre que ça. Cette analyse et les premiers résultats qu'ils apportent ont permis de s'intéresser à une typologie d'acteurs en particulier, les cyberactivistes et blogueurs politiques sous le régime de Ben Ali, qui ont été les premiers à détourner la censure et à proposer des solutions techniques de contournement *via* les *proxys*. Ces acteurs ont été érigés pendant la révolution, comme *leader* des mobilisations dans la mesure où leurs usages d'Internet rendus visibles sur les RSN, ont permis la diffusion de l'information, le rassemblement et la mobilisation par différents appels à l'action. Les usages de ces acteurs, tantôt orientés vers le politique, tantôt ancrés dans une mobilisation sociale permettent d'observer l'ancrage des pratiques contestataires bien que celles-ci fussent limitées et restreintes, au début, à des cercles particuliers. Pour comprendre les enjeux de leurs mobilisations, de leurs engagements et leurs positionnements critiques, nous avons choisi de mener des entretiens semi-directifs avec trois blogueurs ayant créé leurs plateformes avant la révolution et une cyberactiviste, journaliste de formation, ancienne opposante au régime Ben Ali et activiste des droits de l'Homme.

1.2.2.2. Résultats de l'analyse des entretiens semi-directifs des cyberactivistes et blogueurs politiques, des transformations et des reconversions.

Nous avons traité et étudié les questions relatives à la censure, la fermeture du web et la surveillance qui ont induit des contournements d'usage *via* une innovation technologique sociale, le cloisonnement de la culture ainsi que les dynamiques du marché des TNIC et des télécommunications. Internet est présenté comme outil d'expression alternatif et d'exposition de soi où les RSN ont amené une transformation des formes, plateformes et contenus du *blogging*. Le rôle de Facebook comme figure révolutionnaire et moteur social est nuancé durant la révolution. Nous examinerons plus en détail ces phénomènes dans la dernière partie de ce mémoire. Pour l'instant, nous rappelons que les différents discours de ces cyberactivistes et blogueurs politisés ont été confrontés aux discours d'acteurs politiques grâce, notamment à une analyse automatisée de contenu.

1.2.2.3. Résultats de l'analyse de contenu via IRaMuteQ : rappel des faits saillants

L'analyse automatisée de contenu a permis de mettre en évidence les rapprochements, les distances mais aussi l'opposition entre les différents discours. Ayant interprété les résultats de l'analyse réalisée avec *IRaMuteQ*, nous rappelons ici, les faits saillants qui en découlent.

Des discours disparates entre le social et le politique

Comme nous l'avons montré, les discours des cyberactivistes et blogueurs qui sont regroupés sur le plan A (figure n°24, cercle bleu), sont en distance. Ils sont opposés aux différents discours d'acteurs politiques et d'acteurs sociopolitiques impliqués dans les projets gouvernementaux, sur les deux plans vertical et horizontal.

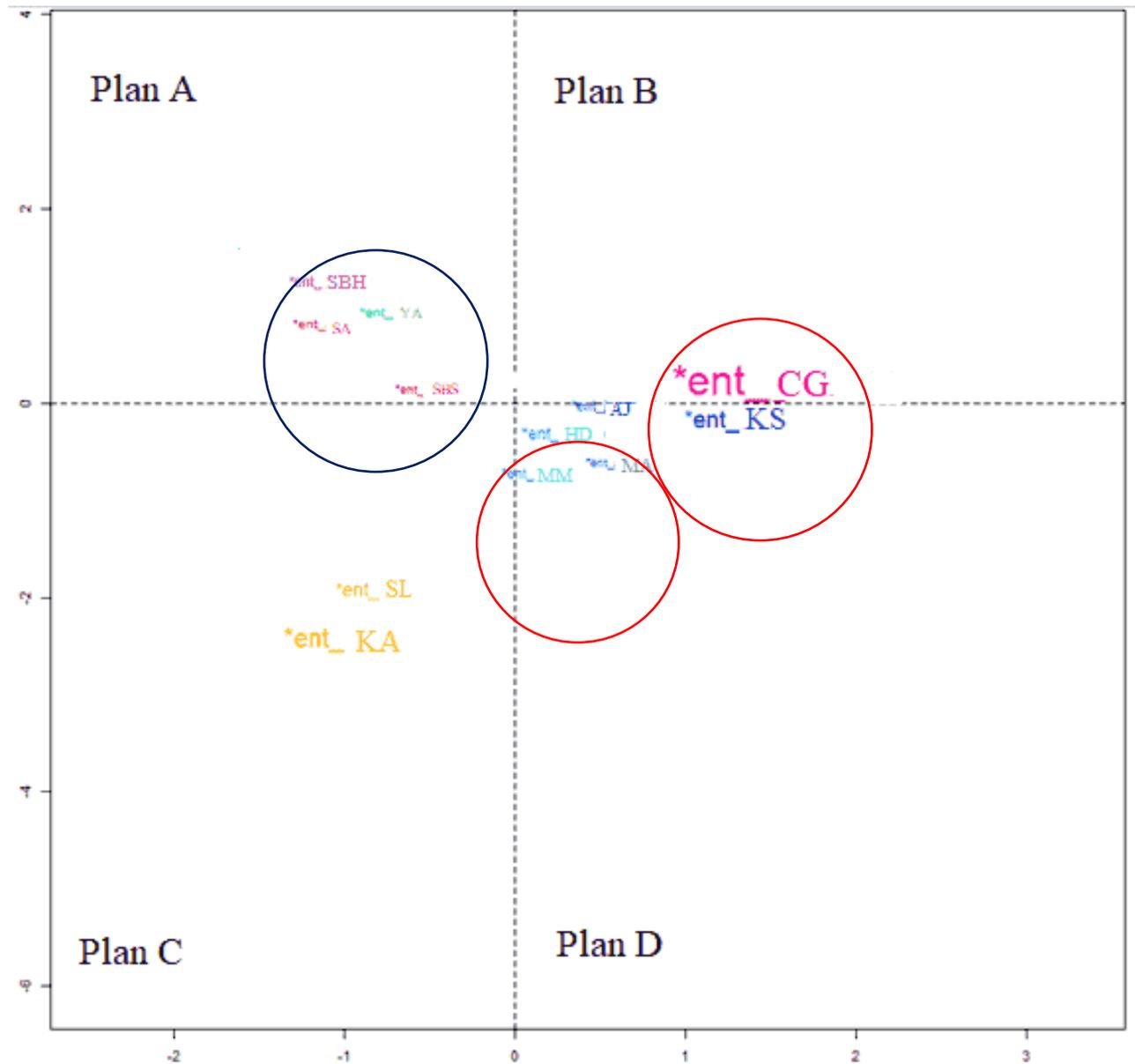


Figure 24 Rappel des résultats de l'AFC

Ces distances, rapprochements et oppositions peuvent s'expliquer à la fois par la typologie des acteurs, la périodisation de leurs discours ainsi que le contenu même de leurs prises de paroles. Si les cyberactivistes et blogueurs se sont concentrés essentiellement, sur une période

prérévolutionnaire, les autres acteurs se sont concentrés sur une période postrévolutionnaire. De même, si les acteurs politiques ont abordé la vision politique et officielle relative aux TNIC en Tunisie, les cyberactivistes et blogueurs politiques ont abordé la réalité et la réception sociale de cette vision.

En définitive, cette analyse automatisée de contenu *via IRaMuTeQ* ne permet pas de conclure à une rupture entre le politique et le social en dehors des éléments explicatifs présentés. Pourtant, dans l'évidence analytique, elle permet de souligner des éventuels regroupements et des oppositions discursives entre acteurs politiques, d'un côté, et acteurs sociaux de l'autre et d'expliquer par des alternatives diverses ces phénomènes.

Comme nous pouvons le constater sur la figure n° 24, les discours des cyberactivistes sont regroupés sur un plan et démontrent une distance et des oppositions – sur un plan vertical comme horizontal - par rapport aux différents autres discours, qu'ils soient politiques ou encore d'acteurs sociaux participants - ou ayant participé - à un projet gouvernemental. Quant à ces acteurs sociaux, qui ne sont plus impliqués dans l'action publique et formant un deuxième groupe, leurs discours démontrent autant de distances et d'oppositions par rapport aux acteurs politiques ou sociaux toujours impliqués dans l'action publique et formant un troisième groupe. Finalement, les discours des acteurs impliqués dans l'action publique, toutes typologies d'acteurs confondues, sont rapprochés, sauf exception, du haut responsable au sein de l'INPDP dont le discours est opposé, sur un plan vertical, aux autres discours mentionnés.

I.3. Conclusion : Heuristique, intérêt et limites de l'approche méthodologique

Cette démarche démontre une spécification, personnalisation et pluralité des méthodes qui permet de mettre en place la dynamique de notre recherche et de répondre à notre problématique centrale. Nous prenons ainsi appuie sur la proposition de (Bonfils & Durampart, 2013, p. 22) qui consiste à « *renforcer l'armature méthodologique au-delà des méthodes traditionnelles en forgeant un appareillage spécifique et légitimé* ». Nous disposons de méthodes complémentaires qui prennent forme l'une par rapport à l'autre ou l'une dans les limites de l'autre. Comme l'avaient souligné les auteurs, il s'agit d'aller au-delà du paradigme compréhensif et interprétatif, forgé dans les données déclaratives (*ibid.*). Nous avons ainsi mis à l'épreuve les discours politiques officiels au regard des discours des acteurs interviewés mais

aussi de l'analyse de contenus documentaires basée sur des faits, en plus des études statistiques mobilisées. Nos méthodes ne sont donc pas figées et fixées mais se rencontrent dans une perspective « *qui consiste à penser le contexte étudié comme l'émergence d'une situation complexe qui doit produire de nouvelles associations et dissociations entre différents phénomènes afin d'explicitier les problématiques présentes* » (*ibid.*). Pourtant, cette mise en regard ne signifie pas simplement la mise en avant d'une non-effectivité des discours et des politiques publiques concernant les TNIC mais de montrer leur confrontation à l'épreuve du réel. Il ne s'agit pas non plus de mettre en évidence de simples écarts mais de démontrer en quoi les dynamiques sociales et politiques se rencontrent ou ne se rencontrent pas, en quoi elles inspirent, ou non, l'une l'autre. Finalement, si les deux logiques étudiées se parlent, se regardent et parfois ont besoin l'une de l'autre, celles-ci se construisent de manière parallèle et ne coïncident pas sur certains niveaux. Tel est l'apport et la pertinence de la démarche méthodologique, montrer au-delà de l'évidence de certains faits cet échange, cette interaction, ces ruptures, ces continuités, ces inscriptions et ces non-inscriptions.

Pour mettre en évidence ces points aveugles, ces impasses des politiques publiques, le passage par une étude des usages sociaux et la mise en place d'un appareillage méthodologique complémentaire, s'est imposé. Ce travail a consisté à aller chercher des données extérieures aux discours politiques et aux grands documents officiels. Nous avons de ce fait, mobilisé différentes méthodes qui, d'une certaine manière, montraient les preuves de la réalité, celles du terrain et des usages ainsi que l'action publique effective. Celles-ci ont démontré en plus, le suivi ou la rupture de certaines logiques ainsi que leurs traductions en acte. Les entretiens qualitatifs avec des acteurs impliqués dans les projets et stratégies politiques comme « Tunisie Digitale 2020 », l'INPDP, l'UVT ou encore OpenGov Tunisie, permettent une spécification pour mettre à l'épreuve les documents officiels des politiques publiques et les intentions explicitées à l'épreuve des discours des acteurs. Ce faisant, deux niveaux au sein de cette approche méthodologique, permettent de démontrer à la fois la spécification, la personnalisation et l'hybridation mentionnées.

D'abord, bien que toute analyse documentaire consiste essentiellement et en premier lieu, en une analyse de contenu permettant de faire apparaître des niveaux de performance et d'injonction, nous l'avons dépassée pour permettre en plus une « validation » de ce qui rejoignait la réalité et ce qui était uniquement de l'ordre du discours politique. Pour cela, l'apport d'un complément méthodologique semble s'imposer et passe, entre autres par des

études et un dialogue théorie empirie. Ce complément met en regard ces politiques publiques et le discours des acteurs rapportés avec ces politiques publiques de manière à les cerner et à les centrer de façon plus poussée. Nous avons ainsi mis en place une analyse par grilles permettant de trouver des mots-clés et des *items* directeurs. Ce travail de mise en perspective est, en réalité, double puisque les séries périodiques produites feront aussi l'objet d'une telle mise à l'épreuve au regard de phénomènes émergents et plus récents des logiques sociales et politiques. Nous abordons ainsi, entre autres les résultats d'un suivi des données relevées sur trois groupes Facebook tunisiens entre août et septembre 2020. Une analyse secondaire de contenu est aussi effectuée dans le cadre d'une étude sur les dynamiques sociales et citoyennes en temps de crise sanitaire (*Covid-19 et dynamiques d'actions sociales tunisiennes*, à paraître, 2021) mettant, notamment en relief une gestion de crise partagée entre État et citoyen où les TNIC jouent un rôle central. Le contexte post-confinement, sera abordé (*Covid-19 et dynamiques citoyennes en Afrique et au Moyen-Orient : Un focus sur le Sénégal, la Tunisie et le Liban*, à paraître, 2021) via une seconde étude réalisée durant le mois d'août 2020 (*Covid-19 et dynamiques citoyennes en Afrique et au Moyen-Orient : Un focus sur le Sénégal, la Tunisie et le Liban*, à paraître, 2021).

L'approche sociopolitique et l'analyse de contenu, mobilisées en littérature ou en sciences politiques, sont réorientées. Cela caractérise ainsi notre approche info communicationnelle reposant sur une mise en perspective, une mise en tension, une mise au regard de phénomènes observés. Cela justifie le pluralisme méthodologique qui finalement, par tous les outils mobilisés, permet d'avoir un retour d'exploitation des données plus concret bien qu'il soit largement qualitatif. Ils possèdent ce faisant, une valeur probante pour éclairer ces politiques publiques et les mettre en discussion et en tension.

Le second niveau découle du premier et constitue un attachement à mesurer la réalité et la prégnance des politiques publiques sur l'impact qu'elles peuvent avoir sur les sociétés tunisiennes et ses acteurs. Il s'agit d'un passage par la mesure des écarts mais aussi et éventuellement, des impasses. Il s'agit en plus, de démontrer une société civile auto-organisée, possédant une puissance et un pouvoir d'agir en dehors de toute dépendance des grandes intentions gouvernementales. Ceci permet d'aborder la question des points de non-rencontre entre action publique et réception sociale. Pour ce faire, le pluralisme méthodologique devait s'établir en dépassant l'opposition traditionnelle entre le qualitatif et le quantitatif et en mobilisant une méthode compréhensive sériée en action et en situation. Celle-ci constitue en

réalité, une démarche contextualisée et située. Il ne s'agit pas de prouver l'efficacité et l'inefficacité de l'action publique mais plutôt d'examiner l'impact réel et mesurable qu'elle a sur les dynamiques sociales en émergence, sans nier l'évidence de l'existence des points non effectifs dans les politiques publiques, de manière générale. Nous avons ainsi procédé à une mise en perspective méthodologique qui affine et explicite des aspects importants des logiques et dynamiques étudiées.

Au-delà de cette position méthodologique, nous sommes amenés dans ce travail, à répondre à un certain nombre de questionnements relatifs aux enjeux de notre approche sociopolitique :

- Dans la mesure où les discours politiques, autour des TNIC, sont de l'ordre de la promotion et de la propagande et s'inscrivent dans des discours d'accompagnement, comment s'organise la réception sociale ?
- Dans la mesure où la logique politique s'inscrit dans le leurre d'une technologie salvatrice, comme le considèrent nombre de travaux, où se situe l'utilisateur dans les logiques et stratégies politiques ?
- Si les TNIC sont considérées comme moteur de l'économie et de la société, comment cela se traduit-il sur le terrain ?

Globalement,

- Comment et dans quels contextes se constituent les logiques politiques et sociales ?
- Comment les usagers des TNIC s'approprient, intègrent, bricolent, s'adaptent, adoptent ou rejettent l'action publique en termes d'usage et de pratiques des TNIC ?

En définitive, si l'initiative politique permet de « mettre à disposition » l'infrastructure et l'équipement, la réception, l'appropriation et les usages sociaux ne peuvent venir (directement en tout cas), ni de la technique, ni du politique, ni du secteur privé. La confrontation de la réception sociale avec ses projets et logiques politiques ainsi que celle du secteur privé, démontre sa pertinence. Inscrites dans des « *formes sociohistoriques de l'usage* », les « *séries et séquences structurelles (logique)* » seront retracées et reconstruites démontrant, entre autres « *l'ancrage collectif et historique des usages* » dans l'articulation des niveaux Micro-Macro (Proulx, 2001).

Nous avons ainsi présenté la production analytique des outils mobilisés dans notre recherche et établi la pertinence et l'importance du pluralisme méthodologique adopté. Nous présentons dans

la prochaine étape, la reconstitution des trajectoires d'usage social et politique d'Internet et de la Téléphonie mobile en Tunisie observées à travers les résultats de nos enquêtes. Notre intérêt sera porté par la suite, à la consolidation des confrontations de ces trajectoires d'usage afin d'identifier les concordances ou dissonances entre action publique et réception sociale. Pour l'instant, nous présentons de manière sériée, les dynamiques de savoir, des pratiques, des actions et modes d'interactions des usagers d'Internet et de la téléphonie mobile en Tunisie et leurs relations en mettant en avant la réception sociale de ces technologies.

Partie III : résultats et discussion

Chapitre I : la reconstitution des trajectoires, résultats et discussion

Nous proposons dans cette partie du mémoire, une présentation et explication à la fois, des séries périodiques qui caractérisent la confrontation entre les trajectoires sociales et politiques mais aussi des éléments et phénomènes qui les constituent. Ces séries qui illustrent des confrontations et des mises en regard, démontrent des basculements, des ruptures, des continuités et des évolutions significatives, notamment entre l'avant et l'après révolution. Ces séries et les analyses que nous allons présenter sont les résultats d'un travail empirique dont les fondements ont été présentés dans les deux chapitres précédents.

La synthèse des séries identifiées est la suivante :

Avant la révolution

- Série 1 : une dynamique politique ambitieuse antérieure à la dynamique sociale
- Série 2 : stagnation, volontarisme et idéalisation politique
- Série 3 : l'entonnoir benalien et ses paradoxes
- Série 4 : un fossé sociopolitique, de plus en plus ancré
- Série 5 : manifestations citoyennes et processus révolutionnaire

Après la révolution

- Série 6 : des ambitions politiques qui peinent à se concrétiser face à un engagement citoyen continu
- Série 7 : des concordances et des dissonances face à un engagement politique et citoyen important

Cette présentation du travail d'enquête nous permet de répondre à quelques questions fondamentales primaires et secondaires de la recherche concernant les logiques sociales.

En s'intéressant aux logiques politiques, les interrogations majeures sont les suivantes :

- Dans cette vision tunisienne de TNIC au service du développement, quels enjeux caractérisent la réception sociale dans une période prérévolutionnaire ?
- Qu'en est-il ensuite de la période postrévolutionnaire ? Témoigne-t-elle de convergences et de divergences entre les deux logiques, politique et sociale ?
- Peut-on finalement parler d'écarts entre usages prescrits et usages effectifs ?

En s'intéressant aux logiques sociales, les interrogations majeures sont les suivantes :

- Quelle est la place de l'utilisateur dans les logiques et stratégies publiques ? Comment se traduit sur le terrain, cette vision des TNIC comme moteur de l'économie et de la société ?
- Comment et dans quels contextes se constituent les logiques sociales et par quoi se caractérisent-elles ?
- Finalement, comment les usagers s'approprient, intègrent, bricolent, s'adaptent, adoptent ou rejettent cette pensée de développement induite par les TNIC ?

Ces questionnements ont contribué à émettre et à définir nos hypothèses de recherche. Partant de ces questionnements et hypothèses, nous présentons les résultats de nos enquêtes qui, nous le rappelons, prennent la forme de séries périodiques et caractérisant la confrontation et la mise en regard de l'action publique avec sa réception sociale. Nous avons, toutefois, procédé à une extension des périodisations primaires pour situer l'analyse longitudinale des trajectoires sociales à partir de 1998, date à laquelle Internet et la téléphonie mobile sont devenus accessibles au grand public et à partir de 1978, au moment où les premières tentatives de connexion au réseau Internet ont été réalisées en Tunisie. La fin de cette étude longitudinale se situe pour les deux logiques en août 2020. Le facteur principal de ce choix d'arrêt de l'étude de corpus a été ce que nous caractérisons comme un retour à la stabilité des logiques étudiées. En effet, les observations et les études que nous avons menées entre mars et août 2020 montrent d'abord, une perturbation, un renouvellement des démarches d'actions et d'interaction citoyennes ainsi que des initiatives politiques en temps de crise et de confinement sanitaire et en lien avec les TNIC. Dans ce contexte, une effervescence sociale mais aussi politique s'est installée mais s'est dissipée au fur et à mesure pour aboutir à la fin de l'été 2020, à ce retour à la stabilité évoqué. Ces phénomènes seront ainsi étudiés à la fin de cette seconde partie du mémoire.

Rappelons que notre positionnement théorique se situe dans la logique sociotechnique, sociopolitique et compréhensive pour penser les logiques d'usage sociales et politiques. Nous abordons ainsi une dimension critique et une articulation non dichotomique entre macro-micro, en abordant, à la fois, les dynamiques interactions, des échanges et les modes d'action mais aussi les écosystèmes qui les accompagnent, qu'ils soient culturels, économiques, politiques.... Ce faisant, *« l'objet se présente alors comme un « monde » à étudier en tentant d'échapper à la bipolarisation, à une implacable succession des causes et des effets, comme une réalité en soi qui se forme sans pour autant échapper à une relation avec son antériorité ou au « monde*

social », dans lequel elle s'établit » (Durampart, 2013b, p. 218). Dans ce sens, les séries périodiques que nous allons expliciter, sont caractérisées par divers phénomènes à la fois sociaux mais aussi contextuels, tantôt économiques, géopolitiques, conjoncturels, concurrentiels, politiques ou encore culturels. La reconstitution de ces séries ne signifie pas une rupture ou une coupure entre une série, sa précédente ou sa suivante, mais plutôt une évolution, une interconnexion entre « anciennes » et « nouvelles » pratiques que nous mettrons en avant. Le processus d'appropriation y est continu et progressif dans des allers-retours entre « *survivances du passé* » en référence à Jouët (2000) et nouveaux contextes d'usages des TNIC et plus spécifiquement, Internet et la téléphonie mobile. Ces trajectoires représentent un processus continu situé dans des va-et-vient et un dialogue permanent entre théorie et empirie.

III.1.1. Série I : Une logique politique ambitieuse antérieure à la logique sociale

L'étude des logiques politiques précède celle des logiques sociales dont l'analyse débute en 1998. Nous allons ainsi nous focaliser, notamment sur les travaux réalisés par Renaud (2007) et Bras (2007), nos entretiens semi-directifs réalisés avec des acteurs politiques et sociaux ainsi qu'une interview radio de Farouk Kammoun, l'un des ingénieurs des équipes de recherche ayant introduit Internet en Tunisie. L'interview a été réalisée en octobre 2019 par la radio privée *Express Fm* à l'occasion du 50^e anniversaire d'Internet (Express Fm, 2019). Entre la fin des années 1970 et le début des années 1990, l'avance technologique de la Tunisie en matière de connexion et de développement du marché TNIC, a été mis en avant durant l'interview. Cette avance est d'origine scientifique et appuyée par un intérêt politique qui permettra au pays d'être pionnier du secteur en Afrique et dans le monde arabe.

Tunisie et TNIC, un modèle pionnier en Afrique et dans le monde arabe

D'après Farouk Kammoun, c'est en 1978 que la première communication expérimentale en réseau, a été effectuée lors d'un séminaire de recherche et a duré plus d'une semaine entre la Faculté des Sciences de Tunis et *Cyclade*²¹ en France. Le CNI (Centre National de l'Informatique) a ensuite créé un réseau expérimental de télécommunications. Quelques années plus tard, une expérimentation de raccordement en nœud de plusieurs universités, furent réalisées entre 1985 et 1986. Dans cette même logique de développement et de connexion, le

²¹ Un projet français de réseau de télécommunications équivalent à l'ARPANET

Centre Bourguiba d'Informatique (CBI) et l'Ecole Nationale des Sciences de l'Informatique (ENSI) ont été créés en 1984.

D'après Pascal Renaud, quelques années après en 1987, une équipe de l'IRSIT tente de se connecter au Centre National Universitaire Sud de Calcul (CNUSC) situé à Montpellier par une simple ligne téléphonique. Deux années plus tard, l'IRSIT établit une connexion permanente avec le réseau EARN²². Cette innovation technique représente la toute première connexion EARN/BITNET en Afrique et dans le monde arabe. L'IRSIT réalise de même, une interconnexion avec l'Institut National de la Recherche en Informatique et Automatique (INRIA, France) (Renaud, 2007). Quelques universités se sont alors connectées *via* l'IRSIT et des cours de réseau et de télécommunications sont introduits dans les cycles ingénieurs pour présenter la technologie.

Dès son introduction en Tunisie, Internet est demandé par les chercheurs afin de collaborer avec leurs collègues au Nord. Toutefois, le manque de financement et de moyens des centres de connexion tel que l'IRSIT ne permettront pas de répondre à cette demande. La connexion sera donc limitée en attendant des décisions qui relèvent des autorités publiques. Un consortium est ainsi créé sous la tutelle du ministère de la Recherche avec l'accord des ministères des Postes et Télécommunications afin de réunir des fonds pour financer l'infrastructure et mettre en place la réglementation. Celle-ci permet aux chercheurs d'utiliser un réseau de télétransmissions des données (Renaud, 2007). La Tunisie qui crée donc son réseau national la même année que la France est pionnière dans le monde arabe.

L'insertion des Tunisiens dans la communauté scientifique des chercheurs en sciences de l'ordinateur explique les performances de ce pays (*ibid.*). Durant la fin des années 1990, la Tunisie possédait un bon dispositif Recherche et Développement avec un réseau de chercheurs qui collaborent, des séminaires et colloques organisés dans le pays et des liens établis entre institutions qui permettent d'intégrer la Tunisie dans le réseau de recherche mondiale. L'IRSIT fut un exemple de ce réseautage et collaboration dont les objectifs peuvent être identifiés sur deux temporalités selon Renaud.

²² EARN (*European Academic and Research Network*) est un réseau informatique fondé en 1984 et basé à Paris, qui avait pour fonction de service de passerelle entre les centres de calcul académiques entre l'Europe et les États-Unis.

- En 1987, le premier objectif de l'IRSIT est celui de l'accès en privilégiant l'utilisation du net. Les chercheurs ont ainsi ouvert progressivement la messagerie électronique à la communauté scientifique.
- En 1993, l'objectif est d'entrer dans le marché africain avec la création du RNRT (Réseau National de la Recherche et de la Technologie). On considère ainsi que « *la Tunisie est prête à jouer un rôle central dans le domaine de la communication et des réseaux en Afrique du Nord, grâce à son infrastructure fiable, la compétence de ses techniciens et la qualité des services mis en place* » (Kamel & Nashwa, 1995, cités dans Renaud, 2007).

Ces objectifs et efforts ne furent pas atteints selon les chiffres de l'UIT. En 2004, le nombre d'utilisateurs est estimé à 8,4 internautes pour 100 habitants, soit trois fois moins que ces homologues pionniers tels que la Hongrie ou la Bulgarie ou encore au Moyen-Orient avec plus de 10 internautes pour 100 habitants en Jordanie et plus de 16 au Liban.

C'est au début des années 1990, au moment où Internet a commencé à se propager, que l'ATI fut créée et reprend le projet de l'« Internet » tunisien en l'incorporant sous les structures de l'État. Un grand intérêt politique et présidentiel en particulier, était exprimé durant cette période et aboutit à un développement important du secteur entre la fin des années 1980 et le début des années 1990. Ceci coïncide avec les premières années du premier mandat de Ben Ali, qui fait des technologies un outil de modernisation du pays. Pourtant, à partir de 1993, la dynamique ralentit et aboutit à un retard de plus en plus marqué du secteur dans le pays alors que ce dernier fut un pionnier en Afrique et dans le monde arabe. Nous identifions ce phénomène comme point de basculement permettant l'évolution et le passage vers la seconde série périodique caractérisant les logiques politiques relatives aux TNIC en Tunisie.

III.1.2. Série II : stagnation, volontarisme et idéalisation politique

Après le RNRT, le développement du réseau semble stagner à partir de 1993 (Renaud, 2007). De ce fait, alors qu'en 1995 le marché de l'Internet croît de manière exponentielle, on parle déjà de la société de l'information et Internet est définitivement consacré comme norme mondiale. Pourtant, en Tunisie, notamment le marché ne décolle pas.

Une progression lente

Les deux pionniers des TNIC, à savoir la Tunisie et l'Égypte seront largement dépassés par de nouveaux acteurs quelques années plus tard, à savoir le Liban et la Jordanie (Renaud, 2007). Renaud montre ainsi que le marché tunisien traduit à la fois une avance technologique et une progression lente : en 1996 un premier pic est atteint en nombre de serveurs (83) pour diminuer de moitié l'année suivante et atteindre un nouveau pic en août 1998 avec 108 serveurs. Entre 1999 et 2003, les chiffres varient respectivement entre 15, 20 et 26. En 1996, le premier pic correspond à la création de l'ATI « *qui a probablement eu pour effet de concentrer l'activité autour d'un plus petit nombre de serveurs (Les Ingénieurs et techniciens ont été contraints de mettre en place des systèmes de surveillance dès la création de l'agence)* » (Goupy, 2014). Le second coïncide avec l'apparition des deux premiers fournisseurs d'accès grand public en 1997 (*ibid.*). En 2001, six fournisseurs d'accès privés régionaux entrent en service à Sfax, Sousse, Béja, Kairouan, Gafsa et Médenine (*ibid.*). Goupy (2014) met en avant dans ce contexte, des pratiques de censure et de surveillance d'Internet sous le régime de Ben Ali dont le symbole a été le « *Ammar 404* » qui fait référence à la page d'erreur et aux messages « *404 not found* » qui s'affichait lorsqu'une page web était supprimée ou censurée. Cela a abouti à donner à la censure le nom de « *Big Brother tunisien* » (*ibid.*). Les premiers usages font ainsi face aux formes primaires de censure et à la mise en place de ce que nous caractérisons comme d'un entonnoir benalien. Celui-ci commençait déjà à se mettre en place à travers, notamment la reprise du projet Internet sous la tutelle de l'État *via* l'ATI. Cette première initiative avait signé le début d'une nouvelle ère, celle du volontarisme politique et des paradoxes présidentiels qui avaient touché des secteurs divers et multiples accompagnés de corruption, de discontinuité de l'État, de mise à l'écart de divers acteurs, de censure et de répression comme le mentionnent Ent-MM et nos quatre informateurs bloggeurs politiques et cyberactivistes. Les « *sans voix* » (Daghmi, 2016) ont été de plus en plus nombreux et le plus souvent regroupés dans les régions intérieures et sud du pays au cœur d'un système souvent décrit par Ent-SBS comme tentaculaire. Au final, les acteurs de l'économie tunisienne et le cadre juridique ont cédé devant les volontés présidentielles et politiques et celles du clan Trabelsi (Ben Jeddou, 2015) qui se voyait impliqué ou protégé par des dispositions qui leur permettaient d'être les acteurs les plus influents dans le pays. Nous allons ainsi présenter dans la suite de ce mémoire, les caractéristiques de cet entonnoir ainsi que le processus de sa mise en place.

III.1.3. Série III : Mise en place d'un entonnoir benalien face à l'émergence de nouvelles dynamiques citoyennes

Cet entonnoir est constitué de trois niveaux qui représentent une logique politique de fermeture de l'espace internet et un contrôle social progressif et de plus en plus élargit.

III.1.3.1. Niveau 1 : Cloisonnement de l'information et de la parole citoyenne

Face à l'illusion d'une liberté acquise avec la destitution de Bourguiba en 1987, la logique politique prend la forme d'un entonnoir présidentiel qui pose dès son premier mandat, une mainmise sur le secteur de l'information et des médias écrits, télévisés ou en ligne. Bien qu'ils en soient à leurs débuts, les magazines en ligne, les radios web ou toutes autres sources d'information ont été censurées. Du côté de la presse papier, les discours de propagande politique se diversifient et les médias d'opposition sont privés de financement comme nous le raconte Ent-SBS, journaliste de formation et fondatrice d'une radio web ainsi que membre du collectif CNLT ayant créé en 1998, le premier forum de discussion en Tunisie. Le secteur télévisé a subi de même, un alignement au discours politique unique et unilatéral, comme nous l'indique Ent-AJ, journaliste de formation à la Télévision Tunisienne sous le régime de Ben Ali et membre du comité de pilotage du projet OpenGov Tunisie à partir de 2014. Ce contexte politico-médiatique aboutit à une désinformation sociale profonde et ancrée au sein des acteurs de l'information qui après la révolution, feront face à d'innombrables difficultés et défis dus à leurs difficultés à se renouveler, à retrouver leurs neutralités, leurs rôles de quatrième pouvoir mais aussi d'obtenir la confiance sociale au sein de la population. En effet, entre la fin des années 1990 et début 2000, le régime a fait en sorte que tous les médias indépendants disparaissent en les privant des ressources de la publicité. Les nouveaux arrivants en 2004, comme le journal indépendant en ligne *Kalima*, seront interdits et censurés et leurs fondateurs sévèrement réprimés et violentés. Les chaînes de télévision et les radios privées étaient dans cette même logique de fermeture totale du secteur de l'information, détenues par la famille et/ou les proches du président. Ces médias se sont finalement retrouvés à l'instar de leurs publics, des « *sans voix* » (*ibid.*).

Concernant le rôle de l'ATI (Agence Tunisienne d'Internet), celle-ci est présentée comme responsable de la censure avec la collaboration de la cyberpolice. Cette représentation peut être expliquée par le fait qu'après la dissolution de l'équipe de l'IRSIT (Institut De Recherche en

Sciences Informatique et Télécommunications) au sein de laquelle la première connexion Internet en Tunisie a été réalisée, les compétences techniques ont été récupérées par l'ATI, fraîchement créée. Bien que l'ATI soit créée comme régulateur, ses compétences ainsi que son rôle réel ont été circonscrits. Bras (2007) explique cela avec trois principaux facteurs : l'existence d'une administration centrale qui intervient dans ses champs d'attribution, l'ambiguïté de son statut qui lui attribue la tutelle de différents ministères (son conseil est constitué d'un président et vice-président nommés par décret et d'un représentant du ministère des finances) et enfin, par la présence d'autres autorités administratives agissant dans le même secteur. Dans ce contexte, le rôle de l'ATI en tant que régulateur, lui est attribué en enlevant tout pouvoir possible (*ibid.*). Ses missions sont réduites à des aspects techniques alors que les secteurs du commerce électronique, la sécurité informatique et la protection des données personnelles sont attribués à d'autres instances.

Cette nouvelle structure publique met pourtant en place un dispositif de surveillance du net tunisien au moment où le réseau commençait à s'élargir. C'est une équipe assez restreinte qui prend en charge ces fonctions entre cyberpoliciers, ingénieurs et techniciens ayant pour mission, notamment l'espionnage des activités faites avec cette nouvelle technologie. Ces faits ont été mis en avant, en plus de Goupy (2014), entre autres par Lecomte (2009). Ce faisant, les espaces de communication ont été très limités, restreints et considérés comme les pionniers du cyberactivisme tunisien comme les deux blogs *Réveil Tunisien* créé en 2002 et *Nawaat* en 2004.

La démarche de censure et de surveillance de l'Internet a accompagné en parallèle les écoutes téléphoniques. A la différence de la surveillance du net, les écoutes téléphoniques massives sous Ben Ali, ont requis la coopération des opérateurs téléphoniques détenus par les proches du président : l'opérateur *Tunisiana* dont les parts majoritaires sont détenues par le gendre du président ou Tunisie Télécom, l'opérateur historique dont l'ancienne PDG est la belle-sœur du président. Il ne faut pas oublier que le premier fournisseur d'accès à Internet possédant et une radio privée sont détenus par sa fille alors que le plus grand groupe de presse aurait été capté par son gendre.

En plus de ces phénomènes d'occultation et de cloisonnement, la logique politique manifeste des ruptures avec les logiques sociales et est caractérisée par une modernisation autoritaire et une censure exponentielle du net. Ces contradictions seront présentées sous forme de paradoxes benalieu illustrant l'une des spécificités de la logique politique prérévolutionnaire en entonnoir.

III.1.3.2. Niveau 2 : Un processus de modernisation autoritaire et une censure exponentielle : les paradoxes benalien

Ces paradoxes concernent, entre autres le cadre juridique lié au TNIC, la tenue du SMSI de Tunis en 2005, une volonté de modernisation et de développement socio-économique ainsi que les usages sociaux d'internet et de la Téléphonie mobile. Nous allons ainsi revoir ces différentes contradictions dans la logique politique prérévolutionnaire liée au TNIC.

Avant la révolution, l'usage d'Internet en Tunisie était censuré, limité et représentait une arme de répression en ligne et hors ligne du régime dictatorial de Ben Ali dans la mesure où les sites d'informations étrangers, des ONG de protection de droits humains en Tunisie et à l'étranger, les blogs d'opposants ou de cyberactivistes, les pages/comptes Facebook et boîtes email de ces derniers, ont été censurés et/ou fermés et/ou piratés. Tout site d'information, sur n'importe quelle plateforme ou page sur un réseau social numérique ou encore livres qui mentionnent de près ou de loin la réalité sociale et politique, a été interdit dans le pays.

Le régime connu comme un État policier (Goupy, 2014) a procédé durant toute la décennie 2000 (et bien avant) jusqu'à la révolution à des arrestations, répressions et violences policières des cyberdissidents, blogueurs, opposants et tout individu diffusant des informations contre le régime, forçant une majorité de ces acteurs à s'exiler à l'étranger. La répression concerne aussi le secteur de la téléphonie mobile et fixe en interdisant l'accès à la ligne téléphonique fixe et mobile et au réseau Internet à ses opposants politiques tout comme l'accès même aux Publinets, créés comme espace de libre d'accès au réseau Internet. Ces phénomènes traduisent ainsi une logique de fermeture du net et un déni d'accès qui accompagne tout au long de la décennie 2000 des contradictions qui opposent la modernisation du cadre juridique liée aux TNIC et l'idéalisation politique et présidentielle sur le terrain.

III.1.3.2.1. La modernisation du cadre juridique face aux intérêts politiques et aux enjeux économiques

À partir de 2000, le cadre juridique, relatif aux TNIC et leurs usages en Tunisie, se met progressivement en place. Les TNIC se hissent au rang de levier de croissance et différentes lois et décrets sont promulgués dans ce contexte. Ceux-ci concernent des activités et des acteurs divers et traduisent un intérêt important pour ces technologies sous couvert d'enjeux économiques et géopolitiques importants, notamment liés à la volonté présidentielle de tenir en Tunisie le SMSI dans sa seconde phase en 2005. Ce point sera développé plus en détail dans la

suite de ce mémoire. Pour l'instant, nous examinerons la traduction de ces intérêts politiques et de ces enjeux politiques liés aux TNIC, au début de la décennie 2000 en Tunisie.

En 2001, dix ans après l'expérience de l'IRSIT pour le déploiement d'Internet, la loi du 15 janvier 2001 portant code des télécommunications, complétée par une loi du 7 mai 2002, est décrétée. Elle s'inscrit dans des enjeux politiques de délimitation du secteur public des télécoms et de promotion de l'usage d'Internet pour le grand public, les administrations et les acteurs économiques. Entre-temps, différentes dispositions ont été mises en place graduellement entre 1997 et 2001 concernant, notamment les modalités et les conditions d'exploitation des Publinets et le statut des fournisseurs de service Internet (FSI) (Renaud, 2007). D'autres mesures viendront compléter ce cadre législatif et seront précoces, notamment en 2000 par la dématérialisation des titres en bourse, la réforme du code des obligations et des contrats légalisant la reconnaissance du document et de la signature électronique ou encore le plan de mise à niveau central pour la modernisation de l'administration.

En 2001, avec la création de l'INS, le monopole du téléphone fixe est conservé. Internet n'est libéralisé qu'au niveau des accès locaux (passant de 2 à 5 fournisseurs en 2000), bien qu'une convention avec l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC) soit signée pour la libération du secteur des télécommunications. Le raccordement international est encore assuré par l'opérateur historique.

Selon Bras (2007), la mobilisation intense à la fois par des moyens financiers, humains et institutionnels traduit un fort engagement politique en plus de l'établissement d'un cadre juridique ayant pour but de favoriser le développement d'Internet en élaborant un droit à Internet. Le président Ben Ali déclarait le 7 novembre 1997, pour les dix ans de sa prise de pouvoir : « *Nous avons fait de cette dixième année du Changement, celle de l'insertion dans le monde de l'informatique et de la réalisation de la mutation qualitative dans le domaine des communications* » (Bras, 2007). Il annonce ainsi plusieurs dispositions telles que la réduction des tarifs de connexion, le prix des ordinateurs et le raccordement des établissements publics au réseau. Considéré comme premier acteur dans la diffusion d'Internet, le pouvoir politique met un dispositif réglementaire, législatif et administratif en faveur de la promotion d'Internet mais englobe, cependant, dans des systèmes politiques et des impératifs de l'ordre public.

À partir de l'an 2000, alors que le SMSI se prépare, un grand intérêt pour les TNIC en Tunisie s'exprime. Les offres de formations en informatique se développent, le cadre législatif

mentionné plus haut est établi et la première stratégie de développement socio-économique par les TNIC est élaborée par une équipe de la Banque mondiale. Cette stratégie a été formalisée dans les deux années 2000 et 2001 dans le cadre du 10^e plan de développement socio-économique de la Tunisie. Notre entretien avec *ent-MM²³, a permis de contextualiser et d'explicitier certains phénomènes. La rencontre avec cet acteur a permis de situer cette première stratégie dans son contexte économique, politique et géopolitique, de comprendre le rôle de la Banque mondiale dans son élaboration, d'identifier et comprendre les réussites et les échecs de la mise en œuvre du 10^e plan de développement ainsi que de traiter les processus ayant abouti à la mise en place de la première stratégie postrévolutionnaire de développement socio-économique par les TNIC en Tunisie. En effet, selon Ent-MM, cette première stratégie pour la Tunisie a eu pour but d'augmenter la part des TNIC dans le PIB de 2,5 % à 7,5 %. Nous pouvons rappeler que ce 10^e plan de développement s'inscrit dans le cadre de l'AA avec l'union européenne. Pourtant, le pouvoir politique a été soumis à une contrainte extérieure d'investisseurs et de bailleurs de fonds étrangers qui financent une grande partie des projets qui situe l'implication de la Banque mondiale pour la Tunisie dans une démarche économique avec, toutefois, un sous-entendu politique. L'un des enjeux, au-delà de l'économie, concerne un aspect social celui de l'acculturation numérique des citoyens induite par la proposition et l'usage des services publics en ligne. L'éducation est aussi un enjeu et représente sur certains aspects, l'une des réussites de cette stratégie avec une augmentation du nombre de diplômés en filière TNIC entre 2005 et 2006.

Dans le cadre de cette modernisation, l'INPDP a été créée en 2004 et traduit aussi un volontarisme politique et une rupture entre discours politique et réalité du terrain. En effet, la loi de 2004 sur la protection des données et du cadre juridique national concernant la protection de ces données, a créé l'INPDP. Il faudra attendre quatre années pour que le conseil et l'équipe de travail de l'Instance soient nommés et un an de plus pour commencer le travail effectif. En réalité, durant six années, de 2009 à 2015, l'INPDP hibernera par manque de stratégie et de vision. Nous reviendrons sur ce point dans la suite de cette partie. Le secteur TNIC démontre ainsi, en plus de ce cadre législatif relatif aux données personnelles, des ruptures et une mainmise politique ainsi qu'un fonctionnement au ralenti dans les marchés des télécommunications et des TNIC.

²³ Ancien conseiller au ministère des TNIC (2014-2015), responsable de la stratégie « e-transform Tunisia 2018 » et ancien membre de l'équipe de la Banque Monde (ayant élaboré la première stratégie de développement *via* les TNIC en Tunisie)

En définitive, la mise en place, notamment, de ce cadre juridique traduit une volonté politique de Ben Ali de moderniser le pays au moment où les premiers usages d'Internet et de la téléphonie mobile se développaient en Tunisie. Les enjeux de nature économique et géopolitique dessinent la volonté d'instaurer une image moderne, technique et idéaliste de la Tunisie qui se traduit d'une tout autre façon sur le terrain par des écarts entre volonté politique et réalité sociale et représente finalement, le second paradoxe benalien.

III.1.3.2.2. Les impératifs de l'ordre public et le volontarisme technologique d'État

Ce cadre juridique d'Internet se construit donc dans une tension entre ce que le politique considère comme « *impératifs de l'ordre public et ceux d'un volontarisme technologique d'État* » (*ibid.*) qui se traduit par une diffusion active des TNIC face à un système d'autorisation rendant cette diffusion difficile. Bras caractérise cela comme « *une discontinuité de l'État et un manque de volonté réelle de libération du secteur* » (*ibid.*) et parle d'un dispositif dissuasif en plus de la mise en place, et ce à plusieurs occasions, de l'arsenal répressif à l'encontre des internautes imprudents ou opposants. Si les internautes ou cyberdissidents utilisent l'anonymat comme « *arts de la dissimulation politique* » (Scott et al., 2009) et outil de protection, la réglementation le rend caduque. En effet, les fournisseurs de services Internet doivent régulièrement communiquer la liste de leurs abonnés à l'ATI de même que les gérants de Publinet dont les usages et les accès doivent être contrôlés en permanence. Le contenu des sites dans ces espaces est aussi contrôlé et peut faire l'objet de sanctions. La reproduction, les enregistrements ou même les impressions doivent être réalisés uniquement par le gérant (Bras, 2007).

Ce choix de mettre les technologies au rang de levier de croissance est considéré comme un point de basculement dans la logique politique et coïncide avec les préparations du SMSI dans ses deux phases qui représente la rupture la plus visible et la plus médiatisée entre idéalisation politique et réalité du terrain.

III.1.3.2.3. Le sommet et le contre-sommet de l'information : l'apothéose et la rupture la plus saillante

En 2005, la Tunisie accueillait le SMSI dans sa deuxième phase. Un événement à la fois historique et paradoxal dans un pays « *ennemi d'Internet* » selon RSF et qui souhaite édifier une société de l'information. Le SMSI représente finalement à lui seul, une rupture totale entre

discours politique et réalité du terrain de son organisation en 2003 à sa tenue en 2005 qui se traduisent sous différentes formes dont :

- Refus d'accès aux Tunisiens quels que soient leurs fonctions et statuts
- Refus d'accès aux ONG tunisiennes
- Violence et répression policière à l'encontre des organisateurs d'un contre-SMSI et des opposants
- Violence et répression policière à l'encontre des journalistes étrangers
- Censure des discours portant atteinte au régime
- Traductions faussées des discours portant atteinte au régime

Nous retraçons ainsi le déroulement de ce sommet à travers l'un des entretiens réalisés avec un membre du comité d'organisation du contre-sommet. Nous considérons l'entretien - à travers la narration - comme producteur de la connaissance. Il intervient dans notre recherche doctorale, dans une approche de contextualisation et de mise en tension des discours officiels concernant la tenue du SMSI de Tunis et son déroulement qui marquent des écarts importants, notamment par un refus d'accès aux acteurs locaux au SMSI.

Face à ce refus, un comité constitué de profils divers a organisé à la même période que le SMSI, un contre-sommet de l'information. Nous mobiliserons en plus dans cette partie, un article de presse paru dans « *swissinfo.ch* » en février 2005 et retraçant les événements du SMSI de Tunis. Ce dernier entre dans le cadre de l'analyse de contenu documentaire dont l'un des objectifs, dans la démarche compréhensive et sociopolitique, est de s'orienter vers des alternatives des situations existantes. C'est-à-dire expliquer les phénomènes par différentes causalités ou correspondances perceptibles à travers des méthodes plurielles.

Le SMSI a été une « *mascarade* » selon notre informatrice, face au contexte politique répressif et au retard technologique et de compétences humaines dans le secteur des TNIC à l'époque. En 2003, la phase de préparation du sommet, appelée « *prép-coms* » s'est tenue autour d'un comité de préparation international mais fut, cependant, interdite aux représentants des ONG tunisiennes et tout opposant politique. Grâce à leurs réseaux, ces représentants ont créé une coordination d'association à Tunis, pilotée par le CNLT, leur permettant d'aller à Genève pour

participer aux « *prép-coms* ». Durant ce séjour, cette coordination tunisienne fut interceptée par des « *mercenaires de Ben Ali* » (terme utilisé par notre informatrice) pour lui interdire toute participation. Cette grande coordination internationale avait permis, en dépit de la pression exercée, de publier des communiqués et de documenter l'événement en contestant la tenue du sommet à Tunis. Pourtant, cette mobilisation n'empêchera pas sa tenue en novembre 2005. Durant cette période, les ONG tunisiennes ont préparé leur participation au sommet en mettant en avant les ONG internationales à qui on ne pouvait refuser l'accès. Malgré cela, les ONG tunisiennes ont été interdites d'entrée et de participation. Le contre-sommet se met ainsi en place comme réaction, en ayant pour objectif de se chevaucher au SMSI. Averti de cela, le régime politique oblige le responsable des lieux, où devait se tenir ce contre-sommet, à annuler et donc empêcher sa tenue par des moyens de pression. De plus, il est important de mentionner que les organisateurs de cet événement ont été confrontés à une violence policière extrême pendant cette période, filmée par des médias étrangers comme *RTBF* ou *Swissinfo*. Ce qui leur a valu de se faire agresser et confisquer leurs caméras. Des journalistes français sont aussi agressés durant cette période comme le journaliste de *Libération* Christophe Boltanski qui enquêtait sur les conditions des droits humains en Tunisie. Un collègue d'ambassadeurs se forme ainsi pour informer le président Suisse qui, au moment de son discours, dénonce le fait qu'un pays qui ne respecte pas la liberté n'est pas un pays qui mérite qu'on lui accorde la tenue du SMSI. Ce qui provoque une réaction immédiate de plusieurs acteurs organisateurs du sommet : les micros et le direct sur la télévision nationale sont coupés, les traductions sont interrompues ou modifiées provoquant ainsi la colère du gouvernement Suisse. *Amnesty International* organise en réaction à cela, une protestation au palais des congrès du Kram.

Lors de la tenue du sommet de l'information, le régime a démontré sa répression, son dispositif de censure globale et son oppression à la fois générale et très dense en vue de l'enjeu que représentait le SMSI pour le pouvoir politique. Tous les moyens et toutes formes de censure étaient mis en place pour camoufler et contenir les protestations qui venaient nuire à l'image qu'ils avaient véhiculée du pays. Une image qui sera entachée, notamment par le mouvement du 18 octobre qui entame à la même période trente-deux jours de grève réalisée par huit figures de la scène politique et de la société civile tunisiennes pour la liberté d'expression. Cet événement s'est donc retourné contre le régime durant la tenue du SMSI en mettant à nu et à jour son système répressif.

En définitive, nous observons une rupture entre discours et réalité du terrain en termes d'infrastructure, d'équipement et surtout d'usage, d'accès à la technologie et de respect des libertés individuelles sur Internet. La stratégie de développement constitue une politique volontariste qui a été portée par les acteurs les plus influents politiquement en Tunisie durant cette période. Ce n'était pas des projets présidentiels à proprement parler mais des acteurs qui ont fait avancer leurs projets jusqu'à la définition de la stratégie et ont fait en sorte que le président les pousse. Ent-MM met en avant ces phénomènes ainsi que le volontarisme politique légitimé à l'époque par un besoin de « *leadership* » des projets. Ce dernier, nous précisait ainsi : « *il y a eu (...) une seule stratégie qui a été mise en place par rapport au TIC [celle de 2000-2001, réalisée par la Banque mondiale] et ensuite un creux jusqu'à 2016* » avec le 12^e plan de développement « Tunisie Digitale 2020 » (Ministère des Technologies de la Communication et de l'Economie Numérique, 2017). Nous pourrions expliquer la démarche de ces acteurs « *de l'ombre* » que notre informateur mentionne, par deux facteurs : d'abord, un système de peur et de répression mis en place par le régime connu pour sa dictature et ensuite la corruption et les conflits d'intérêts. Pourtant, cette stratégie a été considérée comme « *ambitieuse* » par Ent-MM mais constitue, cependant, un échec caractérisé par un retard important d'exécution, notamment relatif au cadre législatif et institutionnel prévu et la réalité de la politique globale. Ce volontarisme politique et ce vide stratégique se traduiront aussi, dans différents projets et initiatives mises en place durant cette période.

III.1.3.2.4. Des volontés politiques et des projets publics qui peinent à se mettre en place

Au-delà du volontarisme, de cette idéalisation de la Tunisie et du système de censure mis en place, des continuités et des ruptures entre discours et réalité politique sont observés en termes d'infrastructure et d'équipement en TNIC. Ce faisant, le taux de possession d'un ordinateur par 100 habitants ne dépasse pas 5 entre 2002 et 2006. Pour la téléphonie mobile, il est important de noter que le secteur a connu une hausse significative de plus de 60 % en cinq ans, au début des années 2000, impactant ainsi de manière significative la stagnation du marché de la téléphonie fixe. De plus, l'usage d'Internet a connu une hausse significative de 40 % durant cette même période à partir de 2002, mais reste cependant très faible sur une échelle globale.

Notre objectif n'est pas tant de mettre en avant l'inefficacité du pouvoir politique mais de mesurer la réalité de la prégnance des politiques publiques et leurs impacts sur la société. Ce faisant, si « *les différents plans de développement économique et social [durant la période prérévolutionnaire] ont traité de la partie télécommunications en général plus*

qu'informatique » nous disait Ent-MM, cette priorité s'inscrit au niveau des usages sociaux avec une hausse importante en termes d'usage devenu dominant, du téléphone mobile et de l'Internet fixe sans pour autant s'imposer.

Au-delà de cette brève démonstration de certaines continuités et écarts perceptibles dans la mesure quantitative, nous nous sommes intéressés aux discours et actions politiques officiels dont les objectifs et les réalisations seront examinés. Ces éléments permettent en effet, d'identifier leurs inscriptions ou non-inscriptions dans le terrain social *via* une analyse documentaire dont le but ici, est d'expliquer des phénomènes divers par des alternatives multiples, selon la démarche compréhensive.

L'analyse de contenu réalisé sur ces discours et actions, a pris la forme d'une étude d'un document de présentation publié par l'UE du 10^e plan quinquennal de développement socio-économique à horizon 2002-2006. Ce plan de développement n'est disponible ni en version numérique ni en version papier. Aucune archive ni site web ministériel ne mettent à disposition ce document. Vu l'importance de ce dernier pour l'analyse de la stratégie politique en relation avec les TNIC, Internet et la téléphonie mobile en Tunisie, nous avons choisi pour réaliser l'analyse, le seul document disponible qui présente et décrit le 10^e plan de développement tunisien 2002-2006. En réalité, ce document reprend le contexte et les enjeux de la coopération Tuniso-européenne - sous forme d'aide financière - durant cette période. Intitulé « Programme Indicatif National (PIN) », ce dernier expose les objectifs, les attentes et les conditions de cette coopération. Les axes de ce 10^e plan de développement seront, notamment repris par Ben Ali dans son discours d'ouverture du SMSI de Tunis en 2005. Il s'agit de :

- La mise en place d'une économie du savoir (diffusion de la culture numérique, infrastructure, aide au financement, mise à jour de la législation, équipement).
- Amélioration du secteur des télécommunications
- Modernisation de l'enseignement supérieur
- Respect des libertés individuelles et publiques

Le processus d'élaboration du document de la stratégie est le résultat de deux missions en Tunisie des services de la Commission européenne en 2001 et une réunion avec les autorités tunisiennes. Les discussions ont ainsi porté sur la stratégie du gouvernement et les priorités de coopération. Ce document comporte ainsi une première partie de présentation de cette stratégie

gouvernementale de l'État tunisien, que nous analysons. Dans une seconde partie du document, une présentation du plan de développement tunisien a été réalisée. C'est ainsi que le pouvoir politique expose les principes fondamentaux à respecter pour que le pays rejoigne les pays avancés. Il s'agit de :

« La poursuite de l'édification d'une société libre et pluraliste à travers le renforcement de la démocratie, des institutions de l'état de droit et du rôle de la société civile ; une croissance répartie de manière équitable et un accès pour tous aux opportunités de développement ; une société où prévalent des valeurs de liberté, de tolérance et de respect des droits de l'Homme » (Union européenne, s. d., p. 3).

Les orientations principales incluent ainsi deux grands volets :

- Améliorer l'employabilité : l'objectif est d'améliorer les rendements internes et externes du système éducatif
- Développer l'économie du savoir en s'intéressant à l'infrastructure d'accueil, aux financements et à l'enseignement à distance. L'objectif est de diminuer les taux d'analphabétisme de 27 % en 2002 à 17 % en 2006, atteindre un taux de promotion de 90 % en secondaire et augmenter le nombre d'étudiants de 50 %.

Le plan propose aussi un développement et une exploitation de toutes les capacités propres pour répondre à la concurrence accrue *« en agissant sur le coût et la qualité des services sous-tendant les activités du secteur privé en particulier, les services publics tels que le transport, les télécommunications, l'information / communication. »* (ibid.). Une priorité est aussi donnée à la mise à niveau des entreprises. Elle concerne les activités de services destinées aux entreprises mais aussi les incitations à l'innovation dans les technologies de l'information. Les priorités sectorielles concernent l'emploi, la formation des ressources humaines et le développement du secteur privé en plus de l'identification des secteurs porteurs tels que les TNIC. Ces secteurs identifiés de l'économie seront *« dotés de tous les outils appropriés pour élargir leur capacité concurrentielle et assurer une meilleure compétitivité »* (ibid.), favoriser le transfert des technologies par exemple.

La mise en place de ce premier plan sera confrontée, pourtant, à un interventionnisme étatique aux dimensions économiques et politiques qui impactera le développement d'Internet. Cet interventionnisme est caractérisé par Bras (2007) comme un *« dispositif réglementaire de*

contrôle (...) et s'inscrit dans un paradoxe entre volontarisme politique, volontarisme présidentiel de modernisation autoritaire où l'État se mobilise pour la diffusion des TIC, mais met en place des modes et pratiques de mobilisation qui entravent celle-ci » (ibid., p. 180). Cette fracture englobe la préparation du SMSI de Tunis en 2005 dans un contexte de surveillance d'Internet et fait émerger une communauté de cyberdissidents dont le moteur de mobilisation se situe autour de la répression et le contrôle des usages d'Internet. C'est dans ce contexte que Ben Ali fait de la diffusion sociale des technologies de l'information et de la communication, un moyen de légitimation politique.

Au final, en termes d'équipements, d'infrastructures et de projets, il existe une continuité entre discours et terrain. Un second effet de continuité est, notamment possible à identifier dans le discours du président et le plan stratégique du gouvernement à savoir les indicateurs de compétences primaires, trois selon l'UIT : le degré d'alphabétisation, le taux d'inscription aux études secondaires et primaires (figures n° 25 et 26)

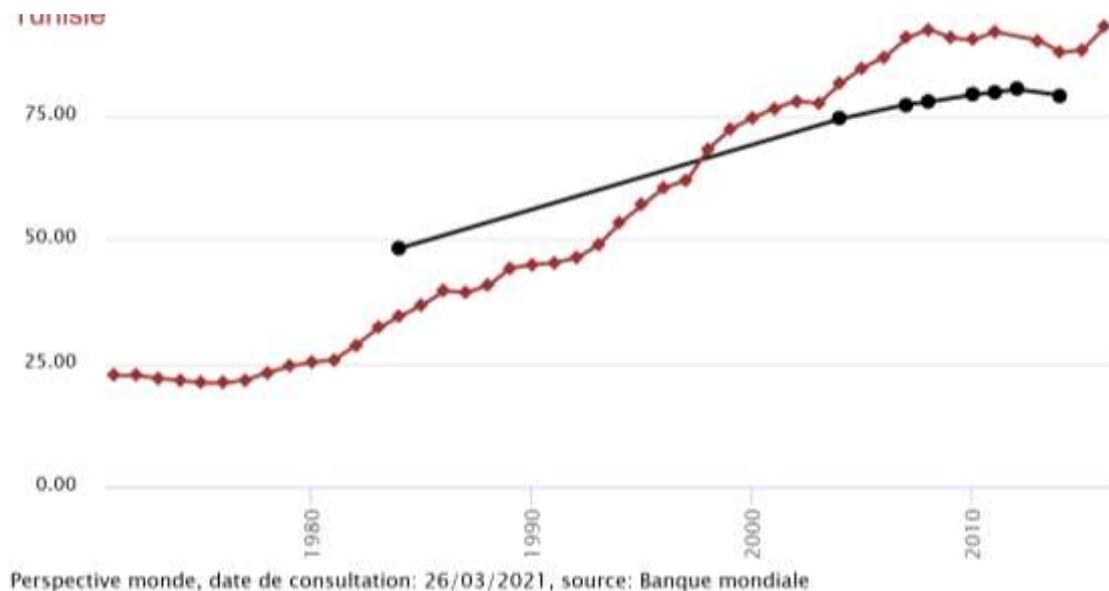


Figure 25 Taux d'inscription aux études secondaires par rapport au taux d'alphabétisation

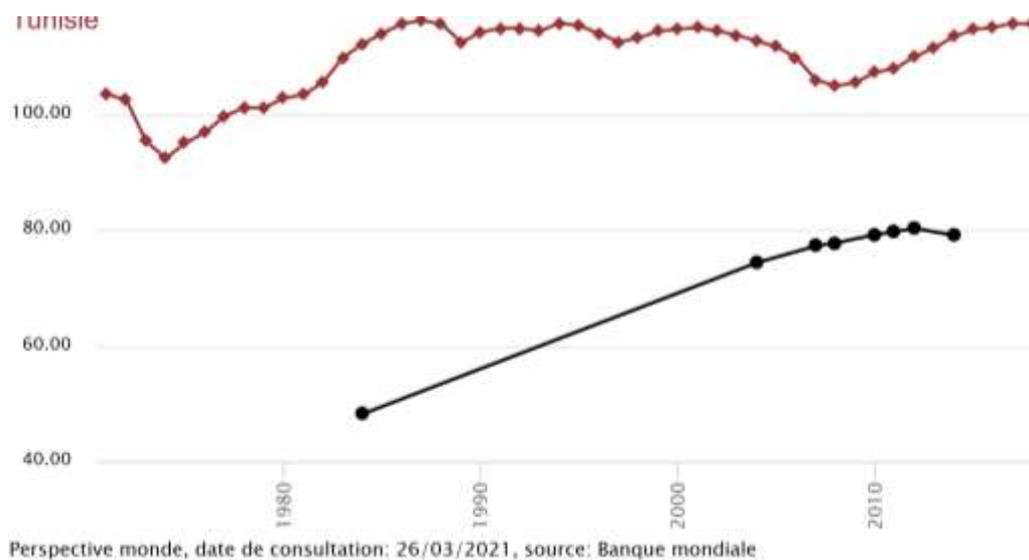


Figure 26 Taux d'inscription aux études primaires par rapport au taux d'alphabétisation

Comme le veut le 10^e plan de développement, des efforts ont été menés pour augmenter le taux d'alphabétisation entre 2002 et 2006 et sont observables sur la première courbe concernant les études secondaires. Cependant, la seconde courbe représentant le taux d'inscription primaire est en chute entre 2001 et 2007, ce qui représente une rupture entre le discours politique qui avait pour objectif d'améliorer l'enseignement.

Ces différentes ruptures et phénomènes démontrent des paradoxes politiques et présidentiels de plus en plus élargis et ancrés dans le système politique et l'économie du pays et sa gouvernance. Loin de vouloir analyser la politique et le système de gouvernance globaux de Ben Ali, qui ferait l'objet d'une étude plus approfondie en sciences politiques, nous faisons ici une mise en exergue de différents paradoxes identifiés concernant les TNIC entre discours et action publique qui concernent au-delà des éléments déjà cité, notamment le secteur des télécommunications.

III.1.3.2.5. La dynamique des marchés : un fonctionnement au ralenti

C'est en 1998 qu'Internet et la téléphonie mobile deviennent accessibles au grand public bien qu'ils fussent tout d'abord utilisés dans le cadre de la recherche scientifique depuis les années 1970. Les moyens technologiques et infrastructurels sont mis à disposition pour le citoyen et les entreprises pour l'accès au réseau Internet et à la téléphonie mobile. Cependant, avant 2003, vendre une ligne téléphonique mobile était réservé à quelques usagers à des desseins purement professionnels. C'était « *la croix et la bannière (ou presque)* » pour l'utilisateur, nous disait

Ent-SL, une ancienne haute responsable au sein de Tunisie Télécom (TT) (opérateur historique) puisque les coûts d'équipement et d'accès *via* un abonnement étaient très élevés. Le téléphone mobile était donc réservé aux chefs d'entreprise, aux hauts cadres et aux professions libérales (les avocats, les médecins...). À l'arrivée de cette « nouvelle » technologie, la politique de TT était réduite à des ventes « *au compte-gouttes* ». Nous expliquons cela de deux manières différentes :

- Le coût élevé de l'infrastructure qui ralentit le développement de services
- TT était à l'époque le seul opérateur télécom en Tunisie et pouvait contrôler, de ce fait, les évolutions du secteur.
- Toute « nouvelle » technologie a un coût mais répond aussi à un besoin. TT a, certes, investi afin d'offrir ce service mais avec, toutefois, quelques contraintes et restrictions

Pour Internet, les usages sont très minoritaires et peu développés par rapport à la population du fait des tarifs d'accès élevés mais aussi de l'infrastructure téléphonique fixe limitée à travers laquelle se fait la connexion. Cela est dû selon le rapport de l'UIT publié en 2002 « *mesurer la société de l'information* », au retard du secteur, celui de l'infrastructure, du faible taux de diffusion de l'ordinateur, du coût de connexion élevée et du manque d'investissement en infrastructure. La connexion était donc difficile. Entre 1998 et 2007, les utilisateurs d'Internet ne dépassent pas les 15/100 habitants pour augmenter en 2008 à environ 26/100 habitants, soit une augmentation de 73 % alors que celle-ci était à hauteur de 5 à 6 % par an jusque-là.

Cependant, bien que les offres ADSL aient été mises sur le marché à partir de 2002, le nombre d'abonnés ne va évoluer qu'à partir de 2005 avec une augmentation d'environ 10 % chaque année jusqu'à 2007 et ensuite de 80 % entre 2008 et 2011, comme démontré dans la figure ci-dessous. Concernant la téléphonie mobile, le nombre de téléphones par 100 habitants chevauche celui du nombre d'utilisateurs d'Internet par 100 habitants jusqu'à 2002.

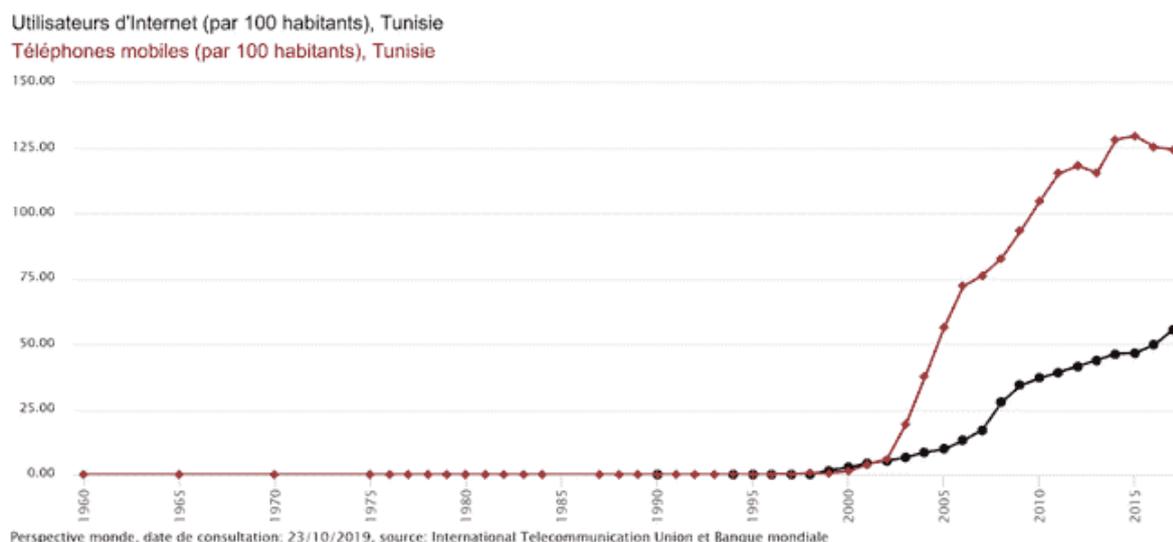


Figure 27 Nombre d'utilisateurs d'Internet et téléphone mobile par 100 habitants en Tunisie de 1960 à 2017.

Ce faisant, durant cette première période, les utilisations d'Internet et du téléphone mobile ne sont pas significatives. C'est à partir de 2003 que les usages de la téléphonie mobile s'intensifient. Une évolution mise en lumière par Ent-SL. Cette dernière explique cela par l'arrivée du second opérateur téléphonique en Tunisie qui a permis de mettre en place une dynamique du secteur où deux opérateurs s'affrontent pour la mise en place des services, leurs démocratisations et la diminution du coût d'accès. Le monopole de TT ne résiste pas à cela puisque *Tunisiana* s'empare très vite du monopole de la téléphonie mobile.

Bien que la Tunisie soit l'un des premiers pays à se connecter au réseau en 1987, en 2002, les résultats faibles à terme de cette avancée technologique ne sont donc plus perceptibles dans l'économie du pays. Une contradiction qui traduit une introduction précoce des chercheurs et une insertion faible de l'Internet sociétal et met en lumière la relation entre innovation et développement économique dans les TNIC, la première n'est pas garante de la seconde. Dans ce contexte de manque de vision, le secteur télécom connaît une évolution lente traduisant ainsi un retard technologique et de compétences humaines exprimées par notre informateur Ent-AJ, haut cadre à la télévision tunisienne sous Ben Ali et qui l'avait quitté du fait d'une pression politique et hiérarchique.

En définitive, nous observons deux phénomènes dans la confrontation réalisée entre action publique et sa réception sociale. Tout d'abord que la censure, les écoutes et le refus d'équipement mentionnés traduisent une peur du régime face à la potentialité d'émancipation par les TNIC qui participera par la suite, à sa perte. Tous ces éléments présentés mettent en

lumière une rupture entre discours politique et réalité du terrain exprimés et partagés par dix de nos informateurs sur un total de douze. Finalement, la stratégie de développement par les TNIC et la logique politique ont été orientées vers la tenue du SMSI de Tunis en 2005. Une fois l'évènement passé, la logique politique évolue passant de l'idéalisation des technologies au service du développement du pays et un intérêt présidentiel important à des projets et initiatives personnelles d'acteurs influents où le fossé sociopolitique n'a cessé de s'élargir. Représentant un point de basculement dans la logique politique, une quatrième série périodique débute mais continue de démontrer les caractéristiques d'un entonnoir dans la logique politique.

III.1.4. Série IV : Un fossé sociopolitique qui se creuse et des contradictions de plus en plus importantes

À partir de 2007, la censure est de plus en plus dense et investit des espaces de plus en plus nombreux, notamment les plateformes vidéo et de façon ponctuelle, les RSN comme l'indiquent plusieurs articles de presse étrangère. Le fossé sociopolitique se creuse de plus en plus et se situe dans l'après-SMSI et un retard important de la mise en œuvre du 10^e plan de développement à horizon 2006. Nous allons ainsi procéder à une explicitation des phénomènes tendanciels observés qui caractérisent cette quatrième série qui constitue, entre autres le troisième niveau de l'entonnoir benalien.

III.1.4.1. Niveau 3 : Intensification des réformes, cloisonnement du social et révolte citoyenne

On observe durant cette période, une intensification des réformes structurelles en vue du développement économique basé « *sur le savoir qui emploie les compétences à l'instar des activités de service* »²⁴, nécessitant une ouverture plus importante de l'économie et une intégration dans l'économie mondiale. Ce faisant, asseoir l'économie du savoir est toujours un objectif présent.

III.1.4.1.1. L'économie du savoir face au volontarisme et la méfiance politique

La démarche – celle d'asseoir une économie du savoir - sera davantage renforcée grâce à la collaboration entre secteur privé et secteur public ainsi que la mise en place du cadre

²⁴ Figurant dans la présentation du 11^{ème} plan de développement quinquennal tunisien à horizon 2077-2011

institutionnel et des structures de suivi et d'évaluation. L'effort sera aussi concentré sur la mise à niveau du secteur privé qui permet une modernisation des systèmes informatiques, mais aussi sur l'innovation technologique, sur la solidarité technologique et sur la diffusion de la culture numérique. La mise en place d'une infrastructure de communication et la volonté de réduire la fracture régionale seront aussi des objectifs de ce plan de développement, en plus de la poursuite de l'instauration des pôles technologiques favorisant le tissu économique et l'innovation technologique. La politique mettra aussi l'accent sur le développement de l'information à travers la promotion, la facilitation de l'accès, la garantie de la circulation et la création de mécanismes qui permettent à tous d'en bénéficier. Un objectif et des dispositions qui vont à l'encontre de la politique de clôture des secteurs médiatiques et de télécommunications privées comme publiques. Ce faisant, les TNIC sont vues comme outils de renforcement de l'image de la Tunisie dans l'espace international d'information et de communication. L'ouverture du secteur à l'initiative privée, la révision du cadre juridique et institutionnel auront pour but d'encourager l'investissement intérieur et étranger.

L'effort de renforcement de l'infrastructure se poursuivra par la mise en place d'un réseau haut débit, destiné aux entreprises ainsi que le lancement de projets dans les activités liées à la diffusion de contenu à fort potentiel en savoir, capables d'accéder aux marchés extérieurs et anticiper les changements dans le secteur. Les technologies sont ainsi appréhendées suivant des enjeux infrastructurels et économiques. L'intérêt des pouvoirs publics pour les infrastructures l'emporte sur celui du contenu ou de l'accès. L'inadéquation entre discours politiques de promotion des TNIC et les politiques de surveillance, de contrôle et de censure de l'espace Internet et de la téléphonie mobile sont observés, ainsi que le cloisonnement du patrimoine culturel à travers les médias, les livres, le cinéma, le théâtre.... La production médiatique est très limitée et peu novatrice, caractérisée par la prépondérance des contenus totalitaires et la mainmise de l'État sur le secteur, outre le maintien des monopoles sur les contenus informationnels et sa disparition pour la prépondérance du contrôle de l'information et sa diffusion : radio, télévision, fournisseur d'accès....

D'après notre informateur, Ent-MM, la mise en place de ce plan de développement a été très limitée. Comme nous l'avons précisé, le volontarisme politique se poursuit avec les projets des acteurs les plus influents qui se mettent en place sous l'aval du président, soi-disant porteur des projets. Pourtant le cadre législatif est enrichi avec, notamment la loi d'orientation n° 2007-13 du 19 février 2007 relative à l'établissement de l'économie numérique ; la loi n° 2007-69 du

27 décembre 2007 relative à l'initiative économique ainsi que le Décret n° 2007-3004 du 27 novembre 2007 fixant les conditions et les procédures de déclaration et d'autorisation pour le traitement des données à caractère personnel.

Nous observons ainsi des phénomènes d'idéalisation politique face à l'instauration d'un contrôle social qui englobe bien plus que la censure de quelques sites web.

III.1.4.1.2. Idéalisation et contrôle social face aux justifications sécuritaires

Certes, les TNIC sont citées dans la plupart des secteurs de développement d'une manière ou d'une autre puisqu'elles représentent un levier de croissance, mais la fréquence de la présence de la catégorie « idéalisation » est cinq fois supérieure à celle de « la réalité des TNIC » dans la seconde stratégie de développement socio-économique entre 2007-2011. La volonté politique de développement du secteur TNIC qui se poursuit par l'octroi, dès 2010, d'une Licence 3G pour *Orange Tunisie*, 3^e opérateur de télécommunications en Tunisie. Durant cette même période, en mai 2010, deux manifestations des cyberdissidents et opposants politiques sont organisées et interdites. Quelques mois après, de septembre à novembre 2010, une vague de manifestations contre la répression et la pauvreté se poursuivent. De façon concomitante, la politique de Ben Ali par rapport aux TNIC, continue d'être une politique totalitaire de contrôle qui repose sur la reproduction d'un modèle unilatéral et centré sur l'émetteur, imposé par le régime autoritaire politique.

Nous considérons par ailleurs dans cette analyse, que les objectifs cités sont considérés comme idéalistes au vu du contexte sociopolitique et surtout de la réalité des TNIC en Tunisie (Internet et téléphonie mobile). Du côté de l'action du pouvoir politique, on constate évidemment une contradiction. Le politique veut édifier une société de l'information et une économie du savoir dans un pays où la plupart des sites nationaux et internationaux sont censurés et où les écoutes téléphoniques sont courantes. Ajoutons à cela, l'absence de mise en œuvre du PNS 2007-2011 au profit des projets individuels et présidentiels traduisant un volontarisme présidentiel et une stratégie opportuniste. Nous rappelons ainsi que la société de l'information à laquelle souhaite accéder le pouvoir politique tunisien est une société où l'information crée une nouvelle forme de création et des modes de production collaborative. Elle s'articule autour de libertés d'expression, la circulation des connaissances, l'ouverture du patrimoine de savoir, le métissage culturel et la protection des droits fondamentaux et les libertés individuelles permettant de développer l'envie de communiquer, ce qui permet à l'information d'être au service de

dynamiques de paix, de respect et de solidarité pour des sociétés de savoirs partagés (*ibid.*). Ainsi la société de l'information est une « *pensée idéologique qui associe avancée technique, croissance économique et progrès social* » (*ibid.*). On la définit comme « *une société qui fait un usage intensif des réseaux d'information et de la technologie de l'information, produit de grandes qualités de biens et de services d'information et de communication et possède une industrie de contenus diversifiée* » (*ibid.*). Comme nous l'avons vu, elle est liée de manière directe aux libertés individuelles puisqu'elle doit être pensée dans l'équilibre entre liberté, responsabilité et contrôle. En Tunisie, l'usage respectueux de la technologie, en termes de liberté et droits fondamentaux, a laissé place aux justifications guerrières contre le terrorisme et l'extrémisme religieux.

Il est observé dans un rapport d'évaluation de l'UE concernant ce second PNS, orienté vers les TNIC, un fossé entre citoyen et libertés individuelles. Ceci est mis en lumière durant la campagne électorale de 2009 où des « *lacunes* » sont présentes en ce qui concerne l'ouverture de débats publics et la liberté d'expression. En matière de démocratie et de droits de l'Homme, les objectifs fixés par le plan d'action, notamment en matière des libertés d'association et d'expression, n'ont pas été atteints. De même, la réforme de la justice reste un défi à relever pour asseoir durablement l'État de droit essentiel pour l'édification d'une société de l'information. L'UE enregistre aussi des lacunes dans le domaine de la gouvernance, notamment relative à l'application de la loi et du respect des droits de l'Homme où il existe « *un décalage persistant entre les positions officielles de soutien aux libertés fondamentales et au respect des droits de l'homme et l'application concrète des lois* » (Commission européenne, 2011). Ce rapport a permis de démontrer que par rapport aux objectifs du plan d'action, des obstacles sont discernables et liés à la libre activité des défenseurs des droits de l'Homme et des médias nationaux et étrangers.

Face à cette volonté de contrôle social global qui représente l'une des caractéristiques de la logique politique prérévolutionnaire, les potentialités et les opportunités d'usages des TNIC se réduisent progressivement. Ceci illustre, entre autres de manière plus visible, l'analogie relative à l'entonnoir que nous utilisons.

III.1.4.1.3. Des usages TNIC de plus en plus restreints

Le magazine français en ligne transfert.net, a analysé des forums de discussion tunisiens et s'est intéressé aux espaces d'accès libre à Internet, les Publinets. En effet, à partir des années 2001,

plusieurs mesures restrictives des usages et de leurs surveillances ont été instaurées. Plusieurs réunions, au sein du ministère de l'intérieur avec les gérants de ces lieux sont organisées. L'un des gérants d'une Publinet, ayant assisté à l'une de ces réunions, aurait déclaré d'après le magazine que les autorités tunisiennes auraient distribué « *des disquettes contenant un logiciel bloquant l'accès à une liste de sites interdits que l'on doit installer sur chaque machine connectée à Internet* » (Mugneret, 2001). Toute infraction à ces consignes est passible d'une amende de 2 000dt (pour un SMIC de 170dt, à l'époque) et de la fermeture de la Publinet. Rappelons que plusieurs sites sont déjà inaccessibles depuis 2001, notamment ceux d'organisations des droits de l'Homme ou de défense de la liberté d'expression (Amnesty International, Reporters sans frontières...). Certains gérants de ces espaces en libre accès ont contourné l'interdiction en installant des *proxys* sur leurs machines. Avec ces nouvelles mesures, accéder aux sites interdits est plus difficile confie un membre de *Takriz* dont les pages ne sont pas consultables, à l'époque, depuis les ordinateurs tunisiens.

Jean Luc Cipièrre, responsable d'ATTAC Rhône (Association pour la Taxation des Transactions financières et pour l'Action citoyenne) déclare dans ce même magazine : « *Notre organisation est jumelée avec une association tunisienne, le RAID, dont l'état refuse de reconnaître l'existence légale. Il est fréquent que nos courriers électroniques envoyés à nos interlocuteurs tunisiens n'arrivent jamais, sans aucune notification en retour. En Tunisie, une loi autorise les autorités à ouvrir et lire le courrier postal et électronique sans en informer ni le destinataire, ni l'expéditeur* » (Ibid.). Ceci s'inscrit dans le cadre des impératifs de l'ordre public ainsi que « *de préoccupation croissante, en raison des dangers [que les sociétés de l'information] comportent* » (Union internationale des télécommunications, 2005). Ben Ali mentionnait déjà dans son discours lors du SMSI de Tunis, l'apparition de pratiques déviantes, « *des allégations et des assertions mensongères [qui] portent atteinte au droit d'accès de l'individu à l'information, à travers les messages illicites et l'exploitation commerciale irrégulière des banques de données* », ainsi que des utilisations négatives. Ce dernier avait, de ce fait, insisté sur « *le devoir de se conformer aux critères de l'utilisation responsable* » en donnant « *un ensemble de normes et de valeurs éthiques respectant les droits des autres et leur intégrité* ». Dans le cadre de cette opposition, Transfert.net avait, en plus, recueilli les propos de Sihem Ben Sedrine qui assure que : « *le régime tunisien s'est doté de programmes, de logiciels et de machines qui scrutent en permanence le contenu des documents et en interdisent l'accès dès qu'un mot-clé jugé subversif apparaît* » (Transfert.net [en ligne], 2001). Sihem Ben Sedrine

évoquait aussi des fouilles sur les historiques de navigation, une fois la connexion terminée dans les Publinets.

En ce qui concerne la liberté d'expression et la liberté de la presse, l'accès aux sources indépendantes d'information continue d'être difficile. Ce faisant, d'un point de vue sociopolitique, la période entre 2008 et 2010 est intense. Alors que la révolte du Bassin Minier de Gafsa a démarré, Ben Ali annonce sa candidature pour un autre mandat présidentiel. La répression de cette révolte est sans précédent avec des arrestations nombreuses des opposants. En juillet 2008, les pouvoirs politiques annoncent des réformes contre la pauvreté, pour l'emploi et la libération des opposants impliqués dans le mouvement. Deux ans après, les seules réformes mises en place concernent la libération de ces opposants. Face à l'émergence du réseau social numérique Facebook et son usage lors de cette révolte pour la diffusion de l'information et la transmission des vidéos de répression, la plateforme sera censurée à maintes reprises.

III.1.4.1.4. Les RSN : un outil censuré d'exposition et d'expression de soi

Les usages d'Internet vont évoluer significativement avec l'arrivée de Facebook ainsi que l'accès gratuit *via* le téléphone mobile au réseau social par l'opérateur *Tunisiana* en 2008. Nous allons ainsi nous intéresser aux rôles et aux pratiques nouvelles de ces plateformes.

Ce phénomène qui situe l'écart entre logique politique et logique sociale a été examiné par Lecomte (2011). L'appropriation du réseau social numérique Facebook est de plus observée chez de jeunes tunisiens à des fins contestataires au début de l'année 2008. Le nombre d'utilisateurs n'a depuis cessé d'augmenter de façon exponentielle pour atteindre environ les 1 800 000 en janvier 2011, sur une population d'utilisateurs d'Internet d'un peu plus de 3 600 0000. Ces statistiques, si elles sont probablement très « *imparfaites* » selon Lecomte, donnent en tout cas une indication de la popularité de cette plateforme en Tunisie. Ce qui est certain, en tout cas, c'est l'évolution importante que connaît le nombre d'abonnements avec un accès haute vitesse ainsi que le nombre d'utilisateurs d'Internet par 100 habitants entre 2007 et 2008, comme indiqué sur la figure ci-dessous.

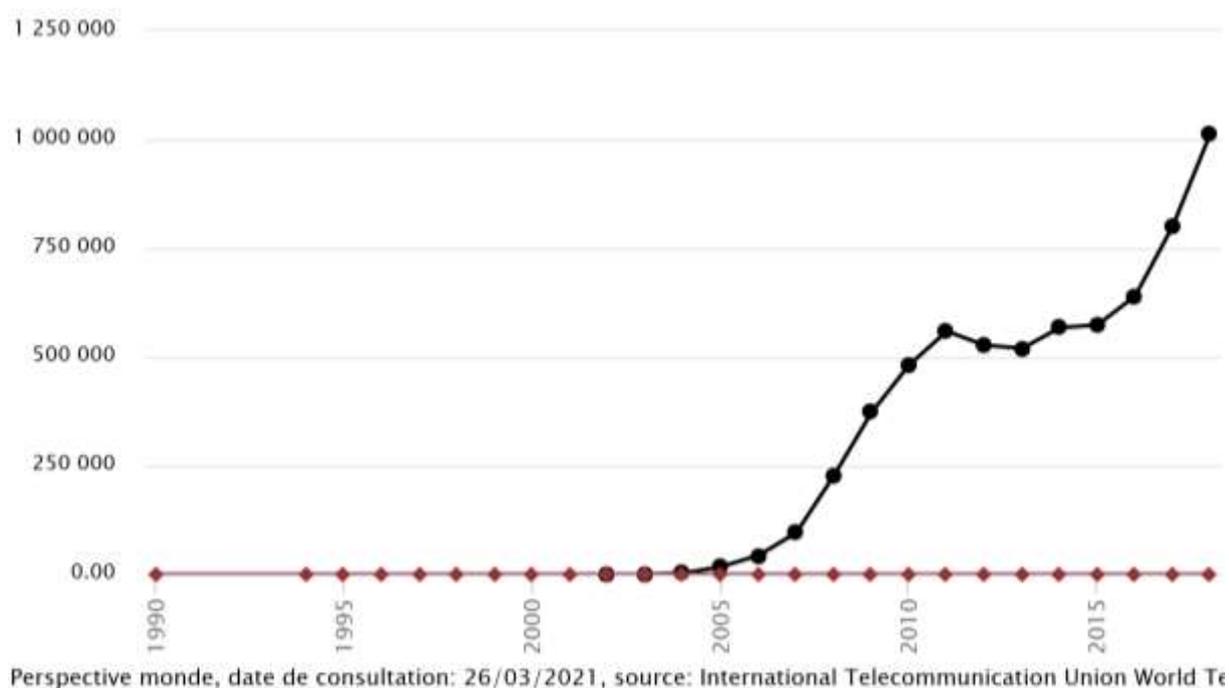


Figure 28 Abonnés avec un accès haute vitesse (en noir) et utilisateurs d'Internet par 100 habitants (en rouge).

En une année seulement, le nombre d'abonnés par 100 habitants va passer de 17,10 à 27,53 soit une évolution de 60 %. Pour le nombre d'utilisateurs avec un accès haute vitesse, l'évolution sera beaucoup plus significative à hauteur de 137 % d'augmentation avec des taux passant de 95 916 d'abonnées à 227 328.

Bien que l'usage de Facebook soit largement social, celui-ci est devenu rapidement un espace de débat citoyen et de protestation pour de nombreux Tunisiens, conduisant même les autorités tunisiennes à censurer l'intégralité du site en août 2008. Cette censure concernait des Tunisiens largement non politisés et sera de ce fait, contreproductive. Des pétitions et des groupes Facebook (accessibles *via* des *proxys*) seront créés pour la levée de cette censure et s'inscrivent dans une vague de protestation sans précédent, témoignant de sa popularité. Cette période correspond ainsi à l'âge social d'Internet en Tunisie étudié par Hammami (2017b). Ce dernier estime qu'à partir de 2007, Facebook a amené une extension de l'espace public où le monde médiatique perd sa capacité à réguler et à choisir ses acteurs et ses contenus et à organiser l'accès à l'espace public. Le monopole du discours politique et médiatique renforce la rupture entre État et société civile. Internet est un vaste monde de communication qui s'ouvre mais reste, cependant, social et où le contenu politique est minoritaire dans un contexte où le régime garde sa coercition ainsi que la dissimulation et l'écrasement de l'espace public virtuel. Dans ce contexte, les TNIC représentent un outil d'exposition de soi dans ses activités et le principal

dispositif d'accès aux informations, aux relations sociales, à la politique et tout autre usage et pratique. Cela a été expliqué par l'auteur par le manque d'activités autres que sociales induit par un cloisonnement de la culture mis en place par le régime (Hammami, 2012). Ce fait est relayé par nos informateurs et mis en évidence par différents articles de médias étrangers relatifs à la question culturelle en Tunisie sous Ben Ali.

Le réseau social numérique Facebook a été en réalité, censuré à maintes reprises et pas uniquement durant l'été 2008. Cela constitue une réponse du politique face à des mobilisations sociales en ligne ou à l'approche d'événements politiques, notamment les élections municipales, législatives et présidentielles. Durant ces événements, différents sites, auparavant autorisés se retrouvent du jour au lendemain complètement censuré. Il devient alors presque difficile de trouver des pages fonctionnelles. Quelques mois après, en 2010, ce sont les plateformes vidéo dont *YouTube* et *Dailymotion* qui sont à leurs tours censurées ainsi que différents sites nationaux, internationaux, des blogs.... Une liste qui n'a cessé de s'allonger depuis 2007. Le magazine *Tunisienumerique.tn* reviendra après la révolution, sur la censure de Ben Ali en mettant en place une liste non exhaustive des sites à nouveau disponibles, suite à la levée de la censure en janvier 2011. Une liste, certes incomplète, mais très représentative en l'état de l'étendue de la censure et de la fermeture de l'espace Internet tunisien sous Ben Ali. Ce faisant, on pouvait y retrouver six sites d'organismes internationaux, quatre plateformes vidéo, quinze sites à contenu politique dont ceux de l'opposition, onze blogs et sites d'information nationaux et cinq internationaux.

Si le fossé semble se creuser de plus en plus entre le pouvoir public et le social, quelques points de continuités ont, cependant, été identifiés et que nous allons présenter dans ce qui suit.

III.1.4.1.5. L'heure est à l'infrastructure et à la réglementation

Pour la mise à niveau de la législation, nous pouvons identifier des effets de continuité entre discours et réalité du terrain, puisque l'Office National des Télécommunications a engagé la révision du code des communications en vertu de la loi passée en 2008 visant à mettre en place un environnement concurrentiel, notamment pour ce qui est de la réalisation des réseaux et la fourniture de services de communication ainsi que la garantie de l'utilisation conjointe de l'infrastructure de communication existante. En 2009, la loi d'orientation 2007-2013 relative à l'établissement de l'économie numérique a été promulguée. Quelques dispositions quant à sa mise en œuvre, ont débuté cette même année dont, notamment la publication de la liste des

activités liées à l'économie numérique, la création du Conseil Supérieur de l'Économie Numérique (CSEN) et la mise en place de règles et procédures de conclusion des conventions de partenariat dans le domaine de l'économie numérique. Aucune des dispositions législatives ni cadre juridique ne sera effectivement mise en place puisque le cadre juridique d'Internet se construit dans des tensions qui conduisent la logique politique.

Dans le secteur de l'enseignement, différents projets ont été mis en œuvre et ont permis d'avoir les résultats suivants :

- Six cyberparcs ont été inaugurés
- La Tunisie a participé au deuxième appel d'offres dans le cadre de *Tempus IV*, bénéficiant de cinq projets pour l'année académique 2009-2010.
- Dix étudiants et deux universitaires ont obtenu des bourses d'études pour un Master conjoint en 2009 dans le cadre du programme *Erasmus Mundus* et 86 étudiants et enseignants ont reçu des bourses de mobilité académique.

En ce qui concerne l'innovation technologique, le secteur s'est vu attribuer une certaine priorité et a permis de renforcer la part des TNIC dans le PIB. Il se dégage aussi une croissance rapide qui a touché toutes les branches d'activités aussi bien au niveau des entreprises qu'à l'échelle du grand public. En matière de financement, 12 millions d'euros ont été alloués à la priorité d'un projet d'appui au système recherche et innovation.

En termes d'e-Gov, quelques dispositions ont été réalisées et ont permis d'améliorer les prestations fournies : l'adoption des TNIC pour rapprocher l'administration des usagers, le renforcement de la contribution des entreprises et la consolidation de leurs rôles dans les différents programmes de développement.

À travers cette analyse, nous avons pu identifier quelques effets de continuité entre discours et réalité du terrain. Nous pouvons, de la même manière, identifier des points de similitude entre le programme de développement pour 2007-2011 et celui de 2002-2006. Ce nouveau programme reprend un certain nombre de priorités économiques fixées par le plan de 2002-2006 qui concernent les secteurs prioritaires, sans pour autant s'engager dans la protection des libertés individuelles et la liberté d'information. Ces priorités se retrouvent aussi dans les objectifs du programme électoral de Ben Ali pour les présidentielles de 2009 en 24 points stratégiques dont :

- L'évolution vers une économie à contenu technologique élevé, amie de l'environnement, économe en énergie et innovante.
- L'édification de la société de l'intelligence et du savoir par l'enseignement supérieur, La recherche scientifique et technologique, pilier de la nouvelle économie.
- La mise à niveau des infrastructures de base et de communication modernes, respectant les normes internationales.

L'année 2009 se caractérise, certes, par l'évolution des efforts fournis par le gouvernement dans les domaines des technologies de l'information et de la communication et de la société de l'information, sans changement ni évolution de la logique d'usage d'Internet et de la téléphonie au vu de la réalité sociopolitique du pays, en cette période préévolutionnaire. Pour le secteur des télécommunications, il est vrai que certains efforts et actions ont été réalisés comme le lancement d'un troisième opérateur téléphonique en Tunisie en 2009. Cependant, l'appel d'offres de ce nouvel opérateur à savoir *Orange Tunisie* qui est également à travers *Planet Tunisie*, le principal fournisseur d'accès Internet du pays, a été remporté par la fille du président Ben Ali dont l'actionnaire majoritaire (à hauteur de 51 % des actions) est son époux. Rappelons aussi que pour le secteur TNIC, tous les moyens d'information et de communication sont détenus par les proches du président : radios, télévisions, téléphonies mobiles et fixe et sans oublier Internet.

Ce programme de développement socio-économique ne pourra pas comme nous le savons, être mis en œuvre, puisque le pouvoir politique est déchu le 14 janvier 2011 après un mouvement social contestataire sans précédent. Ce dernier, comme nous l'avons démontré, ne peut être restreint aux mobilisations citoyennes se déroulant entre le 17 décembre 2010 et le 14 janvier 2011, ayant débuté à la suite de l'immolation par le feu de Mohamed Bouazizi²⁵.

Concernant les usages d'Internet, la logique politique prend forme dans un paradoxe entre une idéalisation, de la propagande et une volonté de modernisation du pays et un investissement de lieux et d'espaces divers pour garder un contrôle sur le contenu, les échanges et veiller ainsi au « *bon usage* » de ces technologies, comme l'évoque Ben Ali dans son discours d'ouverture du SMSI de Tunis en 2005.

²⁵ Jeune diplômé devenu marchand ambulant de fruits et légumes. Le 17 décembre 2010, son immolation par le feu, devant le siège du Gouvernorat, déclenche les premières mobilisations physiques dans les rues de Sidi Bouzid.

Les continuités mentionnées ne suffisent pas à calmer la mobilisation, l'indignation et la colère sociale « en train de se faire » en Tunisie. Les ruptures entre discours politiques et réalité de terrain se sont creusées au fur et à mesure depuis la fin des années 1990, concernant le secteur TNIC. Alors que les premiers usages commencent à se développer, les premières formes de censure se sont aussi développées dans une société où l'usage d'Internet et de la téléphonie mobile est encore largement minoritaire. Les quêtes d'expression, de visibilité et d'information qui caractérisent le web tunisien, ont été confrontées à de la censure et de la répression qui amèneront à l'émergence des premières formes de contournement et de bricolage social. Durant une décennie, une « chasse à l'Homme » est menée par Ben Ali contre les usagers d'Internet tunisiens imprudents ou opposants, critiques ou dénonciateurs, à l'étranger ou en Tunisie, blogueurs ou cyberactivistes ou même simples citoyens en colère, avec ou sans appartenance politique. Cette bataille sur Internet aboutit à la constitution d'une communauté opposante sur Internet ainsi qu'au premier passage de ses mobilisations d'une connexion en ligne à une présence hors ligne à partir du printemps 2010. Cette première manifestation des blogueurs tunisiens est accompagnée de nombreuses manifestations physiques, aux revendications diverses, jusqu'à la fin de l'année 2010.

Cette lutte entre cyberactivistes et pouvoir public autour de l'accès à internet s'est installée, en réalité à partir de 1998 et représente le second phénomène tendanciel qui caractérise cette quatrième série. Nous allons, tout d'abord, revenir sur l'émergence de cette communauté de cyberactiviste en Tunisie et ensuite exposer les formes qu'on prit leurs revendications et leurs expressions.

III.1.4.2. Cyberactivisme et pouvoir public : deux décennies de lutte

Nous allons ainsi présenter de manière chronologique l'émergence et l'évolution de ce cyberactivisme en Tunisie et sa lutte avec le pouvoir public qui a débuté à la fin des années 1990 jusqu'à la révolution en 2011.

III.1.4.2.1. De l'expressivité au détournement : les prémisses d'un cyberactivisme tunisien impulsé par la censure

En 1998, dès la mise à disposition de l'Internet pour la population, on assiste à la création du premier forum de discussion du CNLT, comme nous le raconte Ent-SBS. Romain Lecomte avait, dans ce contexte étudié les usages contestataires en Tunisie en s'intéressant à cette

communauté de cyberactivistes, leurs usages et les modes d'expression et de communication. Il s'est intéressé en particulier au collectif *Takriz* (ras-le-bol en dialecte tunisien) créée par deux jeunes anonymes dont les porte-parole se présentent sous les pseudonymes de « *Fœtus* » et « *Waterman* » (Lecomte, 2013c). *Takriz* est un espace suivi par beaucoup de Tunisiens et a signé le début de l'ère d'une blogosphère tunisienne politique largement diasporique. La censure du net de plus en plus étendue depuis 1998, conduit à politiser les pratiques expressives des internautes et des takrizarde²⁶ (*ibid.*). Si les travaux de Lecomte sont circonscrits à une période prérévolutionnaire et se sont attachés à l'étude de ce collectif en particulier, ce travail de recherche situe l'analyse du cyberactivisme tunisien de son émergence à sa dissipation et sa mutation postrévolutionnaire. Nous aborderons ainsi les différentes transformations qui ont traversé cette communauté ainsi que ses caractéristiques.

Ainsi et selon Lecomte, le blog représentait un espace d'expression de soi « *dans son authenticité* »²⁷, loin des codes sociaux et culturels présentés sur la plateforme comme « oppresseurs ». Avec la censure, l'expressivité se transforme en cybermilitantisme où la critique est dirigée, tout du moins dans les débuts de la plateforme, vers la censure qui limite le déploiement des subjectivités. Elle s'orientera par la suite, vers le pouvoir politique en se radicalisant, comme l'expliquent les quatre cyberactivistes et blogueurs politiques que nous avons rencontrés. Ce faisant, si l'expressivité n'est pas encore très prononcée sur des espaces en ligne, celle-ci permet d'échapper à la censure et la dictature. Durant cette période, ces espaces sont collectifs à but expressif ou informatif. Pour exemple, la mobilisation *via* le forum de discussion du CNLT avait pour but de diffuser l'information, dénoncer et sensibiliser l'opinion internationale sur ce qui se passait en Tunisie en termes de non-respect des droits de l'Homme. Des articles, des courriels, des newsletters et des communiqués et toutes autres formes écrites d'expression étaient rédigées et diffusées aux organismes internationaux, médias étrangers ou à des Tunisiens résidants à l'étranger, nous disait Ent-SBS, membre du CNLT à l'époque.

En fait, le début de la censure qui impulsera les premières formes de contestations en ligne, se fait en parallèle du développement des premiers usages. Les différentes plateformes sont

²⁶ Utilisateurs de la plateforme « Takriz »

²⁷ Ceci représente l'un des enjeux du collectif exprimé sur leurs page Facebook et dans les échanges sur la plateforme.

inaccessibles et des activistes sont emprisonnés tel que Zouhaier Yahyaoui²⁸, fondateur du blog *Tunezine* en 2001. Ce dernier a été condamné en 2002 pour ses activités de cyberactivisme. En termes de contournement de cette censure, les connexions à ces différentes plateformes et tout autre support censurés en Tunisie, se faisaient *via* des *proxys*, des hotspots ou encore du cryptage et/ou de l'encodage des messages diffusés. Selon nos informateurs, cyberdissidents à l'époque, un système d'innovation technique s'est mis en place de manière continue pour contourner cette censure. Les astuces et outils utilisés par les utilisateurs étaient rapidement découverts et supprimés par la « *cyberpolice* » tunisienne. Un fait mis en lumière aussi par Lecomte (2009).

Cette dimension de la logique d'usage d'Internet en Tunisie relative au contournement, peut être révélée grâce à l'analyse du contenu d'un forum de discussion « *YouTube en Tunisie* ». Le thème de la discussion porte sur les moyens techniques de contournement de la censure. Tous les participants utilisent des pseudonymes afin de discuter librement et sans crainte de représailles policières. Nous allons ainsi revoir ces pratiques de contournement sur ces plateformes d'échanges en Tunisie.

III.1.4.2.2. Forum de discussions : une plateforme d'usage contournée

Les participants échangent des messages sur le forum en proposant des noms de logiciels de contournement, des sites de téléchargement de ces logiciels et autres astuces de contournement qui représentent finalement, des moyens de protection contre la censure. Le pouvoir politique n'a pas hésité à maintes reprises à condamner pour de la prison ferme, des internautes qui ont publié des propos critiques, selon nos quatre informateurs, blogueurs et cyberactivistes. Les technologies de contournement sont des logiciels *proxy* qui jouent le rôle d'intermédiaire en se plaçant entre deux hôtes pour faciliter leurs échanges. En réalité le *proxy* permet, entre autres, de changer son adresse IP fixe pour ne pas être géolocalisé par les autorités puisqu'il génère à

²⁸ Est un économiste de formation, aujourd'hui considéré comme le père de l'Internet tunisien. Il a longtemps milité pour la liberté d'expression. Il a été arrêté et emprisonné en 2002 pour « propagation de fausses nouvelles dans le but de faire croire à un attentat contre les personnes et contre les biens » et « vol par utilisation frauduleuse de moyens de communication ». Torturé pendant plus d'un an, n'ayant pas accès aux soins et en grève de la faim, il a été gracié en 2003 grâce à des pressions internationales mais décède des suites d'une crise cardiaque, deux ans après à l'âge de 37 ans. *Tunezine*, le blog qu'il avait créé, cessera toute activité un an après son décès. Aujourd'hui encore, Zouhair Yahyaoui reste une figure du militantisme en faveur de la liberté d'Internet et la liberté d'expression. Il a été honoré en 2012 par le président de la république tunisienne et désigné grand officier de l'ordre de la République tunisienne, décerné à titre posthume. Le jour anniversaire de son décès est déclaré Journée nationale pour la liberté d'Internet. En 2017, la Poste tunisienne édite un timbre à son effigie.

chaque connexion une adresse IP aléatoire. Un utilisateur Internet qui utilise un *proxy* peut ainsi avoir accès à tous les sites censurés. En revanche, les différents sites de téléchargement et les forums de discussions ou toutes autres sources d'accès à ces technologies ont fait l'objet de censure à leurs tours par le régime. Les utilisateurs trouvent toujours des moyens de contourner ce système de censure et de surveillance à travers l'usage de nouveaux outils. Pourtant, ce phénomène de détournement de la censure demeure centralisé au sein de quelques espaces de communication où les critiques faites sur le pouvoir politique sont publiées dans un ton radical et souvent anonymisé. Ces lieux d'échange et d'expression collectifs sont considérés comme les pionniers du cyberactivisme tunisien à l'instar des deux blogs « *RéveilTunisien* » créé en 2002 et plus tard « *Nawaat* » en 2004. Sans oublier « *Tunisnews* », qui publie une lettre critique du pouvoir tunisien, qui selon Chouikha et Gobe fut « *l'une des illustrations les plus probantes de l'émergence d'un espace d'autonomie, d'expression et de diffusion de l'information politique sur le régime Ben Ali et ses turpitudes* » (Chouikha & Gobe, 2011).

C'est en 2001, alors que beaucoup de membres de « *Takriz* » commencent à s'exiler en Europe, Amérique et Asie, suite à la répression exercée par le régime, que l'un de ses membres Zouhair Yahyaoui créé à son tour « *Tunezine* », un blog d'opposition à contenu ouvertement politique. Sous le pseudonyme d'« *Ettounsi* » (« Le Tunisien » en arabe), Zouhair Yahyaoui connaît un succès grandissant pour ses écrits crus, rédigés le plus souvent en dialecte tunisien. « *Tunezine* » dénonce la censure et le non-respect des droits de l'Homme par le régime de Ben Ali. Le blog donnera vie à un activisme tunisien, certes, toujours minoritaire mais plus actif et plus connu. Les blogs commencent ainsi à se faire connaître sous le régime dictatorial, selon quatre informateurs, anciens blogueurs politiques.

C'est à partir de 2003 que l'usage des blogs se développe. En revanche, le contenu politique reste encore minoritaire par rapport à la population tunisienne et limité au sein d'une communauté restreinte. Entre-temps, *Takriz* cesse toute activité en 2002 sur décision propre de ces fondateurs mais se transformera en *Takriz Network* à partir de 2004. À partir de là, le collectif se présente comme « *un réseau de groupe de jeunes tunisiens révolutionnaires. Les groupes sont anonymes entre eux et recouvrent tout le territoire tunisien. Les actions sont centralisées. Les groupes sont libres et autonomes et suivent l'idéologie générale de*

TAKRIZ »²⁹. En 2009, *Takriz* revient sur la scène contestataire encore plus radicale, au sein d'un espace public numérique transformé.

Selon Lecomte (2011), le milieu des années 2000, plus précisément entre 2004 et 2008, représente l'apogée de la blogosphère individuelle. La critique se développe et les usages citoyens et militants sont décloisonnés. Nous avons assisté selon l'auteur, durant cette période, à un élargissement de l'espace public, à une accentuation de la censure et des actions de la cyberpolice. En contrepartie, une certaine autolibération de la critique se met en place en défiant toute restriction et interdiction du pouvoir politique. Ces espaces vont par la suite connaître d'importantes évolutions que nous allons expliciter dans la suite de ce mémoire et que Lecomte (2013) classe en trois grandes périodes : « L'âge de la cyberdissidence » (fin des années 1990-2005) ; « L'âge des blogs citoyens » (de mi-2000 à 2008-2009) et « L'âge des réseaux sociaux » (de 2008-2009 à la Révolution). Cette périodisation est obtenue de façon inductive par les recherches menées dans son travail de recherche doctorale dont la problématique concerne la question de l'émergence d'un espace public dans le contexte d'un système clôturé et répressif.

Globalement, cette période est caractérisée par un paradoxe entre le déploiement des services Internet et de téléphonie mobile et la mise en place des premières formes de censure d'Internet. Ses usages effectifs sont ainsi contournés et détournés des usages prescrits politiquement. L'expressivité et la communication sont identifiées comme enjeux élémentaires de ces espaces. Face à la fermeture de plus en plus élargie de leurs lieux d'échanges collectifs, les acteurs font preuve d'innovation et de bricolage technique et instrumental et constituent ainsi de nouvelles formes d'usages dans l'écart qui les divisent entre le prescrit et l'effectif. Un espace alternatif sur Internet fut rapidement créé par des jeunes tunisiens où de nouvelles formes d'expression et d'activisme politique se développent, selon nos informateurs, anciens blogueurs politiques. Lecomte souligne dans ce contexte l'émergence d'un espace public alternatif dont la structure, normes et style s'éloignent fortement du modèle habermassien. Ces pratiques et usages ont aussi été mis en lumière par Zouari (2013) qui décrit l'usage d'Internet avant la révolution, selon l'expression : « *militer ensemble mais à distance* ». Pour exemple de ce militantisme virtuel, une campagne de mobilisation en ligne permanente intitulée « *Yezzi Fock !!!* » (Assez ça suffit !), a été organisée par « *Nawaat* ». Celle-ci s'est déroulée pendant plusieurs mois et a coïncidé avec la tenue du SMSI de Tunis en 2005. L'action a été lancée par une quinzaine

²⁹ Présentation de la plateforme publiée sur le site de *Takriz*, non alimentée depuis 2004.

d'internautes tunisiens résidants à l'étranger et sous couvert d'anonymat, dans la mesure où les prises de parole et les critiques sont radicalisées et ont concerné de manière spécifique, le régime de Ben Ali. Si cette mobilisation n'a pas connu un grand succès sur le plan national, sa médiatisation internationale fut importante et c'était bien cela l'objectif de ce groupe d'internautes, sensibiliser l'opinion internationale.

Ce faisant, vers le milieu des années 2000, cet espace public alternatif a connu une grande transformation, soutenu par les rouages identitaires de l'individualisme expressif (Najar, 2013). Alors que la diffusion d'Internet continuait de croître, les blogs ont pris de l'importance et ont été le centre de la critique en ligne représentant ainsi le passage vers « *l'âge des blogs citoyens* » identifié par Lecomte (2013) et constituant dans notre étude, ce qu'on appelle « un point de basculement » de la logique contestataire. Notre approche rejoint ainsi celle de l'auteur dans l'identification et la circonscription de ce point d'évolution particulier des pratiques de contestation, des détournements et des modalités de mobilisation.

III.1.4.2.3. Du collectif à l'individualisme expressif : une zone de conflits

Les dimensions collectives se sont transformées en dimensions subjectives et singulières, renforcées par des espaces individualisés (Lecomte, 2013d). Selon Lecomte, de nouveaux acteurs résidants en Tunisie, mais moins engagés ouvertement, ont permis une diversification des formes de la contestation et de la critique prenant des configurations plus personnelles, souvent sous forme de journal intime. Plus la communauté de blogueurs s'élargit, plus le profil sociologique se diversifie. Si certains espaces individuels vont à partir de 2008-2009 se politiser collectivement, des conflictualités idéologiques apparaissent entre blogueurs se présentant comme « laïque » et « moderne » et d'autres plus conservateurs. Alors que pendant le premier « *âge* » défini par Lecomte, une cloison sépare les espaces d'opposition et de critique politique et les espaces communicationnels ne traitant pas ou peu de questions politiques. Cette cloison se fissure pendant cette deuxième période avec des interactions entre cyberdissidents et internautes qui s'établissent. Ceci génère des conflits que nos informateurs, cyberactivistes, ont aussi observés. Les actions collectives sont toutefois, augmentées en nombre durant cette période, sur les blogs comme *Nawaat* ou *via* des mobilisations collectives en ligne, comme celle déjà citée, « *Yezzi fock !* ». Comme outil de protection, les blogueurs ont eu recours à des « *arts de la dissimulation politique* » (Scott, 2009) sous forme d'anonymat ou encore en dissimulant

le contenu même de la critique que nous avons mis en avant dans la première partie de ce mémoire.

Si les usages contestataires se sont diversifiés, nous avons assisté à un déplacement des formes d'expression passant, entre autres du collectif comme sur *Takriz* ou alors sur *Nawaat*, à des espaces de plus en plus individuels qui dessinent les contours d'un champ de conflits idéologiques. Alors que la blogosphère était présentée comme unie, soudée et communautaire, les divergences vont se multiplier de plus en plus.

III.1.4.2.4. Le développement de la mobilisation : le passage du virtuel au réel

Nous assistons ainsi, à un accroissement des mobilisations et manifestations politiques avec un premier passage en masse du virtuel au réel et le début de la mobilisation sur le réseau social numérique Facebook. Ce passage représente pour Lecomte, un nouveau décloisonnement de la critique en ligne qui se fera, notamment par la diffusion de vidéos de protestation lors de la révolte du bassin minier de Gafsa *via* des téléphones mobiles. Ces vidéos sont téléchargées et rediffusées par la suite *via* d'autres moyens afin de contourner leur censure et leur suppression. Ces images vont représenter un « *carburant symbolique* » (Granjon, 2018) du mécontentement social.

Pour Facebook, son usage et sa popularité grandissante chez la population ainsi que les blogueurs et cyberdissidents, conduit ses derniers à y migrer sans pour autant abandonner leurs plateformes respectives. L'objectif de mobiliser le plus grand nombre de citoyens devient de plus en plus important. Les pages et groupes Facebook se multiplient ainsi, signant le point de départ d'un phénomène que nous étudierons plus tard dans l'analyse, l'émergence de nouvelles formes de communauté virtuelle en réseau constituée sur les pages et groupes Facebook. Précisons aussi qu'entre 2007 et 2009, une nouvelle génération de blogueurs est entrée dans la scène individuelle politique dont Slim Amamou, Yassine Ayari, Lina Ben M'henni, Sarah Ben Hammadi, Amira Yahyaoui, Haythem El Mekki, Aziz Amami et tant d'autres. Ces derniers, contrairement à la première génération, ne gardent pas pour la plupart l'anonymat et/ou le pseudonymat. Ils seront ainsi des figures parmi tant d'autres de la révolution de 2011, issues spécifiquement du web. Ils participeront durant cette période, à des manifestations et des événements de contestation à la fois en ligne et en hors-ligne.

Les différentes actions collectives mentionnées, révèlent un processus d'engagement politique croissant qui ne se limite plus à l'expression de soi ou à la critique individuelle mais un investissement de plus en plus important dans l'action collective. Il s'agit comme le suggère Lecomte (2013) de « *déplacements de la parole publique, ailleurs, autrement* » (François & Neveu, 1999, p. 22) et non pas un évanouissement, une dissipation ou disparition des prises de paroles et de l'engagement collectif observés sur les premières plateformes. Cela peut constituer un exemple de l'interconnexion, des allers-retours évoqués entre les séries périodiques. Ce déplacement est aussi perceptible à travers la multiplication des formes expressives de la critique, notamment par la création du magazine en ligne « *Kalima* » (traduit par « mot », ou parole en français) en 2004 mais qui sera censuré et privé de revenus publicitaires. Face à cela, *Kalima* se transforme en 2008 en radio web clandestine, censurée par la suite.

Cet investissement dans l'action collective est observé, entre autres à travers deux mouvements examinés *via* nos informateurs, cyberactivistes et organisateurs de ces mobilisations. En avril 2010, le mouvement pacifique en ligne « *Sayeb Salah* » est organisé. En mai de la même année, le premier passage sur le terrain de la mobilisation des blogueurs est observé à travers l'initiative « *Nhar 3la Ammar* ». Celle-ci a pris la forme d'une manifestation physique sur l'Avenue Habib Bourguiba à Tunis.



Figure 29 Exemples de pancartes postées sur les RSN dans le cadre du mouvement « *Sayeb Salah* »

Au même moment, sur différents blogs, on continue de proposer aux internautes des solutions de contournement de la censure par l'usage de solutions informatiques.

Ainsi, pour faire face à la censure, il est possible d'utiliser ces IP alternatives au sein dudit fichier «Hosts ». Voici un exemple du mien, pour contourner les derniers blocages :

```
25 127.0.0.1 static.weborama.fr
26 127.0.0.1 uk.weborama.fr
27 127.0.0.1 static.weborama.fr
28 127.0.0.1 www.contactthem.ws
29 127.0.0.1 www.google-analytics.com
30 127.0.0.1 www.123compteur.com
31 127.0.0.1 123compteur.com
32
33 209.85.149.141 astrubal.appspot.com
34 209.85.149.141 tunileaks.appspot.com
35 209.85.149.141 astrubal-bookmarklet.appspot.com
36 209.85.149.141 zabastan.appspot.com
37 209.85.149.141 tunisistan.appspot.com
38
39 127.0.0.1 www.drivecleaner.com # Neutralisation DriveCleaner
40 127.0.0.1 drivecleaner.com # Neutralisation DriveCleaner
41 127.0.0.1 go.drivecleaner.com # Neutralisation DriveCleaner
42 127.0.0.1 cdn.drivecleaner.com # Neutralisation DriveCleaner
43 127.0.0.1 www.compteur.cc # Neutralisation compteur.cc
44 127.0.0.1 compteur.cc # Neutralisation compteur.cc
45 127.0.0.1 www.gratwee.com # Neutralisation gratwee.com
```

Figure 30 Le site Nawaat propose une solution proxy pour contourner la censure de la plateforme

La première chose à faire est de tester le logiciel Tor, utilisé largement dans différents pays pour contourner la censure étatique. Il est maintenant utilisé avec succès en Tunisie et distribué sur CD et clefs USB par le Parti Pirate Tunisie (voir aussi cette annonce et leur fil Twitter). Notez bien qu'il est possible que utiliser ou partager Tor soit considéré comme criminel par les forces d'état et pourrait vous causer des ennuis, j'en ai en fait aucune idée, n'ayant jamais visité le pays et connaissant très peu la situation sur le terrain. J'avise donc les Tunisiens de faire attention: Tor a causé des ennuis aux militants en Iran, par exemple, où la simple utilisation causait des arrestations et dans certains cas des peines de prison.

Figure 31 Billet du blog « anarc.at » consacré au contournement de la censure

La même année, soit deux ans après l'annonce de réformes suite à la révolte de 2008, aucune d'entre elles n'est mise en place. Les opposants sont libérés mais ne peuvent retrouver leurs emplois. Globalement, la colère sociale se fait de plus en plus forte et aboutit à des vagues de mobilisations multiples contre la répression et la pauvreté, notamment entre septembre et novembre 2010 ainsi qu'à des grèves de la faim de la part d'opposants politiques. Le

déploiement de l'Internet mobile et l'accès gratuit mobile à Facebook viendront renforcer ces mouvements sociaux par la diffusion de l'information et la sensibilisation *via* les images fixes et animées qui constituent un accélérateur par effet de scandale, dans le partage, la répétition et l'éclatement émotionnel collectif.

Concernant la mobilisation politique et le cyberactivisme, nous pouvons identifier dans ce passage, une relation qui va d'en ligne vers le hors-ligne et l'interaction observée *via* les vidéos, un point de basculement d'une dynamique à une autre sans pour autant que cela soit une rupture ou une disparition de certaines pratiques mais plutôt une évolution et interconnexion perceptibles dans l'interaction entre « anciennes » et « nouvelles » pratiques.

Les dynamiques observées durant la décennie 2000 correspondent à la sphère publique des « *publicistes* » identifiés par Hammami (2012) qui la caractérise en lien avec les médias dits traditionnels et l'espace public. Une sphère qui est animée par les intellectuels nationalistes autour de grandes questions. C'est un accroissement horizontal de la sphère tunisienne à la sphère arabe qui subit une extension verticale grâce aux médias et applications d'Internet : forum de discussion, pages web, blogs et RSN qui créent « *un espace public virtuel dont le développement est lié à la crise de médiation politique* » (*ibid.*). Cet espace démontre, comme nous allons l'aborder, des fractures diverses et de l'autocensure.

III.1.4.2.5. Espace public, fracture et autocensure

Cette « *crise de médiation politique* » (*ibid.*) est caractérisée par la censure d'Internet et la mainmise politique sur les médias traditionnels ainsi qu'un dispositif de contrôle et de surveillance de l'espace public en ligne et hors ligne. Hammami considère que le régime est disqualifié par effet de mondialisation et de rupture de communication. Le paradoxe politique concernant les TNIC a favorisé selon Hammami, l'émergence de nouveaux espaces de communication et de nouveaux acteurs aspirant à la liberté d'expression et à l'autonomie autoritariste (*ibid.*). Nos observations rejoignent ainsi celles de l'auteur concernant l'émergence de la cyber dissidence par effet de privation d'une quête d'expression en ligne. Notre analyse révèle ainsi une Tunisie où l'espace Internet, face à des politiques de développement du secteur, est censuré et fermé. Dans une population largement déconnectée et divisée par une fracture numérique régionale entre Tunis et les villes côtières (Lecomte, 2013d) d'un côté, et l'intérieur du pays de l'autre, l'usage d'Internet a été politisé, dès son arrivée en Tunisie par l'opposition minoritaire (Chouikha & Gobe, 2011). Nos informateurs expliquent que l'usage des blogs et le

contournement de la censure par la population sont liés à la mise en place d'un système de peur qui a induit une autocensure sociale.

Avec moins de 40 % d'utilisateurs jusqu'à 2011, Internet a tout de même permis l'expression d'une identité collective et la constitution de toutes formes de communautés (politique, religieuse et autres) en ligne et hors ligne, notamment une blogosphère politique. C'est à partir de 2007, avec l'apparition de Facebook que nous assistons à une migration de plateformes au sein de cette communauté où les RSN deviennent ainsi des outils d'exposition et d'expression de soi. Nous allons ainsi développer ce premier phénomène dans le paragraphe suivant.

III.1.4.2.6. Du blog aux RSN

Cette migration de plateforme des cyberactivistes et blogueurs se fait dans le passage de ces acteurs du blog individuel au réseau social numérique. Facebook ne se substitue pas totalement aux blogs mais devient un espace de diffusion et d'accès à l'information mais aussi de mobilisation pour tous. Désormais, une grande partie de la population est exposée au contenu et propos politique. Un phénomène de migration qui met en lumière la faible part d'usage des blogs en cette période et bien avant. Cette migration est expliquée par nos informateurs, cyberactivistes et blogueurs, par un besoin collectif de mobilisation du plus grand nombre. Alors que les blogs ont une popularité limitée dans des espaces privilégiés, le nombre d'utilisateurs de Facebook n'a pas cessé d'augmenter entre 2007 et 2011. Il s'agit, en effet, d'une plateforme « *déjà là* » regroupant « *tout le monde* », nous disait Ent-SA.

Techniquement, l'usage du téléphone, d'Internet et des images fixes et animées sont significatifs dans la mesure où ils permettent de filmer les protestations, la répression et la violence policière *via* le téléphone mobile, de diffuser les vidéos et/ou de les télécharger *via* Facebook, Twitter ou YouTube afin de contourner leurs suppressions. Elles permettent par la suite, de catalyser la mobilisation dans la rue. Ces mouvements sociaux représentent ainsi un point de basculement dans la mesure où les usages et pratiques des TNIC ont évolué pour aller au-delà du mur de la peur et de l'autocensure sociale dominante et collective.

Pendant les manifestations du mois de décembre 2010 et janvier 2011, ces acteurs ont été érigés par les médias étrangers comme leader des mobilisations dans la mesure où leurs usages d'Internet rendus visibles sur les RSN, ont permis la diffusion de l'information, le rassemblement et la mobilisation par différents appels à l'action. Des figures de proue

envahissent l'espace médiatique étranger et à moindre mesure nationale. Nous pouvons dans ce contexte mentionner Slim Amamou, devenu après la révolution secrétaire d'État à la jeunesse et aux sports et Feu Lina Ben M'henni, dont le blog avait pris de l'ampleur durant la révolution. Cette dernière était souvent appelée « la voix de la révolution tunisienne » (Le Monde.fr, 2020; TV5MONDE, 2020) dans les discours médiatiques internationaux pour son engagement politique ainsi que son rôle dans la transmission des premières manifestations à Sidi Bouzid.

Ce faisant, quelques mois avant la révolution et à l'instar de Lina Ben M'henni, pour mobiliser et informer encore plus les citoyens, les membres de cette communauté ont créé leurs propres espaces sous forme de pages Facebook qui ont été à leurs tours, de manière répétitive, censurées ou supprimées. Ensuite, alors que les mobilisations révolutionnaires étaient en cours, la mobilisation de certains blogueurs devient de plus en plus importante. Si Slim Amamou s'est engagé auprès du collectif *Anonymous* pour fournir des outils de contournements et d'anonymisation, d'autres comme l'une de nos informatrices se convertissent en correspondants pour des médias étrangers comme France 24 ou ARTE, nous disait Ent-SBH. À la chute du régime de Ben Ali, la cyberdissidence voit sa « *raison d'être* » disparaître, nous explique Ent-SA. Investis durant toute une décennie pour certains voire plus pour d'autres, leurs activités et leurs engagements avaient pour socle, une cause citoyenne. En tant que communauté, le combat consistait à faire tomber le régime. L'accomplissement de leur objectif est donc le facteur le plus important pour l'existence ou la disparition de cette blogosphère tunisienne.

Sa dissipation prend place devant l'ouverture de l'espace Internet à tous et pour tous et la diversification des usages libres. En 2013, les acteurs de cette communauté ont quitté leurs plateformes, se sont reconvertis et ont assisté à l'émergence progressive, déjà en cours depuis 2011, d'une nouvelle forme de blogging, encore plus individualisée que la seconde génération. Si le statut de « blogueur » est remis en cause par des pratiques nouvelles et un lieu d'interaction nouveau sur les RSN, l'interaction demeure individuelle et verticale entre ces nouveaux acteurs du web et leurs « abonnées ». On assiste en réalité, non pas à une nouvelle forme de blog ou de blogging, au sens traditionnel des termes, mais à l'émergence d'un nouveau métier de la communication, les créateurs de contenu numérique. Ces derniers ont des modes d'expression, des modes d'actions qui se rapprochent des deux premières générations avec des enjeux cette fois économiques et autour de besoins de reconnaissance et de visibilité plus importants. Si des communautés se créent, ce n'est pas autour d'une cause politique, d'une mobilisation ou d'un

engagement citoyen, mais autour d'un acteur, d'un blogueur ou plutôt *influenceur*, en reprenant les nouveaux termes utilisés sur ces plateformes.

III.1.4.2.8. De la cyberdissidence à la création de contenu numérique

Après la révolution, soit plus d'une vingtaine d'années après l'apparition des premiers blogs en Tunisie, la communauté de pensée qui représentait, auparavant, l'union autour d'idées et d'opinion politiques, a commencé à se dissiper progressivement pour disparaître en 2013. De ce fait, les blogueurs que nous avons interviewés, ont assisté au cours des premières années post-révolutionnaires à l'émergence de nouvelles formes de blogging qui investissent de nouveaux outils, dispositifs, contenus et cibles. Alors qu'auparavant le blog était un site web sous forme de journal intime et connu comme un espace d'expression, de revendications et d'opposition politique, aujourd'hui il s'agit d'un compte sur des RSN sur lequel lesdits (es) « *blogueurs (ses)* » partagent leurs activités, des bons plans, des produits testés...ils/elles partagent toutes leurs vies au quotidien (ou presque). Le journal intime de la seconde génération des blogueurs tunisiens à partir de la seconde moitié des années 2000, se transforme ainsi en vidéos, images et en un outil d'exposition de soi de plus en plus spectaculaire³⁰ et égo-centré. Ceci pourrait caractériser l'émergence d'une troisième génération de blogueurs dont les acteurs sont des leaders d'opinion en quête d'expression, de reconnaissance et de visibilité comme finalement, les générations précédentes. Aujourd'hui, le blogging fait référence à ce qu'on désigne couramment comme *influenceurs* sur les RSN en Tunisie. Bien qu'il soit difficile de parler de blog à proprement dit dans le sens traditionnel du terme³¹, il s'agit plutôt d'une communauté d'abonnés et d'influence où le contenu est tout autre que la vie politique. L'interaction et le débat se font de manière verticale et/ou individuelle où le rôle de l'utilisateur et abonné est de consommer ce contenu. La blogosphère politique disparaît, de ce fait, pour laisser place aux créateurs de contenus numériques où le partage d'expérience, d'opinions, d'idées ou de visions est devenu un métier comme tout autre dans le secteur tertiaire. Ainsi communiquer sur un produit, une marque ou simplement un concept ou une vision est une prestation de service monnayable. Loin d'être une spécificité tunisienne, ce phénomène *d'influenceurs* ou leaders d'opinion peut être observé dans diverses sociétés aussi bien occidentales qu'orientales,

³⁰ Relatif au spectacle

³¹ Journal intime sous forme de site web

développées ou en voie de développement, notamment en France, aux États-Unis ainsi qu'au Liban ou encore au Maroc.

Internet et plus spécifiquement les blogs étaient considérés comme des espaces publics alternatifs pour l'accès à l'information, contre la censure et pour la liberté d'expression. Un lieu d'échange et de débat où la discussion relevait d'un certain niveau intellectuel. Aujourd'hui en Tunisie postrévolutionnaire, les RSN ont pris la relève en ouvrant un champ des possibles illimité (ou presque) et ont donc signé l'arrêt des blogs de la génération de Ammar, nous ont expliqué deux de nos informateurs, auparavant blogueurs. Bien que le tunisien soit de plus en plus connecté, il lit néanmoins de moins en moins. L'espace culturel a pourtant, été décloisonné après le départ de Ben Ali. Ceci pourrait être une seconde explication aux nouveaux usages et pratiques consommatrices vis-à-vis des nouvelles formes de blogs, nous expliquait Ent-SBH. Si cette dernière a fait le choix, nous disait-elle, de poursuivre cette activité de blogging même après la révolution, c'est au moment où elle a commencé à travailler pour des médias tunisiens et étrangers, en tant que correspondante que sa vision a changée. Elle souligne ainsi le paradoxe entre une activité où elle partageait son opinion et ses idées et une autre où le travail demandait une certaine rigueur analytique et de l'objectivation. Ce qui était donc en question, c'est son besoin d'expressivité. La blogueuse explique la disparition de la communauté à laquelle elle appartenait par l'avènement de ces plateformes ainsi que l'accentuation de leurs usages durant la révolution. Ces cyberdissidents ont disparu après la révolution avec leurs blogs au profit de l'usage des RSN. En effet, ils permettent à tout le monde cette fois, et pas seulement une communauté restreinte, d'écrire, de s'exprimer, d'échanger, de débattre, de critiquer et de partager sans passer par du bricolage instrumental ou technique pour contourner la censure. L'instantanéité de diffusion de l'information a constitué l'un des facteurs d'émergence des usages des RSN, selon elle. Ensuite, l'usage des blogs s'est transformé en lui-même, alors qu'auparavant ils ont été utilisés comme outil de revendication politique et d'expression. Leurs contenus se sont transformés au fur et à mesure pour revenir à l'une de leurs formes primaires de journal intime causant souvent un amalgame autour du statut de blogueur. Tout le monde pouvait ainsi s'ériger en blogueur sans pour autant avoir un blog. Deux transformations sont donc perceptibles dans le discours de notre informatrice, à savoir le retour à d'anciennes formes de blogging et une migration de plateformes qui conduit à remettre en question le statut de blogueur. Il s'agit ici d'une période que qualifie notre informatrice de « *chaotique* ». Nous l'interprétons d'après ses propos, par des transformations profondes, diverses et multiples des usages, des plateformes et de leurs contenus, des pratiques et des statuts des acteurs qui

caractérisent, à notre sens, l'une des spécificités des usages tunisiens où les RSN sont des espaces d'« *expérimentation politique* » (Ben Abdallah, 2013), des outils d'accès à différents mondes d'appartenance et prennent part à toutes les activités en société. Nous observons ainsi une profusion des activités médiatiques sur le web qui suscitent des « *formes de « participation médiatique* » » (Najar, 2013c). Les RSN y jouent le rôle de nouveaux médias, permettent le développement chez les usagers, d'un « *engouement participatif* » (*Ibid.*) dont les plus jeunes qui deviennent de plus en plus créatifs avec ces outils.

Les usages liés à la mobilisation ont depuis évolué, comme nous l'avons précisé. Le blog sous forme de site web devient très rare. L'activisme se fait *via* Facebook et se dissout dans la pluralité des nouvelles pages ou nouveaux groupes divers. Progressivement, la génération de Ammar³² a évolué en dehors de la communauté. Rares sont ceux de la génération politisée qui ont gardé leurs activités de blogging à l'instar de Yassine Ayari, député aujourd'hui et modérateur d'une page Facebook se présentant comme blog intitulé : « *Mel7it* » (arabe phonétique traduit par « de nulle part » ou encore « tiré par les cheveux » mais prend généralement d'autres sens en fonction du contexte d'utilisation). Cette page a été supprimée entre février 2019 et mai 2020 pour garder seulement un site web sans activité depuis septembre 2017.

Pour revenir à la confrontation entre logique politique et sociale en lien avec les TNIC, nous mettons en avant un point de basculement les concernant toutes les deux. La révolution de 2011 en Tunisie a permis de faire chuter le régime de Ben Ali, de lever la censure et la surveillance du net et d'ouvrir l'espace internet à tous. Face à des transformations et des transitions politiques importantes, des mutations sociales et citoyennes sont en cours. En effet, au moment de l'immolation par le feu de Bouazizi, la tension sociale est à son comble et elle s'exprime entre le mois de décembre 2010 et janvier 2011, en partant des régions intérieures du pays, de manière de plus en plus spectaculaire. Ce phénomène constitue une rupture dans les logiques politiques et sociales représentant un point de basculement dans les séries reconstruites.

³² En référence à « Ammar 404 »

III.1.5. Série V : manifestations citoyennes et processus révolutionnaire

A partir de la fin de l'année 2010, nous avons assisté à l'émergence significative de l'usage des réseaux sociaux numériques, de manière générale qui ont permis une croissance exponentielle du nombre d'utilisateurs et le décloisonnement plus accru de la critique.

III.1.5.1. Les RSN : un espace citoyen de revendications de masse

En parallèle de cette évolution du nombre d'utilisateurs, le nombre d'abonnés d'Internet haute vitesse, enregistre une augmentation de plus de 400 % en quatre ans (figure n° 32), entre 2007 et 2011.

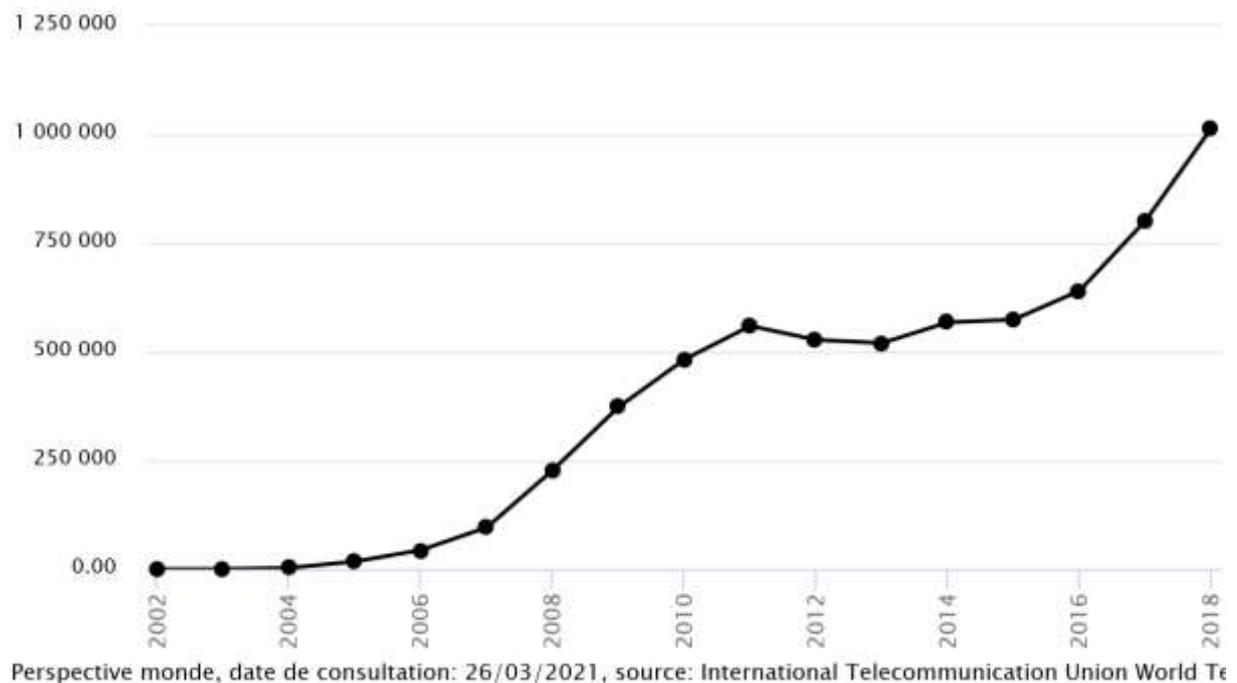


Figure 32 Abonnés internet avec un accès haute vitesse

Selon Lecomte (2011), le nombre de recherches par les internautes en Tunisie relatives au mot « Facebook » sur le moteur de recherche Google entre décembre 2010 et janvier 2011, a progressivement augmenté. Il a atteint un premier pic correspondant au 17 décembre, jour de l'immolation de Mohamed Bouazizi et un second correspondant à la date du 11 janvier, la veille des plus grandes mobilisations nationales dans le pays. Durant cette période, le nombre de recherches correspondant au terme « proxy » a aussi augmenté significativement. Facebook n'a

pas été le seul outil de mobilisation puisque le nombre de Tweet comportant le hashtag #sidibouزيد a enregistré un pic entre le 13 et le 14 janvier 2011, correspondant à la dernière journée du régime Ben Ali.

Lecomte explique que durant les premiers temps des revendications, une grande partie de la population sur Facebook se trouvait sur les RSN, informée sur le mouvement de protestation en cours dans le pays et son évolution. Cardon (2010) avait identifié un autre facteur ayant influencé ce phénomène, à savoir un effet de ricochet ou de « sérendipité ». Il suffit que quelques-uns, parmi chaque réseau de contact partagent l'information pour qu'elle se répande auprès de milliers de personnes très rapidement.

III.1.5.2. Les formes de la mobilisation et les modes d'action citoyen

Dans ce contexte, Lecomte (2011) a réuni différents témoignages quant à l'usage d'Internet durant la révolution, considéré comme espace ouvert de diffusion de l'information et de revendications. Il met en évidence grâce à cela, l'élargissement de la notion de participation qui prend « *des formes d'expression beaucoup moins exigeantes socialement et culturellement* » (Lecomte, 2011b). Il s'agit d'une participation « *moins exigeante* » en termes de risque de la censure qui ne fût levée que le 13 janvier 2011 et de la répression policière. Ainsi, partager un article ou une vidéo sur Facebook, changer sa photo de profil, ajouter un commentaire d'approbation en dessous d'un article ou une vidéo dénonciatrice, représente des formes de participation à la hiérarchisation des informations sur Internet (Cardon, 2010) permettant ainsi la diffusion et la visibilité de l'information. Ces nouvelles manières de protester sont une forme de solidarité et une stratégie du faire nombre, qui caractérise les mouvements sociaux. C'est ainsi que la plateforme de réseau social numérique Facebook a pu contribuer à informer et à sensibiliser. Pour Lecomte, ce sont les vidéos sanglantes de violences policières publiées le 8 et le 9 janvier 2011 qui ont amené la majorité silencieuse de la population à s'exprimer sur Facebook de façon plus ouverte et ensuite dans la rue. Pour beaucoup, la participation aux protestations a commencé sur Internet pour se traduire ensuite dans la rue. Elles sont devenues par la suite, des paroles de plus en plus dénonciatrices à forte charge émotionnelle. Cette charge émotionnelle mais aussi symbolique est observable dans les images représentant le deuil, la solidarité, le sang ou encore le patriotisme avec le drapeau tunisien. Cette charge prend, au fur et à mesure, de l'ampleur avec des messages et des images de plus en plus symboliques comme le slogan « Ben Ali dégage ». Ce faisant, Facebook a ainsi contribué à renforcer le sentiment de solidarité entre Tunisiens qui a amené une partie de la population tunisienne, encore distancié

de ce mouvement à Tunis et dans quelques autres villes plus aisées (et connectées) du littoral, à se mobiliser, à aller manifester dans la rue. Facebook a représenté un outil, un support pour l'aboutissement de la détermination et l'engagement de tous les acteurs sociaux. Son rôle qualifié de catalyseur (Lecomte, 2011b) ou amplificateur (Boullier, 2013a) de la contestation, nous semble déterministe et suppose que seul par sa présence, la mobilisation pouvait émerger. Pourtant, plusieurs facteurs ont contribué à cette situation : la colère et l'indignation sociales de plus en plus grandissante au cours des années 2000, la fracture économique et le déséquilibre régional entre l'intérieur du pays et le littoral, le décloisonnement et le développement plus important des prises de paroles, notamment politiques sur le Net, la multiplication des mobilisations en ligne et hors ligne, le système d'innovation sociale de contournement qui aboutit à certaines compétences techniques de base d'une partie de la population. Ces phénomènes s'expriment en plus, d'autres facteurs que nous avons déjà mentionnés.

Proulx explique dans ce sens, que l'intérêt de ces pratiques contestataires repose sur un désir d'affirmation de sa « *puissance d'agir* » (Proulx, 2013) lié à son désir d'exister, c'est-à-dire, développer un « *savoir résister à la domination* » (*ibid.*, p. 13) par l'organisation d'un *empowerment* citoyen. On pourrait ainsi se rapprocher de la vision de Granjon qui considère le web participatif comme l'un des éléments d'un dispositif révolutionnaire, un « *chaînon* », parmi plusieurs « *catalyseurs* » (Granjon, 2013). Le rôle de Facebook n'est pas appréhendé en tant qu'accélération ou un déclenchement mais plutôt un dispositif sociotechnique dont les potentiels ont été utilisés par plusieurs usagers à des fins d'émancipation sociale et politique. Granjon ne donne pas à Internet une « *force « habilitante* » » comme le supposent les discours médiatiques et courants, mais considère que ces modes d'action prosaïques font écho à des dynamiques sociales « *qui y trouvent support* » pour être efficace et exister.

III.1.5.3. Évolutions, basculements et mutations

En tout cas, nous avons assisté à une évolution progressive des pratiques, des modes d'expression, de soutien, de solidarité mais aussi d'indignation et de mobilisation. L'usage contourné à dimension politique et minoritaire, évolue en une mobilisation sociale en ligne dominante et organisatrice. Le déclenchement des mobilisations provenant de régions intérieures portant le slogan « *droit au travail, liberté, dignité* », a révélé une Tunisie traversée par des tensions sociales, exacerbées par la dictature népotique et corrompue où le verrouillage de la vie politique et des libertés, exaspèrent. Le mouvement en boule de neige s'est propagé pour englober des maux sociaux beaucoup plus ancrés et profonds que la censure du net. Les

premières mobilisations fortes sont issues d'une population largement déconnectée venue de l'intérieur du pays. Les revendications concernent le chômage, la pauvreté et la dignité. Internet a constitué dans ce contexte et de manière progressive, un outil d'action, d'information et de témoignages. Un fait mis en évidence, notamment par divers articles de presse qui démontrent ces différents rôles qu'a pris Internet en Tunisie pendant cette période.

Les différentes séries périodiques que nous avons présentées, démontrent des pratiques ancrées de la contestation où les mouvements sociaux se cristallisent en un espace public alternatif d'expression, comme l'exprime Najjar (2012). Cet espace, raconte l'auteure, est « *en rapport dialectique avec l'espace public matériel* » où l'ancrage de la contestation se lie avec l'action physique, « *un mal-être et un ras-le-bol physique s'exprimant sur la toile* » (*ibid.*). Les liens entre espace virtuel et espace physique de contestation, se tissent dans des dimensions expressives que favorisent les plateformes en ligne. Cette expressivité trouve place au sein d'un « *savoir résister à la domination* » (Proulx, 2013) davantage perceptible dans des pratiques ancrées de journalisme-citoyen. Ces pratiques ont en effet, été observées dans les sphères discursives du net tunisien à partir de la fin des années 1990, notamment *via* le forum de discussion du CNLT à partir de 1998. Il s'agit d'une forme de journalisme-citoyen prenant part dans divers supports textuels de dénonciation, diffusés à divers acteurs et ayant pour but de sensibiliser l'opinion internationale et d'impulser des réactions solidaires comme cela était le cas dans l'affaire de Zouhaier Yahyaoui. Ce dernier fut libéré de prison sous la pression de différents organismes internationaux. Ces pratiques se sont par la suite, développées et accentuées durant la révolution.

Pour l'instant, nous allons nous intéresser à ce journalisme-citoyen, certes minoritaire et ses modalités d'action.

III.1.5.4. Un journalisme-citoyen engagé

Les Publinets ont joué un rôle important d'information et de communication dans la mobilisation d'une population largement déconnectée et non équipée. Ces espaces ont permis, certes à quelques citoyens engagés de diffuser et d'avoir accès aux images et vidéos et catalyser la mobilisation dans la rue. C'est dans un tel contexte que des pratiques de journalisme citoyen, de manière minoritaire ont vu le jour pour capter et dénoncer la réalité sociale en utilisant à la fois Facebook et les médias étrangers comme *Al Jazeera* et *Al Arabiya* ainsi que France 24. Les vidéos filmées par des citoyens sont diffusées sur ces chaînes et présentées comme source

d'information, constituant un « *écosystème d'infomédiation sociale* » (Granjon, 2018). Certains blogueurs se convertissent en correspondants pour les médias étrangers comme Lina Ben M'henni et notre informatrice Ent-SBH et présentent, presque quotidiennement, l'évolution de la situation dans le pays, fermé pour la Presse étrangère. Il est important de préciser que l'information sur ces mouvements n'est pas abordée au sein du paysage médiatique tunisien jusqu'aux derniers jours de Ben Ali. Les programmes ainsi que les informations des JT, celui de 20 heures notamment, continuent d'être diffusés de façon normale.

Durant cette période, les images diffusées vont représenter l'un des répertoires d'action du mouvement social sous forme de scandale. Celui-ci représentera de plus en plus, une manifestation spectaculaire et émotionnelle plus importante encore plus que celle observée durant la révolte du bassin minier durant l'été 2008.

III.1.5.5. L'image fixe et animée : du scandale à la manifestation spectaculaire et émotionnelle

Cette période fait référence à l'âge révolutionnaire d'usage d'Internet en Tunisie identifié par Hammami (2017) qui établit le commencement de ce dernier au 17 décembre 2010. Une période pendant laquelle les vidéos de violence, de répression ainsi que de manifestations et de protestations circulent sur des pages Facebook et ensuite sur les médias étrangers. Les Tunisiens se mettent en scène en tant que citoyens-acteurs se détachant ainsi de toute peur et suspicion (*ibid.*). L'engagement se fait sous différentes formes textuelles et visuelles et prend ensuite des configurations plus significatives, comme nous l'avons mentionné. Les images diffusées *via* les médias comme *Al Jazeera* et repartagées sur Facebook et Twitter, deviennent de plus en plus nombreuses et suscitent de l'indignation, de la colère et du soutien. Hammami rejette ainsi dans ce cadre, la thèse d'une présence argumentative et discursive. Plutôt qu'un moyen de mobilisation sur le terrain, Facebook a constitué selon lui, « *un dispositif de visibilité ou de reconnaissance* » (*ibid.*). Il souligne qu'il s'agit d'une coproduction de la scène révolutionnaire où ceux qui ont été réduits au silence et exclus de la scène politique, se manifestent. L'accès à la parole politique devient symbole d'engagement qui induit une émancipation individuelle et collective. Facebook devient selon Hammami, une scène où le tunisien s'expose, s'émancipe de sa servitude et rompt le silence et l'indifférence. Ces phénomènes renferment ainsi une imbrication entre quête de reconnaissance et de mise en visibilité ainsi que des intentions libératrices.

D'un point de vue politique, cette période témoigne d'un vide stratégique antérieur aux événements que connaît le pays, une vague de manifestations très intense dans la rue et sur Internet, est lancée.

III.1.5.6. Le processus de résistance politique face aux mobilisations citoyennes révolutionnaires

La violence policière devient, durant ce processus révolutionnaire, de plus en plus grande envers les manifestants et un couvre-feu ainsi qu'un état d'urgence sont annoncés. Contrainte par la mobilisation sociale, la censure est levée sous la pression le 13 janvier 2011, à la veille du départ de Ben Ali pour l'Arabie saoudite alors qu'il annonçait dans la journée la dissolution de son gouvernement et la préparation d'élections législatives.

Cette série périodique représente ainsi, d'un point de vue politique, un point de basculement et de transition entre un Ancien Régime et un nouveau. Il s'agit en quelques sortes, d'un arrêt sur image entre la fin d'une politique et le début d'une autre. Les politiques publiques sous le régime de Ben Ali seront stoppées, les projets arrêtés et les initiatives réétudiés. La rupture nette et évidente entre un Ancien Régime et la transition démocratique doit se faire après plus de vingt années de dictature. Socialement, la levée de la censure constitue ainsi le début d'une nouvelle époque, d'une nouvelle série caractérisée par l'ouverture de l'espace Internet à tous.

III.1.6. Série VI, des ambitions politiques qui peinent à se concrétiser face à un engagement citoyen continu.

Cette sixième série témoigne d'une rupture sociopolitique entre d'un côté une politique publique qui peine à se mettre en place et un engagement citoyen continue aux enjeux désormais divers. Le contexte est différent de la période prérévolutionnaire et est caractérisé par une ouverture de l'espace internet à tous, la libéralisation de la parole à tous et une participation citoyenne politique plus importante. Nous mettrons ainsi en avant ces phénomènes tendancielles identifiés.

III.1.6.1. Accès à l'information vs fracture informationnelle, participation politique vs exclusion, « monologue interactif » (Dumoulin, 2002) vs espace virtuel de débat.

Facebook est considéré comme l'un des principaux supports d'informations. Il ouvre la voie à la participation citoyenne et constitue un initiateur de socialisation démocratique. En effet, dans une enquête intitulée « *les voix d'une révolution : conversations avec la jeunesse tunisienne* » (Collins, 2011) menée en 2011 dans différentes régions en Tunisie, les interviewés ont qualifié les RSN comme support de participation politique *via* lequel ils échangent et diffusent des idées et opinions sur les aspects différents de la chose publique. Le réseau social numérique constitue une source d'information crédible pour beaucoup et permet ainsi de produire de la connaissance par des moyens propres (Cardon, 2011). Ce phénomène démontre en réalité, une fracture informationnelle qui se traduit par une méfiance envers les acteurs politiques, conséquences mémorielles des politiques de propagande médiatique, de discours et d'information unique menés par le régime Benalieu (et Bourguibien). Pourtant, dans ce contexte et face à une guerre idéologique - entre islamistes et progressistes - sur un espace non contrôlé en plus d'un climat sociopolitique en tension (Triki, 2013), un seul mot d'ordre émerge : « *l'exclusion* » (*ibid.*).

En effet, dans la pluralité, multiplicité et diversité des usages d'Internet et particulièrement des RSN après la révolution, on observe une mise en scène des acteurs politiques, notamment à l'occasion des élections de l'ANC. L'activité sur ces plateformes a connu durant cette période, une expansion importante (Ben Abdallah, 2013). Dans ce contexte, Chirine Ben Abdallah avait mis en lumière la mobilisation en ligne des partis politiques et leurs sympathisants dont le but était de consolider les efforts réalisés sur le terrain. Les RSN ont dans ce cadre, été utilisés selon l'auteure, dans une logique d'organisation, d'information et de propagande ainsi que de coordination à travers, entre autres les pages ou groupes officiels sur Facebook. Cette logique est aussi perceptible *via* l'achat d'espaces publicitaires et la formation d'animateurs des espaces en ligne des partis politiques qui disposaient de moyens financiers importants, notamment le parti islamiste *Ennahdha* (*ibid.*). Ben Abdallah avait en plus, observé la constitution de deux camps sur Facebook. Les *Pro Ennahdha* et les *antis Ennahdha* dont les échanges se caractérisaient par une grande agressivité et violence. Ceci se manifeste, notamment dans les désignations que chacun des clans avait accordées à son adversaire. Les « *Khawamjéya*³³ »,

³³ « Sales salafistes », déformation de salafistes en dialecte tunisien.

« *Jerdhén*³⁴ » ou « *Hézb Enahqa*³⁵ », d'un côté, et « *les partis de 0, ... %* » ou « *la bande ânnaqni*³⁶ » de l'autre (*ibid.*).

Alors que cette exclusion avait auparavant concerné la majorité des Tunisiens dans leur participation même à la vie politique, cette dominance de Facebook comme point d'accès à l'information et de participation politique, laisse prétendre à une rupture avec ce modèle. Pourtant, l'espace du web tunisien démontre des stratégies d'exclusion et de diabolisation de l'adversaire politique, ainsi que des défis communicationnels. Ces derniers sont liés au déni d'autrui dans ses idées et opinions diverses, d'un côté, et sa reconnaissance en tant qu'acteur social, de l'autre. Il s'agit d'un « *monologue interactif* » (Dumoulin, 2002) remettant en question l'émergence d'un espace virtuel de débat malgré un terrain de discussion, d'échange et d'interactions que nous pouvons qualifier de « fertile ». Nous allons ainsi développer cette idée dans ce qui suit.

III.1.6.2. Un terrain fertile qui renferme un espace de guerre et de conflits idéologiques

Alors qu'auparavant on cherchait à éviter toute prise de parole politique, on observe dès le 14 2011, la tendance inverse. En ce sens que l'ancrage de l'autocensure se dissipe et on assiste à une libération de l'espace Internet qui devient ouvert à tous, décloisonné et où l'information est libre. Nous sommes passés d'usages censurés, contournés de ce qui est prescrit et interdit à des usages libres et légaux. Ceci représente un point de basculement significatif du fait, non pas de l'évolution simple des usages et pratiques et des manières de faire mais d'une transformation radicale, globale et profonde de ces derniers.

L'usage de Facebook est très développé pour la mobilisation et l'accès à l'information suivant un modèle d'exposition et d'expression de soi en tant qu'acteur politique. Dans ce contexte nouveau et libre de l'espace en ligne, de nouvelles dérives liées aux usages des TNIC émergent, tantôt de la désinformation, tantôt des *fake news* et de la violence, comme nous l'explique Ent-SBH. Tout cela se déroule autour d'une crise politique et économique qui traverse le pays. Rappelons que cette période fut celle de la transition politique, de la rédaction de la nouvelle constitution et caractérisée par une implication sociale forte dans la vie politique. Ces

³⁴ Rats

³⁵ Parti du braiment

³⁶ Enlace-moi, déformation de l'appellation du mouvement Aâtaqni (« lâche-moi ») pour la liberté d'expression.

phénomènes font face à une campagne de dénigrement et de désinformation de la démarche révolutionnaire à la fois politique et sociale (Ben Saad-Dusseaut, 2015). Celle-ci avait, notamment pris la forme d'une vague de violence affichée sur les RSN. Pour Ghosn & Lahouij (2012), c'est à la fois le manque d'expérience et de compétences des producteurs de l'information, à savoir les utilisations de Facebook ainsi que l'impératif de la rapidité de la circulation et la quantité informationnelle, qui favorisent l'émergence de ces dérives. Les auteurs précisent que Facebook est devenu un espace de guerre et de conflits idéologiques renfermant des dimensions expressives « *où chaque parti déploie son arsenal idéologique et médiatique pour décrédibiliser son adversaire politique* » (*ibid.*, p. 350.)

De manière générale, les partis et les citoyens expriment leurs joies mais aussi leurs mécontentements *via* les RSN. Ces derniers renferment un espace d'expression nouveau et ouvert et un terrain encore fertile aux pratiques libres. Dans ce contexte, ces dernières font face à de la propagande politique des partis et des médias traditionnels qui peinent à se transformer et à remplir leur fonction. Facebook est devenu ainsi, une source d'information alternative et un espace d'expression de ce mécontentement.

Quant à la mobilisation sociale, celle-ci se poursuit et elle est toujours aussi forte que pendant la période révolutionnaire. À forte dominance politique, les acteurs du net tunisien se mobilisent collectivement pour servir une cause, un intérêt ou pour revendiquer une colère ou au contraire son soutien. Les pratiques démontrent des phénomènes de mobilisation fondés sur le don, la coopération, la solidarité et le soutien.

III.1.6.3. Une mobilisation citoyenne continue aux enjeux divers

Plusieurs évènements ou groupes Facebook prennent ce faisant, les noms de mouvements sociaux et permettent d'échanger l'information, la diffuser et mobiliser à l'instar des occupations des places publiques à la Kasbah³⁷ en 2011 ainsi que celle du Bardo³⁸ en 2014. Les RSN ont constitué durant cette période, un outil d'information et de sensibilisation ainsi qu'un moyen d'expression, d'exposition et de médiatisation de ces idées et opinions où divers acteurs se mobilisent sur la toile. « *On ne sait pas faire autrement* », nous précise l'un des blogueurs

³⁷ L'objectif de la première occupation de la place de la Kasbah à Tunis était de faire tomber le gouvernement du premier Ministre par intérim Mohamed Ghannouchi, composé des anciens Ministres du régime de Ben Ali. La seconde occupation, intitulé Kasbah 2 demande la démission de Ghannouchi, ancien Ministre de Ben Ali.

³⁸ Occupation de la place du Bardo à Tunis, mitoyenne au siège de l'assemblée. Les manifestants demandent la chute du gouvernement et la fin des travaux de l'Assemblée constituante.

que nous avons interviewés. Cette mobilisation peut prendre la forme d'une collecte de don, d'une campagne de sauvegarde du patrimoine culturel, d'une campagne d'incitation au recyclage mais aussi servir un événement de la vie sociale, l'ouverture d'une boutique, d'un espace de jeux... Comme nous l'a expliqué Ent-SBH. L'espace devient ouvert à tous, pour de simples usagers, des indépendants de la société civile, des militants, des cyberactivistes, des Hommes et des partis politiques et où le débat concerne toute la vie de la société : la culture, le sport, la politique, le social, la religion, la sexualité... Cette ouverture permet à une pluralité d'acteurs d'entrer dans un espace auparavant restreint et limité à une tranche de la population, celui de la blogosphère politisée à ses débuts.

Concernant la logique politique postrévolutionnaire, celle-ci témoigne de grandes difficultés et obstacles dans la phase de préparation, comme le démontrent nos différentes analyses documentaires. Elle ne sera donc formalisée et mise en forme qu'à partir de 2014. Nous exposerons les différentes étapes de sa construction dans la suite de ce mémoire. Pour l'instant, nous allons nous focaliser sur cette période de pause ou de vide stratégique qui caractérise la logique politique postrévolutionnaire entre 2011 et 2014. Nous rappelons qu'à la suite de la révolution, la stratégie de développement socio-économique par les TNIC a été abandonnée. Un travail d'étude, notamment de faisabilité a été lancé par les nouveaux gouvernements pour faire émerger un nouveau PNS comme nous l'explique Ent-HB et Ent-MM. Celui-ci peine à prendre forme et à se lancer dans un pays ayant laissé la priorité à la reconstruction à la fois politique et sociale. Le moteur de développement sera, comme pour les précédents PNS depuis le début des années 2000, les TNIC. Nous nous intéressons dans une première étape, à cette phase transitoire et ce qui la caractérise, pour ensuite examiner les tenants et aboutissants de ce premier PNS postrévolutionnaire.

III.1.6.4. Une transition postrévolutionnaire difficile

La phase de préparation de ce nouveau PNS dure quatre années et aboutit à la fin de l'année 2014 à la formalisation de la stratégie « e-transform Tunisia » (Ministère des Technologies de la Communication et de l'Economie Numérique, 2015) à horizon 2018. Notre analyse des plans et stratégies de développement démontre ainsi une période qu'on appellera période de pause durant laquelle les priorités, les réformes et les plans gouvernementaux ne reposaient plus sur les TNIC mais sur la période de transition démocratique que vivait la Tunisie juste après la chute du régime de Ben Ali le 14 janvier 2011.

Le plan de développement socio-économique en cours, a été formalisé quatre ans après la révolution, en février 2015. Ce faisant, le gouvernement annonce la mise en place du premier PNS de la seconde république, qui s'alignera la même année au Plan quinquennal de développement « *Tunisie Digitale 2020* ». Nous avons procédé à l'analyse des objectifs et des actions prévues pour identifier par la suite, leurs traductions sur le terrain et identifier les effets de rupture et de continuité entre discours et réalité du terrain. La formalisation de ce plan constitue le passage d'une période de transition difficile à une phase de re-développement, si l'on peut dire, économique et sociale.

III.1.7. Série VII, des concordances et des dissonances face à un engagement politique et citoyen important

Cette série est caractérisée, par l'expression d'un attachement identitaire, d'un accroissement du contenu numérique, d'un désenchantement social par rapport à la question politique et des enjeux sociaux de l'ordre de la représentation relatifs aux usages des TNIC. Dans ce cadre, l'usage de l'Internet fixe ou mobile demeure dominant.

III.1.7.1. L'expansion des usages en mobilité et attachement identitaire, quelques caractéristiques des pratiques sociales postrévolutionnaire

Bien que les usages de l'Internet mobile connaissent une forte augmentation, la téléphonie mobile reste dominante durant cette période contre une baisse des usages de la téléphonie fixe et la stabilisation des usages de l'Internet fixe.

III.1.7.1.1. Mobilité, immédiateté et accès à l'information

Avec un taux de pénétration de 75,8 % en 2018 dont 54,8 % *via* des offres 3G/4G, les usages en mobilité s'imposent de plus en plus depuis 2016. En effet, c'est le *Smartphone* qui est en tête comme dispositif de connexion domine alors que les clés 3 g/4G connaissent une baisse depuis 2015 (Instance Nationale des Télécommunications, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019). Certains facteurs expliquent la domination de ces usages en mobilité. En 2014, l'opérateur *Tunisiana*, détenant le monopole de la téléphonie mobile, est racheté par le groupe *Ooredoo*. Celui-ci investit largement dans l'infrastructure et l'amélioration des services mobiles. Ce rachat va booster le marché face à TT, récemment racheté par un groupe en pleine expansion, aux Émirats arabes unis. Les deux opérateurs changent leurs stratégies de communication et de

développement et redynamisent une seconde fois, le marché local et la concurrence en baissant les coûts d'accès, en améliorant le débit et la qualité des services de l'Internet mobile.

En définitive, en termes de mobilité des usages, ce sont les RSN qui sont fortement dominants et empruntent une forme apparentée à des médias numériques généralistes dans le sens d'un accès et de diffusion de toutes sortes d'informations. L'accès en mobilité permet ainsi l'immédiateté de l'interaction et la présence continue de l'utilisateur. Le *smartphone* devient « *appendices techniques* » au sens de Boullier. Nous observons ainsi une démocratisation des pratiques et usages mobiles qui fera des RSN, la source d'information première des usagers, l'outil d'accès à tout et l'outil de mobilisation de prédilection qui englobe, notamment la politique, la culture, les causes sociales, la solidarité ainsi que des problématiques sociales (cherté de la vie, la lutte contre le harcèlement) et non plus à dominance politique. Nous pouvons expliquer cela par une crise de confiance qui s'établit entre Tunisiens et médias. Dans ce contexte-là et après des années de dépendance totale, les médias tunisiens ont du mal à se transformer bien que des réformes et des « victoires » ont été acquises à partir de 2011 comme le nouveau code de la presse ou encore le conseil supérieur de l'audiovisuel, comme nous l'explique Ent-SA. Le tunisien a ainsi été longtemps isolé de la sphère traditionnelle qui a divisé l'espace médiatique en sphère autoritaire organisée par les médias et sphère virtuelle parallèle et alternative (Hammami, 2017). Avant d'explicitier cette crise de confiance envers les médias, nous allons développer dans ce qui suit, l'imbrication mobilisation-visibilité sur les RSN ainsi que d'un attachement identitaire qui caractérisent les pratiques sociales postrévolutionnaires des TNIC.

III.1.7.1.2. Mobilisation-visibilité, une imbrication qui situe l'usage postrévolutionnaire des RSN

Par rapport à l'usage des TNIC, indépendamment des médias, le téléphone mobile a favorisé certaines formes de mobilisations sociales durant cette dernière période grâce à l'usage mobile des RSN. Il a permis à des mouvements sociaux aujourd'hui très divers de par leurs causes, de jouir d'une visibilité croissante. Les usages du téléphone mobile avec l'Internet mobile se sont propagés sur le plan social pour devenir incontournables surtout chez les jeunes. Ceci dit, Internet reste un outil d'expression politique et d'accès à l'information alternative aux médias classiques qui excluent encore certaines catégories sociales et politiques (notamment certains opposants et jeunes) et mettent en relief une forme de contrainte politique au sein d'une

population largement « facebookienne » (+/-100% de la population active qui est présente sur la plateforme).

En termes de culture et d'identité, la société tunisienne reste malgré tout, traditionnelle. L'usage des TNIC se trouve confronté aux codes sociaux et moraux auxquels ils s'adaptent et au système de valeurs démocratique et de liberté acquises.

III.1.7.1.3. Un attachement identitaire exprimé sur les RSN

Bien que de nouveaux sujets soient désormais, abordés sur Internet comme la critique politique, la violence policière, la religion, la sexualité, le harcèlement, l'orientation sexuelle etc., ces derniers restent très controversés et génèrent des réactions souvent radicales et agressives, autant sur le plan social que judiciaire. Nous citons ici « *l'affaire du bisou* »³⁹ et deux affaires liées à la profanation du coran⁴⁰ qui ont donné suite à des poursuites judiciaires voire des condamnations à de la prison ferme. Bien que les libertés d'expression, de croyance et de conscience soient garanties par la constitution, ces affaires et ces réactions démontrent selon nous, un attachement à l'identité arabo-musulmane. Un attachement, observé aussi par Hammami qui démontre une inclination et une revendication de l'identité religieuse sur les RSN.

Globalement, après la révolution, les RSN représentent un espace de communication où sont rares les échanges rationnels et argumentatifs mais communes les oppositions idéologiques de divers acteurs (*ibid.*). La sphère publique est traversée par des dynamiques de réinvention et des tensions inhérentes qui se rapportent à un désenchantement politique lié à une crise des médias traditionnels. Celle-ci est liée de manière directe au besoin et à la quête d'information qui caractérisent, comme nous le démontrent les séries précédentes, les enjeux sociaux relatifs aux usages des TNIC. Cette quête de l'information se traduit aussi dans la logique politique qui démontre un écosystème riche en termes d'accès à l'information publique mais aussi en termes de services e-Gov.

³⁹ Un jeune franco-tunisien, en vacances en Tunisie, a été condamné en 2017 à quatre mois de prison ferme pour « atteinte à la pudeur » après avoir embrassé son amie dans une voiture. Ce dernier fut libéré deux mois après.

⁴⁰ En 2012, un homme a été condamné à 4 ans de prison dans quatre affaires de profanation du coran. En 2020, une jeune fille publie deux vidéos sur son compte Facebook en parodiant les versets du livre sacré. Elle a été condamnée à six mois de prison.

III.1.7.2. La quête de l'information

Cette quête de l'information se traduit sur le terrain tunisien à la fois dans la logique sociale par une nécessité d'accès et dans la logique politique par la diffusion de celle-ci *via* des canaux divers tels que la mise à jour du cadre juridique ou encore la mise en place de services en ligne. Nous allons développer ces deux visions dans la suite de ce mémoire.

III.1.7.2.1. Désenchantement politique, médias et TNIC : une logique sociale d'accès à l'information

Selon Hammami et Chouikha (Chouikha, 2016, 2018; Hammami, 2017a), le secteur des médias est en crise par l'atteinte à la qualité du travail journalistique, à la fiabilité des informations, au système de valeurs éthiques médiatiques et à l'objectivité de l'analyse. Ces phénomènes ont conduit à une manipulation de l'opinion publique. Une atteinte portée à la fois par les médias eux-mêmes qui n'ont pas su se transformer, comme nous l'avons expliqué plus haut et l'usage toujours plus croissant des RSN qui deviennent source d'information même pour les médias classiques. En cherchant à se donner une légitimité, longtemps perdue, les médias traditionnels utilisent Facebook, lieu d'interactions sociales dont ils voudraient être le miroir, pour exister en relayant les opinions exprimées ainsi que rapporter ce qui s'y passe. D'après Hammami, « *Facebook a ainsi été transformé en sondeur d'opinions politiques et en dispositif qu'ils alimentent en temps réel et de façon continue avec des news* » (Hammami, 2017a). Dans ce sens, les pages des radios et télévisions augmentent en nombre et se diversifient avec, notamment des *live* vidéos de passage radios, des séquences d'émissions télévisées, de conférences de presse etc. Ces plateformes et l'usage de la vidéo sont aussi repris par le politique qu'il s'agisse des gouvernants, opposants ou acteurs indépendants, les institutions gouvernementales et les entreprises dans une sorte de compétition d'audience, d'idéologies politiques et de communication. Un investissement qui se heurte à un désenchantement et une déception sociale envers la vie politique (*ibid.*). Ces phénomènes sont exprimés par la dérision, l'indignation et la critique. Une forme humoristique, dénonciatrice et indignée est née.

Concernant les médias tunisiens publics comme privés, ils sont soumis à un contrôle strict jusqu'à 2011 et peinent depuis à se réinventer. Chouikha considère que « *l'absence de transparence financière et l'irruption d'hommes d'affaires et de politiciens fortunés dans le secteur audiovisuel sont une menace pour la démocratie naissante* » (Chouikha, 2018). Après la révolution, les discours médiatiques portant sur les TNIC, passent d'un discours unique de

l'ancien régime à un grand intérêt pour le secteur vu comme source de croissance et de gain de productivité. Au-delà de cet enthousiaste médiatique, l'écosystème TNIC en lien avec la question de l'information connaît des transformations et des évolutions importantes entre la période pré et postrévolutionnaire. Nous allons ainsi revoir l'évolution du cadre juridique relatif à l'accès à l'information publique et celle des services en ligne destinés aux citoyens et en lien avec l'accès aux données ouvertes.

III.1.7.2.2. Des écosystèmes riches d'usages des TNIC : une logique politique de diffusion de l'information

Dans le cadre du droit d'accès à l'information, établi comme un droit garanti des citoyens en vertu de la loi fondamentale n° 22 du 24 mars 2016 sur le droit d'accès à l'information, le MTCEN, met à la disposition du grand public le portail de données ouvertes « *Open MTCEN* ». Les données concernent l'infrastructure, les services, les projets et les actions publiques dans le domaine des TNIC. Cependant, la diffusion de la circulaire de l'OMERTA du 27 janvier 2017 destinée aux fonctionnaires publics limite ce droit d'accès à l'information. Elle concerne en effet, l'interdiction aux agents publics et administratifs de l'État de divulguer, communiquer ou diffuser par la presse ou autres voies médiatiques, des informations ou documents relatifs à leurs fonctions ou départements de fonction respectifs sans autorisation préalable écrite du chef du gouvernement ou le chef de département de fonction. Une circulaire qui va à l'encontre du décret n° 41 de 2014 relatif à l'accès à l'information administrative des services publics et la loi organique n° 22 du 24 mars 2016 relative au droit d'accès à l'information.

Concernant les services d'e-Gov et d'e-administration, MTCEN propose différents services opérationnels aux citoyens et aux entreprises en Tunisie dont la plateforme « <https://eservices.ance.tn/> » de première demande, de renouvellement et de vérifications des certificats en ligne. Nous ajoutons à cela, sept services postaux comme le paiement des factures en ligne, six services pour la téléphonie fixe comme le paiement de factures et six services de téléphonie mobile comme l'achat de recharge de crédit en ligne en plus des services en télécommunications destinées aux entreprises, trois relevant des abonnements en ligne et un service de paiements à distance. Concernant les entreprises et les investisseurs, six services sont proposés et relatifs aux activités de fournisseur de services Internet, d'opérateur d'un réseau virtuel des télécommunications et son cahier des charges, la demande d'une carte technologique internationale, les partenariats Public privé, l'économie numérique et dix-huit textes de loi

fixant les cahiers des charges des activités dans le secteur des TNIC comme celui de fournisseur des services des télécommunications de contenu et services interactifs des télécommunications.

Nous pouvons déduire, à travers les données officielles publiées par le MTCEN, qu'il existe un effet de continuité entre discours et réalité du terrain en termes de services d'Internet destinés, entre autres aux citoyens. Toutefois, il est important de noter que certaines actions ont été reportées et reconduites dans la stratégie « *Tunisie digitale 2020* » sous l'égide du tout numérique.

Au-delà de ces diverses observations que nous avons présentées dans les différentes séries périodiques, les données recueillies, à travers les entretiens réalisés avec les acteurs ayant été impliqués à un projet gouvernemental⁴¹, montrent une société civile très engagée dans la chose publique. Il ne s'agit pas seulement de débat et de discussion avec le politique mais de collaboration dans des stratégies globales et centrales de l'action publique. La société civile joue un rôle fondamental dans cette démarche.

III.1.7.3. La société civile en devenir, un moteur de mobilisation et d'innovation

Grâce aux deux entretiens réalisés avec deux membres du comité de pilotage du projet OpenGov Tunisie ainsi qu'une observation non participante d'une réunion de pilotage, nous avons pu reconstruire le processus de mise en place du projet OpenGov Tunisie ou « *Open Government Partnership* »⁴² (OGP). L'OGP est une initiative citoyenne.

III.1.7.3.1. L'OGP, une démarche politique catalysée par une initiative sociale

En 2011, après le discours d'Obama pour la création d'une coalition internationale pour la gouvernance ouverte, un groupe de citoyens et d'associations tunisiennes voulant contribuer et participer au développement et à la croissance du pays, ont constitué un groupe de travail sur la question. Le projet OpenGov Tunisie est en réalité, une initiative citoyenne. Dans cette démarche, ce groupe d'acteurs sociaux a contacté différents organismes internationaux dont la Banque mondiale pour les appuyer dans leur demande auprès du gouvernement, celle de collaborer pour faire adhérer la Tunisie à ce partenariat de gouvernement ouvert. Un appui

⁴¹ Tel que « Tunisie Digitale 2020 » ou encore OpenGov Tunisie

⁴² Le Partenariat pour un gouvernement ouvert

essentiel face à un refus et une réserve politique qui a été signalée lors de la proposition du projet à différents acteurs du gouvernement.

La Banque mondiale a donc fait savoir au gouvernement, l'intérêt de ce projet en laissant, toutefois, le choix d'implication et d'adhésion à ce dernier. Resté sans réponse à l'époque, un intérêt politique pour la gouvernance ouverte et la transformation de la Tunisie a été exprimé quelques années après et ce pour « *montrer que la Tunisie a changé de visage* », nous disait le haut responsable de l'unité de l'administration électronique et président du comité de pilotage du projet. C'est donc entre 2012 et 2013 que le projet a eu « *un effet de mode* » à la fois international mais surtout national. C'est un sujet devenu d'actualité en Tunisie qui a permis d'ouvrir un débat public sur ce nouveau mode de gouvernance ouverte et transparente. Le 14 janvier 2014, soit trois ans après la révolution, la Tunisie devient membre officiel de l'OGP à côté de la France, des États-Unis et plusieurs autres pays. Il s'agit ainsi, d'une démarche graduelle et progressive en rapport avec différents facteurs divers et hétérogènes qui ont permis cette adhésion.

Loin de formuler une opinion ou un avis sur les intentions et volontés politiques, nous y voyons ici une stratégie d'opportunités, d'effet de mode et d'image plutôt qu'une vision politique réelle et stratégique de mise en place et de préparation d'une nouvelle forme de gouvernance par les TNIC, que nous pouvons expliquer par plusieurs facteurs déjà mentionnés :

- Le refus ou la réserve politique exprimés face à la proposition du projet par la société civile en 2011.
- Un manque d'intérêt face à l'invitation et incitation de la Banque mondiale
- L'objectif premier mentionné du projet à savoir le changement d'image de la Tunisie par le président du comité de pilotage.
- La tendance et l'intérêt mondial pour la question de la gouvernance ouverte qui ont permis l'adhésion de la Tunisie à l'OGP en 2014.

Une implication et accompagnement internationaux, notamment de l'OCDE et de la Banque mondiale, ont été importants dans le projet et le sont même encore aujourd'hui. Ce faisant, l'OGP est, certes, une initiative citoyenne mais encouragée et soutenue par la communauté internationale. En revanche, nous observons entre autres, une autonomie partielle quant à la désignation des membres sociaux du comité de pilotage. En effet, si la liste des représentants

doit être validée par les membres politiques du comité, cette étape de validation n'est pas réalisée en sens inverse entre les deux parties. Il y a en plus, un désintéressement, certes minime, des deux pôles d'acteurs, politique et civil. Une résistance venue de l'administration publique et des ministères est à signaler dans la mesure où aucune stratégie d'accompagnement au changement n'est mise en place en Tunisie autour de ce projet. Ces acteurs ne sont donc pas impliqués dans les décisions et projets qui parviennent de leurs hiérarchies et qui modifiera leurs travaux et l'organisation.

Concernant l'avancement des « engagements » pris au sein de l'OGP, le taux de réalisation est négatif selon une étude des statistiques sur le site du projet. Six projets ont été finalisés pour le premier plan d'action sur un total de vingt entre 2014-2016, sept ont un niveau de réalisation qualifié de « globale » et six ont un niveau de réalisation qualifié de « limitée ». Un seul projet n'a pas été exécuté concernant la transparence dans le secteur de l'environnement et du développement durable. Pour le second plan, sur 21 projets entre 2016 et 2018 et selon un rapport d'évaluation interne publié sur le site de l'OGP, huit projets ont un taux de réalisation estimé à 33 %, cinq à 66 %, un seul à 80 %, six projets à 100 % et un projet à 10 % de réalisation. Pour le troisième plan d'action et l'actuel, au 25 juin 2020, sept projets sur les treize engagements n'avancent pas, un engagement est réalisé à 50 % - celui de la mise en place d'un cadre juridique concernant les données ouvertes -, et un autre a atteint 60 % de taux de réalisation concernant la définition des spécifications et ouverture des données pour les stations de transport terrestre. Pour le reste, les projets avancent pour certains de manière très significative, sans pour autant présenter de chiffres ni de taux précis. L'évaluation est ainsi difficile à mesurer par rapport aux deux premiers plans d'action. Cependant, notre participation à la réunion de suivi du 15 janvier 2019, nous permet de constater que les treize engagements entrepris avancent, certes, à des échelles différentes mais respectent pour la majorité le calendrier prévu. Nous rappelons que le président du comité avait précisé lors de la réunion du 15 janvier 2019, que face au retard pouvant se présenter ou l'incapacité à respecter les engagements, le comité n'a pas un rôle de jugement ou de sanction de ces différents acteurs. Il s'agit d'un comité de suivi et de support. Il rappelle ainsi que l'échec des engagements précédents n'a pas abouti à la dissolution du comité. Enfin, il précise que si le comité continue à travailler, de mener à bien les engagements et même de les dépasser, il faut garder à l'esprit que s'il arrive à réaliser les engagements, « ça serait une très bonne chose mais dans le cas contraire, ce ne serait pas aussi grave que ça ». Cette prise de position désengagée et libérée

de responsabilités d'accomplissement pourrait traduire les retards et les échecs de certains « engagements » pris dans les premiers plans d'action.

L'engagement de la société civile est aussi perceptible dans d'autres domaines tels que le développement économique ou encore la vie politique.

III.1.7.3.2. Une jeunesse tunisienne toujours aussi mobilisée

Le rôle des jeunes dans la société a été caractérisé comme « *important* » par nos informateurs et porteur de croissance puisque, ceux qui ont longtemps été rejetés du débat public, l'investissent aujourd'hui. Nous observons de plus, une participation de ces acteurs sociaux dans le domaine technologique, politique et économique. Si certains se présentent aux élections législatives, d'autres se dirigent plutôt vers la création d'entreprise ou de *start-up* ou encore l'e-commerce. Dans ce sens, plusieurs plateformes et projets ont été lancés : des sites de vente de produits faits main, de prêts à porter, des sites de réservation en ligne (chambre d'hôte, billetterie...), un média vidéo en ligne, des bracelets connectés, des sites d'information, des plateformes d'organisation de voyage, des applications mobiles de paiements en ligne, de livraison, des radios web... L'engagement des divers acteurs renvoie à une volonté individuelle et collective c'est-à-dire une puissance d'agir qui ne s'inscrit plus dans un savoir-résister.

Finalement, les usages et pratiques des TNIC dans l'après révolution, s'inscrivent dans une « *sphère démocratique* » en cours de construction dans l'espace public (Hammami, 2012) et sont liés à une quête de représentation, que nous allons expliciter.

III.1.7.4. Sphère démocratique et quête de représentation

Les transformations politiques ont modifié l'espace public où les nouvelles libertés élargissent ses modes d'accès. De nouveaux acteurs apparaissent à côté des médias qui « *déploient des formes inédites de médiation* » (*ibid.*). Ces nouveaux espaces deviennent un lieu où s'opposent politiques, intellectuels et activistes de la société civile. Une sphère qui comporte une innovation puisqu'elle représente la diversité politique, la pluralité sociale et la variété intellectuelle : toutes les idées, pratiques et idéologies deviennent visibles. Facebook s'impose comme scène de toute interaction individuelle, collective, sociale, politiques etc. devenues routinières (*ibid.*). L'espace public virtuel reste parallèle et alternatif selon Hammami, puisque tout ce qui est refoulé dans l'espace traditionnel est exprimé sur le virtuel et se voit au grand

jour. Toutefois, cet espace connaît une fragmentation par les affrontements politiques et idéologiques ainsi que la désinformation qui le traverse. Hammami identifie ainsi dans ce contexte, différentes typologies d'acteurs caractérisées par un individualisme et une préoccupation de la représentation de soi :

- Les collectifs qui interviennent dans l'espace et la sphère publique à travers les plateformes de médias sociaux.
- Les individus en quête d'autoreprésentation, de narration de la vie quotidienne et de participation à la vie publique.
- Des acteurs politiques préoccupés par les affaires de la cité

En définitive, notre travail permet de démontrer, au-delà de cet enjeu de représentation de soi, à la fois des évolutions des pratiques et des modes d'action mais aussi l'ancrage social de certaines pratiques et modes d'action. Les usages différenciés se sont bien transformés entre l'avant, le pendant et l'après révolution.

III.1.7.5. Évolution et ancrage social des pratiques

Nous allons ainsi, recenser les transformations et évolutions majeures dans les trajectoires reconstruites :

Dans la logique sociale :

- D'un usage largement social où le politique est réservé à une communauté limitée avant la révolution, on évolue vers un usage tissé de mobilisation sociale et politique pour tous pendant la révolution.
- D'un usage des blogs minoritaire avant la révolution, il s'établit un usage de Facebook en masse pendant et après la révolution.
- D'usagers largement non politisés avant la révolution, on constate l'avènement des usagers politisés et engagés pendant et après la révolution.
- D'usage largement social et minoritairement politique où les débats et discussions restent cloisonnés et/ou limités avant la révolution, on voit s'établir un espace d'accès

à toutes formes d'activités de vie sociale, culturelle, politique, informationnelle etc. après la révolution.

Dans la logique politique :

- D'un espace internet fermé, cloisonné et surveillé à un espace ouvert à tous et pour tous
- D'une idéalisation politique prérévolutionnaire à un engagement politique fort envers les TNIC qui rencontrent certains obstacles et difficultés.
- D'une logique de censure et de contrôle social à une logique de développement par les TNIC, malgré quelques adversités rencontrées. Les transformations et les efforts fournis en termes de politiques publiques, de projets publics et de mise à jour du cadre juridique sont importants.

Ce faisant, les logiques d'usages des TNIC sont évolutives plutôt que ponctuelles et renvoient à un processus d'appropriation des TNIC qui est contextualisé et situé socialement et politiquement.

III.1.7.5.1. Des continuités et des ruptures, des évolutions et des ancrages : un processus d'appropriation continu des TNIC

Comme le contexte dans sa globalité fait l'objet de transformations, les usages sociaux font aussi l'objet de transformations et/ou d'adaptations. Pourtant, nous observons la persistance de pratiques et d'enjeux expressifs. Des quêtes de la visibilité, de l'expression mais aussi de l'information ont traversé les pratiques et usages Internet tunisien depuis l'apparition des premières formes de blogging et de cyberactivisme. L'enjeu y était à la fois la diffusion de l'information ou sa circulation, l'expression « *dans toute son authenticité* », comme cela était exprimé sur la plateforme « *Takriz* » et la visibilité recherchée dans les échanges et les interactions sur les plateformes autant les blogs politiques que les RSN aujourd'hui. En effet, les revendications primaires de ces blogueurs ont concerné la liberté d'expression, la prise de parole et l'activisme laissant transparaître une volonté d'affirmation de soi. Cette affirmation prend la forme d'une mise en visibilité de soi et d'une quête de reconnaissance (Lecomte, 2013b). Avec les RSN, l'accès à des espaces d'expression libres et ouverts à tous est devenu plus facile. Les formes d'expression se diversifient et permettent une participation ouverte au

débat public et aux questions sociétales. Rien n'empêche, tel ou tel acteur de débattre sur l'actualité ou la politique.

Cette évolution mais aussi l'ancrage social de pratiques diverses démontrent en réalité, la mise en place et la mise en œuvre d'un processus révolutionnaire qui a débuté, selon nos informateurs, à partir du début des années 2000 et selon plusieurs facteurs :

- Une mobilisation des cyberactivistes à partir de la fin des années 1990
- Le développement technologique et la démocratisation des usages de Facebook et du téléphone mobile
- La révolte du bassin minier de Gafsa en 2008 avec des réformes et des promesses non tenues.
- L'indignation sociale et la fissure dans le mur de la peur face aux images et vidéos des protestations et violences diffusées en 2008 et 2010-2011.
- Le développement des compétences techniques de contournement de la censure : téléchargement des vidéos et diffusion, *proxy*, hotspot...
- L'impact des Publinets sur la mobilisation qui a donné accès au plus grand nombre aux informations, notamment dans les régions intérieures largement déconnectées.
- Le service d'accès gratuit à Facebook : 0.facebook.com de *Tunisiana* (devenu *Ooredoo*) qui a permis de démocratiser les usages, lancée en 2008
- Les premières mobilisations hors ligne au printemps 2010 qui ont ouvert la voie vers le passage d'en ligne au hors-ligne.
- Les vagues de censure massive de Facebook entre 2008 et 2010, qui creusent encore plus l'indignation.

En parallèle de l'évolution des usages et pratiques, la typologie des acteurs a aussi évolué.

III.1.7.5.2. Les acteurs de ce processus d'appropriation

Des chercheurs et centres de recherche en passant par les blogs de cyberactivistes politisés comme *Takriz*, *Tunisnews* et *Nawaat*, les acteurs du net tunisien se sont diversifiés quelques années plus tard. Ils ont permis à des blogs individuels non politiques de voir le jour à partir de mi-2000 jusqu'à 2008-2009. Dès l'apparition de Facebook en Tunisie, ses usages seront de plus en plus significatifs induisant une nouvelle typologie d'acteurs du net tunisien qui permettra en décembre 2010 et janvier 2011 de rassembler les opinions et les motivations pour clamer haut et fort le départ de Ben Ali. Les blogueurs et cyberdissidents disparaissent ensuite face à l'émergence d'une autre typologie d'acteurs du net, celle de Monsieur tout le monde. Le taux de pénétration est ce faisant, en constante augmentation et, notamment *via* le téléphone mobile atteignant plus de 125 % en 2018. Le nombre d'utilisateurs augmente et leurs caractéristiques se diversifient. À partir de la seconde moitié des années 2010, les usages en mobilité se développent face à l'accroissement des offres 4G qui permettent une accessibilité et une immédiateté continues de l'interaction et répondent aux besoins de représentativité et d'expressivité présents dès le début du net tunisien. Face à cela et depuis 2008, le nombre de groupes et pages Facebook ne cessent d'accroître créant ainsi un réseau autour de différentes communautés virtuelles dont le prolongement hors ligne est bien présent.

Pour revenir à cet engagement politique que nous avons mentionné, nous allons présenter les objectifs du premier PNS tunisien postrévolutionnaire ainsi que deux projets et initiatives publiques en lien avec les TNIC qui démontrent à la fois des concordances mais aussi des dissonances avec le terrain social et sociétal.

III.1.7.6. L'engagement politique envers les TNIC, intérêt public et obstacles majeurs

L'objectif de ce plan est de permettre à la Tunisie d'être une référence numérique internationale et faire des TNIC un levier de croissance socio-économique. Consciente du rôle clé joué par ces technologies dans le développement économique et social, la Tunisie a investi dans le développement de ce secteur à hauteur de 14,5 % en 2013, d'une valeur de 4,5 Millions de dinars (environ 1 373 623 euro). Les TNIC représentaient ainsi 7,2 % du PIB, cette même année. « *E-transform Tunisia 2018* » est déclinée en projets opérationnels visant à assurer le passage de la Tunisie dans le numérique.

Les différents objectifs du plan concernent :

- L'accès à l'information et à la connaissance par la démocratisation des équipements d'accès, la généralisation de l'accès haut débit et la mise en œuvre du très haut débit
- La diffusion de la culture numérique par la généralisation de l'usage des TNIC dans les cursus éducatifs et par la numérisation des contenus.
- Développer l'e-Administration au service du citoyen
- Contribuer à la réduction du chômage et la création d'emplois dans les secteurs du numérique et de *l'Offshoring* ainsi que la création de champions nationaux.
- Soutenir la création de la valeur ajoutée, gage de pérennisation des entreprises et des emplois, par l'accompagnement à l'entrepreneuriat et la stimulation de l'innovation.
- Améliorer la compétitivité des entreprises, tous secteurs confondus, par l'investissement dans les TNIC et le positionnement dans l'économie numérique.
- Assurer le passage de la Tunisie dans le numérique via la mise en place d'un cadre réglementaire, d'une gouvernance et d'un environnement sécuritaire adaptés.

Nous pouvons remarquer, que contrairement aux plans de développement précédemment analysés, l'édification de la société de l'information ne fait plus partie des objectifs. Le plan d'action mis en place est multisectoriel et orienté vers une composante sociale dont les axes ont été présentés en plus de la démarche de suivi, la composition du CSEN ainsi que son rôle et ses missions. Nous procédons à l'analyse de la réalité du terrain en fonction des objectifs mentionnés et qui démontre une richesse des écosystèmes entourant les TNIC et leurs usages. Nous allons expliciter ainsi ce point.

Les entretiens réalisés avec différents acteurs politiques ayant été impliqués de près dans l'élaboration et la formalisation de ce PNS ainsi que l'analyse de contenus documentaires, nous ont permis de retracer la chronologie du processus consultatif ayant permis la mise en place de « *Tunisie Digitale 2020* ».

III.1.7.6.1. Processus d'élaboration du PNS : une démarche progressive

Entre 2010 et 2011, sous la direction du Ministre des Technologies de la Communication et de l'Économie Numérique de l'époque Mongi MARZOUK, un Plan National Stratégique a été

élaboré. Deux années plus tard, en 2013, alors que ce PNS n'a toujours pas vu le jour, un séminaire de travail à Tabarka (nord-ouest de la Tunisie) est organisé autour des axes stratégiques de ce qu'on appellera « *e-transform Tunisia 2015-2018* » en présence d'acteurs clés du secteur Public et privé. Au cours de cette rencontre, les difficultés et contraintes de la mise en place du PNS ont été abordées et des recommandations exprimées. Suite à quoi les objectifs du projet et la vision ont été fixés dans le cadre d'un processus consultatif avec le secteur privé uniquement. Le CSEN est reconstitué dans une collaboration entre neuf ministères différents, des acteurs publics du secteur des TNIC, du commerce et de l'industrie, ainsi que l'UGTT (Union Générale des Travailleurs Tunisiens), l'UTICA (Union Tunisienne de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat) et cinq députés de l'Assemblée Nationale Constituante (ANC).

En 2014, le PNS est finalement élaboré au cours d'un deuxième séminaire à Korba (nord-est de la Tunisie). Il synthétise et consolide les résultats des études précédemment effectuées ainsi que les travaux des groupes de travail portant sur les six orientations stratégiques identifiées lors du séminaire de 2013. À la suite de ce second processus consultatif, le PNS a été finalisé en délimitant les orientations stratégiques et les initiatives. Les élections de 2014 ayant abouti à la désignation d'un nouveau gouvernement, un nouveau Ministre des Technologies de la Communication et de l'Economie Numérique, Noomen FEHRI a été nommé. La période de transition étant terminée, vient celle de la constitution d'une seconde république.

C'est en mai 2015, qu'une réunion du CSEN avec uniquement les représentants des secteurs public et privé est organisée, s'éloignant ainsi du discours inclusif qu'affichait et exprimait le Ministre Fehri. Les sièges se voient réattribués pour représenter les entreprises publiques du secteur TNIC ainsi que le régulateur l'ATI, qui sont représentés par leurs ministères de tutelle. De plus, le nombre de représentants des autres ministères a été réduit. La porte a été grande ouverte au secteur privé avec pas moins de six sièges. Les représentants du peuple et l'UGTT ont été éliminés pour laisser place, avec trois sièges, à des experts désignés par le chef du gouvernement. En septembre 2015, suite à la mobilisation de *Nawaat*, notamment et la révélation médiatique de l'influence politique et celle du monde des affaires au sein du conseil, la société civile se voit accorder trois sièges sous forme d'appel à candidature. L'appel à candidature officiel, publié sur le site du Ministère des technologies de la communication et de l'économie numérique tunisien, est présenté comme suit « *toute personne ayant des activités dans le secteur TICs, que ce soit la Recherche & Développement, Association dont l'activité*

appartient au secteur, Étudiant, Communauté technique » (Ministère des technologies de la communication et de l'économie numérique, 2015).

Le 8 avril 2016, deux ans après sa finalisation, une réunion consultative du CSEN est organisée pour faire ressortir les axes stratégiques de ce PNS. Celle-ci fut boycottée par les représentants du secteur privé (UTICA). La même année, Anouar MAAROUF est désigné Ministre des technologies de la communication et de l'économie numérique. Le 1er février 2017, soit 3 ans après le séminaire de Korba, une autre réunion a été organisée à Tunis afin de mettre en place les projets et la mise en œuvre des mécanismes du PNS « Tunisie Digitale 2020 ». Le CSEN s'est réuni sans les représentants de la société civile qui n'y ont pas été convoqués bien que le communiqué de presse réalisé le lendemain, mentionne leur présence. Interrogé sur cette question, le Ministre avait exprimé sa volonté de changer la composition du conseil et explique que la société civile a seulement le statut d' « invité » et non de membre permanent du CSEN.

Cette présentation permet ainsi de démontrer divers phénomènes observés dans cette étape d'élaboration du PNS « Tunisie Digitale 2020 ». Il s'agit, tout d'abord, des phénomènes d'exclusion ainsi que des ruptures entre discours et action effective, du volontarisme politique exprimé sous forme de *leadership*, une discontinuité de l'État dans la stratégie, voire un échec total d'exécution. Pour finir, on observe aussi du retard, des difficultés et des risques. Nous allons ainsi traiter un à un ces phénomènes en suivant la logique tendancielle adoptée dans cette partie du mémoire.

De l'exclusion et des ruptures

« Tunisie Digitale 2020 » est une stratégie voulue comme consultative et instaurant une démocratie participative qui fait participer des acteurs divers et multiples mais qui a été en réalité, excluant pour la société civile et la communauté technique. Elle a été créée autour d'une collaboration Public-Privé, comme le met en lumière *Nawaat* dans un article publié en 2017 sur son site web (Nawaat, 2017). Notre étude démontre que ce PNS s'inscrit dans un modèle stratégique de *leadership*. C'est-à-dire, que le moteur de la réalisation des projets est l'implication et la volonté personnelle de tel ou tel Ministre ou homme politique et non pas dans une logique de continuité de l'État avec le *lobbying* du secteur privé, catalyseur et initiateur des projets. La mise en place de cette stratégie s'est faite dans un contexte socio-économique très complexe qui se caractérise par la confrontation entre une distribution de l'implication des acteurs et une volonté politique de développement face à une contrainte à la fois des organismes

internationaux (à l'instar de la politique d'austérité du FMI) et nationaux (par le secteur privé ou la société civile). Un modèle de *leadership* est encore présent dans certains projets. Cependant, nous pouvons remarquer, qu'en 2019, « Tunisie Digitale 2020 » a permis la mise en place de différents projets qui restent, certes, peu nombreux et souvent incomplets.

Cette exclusion mentionnée peut être expliquée par les modalités de financement et de mise en œuvre de cette stratégie. Celle-ci est financée pour deux tiers par le secteur privé, d'où l'engagement de ce dernier dans le processus de mise en place. L'implication de ces différents acteurs est vue par l'un des membres de la commission « infrastructure » de la stratégie, « garante de la continuité de l'État » par rapport à la mise en œuvre de la stratégie. Il précise, toutefois, la possibilité et éventualité d'adaptation de la stratégie en fonction des visions personnelles d'un acteur. Il ne s'agit pas de changement fondamental mais d'une adaptation, insiste-t-il lors de notre échange. Le même vocabulaire de *leadership*, qui s'est traduit par un volontarisme politique dans la mise en œuvre de la stratégie à horizon 2002-2006, se retrouve aussi au sein de la mise en œuvre de « Tunisie Digitale 2020 ». De plus, ce processus consultatif qui devait être multipartite, a exclu la société civile du CSEN, qui a validé la stratégie, et les différentes réunions publiques prévues à cet effet. Seuls les acteurs politiques et le secteur privé y étaient invités puisqu'ils étaient les bailleurs de fonds à hauteur de 1,5 millions de dinars de fonds publics et trois Millions de dinars de fonds du secteur privé.

Plusieurs ruptures entre discours politique et réalité du terrain ont été mentionnées par nos différents informateurs politiques. Tout d'abord, la stratégie donne la priorité à l'investissement étranger qui permettrait dans une seconde mesure, de faire évoluer le marché tunisien TNIC en haut de la chaîne de valeur. En réalité, il s'agit d'un décalage important entre réalité du marché et politique publique où un marché dominé par une grappe de services se retrouve confronté à une politique de « contresens », nous disait un informateur. Cette politique met à genoux ces acteurs par l'augmentation des taxes douanières de 15 % en une année et fait diminuer ainsi le volume d'importation dans le marché informatique et TNIC. « Le gouvernement s'attaque donc au moteur de la productivité du secteur » comme le dénonce l'une des entreprises du secteur. Ces grappes de service s'articulent autour des services infrastructure, support et affaire. Ensuite, la seconde rupture est orientée vers l'écosystème géopolitique et économique en Tunisie. La mise en œuvre de « Tunisie Digitale 2020 » a été menée par la contrainte internationale où les réformes imposées par le FMI qui finance, en 2019, 25 % du budget de l'État. Ceci a mené à la mise en place d'une politique d'austérité qui s'est traduite, notamment par les décisions

politiques relatives à la taxation du secteur TNIC, majoritairement importateur. Pourtant, ce marché et celui des télécommunications représentent un pilier de la reprise économique en Tunisie. Les TNIC contribuent à hauteur de 7,5 % du PIB, un chiffre ayant augmenté de 11 % entre 2009 et 2014 et de 7,7 % entre 2015 et 2016. 20 % des exportations dans le secteur des services sont représentées par le secteur numérique avec 1 800 entreprises qui fournissent entre 95 000 et 100 000 emplois. Le secteur des télécommunications représente quant à lui, 66 % du secteur des services numériques en Tunisie, tandis que le segment du matériel (revente de serveurs, PC, tablettes et écrans), représente 24 % du secteur.

Enfin, nos informateurs mettent en avant l'un des objectifs de ce PNS, à savoir une acculturation numérique du pays qui comprend les banques, le service public, le citoyen, le secteur privé... Un objectif qui vient en réalité, faire écho aux échecs des stratégies précédentes dont l'objectif était le même il y a plus de 15 ans, sous le régime de Ben Ali et la société de l'information qu'il souhaitait édifier.

Les différentes analyses nous ont menées à identifier d'autres ruptures, freins mais aussi des continuités relatives à la mise en œuvre du PNS. Nous développerons dans ce qui suit, cette logique de *leadership* des projets, des phénomènes divers traduisant une discontinuité de l'État et une exécution retardataire du PNS. Pourtant, en termes de réalisations, divers efforts et accomplissements ont été observés. Ils sont relatifs, notamment à la migration vers le tout numérique au sein des ministères ou encore l'accès à Internet et au haut débit, la diversification des services publics en ligne et le renforcement du cadre législatif. Nous allons revoir les pourtours de ce volontarisme politique postrévolutionnaire.

« Leadership » et volontarisme politique postrévolutionnaire

Un manque de « *leadership* » politique de la stratégie sous couvert de volontarisme politique, a fait freiner l'exécution de certains projets qui n'ont pas trouvé de « *leader* » pour les porter et les mettre en œuvre. C'est ce qui a conduit à l'échec de « Tunisie Digitale 2020 », selon nos informateurs dont un ancien conseiller de l'ancien Ministre des Technologies de la Communication et de l'Économie Numérique, l'un des membres de la commission « Infrastructure » de la stratégie et deux membres du comité de suivi du projet OpenGov Tunisie. Nous précisons, qu'en 2017, le Ministre des Technologies de la Communication et de l'Économie Numérique a déclaré que sur l'ensemble des projets (81) répartis sur cinq axes stratégiques, seuls 5 % (correspondant environ à quatre projets) ont été réalisés, 20 % sont en

cours de réalisation laissant ainsi 75 % des projets au stade de la simple idée alors que la stratégie fut initialement lancée en 2014 à horizon 2018. Le Ministre explique ce retard flagrant par un environnement politique et social non favorable à l'investissement, alors que la Tunisie aspire à être une référence numérique internationale et à faire des TNIC un levier pour le développement socio-économique. Un an après, la situation reste la même : aucun projet significatif n'a été réalisé depuis la migration vers le numérique au sein des ministères au « *zéro papier* » et la mise en place d'une application d'échanges des documents entre les départements : présidence du gouvernement, assemblée, ministère des TNIC et de l'économie numérique, ministère de la santé, ministère de la formation professionnelle et de l'emploi et ministère du Développement et de la Coopération internationale. Les difficultés d'exécution furent les suivantes :

- Un environnement géostratégique régional incertain
- Un climat social sous tension
- Des équilibres financiers fragiles
- Une instabilité sécuritaire
- Une pression sociale sur l'emploi et sur le pouvoir d'achat
- Une raréfaction des ressources naturelles (eau, forêts, sol)

Mis à part cette logique de *leadership* exprimée par plusieurs de nos informateurs, la seconde rupture se situe dans la discontinuité de l'État.

Discontinuité de l'État, échec et idéalisation

Le retard d'exécution et l'extension du PNS à 2020 traduisent une discontinuité de l'État. Nos informateurs remettent en cause dans ce contexte, les différents Ministres qui se sont succédé. À leurs prises de fonction, ces derniers abandonnent les initiatives, projets et travaux de leurs prédécesseurs et procèdent à une énième phase d'étude. La période de pause que nous avons étudiée, peut être expliquée par cette discontinuité qui laisse le nouveau PNS « Tunisie Digitale 2020 » au stade d'étude et de projet pendant plus de quatre années. Cette discontinuité aurait donc causé la transformation de « *e-transform Tunisia 2018* » en « *Tunisie Digitale 2020* » d'après les deux anciens conseillers de deux Ministres des Technologies de la Communication

et de l'Economie Numérique, l'un des membres de la commission « Infrastructure » de la stratégie et un haut responsable au sein de l'unité « administration électronique » au sein du premier ministère. L'échec traduit de plus, un vide stratégique et un manque de vision politique exprimé par cinq de nos acteurs politiques rencontrés (sur un total de six). Le tout dans un contexte d'absence de démocratie participative, nous disaient-ils. Le rôle important de la société civile est, toutefois, important en tant que catalyseur mais aussi initiateur de certains projets, notamment l'OpenGov, un fait exprimé par six de nos informateurs.

La corruption et la résistance administrative identifiées par six acteurs politiques et un manque de prise de conscience politique et administrative des enjeux des TNIC, sont mis en lumière comme autres freins à la bonne exécution du PNS. Ces phénomènes sont accompagnés par un manque d'acculturation et de compétences politiques et administratives en TNIC. Il s'agit en réalité, d'une persistance d'anciennes pratiques, un manque de préparation et d'anticipation exprimé par quatre de nos informateurs politiques. La conception et la mise en œuvre des projets sont considérées comme en rupture totale avec un manque de pragmatisme. D'après un membre de la commission « Infrastructure », les services ont été pensés pour faciliter la vie des citoyens mais la réalité du terrain est bien différente. En effet, si nous prenons l'exemple du service d'État civil dématérialisé, la demande d'un simple acte de naissance peut être réalisée en ligne. Ce service a été pensé pour pallier un déplacement physique du citoyen et éviter les longues queues à la Municipalité. Pourtant, pour récupérer ce document, ce déplacement est bien nécessaire. Deux de nos informateurs ayant participé à la formalisation de la stratégie rejoignent ce discours qui traduit selon eux, un « *non-sens* ».

La question de l'image et l'enjeu de l'idéalisation de la Tunisie sont toujours aussi importants dans cette stratégie que celle de 2002-2006, pour quatre de nos informateurs politiques où Internet a un rôle central dans la stratégie d'après six des informateurs dont cinq politiques. C'est sur lui que repose le développement socio-économique du pays. Ben Ali considérait les TNIC comme un moyen de véhiculer une image moderne, technique et développée de la Tunisie face aux enjeux et contraintes prérévolutionnaires de nature économique principalement et géopolitique. Pourtant, cette volonté d'idéalisation de la réalité se retrouve dans la stratégie postrévolutionnaire. Nous observons ainsi, que face à ces mêmes enjeux et contraintes et au vu du contexte et écosystèmes économiques nationaux, des logiques et pratiques anciennes prérévolutionnaires ont persisté, notamment la volonté d'idéaliser l'image que véhicule la Tunisie en ce qui concerne les TNIC. Tous ces défis représentent des ruptures entre le discours

politique et la stratégie, d'un côté, et la réalité du terrain, de l'autre. Cette idée fait l'unanimité chez nos informateurs ayant participé à l'élaboration des deux projets « Tunisie Digitale 2020 » et « OpenGov Tunisie ».

Le dernier phénomène se situe dans des retards d'exécution, des difficultés et risques de mise en place.

Exécution du PNS : retard, difficultés et risques

En plus d'un suivi manuel des projets et plans d'action de la mise en œuvre de ce PNS, nous avons mobilisé l'analyse de contenu documentaire. Un document de la Banque Africaine de Développement (AFD), intitulé « *projet d'appui à la mise en œuvre du plan national stratégique « Tunisie Digitale 2020 »* » (African Development Bank, 2017) publié en octobre 2017, nous permet de réaliser ce suivi. Nous rappelons qu'il ne s'agit pas d'évaluer l'efficacité de l'action publique mais d'observer son inscription ou sa non-inscription dans le tissu social.

Si le plan prévoit de « *renforcer l'usage du digital dans tous les secteurs d'activité et à faire de ce secteur, à terme, la première source de recettes fiscales pour l'État* » (*ibid.*), les risques sont importants : d'abord, le risque financier initial causé par la complexité du projet et le grand nombre de partenaires ; la composition et les ressources de l'unité de livraison du projet au sein du ministère, qui restent inconnues, l'inexpérience du MTCEN dans la gestion des projets financés par les Banques Africaines et enfin, l'allocation de fonds TNIC insuffisante et / ou retardée dans leurs déblocages. Les risques spécifiques à la réalisation des objectifs identifiés par l'AFD, sont les suivants :

- L'absence d'infrastructures d'accès haut débit et ultra haut débit, notamment dans les zones reculées.
- Un non-respect du cadre d'interopérabilité à mettre en place
- Le faible taux d'utilisation des services de gestion en ligne
- La libération différée des fonds
- La lenteur du processus de passation des marchés
- Augmentation des coûts de travaux

- Non-respect des spécifications techniques et fonctionnelles dans diverses applications du plan de projet

Bien que des efforts soient réalisés pour résorber ses risques, l'exécution du PNS affiche un retard conséquent depuis ses débuts en 2014 pour diverses raisons :

- Manque de structure d'équipement adéquate (ressources humaines et financières)
- Cadres administratifs et juridiques inadéquats (faible attractivité du secteur public, procédures d'acquisition élevées, etc.)
- Mécanisme complexe d'obtention de fonds TNIC

Nous allons dans ce qui suit, mobiliser le rapport d'évaluation de « *Solidar Tunisie* »⁴³(Zrelli & Trabelsi, 2019) publié sur son site web à la fin de l'année 2019 et portant sur l'évaluation du plan de développement « *Tunisie Digitale 2020* ». L'évaluation est présentée selon les axes de la stratégie entre 2014 et 2017 ainsi que les prévisions de 2018 sous forme de tableau récapitulatif que nous reprenons en annexes. L'analyse démontre que bien que les services e-Gov soient le pilier de la transformation numérique des services publics et la transparence, le taux d'achèvement de cet axe n'affiche que 32 % de réalisation. Nous remarquons que l'accent, en termes d'achèvement des projets et de performance, a été focalisé sur les aspects quantitatifs plus que qualitatifs des projets, notamment le taux de pénétration des TNIC dans l'activité économique et les indicateurs d'aptitude à l'utilisation des TNIC. L'infrastructure et l'équipement l'emportent sur l'usage et l'appropriation des TNIC : Alors que le projet d'augmentation du nombre de sites utilisant le paiement électronique a atteint les 90 % ou le taux d'équipement en Internet fixe est de 47 %, le nombre d'utilisateurs d'Internet reste limité à 27 % en termes de taux d'achèvement de l'objectif.

En termes d'indicateurs de performance (annexes 3), certains objectifs n'ont pas été atteints, comme l'accès à Internet pour les ménages et l'usage d'Internet, le taux de pénétration de la fibre et l'introduction de *Start-up* en bourse. Cependant, la bande passante internationale par

⁴³ Organisation indépendante qui promeut les valeurs de la justice, de la solidarité, de l'équité et de l'égalité. Fondé en 2015, elle regroupe différents profils et a pour objectif de favoriser l'approche fédérative et participative de la société civile. En travaillant de près avec l'ARP et le gouvernement, ses missions tourne autour du monitoring du processus législatif, de la création d'un service d'accompagnement des élus, et le renforcement de la capacité des élus et des décideurs. Elle travaille de la même manière en réseau avec les organisations et les acteurs de la société civile en développement des synergies de discussion entre interlocuteurs politiques, sociaux, économiques associatifs et culturelles.

utilisateur interne a augmenté significativement et dépasse même l'objectif fixé. L'indice en termes de e-service et de e-participation est plutôt bon, de même pour le nombre de site e-commerce. Ces résultats démontrent des efforts en termes d'infrastructure et non d'acculturation numérique. Ce faisant, les deux objectifs principaux de la stratégie « Tunisie Digitale 2020 » n'ont pas été atteints, à savoir la réduction de la fracture numérique, ici régionale et l'acculturation numérique.

Le rapport de l'OCDE portant sur l'état d'avancement des réformes en Tunisie (OCDE, 2017), démontre quant à lui, des résultats extrêmement positifs en termes de e-Gov et d'administration électronique. Le gouvernement aurait investi Internet et les médias sociaux afin de sensibiliser et inciter les jeunes à participer à la vie sociale et politique. Témoinnant d'un engagement de la Tunisie dans le développement du secteur TNIC, des efforts ont été déployés afin d'améliorer la communication avec le citoyen : les projets de loi sont publiés en ligne comme la loi de finances, un site Internet a été créé pour les consultations publiques « <http://fr.e-participation.tn/> », les sites web gouvernementaux ont été améliorés afin de proposer des interfaces plus adaptées et ergonomiques. Concernant les performances des collectivités locales, un site web a été créé pour suivre les différents projets « www.collectiviteslocales.gov.tn ».

D'autres réalisations ont aussi été observées :

- Un renforcement du cadre juridique du paiement électronique des commandes publiques a été mis en œuvre dans la loi de finance 2019. Celui-ci reconnaît aux justificatifs électroniques la même valeur juridique que les justificatifs matériels.
- Le paiement de la contribution aux examens et concours peut être effectué par voie électronique.
- Une réduction du taux de la taxe sur la valeur ajoutée appliqué au service de la téléphonie fixe et de l'Internet fixe domestique a été réalisée.
- Un encouragement à l'enregistrement à distance pour les inscriptions et de réinscriptions aux écoles primaires, collèges et établissements secondaires en déduisant, notamment pour les opérateurs des réseaux de télécommunication, le montant de la taxe sur la valeur ajoutée à l'exception des commissions. Le chiffre d'affaires réalisé est exonéré de la redevance sur les télécommunications.

- Les journaux électroniques sont exonérés de la taxe sur la valeur ajoutée à l'exception des opérations de publicité.

Faute de pouvoir mentionner, dans cette partie du mémoire, l'ensemble du travail de suivi réalisé, nous en faisons un récapitulatif en annexes. On y reprend les projets mis en œuvre, les plateformes ou portails web mis en service, les projets ministériels réalisés en lien avec les TNIC et le suivi de leurs avancements, celui des projets inscrits dans le plan d'action du PNS. Sans oublier, des tests réalisés sur les nouveaux services et plateformes, les réalisations quantitatives (utilisateurs Internet, débit Internet, nombre site d'e-commerce...). Toutefois, malgré la multiplicité des réalisations, c'est lors d'un webinaire tenu le 28 mai 2020, que le nouveau Ministre en charge des TNIC, Mohamed Fadhel Kraiem, déclare que près de la moitié des projets du plan stratégique « Tunisie digitale 2020 », n'ont pas encore vu le jour. Ils seront reprogrammés dans le cadre d'un nouveau PNS à horizon 2025. Un retard que ce dernier attribue à la lenteur et difficulté bureaucratique alors que le PNS 2020-2025 est en cours d'élaboration au sein du CSEN.

Comme nous l'avons précisé, nous nous sommes intéressés en plus de la stratégie « Tunisie Digitale 2020 » et du projet OpenGov à deux autres initiatives et projets publics et gouvernementaux à savoir l'INPDP et l'UVT démontrant un intérêt public envers la protection des données et la modernisation de l'enseignement. Nos observations et analyses démontrent à la fois des ruptures mais aussi des opportunités au sein de ces initiatives. Ils seront présentés dans ce qui suit.

La question de la protection des données personnelles a fait l'objet de débat à partir du milieu des années 2000 avec la mise en place d'un cadre juridique qui devait permettre aux usagers une protection contre les usages illicites de leurs données et mettre en place un cadre de référence et d'utilisation, pour les exploitants. L'INPDP a donc été créée en 2004 mais son rôle et missions ne seront effectifs qu'à partir de 2015 avec l'arrivée d'un nouveau président à sa tête.

III.1.7.6.2. Protection des données personnelles, entre bricolage et volontarisme

Grâce à l'entretien réalisé avec un haut responsable de l'instance désigné en 2015, nous avons pu reconstituer la chronologie concernant la mise en place de la stratégie de protection des données personnelles en Tunisie réentamée depuis la désignation de la nouvelle présidence. En

2016, soit un an après la demande officielle du président de l'instance, la circulaire n° 17 du 12 octobre 2016 du chef du gouvernement est diffusée à tous les Ministres, secrétaires d'État, gouverneurs, maires, directeurs d'établissements, entreprises publiques et tout autre acteur concerné par la protection des données personnelles. Cette circulaire indique que cette protection est consacrée dans l'article 24 de la constitution obligeant les structures publiques, entre autres à respecter la protection des données personnelles et à prendre en considération dans leurs fonctionnements et décisions le contenu de la loi de 2004 et à faire participer l'instance à tout projet en relation avec la question. L'INPDP est donc sortie d'une décennie d'hibernation avec une nouvelle présidence. L'activité de l'instance dépendait entre-temps de la nomination d'une présidence, traduisant une forme de volontarisme où l'implication d'un acteur permet la mise en place de projets ou initiatives. Rappelons que notre informateur avait précisé que si la circulaire du chef du gouvernement est appliquée c'est parce que c'est « *celle du patron* » et que le président de l'instance l'avait explicitement demandé à ce dernier.

L'INPDP a pour rôle de développer une culture de protection des données personnelles en Tunisie, d'accompagner aussi bien les responsables de traitement des données personnelles que les citoyens dans leurs requêtes de respect de leurs droits qui concernent les données personnelles. Son rôle est consultatif dans tout projet impliquant les TNIC et la gestion de l'État de ces technologies de manière générale vu le développement de ces outils et de leurs enjeux par rapport aux données, aujourd'hui en Tunisie. Le manque de moyens humains (trois personnes uniquement à temps plein) et une incapacité de réguler et/ou de contrôler les activités, ont été mis en lumière par notre informateur et réduisent ainsi le rôle de l'instance.

En termes d'opportunités, la prise de conscience et l'intérêt politique pour le travail de l'instance ont permis d'avoir une autonomie de prise de décision. Il s'agit de ce fait, d'une alternative et solution quant aux différents obstacles de conflits d'intérêts, de corruption ou de pression politique dans la prise de décision de l'instance qui a un devoir de protection envers les citoyens.

Les missions de l'instance ont été diverses. Celle-ci a notamment participé à la mise en place du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) en application depuis mai 2018 en Tunisie et la signature de la convention 108 du conseil de l'Europe. Ces initiatives ont fait l'objet d'une consultation nationale qui fût largement retardée. L'adhésion de la Tunisie à la convention 108 du conseil de l'Europe permettait entre autres, au pays d'avoir une reconnaissance internationale : la Tunisie fait partie des pays qui appliquent une norme

universelle et reconnue par tous quant à la protection des données qui fût signée en novembre 2017, insiste notre informateur. Le cadre juridique pour cela, est aujourd'hui en place mais il est appliqué à une échelle différente de celle des pays européens vu le manque de maturité citoyenne et politique quant à la question de la protection des données personnelles, nous précisait notre informateur. Cette adhésion renferme aussi, un enjeu économique relatif aux échanges commerciaux avec l'Europe, partenaire clé pour la Tunisie. Il ne s'agit donc pas d'une initiative purement protectrice mais aussi économique qui a amené depuis 2015, une acculturation numérique progressive. L'innovation en termes d'outils est aussi importante dans la mesure où le premier site web pour sourds et malentendants en Tunisie est celui de l'instance qui, certes, a été réalisé dans une démarche de bricolage technique (c'est le président avec quelques connaissances informatiques qui l'a développé) et mis en place avec les moyens et compétences disponibles qui n'étaient pas, pour certains, respectueux des données personnelles. La présence médiatique de l'INPDP a été clairement développée grâce au président qui a mis en place une stratégie de communication globale et en a conçu les supports. La présence médiatique, la refonte du site web, la conception des supports de communication et l'envoi de la circulaire du chef du gouvernement sont le résultat d'une implication du président de l'instance qui, face à un manque de moyens humains, a occupé en quelque sorte différents statuts : président, webmaster, chargé de communication et juriste. Il s'agit là aussi d'un modèle de *leadership* de la stratégie de l'instance face à un manque de vision globale politique pour cette dernière ainsi qu'un manque de moyens.

En termes de menaces, le débat public concernant la loi organique de protection des données personnelles accuse un retard au sein du parlement, depuis 2019. Les discussions ont été interrompues par l'arrivée d'un autre texte aux enjeux plus importants concernant l'état d'urgence. L'une des menaces aujourd'hui, est une réserve de certains acteurs et leur manque de prise de conscience exprimé sous forme de peurs et de craintes par rapport aux nouvelles restrictions. L'instance a aussi mis en lumière de la corruption administrative sous la forme d'usage illicite des données des citoyens à l'instar de la carte d'identité nationale qui est reprise dans les dossiers administratifs et utilisée pour l'achat de carte *SIM*, par exemple.

En termes de nature des données, toutes les données sont protégées en Tunisie. Nous nous intéressons spécifiquement aux démarches et dispositifs de protection des données personnelles sur Internet et la téléphonie mobile dans le cadre de notre recherche :

- Sur Internet : toutes données hébergées sur un serveur local (avec une obligation pour les sociétés tunisiennes). Poursuite judiciaire pour ceux qui ne le font pas
- Le téléphone (numéro et autre) : mise en ligne d'un service d'opposition au SMS publicitaire et de réclamation. Poursuite judiciaire pour ceux qui ne respectent pas cette opposition

Le travail de l'INPDP est très positif mais dépend d'un *leadership* effectif après plus de 10 ans d'hibernation entre sa création et la désignation d'un nouveau président en 2015. Mis à part les objectifs, les enjeux et plans d'action concernant « Tunisie Digitale 2020 », le projet OpenGov Tunisie, ainsi que la question des données personnelles et la cybersécurité, notre intérêt s'est porté sur l'un des projets du PNS à savoir la modernisation de l'enseignement en nous intéressant particulièrement à l'expérience de l'Université Virtuelle de Tunis (UVT).

III.1.7.6.3. L'expérience de l'Université Virtuelle de Tunis, une fonction support

Nous pouvons identifier la stratégie de l'UVT grâce à un entretien réalisé avec un haut responsable et membre de son conseil ainsi que le travail de thèse de Safa Khezami (2016). La stratégie pédagogique de l'UVT repose sur une demande extérieure d'acteurs différents qui constituent son conseil d'administration, déterminent entre autres la politique de l'établissement et valident les accords et partenariats signés par le président. De par son statut particulier et la composition de son conseil, l'UVT n'est pas une université autonome du point de vue de sa politique et de sa gestion ni de son offre de formations. L'innovation induite en termes de plateformes, de contenus et de dispositifs ne reflète pas une volonté propre à l'Université Virtuelle de Tunis mais des partenaires professionnels ou universitaires qui lui donnent une fonction support pour leurs universités ou organisations. Nous y voyons plus, un statut de centre de formation qui dispose d'une infrastructure technique et technologique encore manquante dans les universités publiques tunisiennes, qu'une université d'enseignement supérieur à proprement parler.

Bien que l'éducation et la formation soient considérées comme l'une des priorités du 10^e (2002-2006) et le 11^e plan de développement (2007-2011), l'UVT depuis sa création, a eu pour objectif de pallier la massification du nombre d'étudiants dans les universités publiques. Créée en 2002, elle avait pour objectif d'alléger certaines formations transversales dans les universités publiques. Son rôle et ses missions se sont développés au fur et à mesure puisqu'elle concevra,

plus tard, des offres de formation propres et intégrales en parallèle, toujours, de sa fonction support initiale. Nous l'avons déjà démontré, l'UVT a permis l'expression de volontés politiques d'idéalisation et de modernisation relevant d'un « *volontarisme politique détaché d'un socle social, économique et pédagogique* » (Khezami, 2016)

Son rôle est secondaire dans le paysage de l'enseignement supérieur et met en lumière une difficulté d'adaptation et de modernisation des universités publiques par rapport aux offres de formation et à l'évolution de la demande. Cette fonction support va à l'encontre des objectifs et missions inscrits dans le journal officiel dans le cadre du Décret n° 2006-1936 du 10 juillet 2006, fixant la mission de l'UVT, le régime de formation à ladite université et sa relation avec les autres institutions d'enseignement supérieur.

Conclusion : D'une société de l'information au « tout numérique », entre persistances et accomplissements

Il est indéniable que durant ces différentes périodes, les TNIC et plus précisément Internet et la téléphonie mobile, ont été considérées par le pouvoir politique comme des leviers de croissance et de développement économique. À partir des années 2000, les plans de développement socio-économique qui se sont succédé, avaient pour priorités le développement des usages des TNIC. Les objectifs étaient quasi similaires : introduction à l'économie mondiale, création d'une économie du savoir, création d'une société de l'information, accession au rang de pays développé, évolué et moderne et ceci grâce aux TNIC. Il s'agissait en réalité, d'une politique d'idéalisation et propagande, d'un leurre non seulement d'une technologie salvatrice, mais aussi politique où les paradoxes n'ont cessé de se multiplier.

La vision des TNIC au service du développement a persisté après la chute du régime de Ben Ali. Malgré l'ambition, les enjeux et les engagements politiques et sociaux, les résultats de notre recherche, démontrent au-delà des chantiers multiples qui veulent faire de la Tunisie une référence africaine dans le domaine du numérique, divers obstacles ainsi que la persistance de pratiques anciennes telles qu'un volontarisme politique, de la corruption, des limites stratégiques relatives à la mise en place des projets, un décalage certain entre l'aspiration à une évolution de la citoyenneté (également sur le plan des mœurs) et un certain rigorisme d'État...

Jusqu'en 2020, l'intérêt politique par rapport à la question de la transformation numérique du pays a été perceptible, notamment dans les discours d'Elyes Fakhfakh, chef du gouvernement

entre février et juillet 2020. Fakhfakh mettra ainsi en place une stratégie de lutte contre le Covid-19 basée sur l'usage des TNIC. En effet, les aides aux familles et aux entreprises sont distribuées *via* des dispositifs numériques alors qu'un portefeuille numérique est créé. L'État et ses structures n'ont pas hésité à collaborer ou à reprendre des projets pour la lutte contre la pandémie, sous leurs tutelles, en mettant en place un travail d'équipe avec les initiateurs de projets. Ces projets prenaient la forme, généralement, de plateformes web d'informations. D'un point de vue informationnel, un grand effort de diffusion a été mis en place via les TNIC, notamment le réseau social numérique Facebook. La digitalisation rapide de l'État, en temps de crise, est ainsi intéressante à observer. Nous aborderons ces derniers points, plus récents, dans la suite de ce mémoire.

Devant la pluralité, la diversité et la multiplicité des résultats produits, nous procéderons dans une étape suivante, à une consolidation, à un récapitulatif mais aussi un focus sur les phénomènes tendanciels politiques et sociaux mais en avant et les résultats des différentes confrontations réalisées. Nous mettons ainsi, encore plus en avant, les effets de ruptures, de continuités, de concordances, les écarts, les rencontres, les inscriptions ou non inscriptions entre les logiques observées et mises en avant par la démarche méthodologique plurielle.

**Chapitre 2 : les logiques sociales à la lumière des
logiques politiques, une recapitalisation de nos
résultats**

Devant la densité des résultats produits et dans un but heuristique, nous présentons une synthèse des phénomènes et des observations étudiés. Cette dernière partie représente une synthèse finale, un récapitulatif des différentes ruptures et continuités identifiées ainsi que les liens, concordances, reliances ou dissonances entre logiques politiques et logiques sociales. Faute de pouvoir retracer l'ensemble des résultats, nous mettons ici en avant les phénomènes tendanciels les plus saillants.

Comme le démontre la présentation des trajectoires, il s'agit de deux dynamiques parallèles, « *deux mondes* » à étudier (Durampart, 2013b). Ce parallélisme et cette distance supposés, ne signifient pas l'absence de point de continuité, de rencontre.

Dans une logique heuristique, cette recapitalisation prend la forme d'une exposition thématique à développer au fur et à mesure et qui regroupe les concordances et les dissonances.

III.2.1. L'entonnoir benalien et la résistance sociale

Pendant les premières années de présidence de Ben Ali, à partir de novembre 1987, la Tunisie figurait parmi les pays les plus avancés dans la région, en termes technologiques. Les premières tentatives de connexion au réseau Internet ont eu lieu (de plus, un régulateur fut créé et un réseau de chercheurs a été mis en place grâce à cette « nouvelle » technologie). La Tunisie enregistrait ainsi son code de pays (.tn) en 1991 et a été considérée, la même année, comme pleinement connectée (Renaud, 2007). Les accomplissements scientifiques et des politiques d'encouragement des TNIC ont été nombreux. Pourtant, l'entonnoir benalien commençait déjà à se mettre en place. Cette analogie de l'entonnoir caractérise une logique politique de fermeture et de censure de l'espace internet ainsi qu'un contrôle social qui prennent place de manière progressive tout en s'intensifiant et en s'élargissant. Cette logique concerne ainsi entre la fin des années 1990 et le début des années 2000, le cloisonnement de l'information et de la parole citoyenne à travers une mainmise sur les médias et le secteur des télécommunications ainsi que la censure des espaces de discussion en ligne. Cet entonnoir se rétrécit ainsi face à un État policier (Goupy, 2014) qui prend forme en Tunisie. Celui-ci entreprend une démarche de contrôle social de la population à travers les TNIC face à une idéalisation présidentielle et politique qui s'inscrit dans ce que nous caractérisons de paradoxes benalien. Pour exemple, si le cadre juridique en lien avec les TNIC est mis à jour en Tunisie et le SMSI est tenu en 2005 à Tunis, la réalité du terrain social et sociétal démontre une priorité donnée aux impératifs de l'ordre public et un volontarisme technologique d'État.

Le troisième niveau de cet entonnoir concerne une intensification des réformes en lien avec le secteur TNIC, un cloisonnement plus élargi du social qui aboutissent finalement à la concrétisation d'un processus révolutionnaire déjà en cours avec le départ de Ben Ali le 14 janvier 2011. Ce dernier niveau renvoie aux dernières heures du régime benalien et se situe à la fin de la décennie 2000. Une période durant laquelle l'édification d'une économie du savoir fait face au volontarisme et à la méfiance politique vis-à-vis des TNIC, une logique d'idéalisation plus engagée et un contrôle social plus ancré face aux justifications sécuritaires revendiquées en lien avec les usages des TNIC. La censure concerne désormais des espaces de plus en plus nombreux comme les RSN dont Facebook, qui fût inaccessible à maintes reprises comme durant la révolte du bassin minier en 2008.

Une autre rupture entre action publique et réception sociale est identifiée et se situe du côté des usages des TNIC, à partir de 1998. Si Chouikha avait souligné que l'Internet tunisien avait été politisé dès ses débuts, nous avons démontré qu'il s'agit d'une réponse, d'une réaction face à l'action publique. Alors que la répression se faisait de plus en plus dense et élargie et que la censure se mettait en place au fur et à mesure, une quête d'expression, d'information et de dénonciation a émergé sur un nouvel espace alternatif loin de toute pression politique ou du moins, de ce que les discours d'accompagnement laissaient entendre. Pourtant, des sites et des plateformes sont censurés, des arrestations de blogueurs et internautes tunisiens sont effectuées et des actes de répression et de violence policière ainsi que de surveillance du net, ont été enclenchés. Dans un espace où ces jeunes tunisiens tentaient de s'exprimer, de se représenter sur la toile, leurs lieux d'échange rétrécissaient à chaque fois. L'exaspération montait et les premiers usages contournés par rapport à ceux prescrits, *via* des *proxys*, se mettent en place. Ceci représente le début d'une longue bataille, d'un long combat entre pouvoirs publics et internautes tunisiens. Finalement, l'émergence de la cyberdissidence à la fin des années 1990, a eu lieu par un effet de privation de certains acteurs, souvent jeunes, d'une quête d'expression.

Pendant plus de dix années, Ben Ali mènera une bataille sans répit contre les usagers d'Internet tunisiens imprudents ou opposants, critiques ou dénonciateurs, à l'étranger ou en Tunisie, blogueurs ou cyberactivistes ou même simples citoyens en colère, avec ou sans appartenance politique. Alors que les usages des TNIC étaient en pleine expansion durant les années 2000 et encore plus à partir de 2007-2008, cette bataille en ligne et hors ligne aboutit à la constitution d'une communauté opposante sur Internet ainsi qu'au premier passage de la mobilisation, d'en ligne au hors-ligne, à partir du printemps 2010. De manière conjointe, plus les usages se

diversifiaient et se développaient, plus la censure s'élargissait. Ce faisant, dès l'apparition du réseau social numérique Facebook en Tunisie et de ces premiers usages, ce dernier fut censuré et inaccessible dans le pays à maintes reprises, notamment pendant les élections de 2009 ou encore pendant les mobilisations de la fin de l'année 2010. Nous rappelons aussi que les plateformes vidéo comme *YouTube* ou *Dailymotion* ont été censurées à partir de l'année 2010 pour être de nouveau disponibles à partir du 13 janvier 2011, à la levée de la censure.

Ces actions du pouvoir politique ont conduit à l'émergence des usages de méthodes de contournement considérées comme des « *arts de la dissimulation politique* » (Scott et al., 2009) et un « *savoir-résister à la domination* » (Proulx, 2013). Les internautes ont démontré des phénomènes d'innovation technique et technologiques dans ce « *savoir-résister* » par l'usage de techniques différentes et diverses, qu'elles soient technologiques ou manuelles et tactiques. La surveillance du net et la répression les rendaient, toutefois, caduques. Un certain savoir technique et des compétences technologiques se sont ainsi développés.

Ce combat représente en réalité, l'un des plus grands paradoxes tunisien entre système de censure et de fermeture du net et discours politique faisant l'éloge d'une Tunisie moderne, technique et ami d'Internet. Pourtant, elle en sera l'ennemi. L'un des événements les plus révélateurs, au-delà d'un travail de recensement des sites et plateformes censurés et d'un suivi d'exécution des politiques publiques, est le SMSI de Tunis. Durant cet événement et malgré les nombreuses dispositions de protection entreprises par le régime politique, plusieurs faits mettront à jour la réalité du terrain : micros coupés, traductions faussées, violences policières à l'encontre des journalistes étrangers, arrestations, démission de l'un des organisateurs du sommet.... Le régime a tenté par tous les moyens de retrouver l'image idéalisée qu'il avait mise en place tout en l'accordant lui-même par des agissements révélés au grand jour. Cette idéalisation politique faisant partie d'une logique plus globale, un volontarisme politique qui se manifeste sous l'égide du numérique d'État (Chabchoub, 2015) et démontre des ruptures et des continuités plus profondes que la censure et la mainmise sur le secteur médiatique.

Concernant la cyberdissidence, celle-ci reste largement minoritaire par rapport à la population et restreinte à des échanges isolés sous couvert, notamment de l'anonymat ou du pseudonymat. C'est à partir de la seconde moitié des années 2000 que l'espace de la blogosphère connaît l'une de ses premières transformations et évolutions avec le développement de pratiques individuelles et des espaces personnels, souvent non politisés. La première génération politisée et mobilisée collectivement, sera amenée à interagir avec la seconde génération plus individualisée. Cette

interaction prendra la forme de mouvement de contestation en ligne et hors ligne, comme le démontre Chouikha et Lecomte. Cette rencontre vient à la suite d'une politisation et engagement de la seconde génération et la reconfiguration de l'espace Internet avec l'arrivée des plateformes du web participatif, des RSN et l'augmentation importante du nombre d'utilisateurs d'Internet et de la téléphonie mobile. La blogosphère tunisienne mène ainsi des actions comme « *Sayeb Salah* » ou « *Nhar 3la Ammar* » durant le printemps 2010, soit quelques mois avant la révolution alors qu'une migration de plateformes était en cours. Du blog au RSN et particulièrement Facebook, cette communauté a investi le réseau social dont le nombre d'utilisateurs était en évolution constante. Pourtant, à la suite de la chute du régime, cette cyberdissidence se dissipe face à la disparition de sa « *raison d'être* » comme nous le disait Ent-SA, c'est-à-dire le régime autoritaire de Ben Ali et la censure. Certains acteurs de cette communauté se convertissent et d'autres continuent leurs engagements politiques sous d'autres formes que le blog. On assiste ainsi à l'émergence de nouveaux acteurs de cette blogosphère dont la forme est plus égocentrique que les générations précédentes. Celle-ci prend place sur les RSN où les formes d'échange et d'interaction sont horizontales et caractérise l'émergence d'un nouveau métier de la communication, « les créateurs de contenu numérique » dont les modes d'actions, de mobilisation et d'interaction se situent dans une quête de reconnaissance et de visibilité plus importantes que les générations précédentes de blogueurs. Ces derniers ne concernent donc pas un enjeu ou une revendication politique mais tourne autour d'un influenceur pour reprendre les termes de cette communauté. On voit donc l'évolution d'une expression activiste et collective d'une cyberdissidence en mouvement sur les blogs et ensuite les RSN, à un morcellement de l'expression plus égocentrique. Cette nouvelle forme d'expression est attachée, à exercer une revendication catégorielle et spécifique où les stratégies identitaires de mise en valeur de soi et de recours aux démarches d'influence, dominant.

La question de l'image n'est pourtant pas spécifique aux acteurs de l'Internet tunisiens postrévolutionnaires mais aussi politiques prérévolutionnaires. Celle-ci avait pris une place centrale dans la logique d'idéalisation du pays que Ben Ali avait voulu mettre en place. Tout était une question d'image et d'apparence qui ne s'inscrivait pas sur le terrain social et sociétal et était en totale rupture avec le mouvement réel d'une partie de la société.

III.2.2. L'image, l'image et encore l'image : une action publique déconnectée du terrain

Nos analyses ont démontré une primauté donnée à l'image véhiculée au sein des politiques publiques. Celle-ci se met en place par divers phénomènes, notamment :

- Une priorité donnée à l'infrastructure et à la réglementation qui démontrera des écarts dans la mise en place des projets et des volontés politiques qui ne se traduisent pas sur le terrain.
- L'édification d'une société de l'information dans un pays représenté comme ennemi d'internet.
- Une libéralisation du secteur TNIC et son contrôle restrictif en contrepartie
- Un leurre politique de la technologie salvatrice
- Une censure en extension face à l'évolution des usages des TNIC
- Du journalisme-citoyen face à de la désinformation...

Autant de phénomènes qui démontrent en leurs seins, des ruptures entre discours et actions, entre action publique et réception sociale. Rappelons, toutefois, quelques réalisations non exhaustives, mises en place durant la décennie 2000 :

- La révision du code des communications en vertu de la loi passée en 2008
- En 2009, la loi d'orientation 2007-13 relative à l'établissement de l'économie numérique, a été promulguée. Quelques dispositions quant à sa mise en œuvre ont débuté cette même année, notamment la création du Conseil Supérieur de l'Économie Numérique (CSEN).
- La loi du 15 janvier 2001 portant code des télécommunications, complétée par la loi du 7 mai 2002.
- Entre 1997 et 2001 des lois sont promulguées et concernent les modalités et les conditions d'exploitation des Publinets ; un régime juridique des Services à Valeur Ajoutée (SVA) dans le domaine des télécommunications, dont Internet, exhaustif et particulièrement contraignant, le statut des fournisseurs de service Internet (FSI), la

procédure d'autorisation de ces FSI, leurs droits et obligations dans leurs relations avec l'administration et les clients, le cahier des charges fixant les clauses particulières à l'exploitation des SVA des télécoms de type Internet, les conditions de cryptage des SVA, les cahiers des charges fixant les conditions techniques et administratives d'exploitation des centres, et la procédure de demande d'exploitation d'un publinet (Renaud, 2007).

- En 2000, la dématérialisation des titres en bourse, la réforme du code des obligations et des contrats, légalisant la reconnaissance du document et de la signature électronique ; les échanges et les modalités du commerce électronique, le plan de mise à niveau central pour la modernisation de l'administration, l'établissement de la liasse unique et du traitement automatisé des formalités en matière de commerce extérieur, l'établissement d'un comité interministériel et d'un comité technique de l'administration communicante, la sécurité informatique, la protection des droits fondamentaux portant sur la protection des données à caractère personnel, les procédures de constitution de sociétés en ligne et les transferts de fonds électroniques.
- En 2001, la création de l'Instance Nationale des Télécommunications (INS).
- La mise en place d'un réseau haut débit destiné aux entreprises ainsi que le lancement de projets dans les activités à haut contenu en savoir.
- L'entrée en service du câble de haut débit « Hannibal » à partir de 2009 100 % tunisien. Il est entré en exploitation avec une capacité initiale de 40 gigabits/s.
- La mise en place d'une politique de « l'ordinateur pour tous », en 2001, qui prenait la forme d'une subvention de l'État de crédits pour l'achat de l'équipement.
- La création de la première université d'enseignement à distance en Tunisie en 2002
- La création de l'INPDP par la loi sur la protection des données personnelles de 2004.

Concrètement, aucune des dispositions législatives mentionnées ne sera effectivement, mise en place. Quant aux efforts de modernisation de l'infrastructure, celle-ci est considérée depuis 1993 comme largement retardataire et continuera à l'être durant toute la décennie 2000 voire, la décennie 2010 *via* l'identification de différentes fractures, le plus souvent régionales, en termes d'accès et usages aux TNIC. On observe ainsi une continuité dans le retard et la traduction réelle des programmes étatiques entre la période préévolutionnaire et la période postévolutionnaire qui semble s'ériger comme structurelle et inhérente à l'action étatique et aux conditions de mise en œuvre des programmes.

Concernant la modernisation de l'enseignement, l'UVT démontre par sa politique pédagogique ainsi que le volontarisme politique, sa fonction support en opposition à celle d'un établissement d'*e-learning* à proprement parler. Pour la protection des données personnelles, l'INPDP hibernera entre 2009 et 2015 pour entrer en activité avec la nomination d'un nouveau président à sa tête. Celle-ci démontre ainsi, à l'instar de la politique de l'UVT, un volontarisme cette fois de sa présidence et une discontinuité de l'État.

Cette primauté donnée en premier à l'image se traduit par des discours, des projets, des idées, des volontés et des réformes qui ne trouvent pas place sur le terrain en termes de réalisations. Cette non-inscription constitue l'une des plus grandes ruptures entre action publique et réception sociale en termes d'infrastructure, d'équipement et surtout d'usages, d'accès à la technologie et de respect des libertés individuelles sur Internet sous l'égide des impératifs de l'ordre public. La logique politique prérévolutionnaire s'inscrit comme nous l'avons démontré, dans un « *leurre* » technologique (Kiyindou, 2010), d'un mythe d'une « *technologie salvatrice* » (Bihouix, 2017). Celle-ci engendrera l'émergence d'un fossé sociopolitique qui ne cessera de se creuser au cours de la décennie 2000.

III.2.3. Le leurre des TNIC au service du développement : un fossé sociopolitique

Le développement socio-économique par les TNIC a été promu par les pouvoirs politiques avec des implications présidentielles en termes de modernisation de la législation, de l'infrastructure, des engagements, notamment pour la réduction du chômage, l'amélioration de l'employabilité, le développement des offres de formation en TNIC, ainsi que l'édification d'une société de l'information dans laquelle Ben Ali s'est engagé. Celle-ci recouvre en réalité, des enjeux économiques et géopolitiques par la mise en place d'une zone de libre-échange avec l'UE ou encore par des financements extérieurs des projets s'inscrivant dans les plans quinquennaux de développement et la tenue du SMSI de Tunis en 2005. Cette société de l'information se trouve confrontée à un système de fermeture du net, un cloisonnement de l'information et à de la désinformation sociale creusant ainsi un fossé sociopolitique qui s'élargit au fil des années. Il s'agit donc d'une stratégie d'adoption et de diffusion massive des technologies sans socle social, scientifique ou culturel, alors même que divers auteurs (Ambrosi et al., 2005; Ben Hassine, 2008; Ben Youssef & M'hanni, 2004; Renaud, 2007) estiment que cette approche n'est pas garante du développement ou de la croissance économique espérés. Il s'agit d'un leurre qui repose, pour le régime Ben Ali, sur l'information, l'économie et les sociétés de savoirs. Ce modèle est en rupture avec ceux construits autour de ces sociétés. Ce faisant, les argumentations

guerrières au nom de l'ordre public proclamées par le pouvoir politique tunisien, s'ancrent dans l'imaginaire politique face à « *la prédominance de l'information, de la communication et de la connaissance dans l'ensemble des activités humaines* » (*ibid.*). Ambrosi, Peugeot et Pimienta, établissent ainsi que l'information « *est au cœur du processus économique mais le dépasse et y échappe en grande partie* » (*ibid.*). Ces enjeux sont nombreux : ils libèrent la parole et la circulation des connaissances, ils ouvrent la voie à des acteurs divers et ne sont plus réservés à une élite. L'information redéfinit le rôle des médias classiques et inscrit un usage respectueux de la technologie en termes de liberté et droits fondamentaux. Or, la logique politique tunisienne prérévolutionnaire, s'oppose à cette vision. L'information y est réduite « *à des documents, système d'information ou autres processus ou dispositif symbolique et technique* » (*ibid.*). Cette perception est insuffisante selon Le Moëne (2015) qui propose une réflexion sur la relation entre les logiques d'information-communication et l'évolution des formes sociales en mettant en perspective les limites de certaines analyses de ces phénomènes. Il note que :

« Les sociétés humaines sont des entités structurées selon des règles, des normes, des imaginaires, c'est-à-dire des formes organisées qui doivent, en tant que formes complexes, être distinguées sans doute des formes trop simples que nous sommes capables d'imaginer pour réaliser nos projets. (...) Elles comportent une part fondamentale d'infrasybolique et d'infralangagier, qui puise au fond anthropologique des sociétés humaines. » (Le Moëne, 2015, p. 141-142)

Les « formes objectales » ont l'intérêt de relier l'ancrage et la matérialité des techniques à leurs imaginaires, ce sont « *des dispositifs de mémoire cristallisée par des normes et des pratiques collectives accumulées, qui nous permettent, depuis l'aube de l'humanité, d'agir dans des mondes sur lesquels nous ne connaissons pas grand-chose, grâce aux routines et informations cristallisées dans ces formes. Autant dire que les dispositifs numériques apparaissent à quelques égards comme le résultat de longues lignées évolutives d'objets informationnels, et non pas comme les premiers dispositifs de mémoire artificielle* » (Le Moëne, 2014). Agissant sur des survivances du passé en référence à Jouët (2000), ces « formes objectales » permettent d'intervenir dans un monde que nous ne maîtrisons ni ne comprenons que très peu. Dans une société humaine où les normes, pratiques et discours - ces formes où sont cristallisées les routines et les informations - tiennent l'organisation. Les techniques peuvent être fixées dans une forme de vision du monde que l'on connaît peu. Ces structurations organisationnelles inscrites dans les « formes objectales », peuvent être

mobilisées pour comprendre les paradoxes benaliens relatifs à une vision idéaliste du monde qu'il maîtrise peu. Une impasse qui oppose « *Numérique d'État* » (Chabchoub, 2015) aux ressources, moyens et usages contestataires tunisiens. Établis autour de la « société de l'information », ces paradoxes réduisent la matérialité « *dans la pensée des processus sociaux, informationnels et communicationnels qui peut être analysée a minima comme une difficulté à penser les dispositifs matériels et techniques, les environnements, les objets, en bref, les contextes matériels et objectaux de toute vie sociale* » (Le Moëgne, 2015) sur lesquels l'hypothèse de ces « formes objectales » repose.

Ce sont des « *formes sociales qui résultent de l'appropriation dynamique de notre environnement matériel et qui sont des dispositifs de mémoires, de routines, d'hypothèses d'usages possibles, cristallisées dans des formes qui en sont le support. Ces hypothèses d'usage ne sont pas fermées. Elles sont essentiellement pratiques, fonctionnent de façon pragmatique* » (*ibid.*). Ces usages possibles ouverts et inscrits dans le support de formes sociales constituent des « *langages, écrits, traces, symboliques, comme les règles, normes, routines, (...) susceptibles d'évolutions et adaptation* » (*ibid.*). La question des « formes objectales » dépasse ainsi la pensée selon laquelle, les objets sont des leviers d'action puisqu'ils interrogent les cristallisations informationnelles dans les « *artefacts matériels* » (*ibid.*). Si nous ne retenons pas dans la pensée de Le Moëgne que ces artefacts constituent les cadres de vie, nous nous intéressons à la capacité à organiser le monde par la mobilisation de ces formes, « *à la fois et irréductiblement théorique et pratique* » (*ibid.*). Ces formes sociales sont donc dynamiques et processuelles. Par leurs mobilisations par les acteurs, elles s'ouvrent à des logiques d'innovation et d'émergence et démontrent leur potentiel de mutation. Le changement organisationnel est bouleversé dans sa vision dualiste et mécaniste, dans le passage d'un état à l'autre. Le Moëgne considère ainsi que :

Les processus de changement, de mutation, de transformation et désordre sont la norme, la stabilité et l'ordre sont des états transitoires et fragiles. Les formes organisationnelles sont des structures dissipatives qui possèdent un potentiel d'altération et d'émergence des formes sociales. Il en va évidemment de même des formes sémiotiques et « les formes objectales » : elles sont constitutivement instables, relativement indéterminées, dépendantes du contexte et de la situation. Jeux de langage, et propensions d'usages, logiques d'interprétations et significations flottantes les caractérisent, comme sont indéterminées les logiques normatives qui appellent sans

cesse ajustement, écart, tensions et jeux de pouvoirs. Ce potentiel de mutation peut caractériser ces formes comme métastables (Le Moëne, 2015, p. 151-152)

Si les « formes objectales » ou organisationnelle identifiables comme tel, selon Le Moëne, elles sont doubles à la fois « objectales » ou « organisationnelles » et avec un potentiel d'altération et de transformation, les formes sociales sont « *des solutions partielles, et inachevées. C'est la rencontre, la relation, l'interpénétration et les effets engendrés par celle-ci qui engendrent une nouvelle forme sociale* » (*ibid.*). La réflexion de Le Moëne permet de penser à la fois, les écarts entre l'action publique et la réception sociale des TNIC en Tunisie et nous invite à comprendre que nous accomplissons, sans réellement comprendre le monde dans lequel nous agissons. Le « *fond anthropologique* », dans lequel puisent les sociétés humaines, dispose des capacités anthropologiques, à la fois de coordination mais aussi de création de sens. Agissant dans les représentations, dans le sens donné par les acteurs dans l'action coordonnée, les TNIC peuvent ainsi redéfinir des espaces sociaux et organisationnels à travers ce potentiel de mutation, cette nouvelle forme sociale appréhendée dans « *la rencontre, la relation, l'interpénétration et les effets engendrés par celle-ci* » (*ibid.*).

Ce potentiel de mutation est perceptible en plus, dans les usages révolutionnaires et contestataires. La mutation est présentée sous forme d'un point de basculement qui signe et dessine dans la confrontation des logiques sociales et politiques, les contours d'un avant et d'un après révolution caractérisée par une rupture, une scission entre anciennes logiques et nouvelles. Pourtant, celles-ci témoignent d'un ancrage social et politique des pratiques et des modes d'action qui traduisent la particularité tunisienne des processus d'appropriation des TNIC.

Les dimensions de rupture mentionnées se situent, notamment dans l'ouverture de l'espace Internet et du débat public à tous. Toutefois, ce phénomène mettra en avant une fracture informationnelle et des conflits idéologiques dont le mot d'ordre est « l'exclusion ». Celle-ci, à côté des pratiques de diabolisation de son adversaire, témoigne d'un ancrage de pratiques relatives aux justifications guerrières et aux impératifs de l'ordre public que le régime de Ben Ali prônait. Les internautes tunisiens étaient considérés comme ennemis aux « *utilisations négatives* », aux « *assertions mensongères* ». Ces derniers devaient s'aligner face au « *devoir de se conformer aux critères de l'utilisation responsable* » que l'ancien président a défendu durant son discours d'ouverture du SMSI de Tunis en 2005.

III.2.4. La fracture informationnelle et les conflits idéologiques

Les RSN ont représenté durant une période postrévolutionnaire, un outil d'information, un outil d'interaction mais aussi d'accès aux différents mondes d'appartenance. Cet accès à l'information permet de révéler une fracture informationnelle et un manque de confiance mais aussi de la méfiance par rapport aux contenus des médias traditionnels. Ces derniers peinent à s'imposer et à se transformer, conséquences de l'ancrage social d'une mémoire collective des politiques de propagande médiatique, de discours et d'information unique menés par le régime Benalieu (et Bourguibien). En dépit de cela, les RSN permettent une participation citoyenne et constituent un initiateur de socialisation démocratique. À partir de 2011, les acteurs de l'Internet tunisiens se diversifient et se mettent en scène dans un espace public virtuel, parallèle et alternatif où se rassemblent et s'affrontent les idéologies. Hammami avait ainsi décrit cet espace comme un lieu d'exposition et de représentation de soi dans ses activités. Son caractère alternatif est expliqué par le fait que tout ce qui est refoulé dans l'espace traditionnel souvent physique, est exprimé sur le « virtuel » et se voit au grand jour mais il est traversé, cependant, par des fragmentations, des affrontements politiques et idéologiques ainsi que la désinformation.

La révolution a amené, comme nous l'avons mentionné, des transformations et des changements majeurs à la fois sur le plan politique mais aussi social et plus spécifiquement dans les usages et pratiques des TNIC. Ces phénomènes ont représenté des épiphanies au sens de la démarche compréhensive, des ruptures et des points de basculements, certes, entre les séries reconstruites mais aussi dans les modes d'action et d'interaction et les dynamiques politiques et sociales. Si on cherchait avant la révolution, à dissimuler son identité sur la toile, à contourner la censure, à éviter toute prise de parole publique sur le politique, on observe dès la révolution une tendance inverse. En ce sens, malgré des pratiques d'autocensure ancrées chez l'utilisateur induit par la peur et la répression, l'espace Internet et les prises de paroles se sont libérés et deviennent accessibles à tous. Le secteur de l'information est décloisonné et connaît des transformations, notamment par l'instauration d'un code de la presse. Nous sommes ainsi passés d'usages censurés/contournés, dissimulés et « interdits »⁴⁴ à des usages libres, visibles, et « légaux »⁴⁵.

⁴⁴ Par le régime

⁴⁵ En référence à la répression et aux impératifs de l'ordre public ainsi que la censure.

L'ouverture de l'espace du net et la levée de la censure laissaient transparaître l'ouverture de l'espace public et du débat politique et citoyen ainsi qu'une liberté de parole retrouvée. Pourtant, cet espace est traversé par des stratégies d'exclusion et de diabolisation de l'adversaire politique, ainsi que des défis communicationnels liés au déni d'autrui dans ses idées et opinions diverses, d'un côté, et sa reconnaissance en tant qu'acteur social, de l'autre. Il s'agit d'un « *monologue interactif* » (Dumoulin, 2002, p. 148) remettant en question l'émergence d'un espace virtuel de débat malgré l'ouverture d'un terrain de discussion, d'échange et d'interactions sans répression, ni surveillance ni censure.

Ce phénomène se poursuivra de manière intense durant les quatre premières années postrévolutionnaires pour se dissiper dans un désenchantement social de la chose publique et de la question politique. Les usages deviennent en plus, à caractère social et communicationnel avec l'expansion des usages en mobilité.

III.2.5. De la mobilité et du nomadisme numérique

La mobilité des usages est perceptible à travers l'évolution exponentielle des usages de l'Internet mobile majoritairement *via* le Smartphone qui devient, une sorte d'« *appendices techniques* » (Boullier, 2011a). Avec la constante évolution du nombre d'utilisateurs et d'abonnements de téléphonie mobile et ce depuis le début des années 2000, les offres de l'Internet mobile connaissent un grand succès à partir de 2016 avec l'arrivée des offres 4G. Le nombre d'abonnés et d'abonnements plus importants pour ces offres, démontre une rupture entre des volontés et des investissements en infrastructure technologique et une réalité de terrain qui démontre une inadéquation, une inadéquation avec les besoins d'usage. Le débit Internet a été donc faible pour permettre des pratiques plus fluides et mobiles.

Les usages sont devenus mobiles grâce à l'usage du *smartphone*. Il ne s'agit pas d'une mobilité au sens propre du terme, un déplacement, une dispersion, un mouvement mais une mobilité du côté de la sociabilité inscrite dans les mouvements sociaux. Les dynamiques citoyennes montrent ainsi après la révolution, à quel point les RSN, l'usage du téléphone portable, la communication collective partagée, ont pris place complètement, dans l'espace social et sociétal de la Tunisie. Il ne s'agit pas de l'inscription de l'action publique dans la réception sociale mais d'une forme de mobilité sociale numérique. Les politiques publiques postrévolutionnaires ont promu une mobilité sociale des usages *via* les usages des TNIC en prenant la forme d'une atténuation, voire d'une substitution d'une mobilité physique de l'utilisateur

avec la diversification et multiplication des services en ligne. Pourtant, la mobilité sociale numérique transcrite dans les usages effectifs, s'inscrit du côté de la sociabilité des individus.

Notre travail a démontré en plus de ce phénomène de mobilité, une mobilisation continue d'une société civile en mouvement dont l'engagement et l'expression se poursuivent. Nous allons ainsi revoir brièvement ce phénomène.

III.2.6. Société civile et logique continue de mobilisation

Il ne s'agit pas de manifestation ou de contestation uniquement, mais d'une auto-organisation dont les objectifs sont diversifiés. Cette auto-organisation est perceptible, notamment dans l'élaboration du projet OpenGov Tunisie. Les TNIC jouent un rôle d'outil d'information, d'organisation et de coordination ou encore moteur de gouvernance transparente et ouverte. Cette forme auto-organisée représente en fait, une suppléante à l'action publique et en quelque sorte, son juge à qui elle doit répondre de ses actes. Ce faisant, les manifestations sociales physiques et en ligne, diverses se sont multipliées durant la période postrévolutionnaire et ont concerné des revendications variées en réponse aux pratiques du politique dans sa gestion de la vie en société. Pour exemple, en mars 2020 des milliers de personnes ont manifesté à Tunis pour l'égalité homme-femme en Tunisie alors qu'un projet de loi, concernant l'héritage et la succession, est en cours de proposition par le gouvernement. Ce projet avait aussi été soutenu par l'ancien président Béji Caïd Essebsi en 2018, puis abandonné. Dans une autre affaire encore plus récente et à la suite de propos insultants envers les mères célibataires de la part d'un député d'un parti ultra-conservateur⁴⁶, une vague de manifestations et d'indignations sur Internet s'est développée au cours du mois de décembre 2020. Pourtant, les débats et discussions sur les RSN, notamment démontrent des fragmentations, des conflits et des combats idéologiques relatifs à la question du religieux, argument qu'avait mis en avant le député en question.

Cet ancrage de certaines pratiques sur Internet est perceptible, certes, dans les usages et les dynamiques sociales mais aussi dans l'action politique, la volonté et la dynamique politique. Si l'idéalisation politique prérévolutionnaire s'est déroulée dans la censure, la répression et la fermeture de l'espace Internet, l'idéalisation politique postrévolutionnaire quant à elle, se déroule autour d'enjeux sociétaux, politiques et économiques encore plus importants. Face aux impératifs de développement et de relance économique postrévolutionnaires, les politiques

⁴⁶ Au cours d'une séance plénière du parlement et diffusé en direct

publiques ont pris les TNIC comme moteur de croissance. Ainsi, Ben Ali voulait édifier une société de l'information en niant cette composante primordiale résidant dans la circulation de l'information. Les politiques publiques postrévolutionnaires s'attachent à faire de la Tunisie un *hub* technologique alors que l'infrastructure, les moyens et l'investissement sont en baisse et que des pratiques anciennes de corruption, de volontarisme et de discontinuité de l'État ainsi que de retard technologique et d'exécution, sont encore persistantes. Ces phénomènes sont d'autant plus perceptibles durant, ce que nous avons caractérisé comme une période de pause entre 2011 et 2014 ainsi que dans le retracçge du processus d'élaboration du PNS « *E-transform Tunisia 2018* » et par conséquent du projet ambitieux, « *Tunisie Digitale 2020* ».

En définitive, pour clôturer cette synthèse des résultats produits dans ce travail de recherche, nous souhaitons répondre à l'un de nos questionnements de départ à savoir : quelle(s) technologie(s) fait/font sens en Tunisie entre l'avant, le pendant et l'après révolution ?

III.2.7. Quelle(s) technologie(s) fait/font sens en Tunisie entre l'avant, le pendant et l'après révolution ?

La réponse à cette question peut se faire sur deux niveaux, en mettant en avant une séparation et une discontinuité entre le politique et le social.

Le social

Concernant les usages et les dynamiques sociales en Tunisie et de manière chronologique, nous sommes passés de la dominance de la téléphonie fixe au mobile pour ensuite évoluer vers le marché de la Data fixe et ensuite mobile. En effet, par rapport au marché et à l'investissement des opérateurs dans les TNIC, l'usage du téléphone fixe a prédominé jusqu'à 2001. Toutefois, avec l'arrivée de la téléphonie mobile en 2002 et la commercialisation des offres mobile et de l'ADSL, l'usage de ces deux technologies va évoluer à des échelles différentes : le téléphone attirera deux fois plus que l'Internet fixe. L'Internet mobile, arrivé à partir de mai 2010 pour Orange, août 2011 pour TT et juillet 2012 pour Ooredoo (avec des offres 3G et 4G à partir de 2016) font aujourd'hui sens d'un point de vue social et politique et dominant le marché des télécommunications. L'Internet fixe a connu depuis 2012, une augmentation significative après plusieurs années de décroissance avec l'arrivée de la fibre optique.

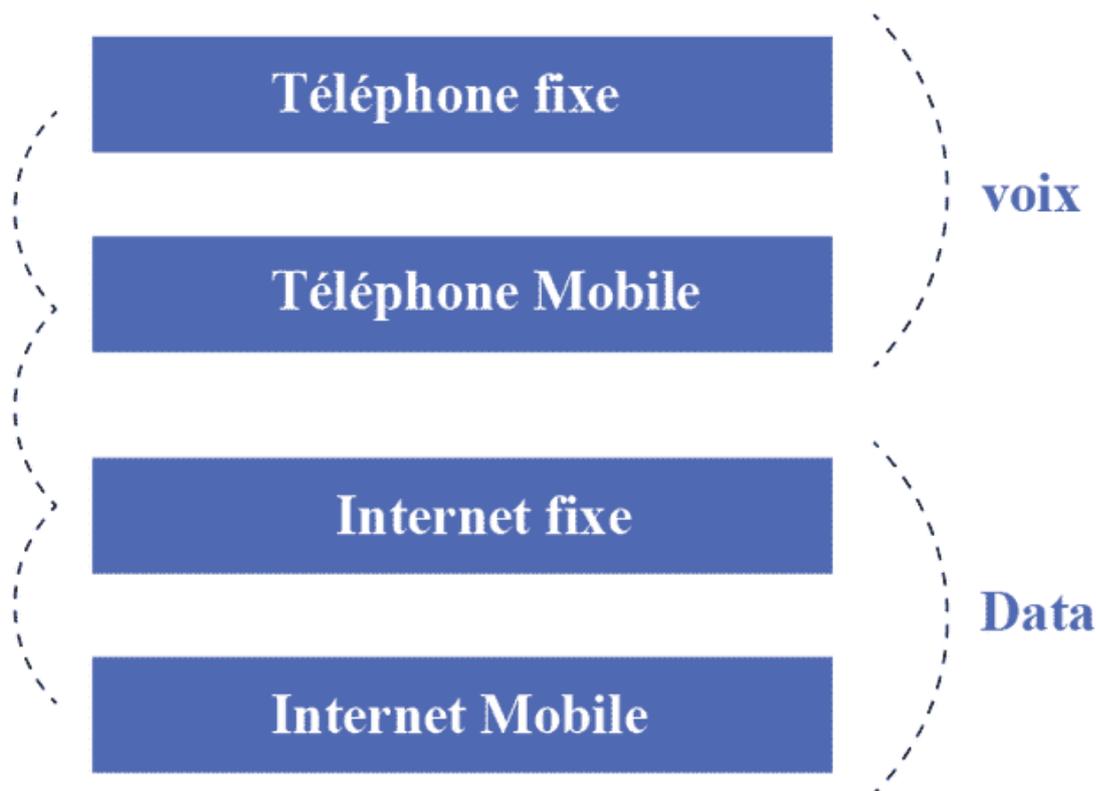


Figure 33 Technologie(s) qui fait/font sens socialement

Nous sommes donc en termes d'usages dominants, passés de la voix fixe vers la voix mobile et à moindre échelle l'Internet fixe puis vers l'Internet mobile et à moindre échelle l'Internet fixe. La voix mobile connaît, certes, une décroissance mais reste cependant l'activité principale du marché des télécommunications. Comme nous pouvons l'observer, il ne s'agit pas de rupture entre ces technologies mais d'évolutions, schématisées dans la figure ci-dessus.

Le politique

Concernant les dynamiques politiques et politiques publiques en Tunisie et de manière chronologique, l'investissement et l'engagement de l'action publique ont été orientés vers l'équipement et les outils informatiques, ensuite Internet et la téléphonie mobile avec leur accessibilité au grand public à partir de 1998. Ensuite Internet de manière plus spécifique, a été érigé comme moteur de développement et de croissance. Durant la période postrévolutionnaire, les investissements en infrastructure ont concerné à la fois, Internet et la téléphonie mobile sous l'égide du « tout numérique ». Ces évolutions en termes de technologie qui fait sens, sont schématisées dans la figure ci-dessous.

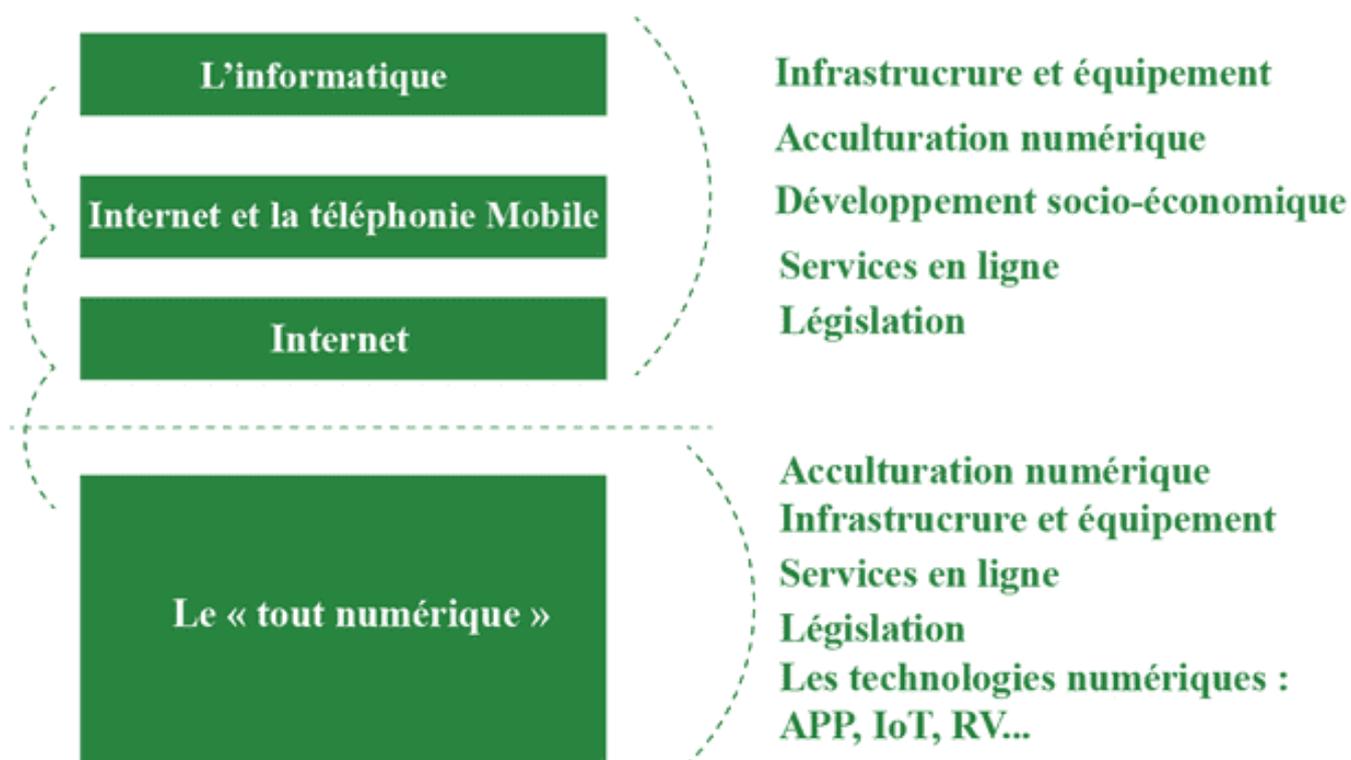


Figure 34 Technologie(s) qui fait/font sens politiquement

La Tunisie s'est ainsi intéressée aux objets connectés, à la réalité virtuelle, à la robotique ainsi que les applications mobiles et autres dispositifs numériques et cela, entre autres, à travers différents projets inscrits dans le PNS à horizon 2020. Pour exemple, les dix premières licences d'exploitation des services d'Internet des objets (IoT) ont été octroyées en mai 2018 suite à la publication d'un arrêté gouvernemental (n° 195- 2017 du 1er février 2017). Celui-ci fixe les principes et les mesures de l'octroi de ces licences d'exploitation du réseau d'accès aux services de l'Internet des objets. Ensuite, le projet « Carthage en réalité virtuelle » qui permet une expérience d'immersion à la cité des sciences de Tunis, dans la cité de Carthage au 2e siècle avant JC. Rappelons que le gouvernement tunisien a mis en place huit applications mobiles concernant des services liés au ministère de l'intérieur, la poste tunisienne, l'enseignement primaire et secondaire, les aéroports tunisiens, l'office de la marine marchande et des ports, la SNCFT (Société Nationale des Chemins de Fer Tunisiens) et la police nationale.

Durant la crise sanitaire du coronavirus, le gouvernement lance l'application de traçage des cas contact, « E7mi » (« Protège », en français), disponible à partir de mai 2019.

Conclusion, les limites de la reconstitution des trajectoires

Bien que nous soyons arrivés à reconstruire les dynamiques sociales et politiques et leurs trajectoires durant ces deux dernières décennies (et bien avant), l'aspect social récent est encore à étudier. Nous avons bien observé une domination de l'usage du *Smartphone*, d'un point de vue technique, et de l'accès à différents mondes d'appartenance mais quels contenus et pratiques récentes des TNIC ? Quels rôles jouent aujourd'hui les RSN ? Quels rôles ont les groupes et pages Facebook ?

Autant de questions portant sur des phénomènes et des usages sociaux récents d'Internet et de la téléphonie mobile qui nous poussent vers un travail de continuité empirique qui s'inscrit dans une pluralité méthodologique. L'émergence de ces communautés reste, cependant, seulement l'un des nombreux phénomènes qui traversent les dynamiques d'usage social des TNIC et que nous avons choisi d'aborder sans nous permettre de conclure sur une dominance ou représentativité dominante des usages et représentations de ces plateformes. Ce troisième volet consiste ainsi à réaliser un travail d'enquête en adéquation avec notre recherche dans un effet d'actualisation. Ce travail de continuité d'enquêtes et d'analyses constitue une opportunité d'ajouter une photographie plus récente qui prend en compte, à un moment donné des phénomènes tendanciels observés. Il s'agit d'un focus sur des dynamiques actuelles dans une situation de crise qui dénote des points de convergence plus importante entre État et dynamique citoyenne. Ce terrain s'ajoute ainsi au nôtre sans s'y dissocier ou s'y rompre. Il en découle en l'actualisant.

**Chapitre 3 : l'actualisation de nos enquêtes et
analyses, une focale sur des dynamiques en
émergence**

Les TNIC représentent en Tunisie, un outil de mobilisation et d'actions des citoyens et de la société civile en général. Si Facebook est considéré comme catalyseur des dynamiques d'actions sociales et citoyennes en et hors ligne (Djefafla, 2012; Hammami, 2012, 2017b; Lecomte, 2010; Z. Touati, 2012b) ou comme leur amplificateur (Boullier, 2013b), ces dernières sont toutes aussi nombreuses et distinctes en termes de contenu, d'outil et de public. Elles servent des causes diverses comme la mobilisation politique, sociale, culturelle ou encore l'entraide, le soutien, la dénonciation, l'accès et/ou la diffusion de l'information et tant d'autres enjeux.

Ce faisant, à partir du mois de mars 2020, pendant la crise du Covid-19 et le confinement sanitaire en Tunisie, une effervescence citoyenne et sociale a pris forme afin de répondre à des préoccupations locales et citoyennes, aider ou participer à des actions liées à la gestion de la crise sociale ou politique du Covid-19. Plusieurs initiatives ont été observées et ont fait l'objet d'un travail de recherche collectif portant sur l'étude des réinventions de la vie en dehors et avec le numérique pendant la période de confinement en lien avec le Covid-19 (*Covid-19 et dynamiques d'actions sociales tunisiennes*, à paraître, 2021). Nous avons ainsi étudié la réinvention des dynamiques d'actions sociales et citoyennes tunisiennes en et hors ligne. Nous avons en plus, abordé le rôle que peut jouer Facebook dans les actions étudiées.

Nous entendons ici par dynamiques d'actions citoyennes et sociales, toute initiative de mobilisation individuelle ou collective, lancée pendant la crise du Covid-19 et ayant pour but d'aider dans la gestion de crise et dont l'acteur principal est un membre de la société civile. Nous avons ainsi étudié quatorze projets suivant des catégories différentes d'action en ligne ou hors-ligne. Nous les identifions en deux catégories : Les plateformes web : « Covid-19.tn », « touspoursfax.com », « Neghlbouh.now.sh », « sbitar.org », « coronatunisie.com » et les groupes Facebook : « Un masque pour tous », « Ched darek » (Restez chez vous), « Lost and found Tunisia », « Actualité Corona Sfax ». Les actions de terrain engagées concernent la conception et distribution de visières de protection, distribution de repas aux soignants, distribution de matériel médical et paramédical aux hôpitaux et aux personnels soignants, distribution de bons d'achat aux familles démunies. Compte tenu des résultats obtenus, nous allons, dans cette recherche, les mobiliser sous forme de focales pour actualiser les trajectoires d'usage social et politique reconstruites au regard de dynamiques en émergence. Cette étude démontre entre autres, une gestion de crise partagée entre État et citoyen.

En termes d'approche méthodologique, notre démarche est ancrée au cœur du contexte et des écosystèmes citoyens récents. Notre travail prend la forme d'une analyse secondaire des résultats obtenus, *via* les entretiens semi-directifs réalisés, avec une attention particulièrement portée sur ceux réalisés avec les administrateurs de groupe Facebook (présentée en annexe 2). En effet, les acteurs sollicités sont des personnes-ressources impliquées et à l'origine du lancement de ces dynamiques de mobilisation. Nous avons ainsi réalisé en tout, onze entretiens avec :

- Quatre membres de deux associations ayant lancé les actions de distribution de repas ainsi que de matériel médical et paramédical aux personnels soignants.
- Deux administrateurs des trois groupes Facebook « *Ched darek* », « *Lost and found* », « *un masque pour tous* » dont les objectifs sont de donner l'accès à l'information aux citoyens et les sensibiliser, inciter au respect des mesures sanitaires et s'entraider en temps de crise.
- Sept citoyens qui ont lancé, respectivement, des projets d'aide à la gestion de crise comme le site d'information suivant l'évolution de la pandémie en Tunisie (*Covid-19.tn*), deux sites de centralisation des dons (« *touspoursfax.com* » et « *sbitar.org* »), un site de projection et prédiction des cas de Coronavirus en Tunisie (« *Coronatunisie.com* »)⁴⁷ et un site de suivi des cas de coronavirus selon la région (« *Neghlbouh.now.sh* »).

Un échange écrit a été réalisé avec l'administratrice d'un groupe d'information régional sur Facebook (« *Actualité Corona Sfax* »). Nous précisons que le choix de nos interviewés a été réalisé selon quatre facteurs : l'implication de ces acteurs dans une ou plusieurs dynamique (s) d'action, la diversification des profils, l'acceptation ou la disponibilité des interviewés à échanger avec nous et le niveau de saturation rapidement atteint avec les entretiens effectués durant la même période en suivant une grille d'entretien prédéfinie.

Pour aborder la question des enjeux et des usages des groupes Facebook en Tunisie qui s'impose comme l'un des phénomènes émergents caractérisant l'usage du réseau social numérique Facebook, nous avons mis en place un travail de suivi des données numériques sur les trois groupes Facebook les plus populaires en Tunisie avec une base communautaire commune dépassant les 2 000 000 d'utilisateurs. La démarche méthodologique est hybride

⁴⁷ L'entretien s'est déroulé avec trois membres de l'équipe ayant conçu ce site.

entre la socioanthropologie et l'ethnographie qui sont explicitées en annexes. Les dynamiques observées au cours de ce suivi des groupes s'inscrivent, contrairement au travail d'étude portant sur les réinventions des formes de vie, dans un contexte post-confinement effectué entre août et septembre 2020. Il s'agit ainsi d'un terrain déconfiné qui permet de retrouver une certaine normalité et un certain naturel des échanges. Dans cette même logique, celle d'aller voir au-delà des dynamiques en temps de crise, nous allons mobiliser les résultats d'une seconde étude collective portant sur les dynamiques sociales et citoyennes dans un contexte post-confinement (*Covid-19 et dynamiques citoyennes en Afrique et au Moyen-Orient : Un focus sur le Sénégal, la Tunisie et le Liban*, à paraître, 2021). Celle-ci a permis de démontrer entre autres, une mobilisation sociale dissipée sur le terrain et en ligne sans pour autant disparaître mais dont l'ampleur et l'intensité semblent largement diminuer. Ce travail d'actualisation représente une opportunité d'aller de façon plus focalisée, sur une continuité de notre travail de recherche. Cette restitution d'enquêtes congruentes avec notre recherche doctorale, est l'occasion d'ouvrir partiellement, un questionnement autour de la mobilité sociale par les TNIC centrée sur l'utilisateur et les collectifs dans une démarche, certes, plus individualisée.

Nous portons notre attention à la mise en évidence des modes d'action et d'engagement de la société civile observés durant et après le confinement sanitaire en mobilisant les résultats produits dans les deux études mentionnées. Nous aborderons ensuite, le rôle et les pratiques des groupes Facebook *via* le travail de suivi réalisé. Finalement, nous prêtons attention de manière plus spécifique, à la gestion de crise partagée entre État et citoyen que nous avons précisé plus haut.

III.3.1. Dynamiques d'action citoyenne, un avant et un après le confinement

Durant le confinement, les dynamiques sociales et citoyennes ont montré des enjeux relatifs à l'accès à l'information, à la gestion de crise sociale, l'entraide traduisant une alternative et une suppléance à l'action publique dans ses manques ou ses défaillances à répondre aux besoins citoyens. Nous allons ainsi mettre en avant d'autres phénomènes observés dans ce qui suit.

III.3.1.1. Le rapport à l'information entre médias traditionnels et nouveaux

L'étude portant sur les réinventions de la vie en dehors et avec le numérique pendant la période de confinement en lien avec le Covid-19 (*Covid-19 et dynamiques d'actions sociales*

tunisiennes, à paraître, 2021), a permis de révéler un rapport social à la technologie imbriqué à une quête de l'information. Nous avons observé une attractivité des outils, des dispositifs et des technologies numériques, d'un point de vue social et politique durant cette période. Politiquement, entre médias classiques et numériques, les pouvoirs publics ont mobilisé une pluralité et une diversité étendue des moyens pour soutenir la diffusion de l'information à la population. Pourtant, socialement, la première source d'information pour six de nos interviewés (en entretien) est Facebook, suivie de la télévision nationale pour cinq d'entre eux. La radio vient en seconde source d'information pour deux des interviewés. Il est important de préciser que 66 % du contenu consommé sur ce réseau social concerne les *Live* ou rediffusion vidéo des émissions radios, des conférences de presse du Ministre de la santé diffusées à la télévision, des discours télévisés du chef du gouvernement, les articles journalistiques diffusés par les radios ou autre source d'information fiable (largement médiatique). 33 % du contenu consommé concerne les pages officielles des ministères, notamment celui de la santé. Facebook mais aussi d'autres plateformes comme YouTube, permettent ainsi une consommation numérique des contenus de médias classiques mais aussi officiels des pouvoirs publics. À savoir qu'aucune méfiance vis-à-vis de ces informations (officielles) n'a été exprimée. Les résultats de ce travail démontrent un soutien fort de la population et des médias classiques notamment les radios, envers ces projets. En effet, neuf répondants ont été sollicités par des émissions radio dédiées à la mobilisation de la société civile. Nous pouvons aussi observer une ouverture médiatique et informationnelle vers l'extérieur pour six interlocuteurs. Cette ouverture se caractérise par un suivi (de même ampleur) de la situation pandémique à l'extérieur de la Tunisie dont la moitié concerne la France.

Dans ce contexte, à partir de mars 2020, plusieurs initiatives citoyennes et sociales en ligne ou hors ligne ont été lancées par des associations et des citoyens engagés et ont représenté une/des réponses à un besoin exprimé et une solidarité collective en temps de crise. Nous rendons compte ainsi des enjeux mais aussi des visions qui animent ces dynamiques dans le paragraphe suivant.

III.3.1.2. Les dynamiques d'actions citoyennes en et hors-ligne : Enjeux et visions

Nous observons, tout d'abord, le caractère éphémère et ponctuel de ces démarches et un manque de vision qui les caractérise. Ceci démontre en réalité que ces actions sociales et citoyennes sont des réponses à un besoin particulier, exprimé à un moment donné et/ou mises en place sans réelle vision de pérennité. En effet, sur l'ensemble des initiatives étudiées, une seule sera

pérenne puisqu'elle a été reprise par les structures de l'État. Toutes les autres ont disparu à la fin du confinement – à partir du 3 mai 2020 – ou au plus tard, à la fin du mois de mai 2020.

D'un point de vue technologique, le rôle du réseau social numérique Facebook prend une fonction support. Certes, ce réseau social numérique joue un rôle dans toutes les dynamiques étudiées mais ses enjeux et son usage diffèrent d'un projet à l'autre : outil de sensibilisation, de mobilisation, d'accès à l'information ou sa diffusion, de visibilité, réseautage, outil de collecte de dons, de promotion... Ces derniers portent majoritairement, sur l'accès à l'information et la solidarité dans la gestion de crise, exprimés par des discours comme « *aider le pays* », « *aider l'État* », « *aider les plus démunis* », « *aider la Tunisie* », « *aider les autres* » qui reviennent souvent chez nos interviewés. Cette quête de l'information traverse toutes les initiatives, qu'elles soient en ligne ou hors ligne et constitue un élément fondamental. Force est de constater, que l'information permet de centraliser et comptabiliser les ressources et les efforts de la société civile dans la gestion de la crise, de sensibiliser et d'introduire une prise de conscience et une responsabilité du citoyen, d'organiser et de coordonner les efforts collectifs, de divertir, de collecter des dons ou à en recevoir. L'information est un outil primordial dans une quête secondaire, celle de la visibilité.

Nous avons observé durant cette période de confinement, une multiplication en nombre et en contenu, des groupes Facebook. Si certaines plateformes déjà opérationnelles ont dû s'adapter ou se reconverter en fonction des besoins nouveaux en termes de contenu qu'imposent le confinement et la crise sanitaire, d'autres ont été créées. Constituant des communautés virtuelles, qu'elles soient nouvelles ou anciennes, elles forment en réalité, un réseau. Pour exemple, le groupe « *Lost and Found Tunisia* », « *Consumi Tounsi/ Consommer Tunisien* » et le groupe  (officiel) (Boycott la cherté (les prix élevés), tu vivras mieux), avec à eux seuls 1 500 000 membres, se sont réunis pour créer une chaîne YouTube générant des revenus et servant par la suite à des actions caritatives. Le groupe « *OMPV (On a mangé pour vous)* » quant à lui, a utilisé le potentiel communautaire, communicationnel et promotionnel de cet espace pour appeler à la collaboration et aux dons d'enseignes et d'entreprises dans le secteur agroalimentaire en période de crise sanitaire pour fournir des repas aux soignants. Ces pratiques ne sont, toutefois, pas spécifiques, temporellement situées et contextualisées durant la crise sanitaire ou le confinement. Différents groupes et pages coopèrent, s'entraident, s'interconnectent et interagissent pour une cause ou un objectif commun. De plus, nous observons que toutes les initiatives étudiées se mettent en place dans

une logique de collaboration et cela qu'elles concernent des acteurs sociaux entre eux ou avec des structures de l'État. Ceci explique le nombre important d'acteurs impliqués dans chacune d'elles. La collaboration sociale se met en place par souci d'efficacité et de logistique en dépit des difficultés rencontrées relatives à un manque d'implication ou des critiques exprimées. La collaboration sociopolitique quant à elle, se met en place pour contourner et pallier les difficultés rencontrées et la lenteur de la bureaucratie. Toutes ces difficultés restent, cependant, minoritaires.

Deux autres phénomènes ont aussi été mis en évidence et dessinent les pourtours de l'émergence d'écosystèmes où s'entremêlent des enjeux divers et spécifiques. En effet, l'engagement de la diaspora et la mobilisation de la société civile sont orientés par des valeurs de solidarité et d'entraide aux enjeux divers et multiples, s'inscrivant dans une hybridation ajustée et régulée entre distance et présence. Celle-ci peut se traduire entre autres, par le discours d'un de nos interviewés, tunisien expatrié au Canada, qui explique : « *Nous [lui et son équipe] sommes l'esprit pensant [ou le cerveau de manière générale] et eux [(leurs collaborateurs en Tunisie)] les bras* ».

La question d'une continuité historique, en termes de gestion des crises (Covid-19 et révolution) fut abordée et amène à des interrogations sur les continuités et les ruptures dans le vécu et les représentations ainsi que sur l'émergence d'une analepse présente dans le discours de six de nos interviewés. Celle-ci prend la forme de souvenirs, d'impressions et de sensations refaisant surface pendant cette crise sanitaire⁴⁸. Pourtant, les ruptures sont significatives et dessinent les limites de ce rapprochement : d'abord, la nature même de la crise qui s'exprime d'un côté sur un versant politique et social et de l'autre sur un plan sanitaire. Ensuite les facteurs de la portée de la crise se posent. Les échelles ont été différentes, la première a été nationale voire régionale (en référence au printemps arabe) et la seconde mondiale (en référence au caractère pandémique de la crise liée à la propagation du Covid 19). De plus, si la mobilisation en 2011 était de nature révolutionnaire, en 2020, elle s'inscrit dans des enjeux de gestion de crise sociale. Finalement, les raisons et les enjeux des confinements divergent entre des questions de santé et de sécurité face à la perception d'un risque d'anarchie. Cependant, ce qui est persistant et constitue une continuité, c'est la mobilisation et les phénomènes de solidarité au sein de la société civile « *toujours* » aussi active, comme l'expriment nos interviewés. L'usage de Facebook a été,

⁴⁸ Trois de nos interviewés ne perçoivent pas cette analepse. Ceci peut être expliqué par le fait que ces derniers ne résidaient pas en Tunisie entre décembre 2010 et janvier 2011 (jusqu'à aujourd'hui pour certains)

comme nous l'avons démontré, constant et présent durant ces deux crises en 2011 et en 2020 et il est caractérisé majoritairement, par une quête d'informations.

En définitive, ces entretiens ont permis de démontrer deux phénomènes majeurs en lien avec l'engagement social. D'un côté, la mobilisation semble s'ancrer dans les pratiques entre les acteurs sociaux et politiques dans une relation de réciprocité. De l'autre côté, les dynamiques sociales et citoyennes sont éphémères et ponctuelles. La mobilisation ne s'inscrit donc pas dans une logique d'activation/désactivation ou de réactivation en fonction du contexte mais d'une logique continue d'actions déjà présentes mises en visibilité de manière conjoncturelle. La fin du confinement à partir du mois de mai 2020, signe ainsi le retour à « l'ombre » - en opposition à cette mise en visibilité - de l'effervescence sociale. La mobilisation sociale individuelle et collective s'ancore dans les pratiques des TNIC en Tunisie et où les dynamiques citoyennes sont auto-organisées. Najar rappelle dans un tout autre contexte, qu'en Tunisie, « *ce qui caractérise les mouvements sociaux en ligne c'est qu'ils sont fondés sur des actions sociales ancrées dans la pratique [certes] de la contestation...* » (Najar, 2013a). Cela traduit avant tout, selon nous, l'antériorité et l'ancrage des pratiques tunisiennes de mobilisation *via* les TNIC. Ce faisant, cette mobilisation sociale se dissipe mais sans disparaître. En effet, c'est l'ampleur et l'intensité qui semblent largement diminuer.

En référence à Michèle Mattelart et Armand Mattelart, le cœur de cette auto-organisation se situe dans « *l'organisation autopoïétique, implique l'autonomie, la circularité, l'autoréférence* » (Mattelart & Mattelart, 1997). Au-delà de ces phénomènes, des chercheurs se sont penchés sur le phénomène Wikipédia pris comme structure auto-organisée. Sylvain Firer-Blaes précise ainsi que cette conception « *auto-organisée* » vient du fait que « *ce n'est pas une structure supérieure qui prend les décisions, mais où toutes les personnes intéressées et volontaires les prennent* » (2007, p. 484). L'auteur rappelle en plus le rôle central donné à l'information, la communication et le savoir dans les pratiques autogestionnaires. Le fonctionnement collectif opère au travers de « *la maximisation d'information, la multiplicité de structure d'échanges, et enfin l'apprentissage du pouvoir* » (Canivenc, 2010, p. 123) dont l'enjeu principal est « *la diffusion des pouvoirs et des savoirs.* » (Georgi, 2008)

Notre conception de cette notion d'auto-organisation se situe au croisement des réflexions de A. Mattelart & Mattelart, Firer-Blaes, Canivenc et Georgi. D'abord, *via* le partage ou la distribution du pouvoir donné aux participants, notamment à travers le système de jugement mis en place et que nous allons expliciter dans la suite. Ensuite, *via* le rôle primordial donné à

l'information, l'échange et la communication ainsi que la diffusion du savoir, perceptible encore plus sur des plateformes comme « un masque pour tous ». Sans oublier, l'organisation sociale participative des individus et le caractère « *autopoïétique* » de certaines de ces plateformes. Celles-ci sont ainsi capables de se construire, de s'adapter et de se réorienter tout en maintenant leur organisation. Enfin, cette auto-organisation se met en place *via* des normes, des valeurs, des règles, des hiérarchies, des comités, un système de jugement, des supports publicitaires etc. (que nous expliciterons plus en détail dans ce qui suit) et où le pouvoir public n'intervient pas et y est complètement inconnu.

Aborder la question de l'auto-organisation peut en plus s'effectuer *via* le travail de suivi et d'analyse des données relatives à l'usage des groupes Facebook. Pour cette recherche doctorale, nous nous sommes concentrés sur les trois groupes les plus populaires en Tunisie et ayant la base communautaire la plus importante.

III.3.2. Les groupes Facebook, un écosystème hybride

Nous avons réalisé une analyse secondaire des entretiens semi-directifs réalisés avec les administrateurs de groupes Facebook comme présenté plus haut et un suivi des données sur ces plateformes, entre août et septembre 2020. Il s'agit dans ce qui suit, de présenter les résultats de cette seconde démarche, à savoir que parmi trois administrateurs de groupes Facebook interviewés, l'un d'eux se trouve être administrateur de plusieurs groupes, quatre à notre connaissance.

Dans une seconde phase, nous avons mis en place une approche diachronique située et contextualisée dans le suivi des données numériques sur trois groupes Facebook. L'objectif est d'étudier les pratiques émergentes qui se mettent en place dans un cadre informel des différents groupes et qui favorisent l'étude des pratiques socionumériques des TNIC. Il convient de préciser que notre étude n'a pas pour vocation de vérifier des hypothèses mais d'en faire émerger certaines plus contextuelles dans une situation donnée en portant l'attention sur l'analyse des données numériques et du social. Il nous paraissait intéressant afin de prolonger l'étude des dynamiques sociales et de profiter d'une opportunité de réalisation d'enquêtes liées au contexte de crise sanitaire. Celle-ci représente aussi, une occasion de périodisation plus en contexte dans le cadre de cette crise, si particulière que connaissent la Tunisie et le monde. Nous pourrions en plus, faire ressortir de cette courte périodisation, une dynamique citoyenne

qui n'est pas en conflit avec l'action publique et l'État mais qui se situe, plutôt, en miroir dans une forme de réactivité complémentaire.

Nous allons ainsi traiter et présenter les résultats de l'analyse secondaire, réalisée sur les entretiens semi-directifs pour ensuite aborder la question des pratiques émergentes sur ces groupes étudiés. Si les plateformes ne sont pas les mêmes entre les deux phases de cette continuité empirique, ceci se justifie à la fois par la notoriété des groupes choisis, leurs bases communautaires, leurs activités pour la seconde phase, mais aussi le refus de certains administrateurs d'accepter des entretiens semi-directifs du fait de l'indisponibilité de certains ou encore par la préférence et l'aisance d'autres aux échanges écrits qu'oraux.

III.3.2.1. Un écosystème hybride entre distance et présence

Durant cette dernière décennie, les groupes et pages Facebook tunisiens se sont multipliés afin de répondre à des objectifs particuliers. En temps de crise sanitaire, ils ont permis de traiter des questionnements et préoccupations sanitaires. En temps de révolution, ils ont été utilisés à des fins mobilisatrices. En période de transition politique, ils ont servi des causes à des fins d'engagement sociétal et politique.... Les résultats de l'analyse des entretiens avec les administrateurs de groupe démontrent que ces espaces ont investi, aujourd'hui, des terrains à la fois en ligne et hors ligne prenant la forme de groupes d'accès à l'information, de sensibilisation ou encore de collecte de don, de distribution de ces derniers, fourniture de livres à une école, construire un toit, des « visites » à des familles démunies.... Ces communautés sont en réalité, des structures auto-organisées, autonomes et autorégulées. Celles-ci renferment diverses caractérisations que nous présentons sous forme de tableau ci-dessous :

Caractérisations de ces formes auto-organisationnelles	Traduction de ces caractérisations sur les groupes Facebook étudiés	Enjeux relatifs à ces caractérisations
Normes, règles	Chartes de bonne conduite des groupes	Régulation

Hiérarchie : Support d'identification	Badges « administrateur », « modérateur », « étoile montante », « nouveau membre »	Régulation/administration
Comité médical (administrateurs et/ou modérateurs ou membres)	Tri, approbation, sélection du contenu (listes de médicaments pouvant être publiés sur le groupe)	Sécurisation/expertise
Système de sanction	Suppression des postes ou commentaires, retrait du groupe...)	Régulation/ Sécurisation/ veiller au respect des normes/structuration
Système de jugement à l'image d'un jury d'assises	Débat et discussion, études des preuves présentés et jugement	Régulation/ veiller au respect des normes/sanction/ structuration
Comité social	Appelle et collecte des dons, les distribue et suit les actions d'ordre sociales	Entraide/don/logistique
Supports publicitaires	La bannière d'un groupe est « louée » pour diffuser un support de communication d'une entreprise ou organisation.	Collecte de financement en nature (achat de fauteuil roulant) /don
Systèmes de valeurs	La positivité, l'altruisme, l'entraide, la solidarité, le don, la mobilisation, l'engagement, le boycott...	Administration/régulation/pré servation de l'identité collective du/des groupe(s)

Tableau 10 Caractérisations des formes auto-organisationnelles, leurs traductions et leurs enjeux sur les groupes Facebook étudiées

Ce sont des communautés auto-organisées dont le domaine d'action se diversifie (objet perdu et/ou retrouvés, personnes disparues, animaux perdus, trouvés ou blessés, collecte de don, distribution, boycott, les souvenirs, la mobilisation...) et dont les actions ou même l'existence même - dans certains cas - sont conjoncturelles. En effet, durant le confinement sanitaire entre le 23 mars et le 11 mai 2020, certains groupes et pages ont émergé, d'autres se sont adaptés aux besoins nouveaux en termes de contenu ou actions qu'impose le Covid-19. Ainsi des plateformes ont été créées - comme « *Actualité Corona Sfax* » ou alors « *Ched darek* » - ou se sont reconverties comme « *Lost and found Tunisia* ». Ces communautés (nouvelles ou anciennes) montrent des pratiques et phénomènes de réseautage et de collaboration qui sont mis en place comme nous l'avons démontré plus haut. Ces acteurs utilisent le potentiel de chaque espace et sa base communautaire pour mobiliser. La constitution ou le renouvellement de ces communautés en ligne capables de s'auto-organiser, s'autoréguler et de générer une forte sociabilité en ligne et hors ligne, laisse entrevoir une dynamique conjoncturelle de mobilisation à géométrie variable traduite par l'un de nos interviewés comme suit : « *on doit trouver un autre sujet d'actualité pour lui créer un groupe* ».

Facebook, de par les fonctionnalités techniques, le nombre de ses utilisateurs et de la pluralité différents rôles⁴⁹ et fonctions qu'il prend aujourd'hui, crée un écosystème hybride entre distance et présence où se conjuguent des enjeux et des modes d'actions hétérogènes. L'engagement citoyen et les actions « *déjà là* » sont mis en visibilité.

Cette mobilisation peut suppléer à des manques ou des défaillances de l'État organisé où cette auto-organisation constitue même de façon éphémère, une forme émergente (avec une bienveillance, relais, ou indifférence de l'administration). Par des phénomènes de solidarité et de soutien, celle-ci constitue une mobilisation citoyenne qui lui confère un statut possible de société civile.

III.3.2.2. Quête de reconnaissance et de mise en visibilité

« *Tout le monde voulait trouver un objet perdu pour devenir, au moins pendant une journée, un héros* » nous disait un de nos interviewés, administrateur du groupe « *Lost and Found Tunisia* ». « *Mettre sous les projecteurs* » était l'un des objectifs de son créateur. Cette mise en visibilité déployée est indissociable et imbriquée à une quête de reconnaissance motivant

⁴⁹ Outil de sensibilisation, de mobilisation, accès à l'information ou sa diffusion, de visibilité, réseautage, outil de collecte de dons, de promotion, consommation numérique des contenus de médias classiques...

l'engagement des membres du groupe. Concernant cette imbrication, Lecomte (2013b) rappelle que l'identité a besoin d'être reconnue par d'autres que l'individu lui-même. Il s'agit, selon l'auteur et en référence à Goffman, d'une co-construction. Ce dernier montre ainsi, comment les modalités de validation des espaces personnels et des contenus sont variées et peuvent provenir d'une audience importante ou d'une reconnaissance directe (j'aime, citation...) d'internautes ou d'acteurs externes. Ramenées aux groupes Facebook, la mise en visibilité et la reconnaissance sont souvent liées. Cette quête est accentuée selon l'auteur, par les métriques (nombre de j'aime, nombre d'abonnés...) que proposent les plateformes et les outils d'analyse d'audience. Dans notre cas d'étude, parmi les techniques utilisées pour augmenter la visibilité, nous pouvons identifier : les félicitations, la suppression des commentaires négatifs ou insultants, la mise en avant des bonnes actions par repartage, le commentaire.... Autant de pratiques des administrateurs et des membres que nous explique l'un des administrateurs de ces groupes. Ces phénomènes ont été observés *via* le suivi des échanges laissés sur les plateformes. Cette quête de reconnaissance n'est pas spécifique à un groupe et nous permet d'identifier « ces acteurs externes » mentionnés : « *Je trouve des personnes qui me sollicitent pour parler d'un sujet et pour me poser des questions " comment on fait ça ? Quand est-ce qu'on fait ça ? Est-ce que c'est nocif ? Ce qui est en mode public sur Facebook ce n'est que la partie apparente de l'iceberg, ... J'ai les messages sur Messenger etc. De la part de dentiste, médecin tous... »*, nous disaient l'administrateur du groupe « *Un masque pour tous* ». La sollicitation, la consultation et la diffusion du savoir aux acteurs externes, - entre autres, dentiste, médecin... - traduisent cette quête et cette imbrication reconnaissance-visibilité, perceptible notamment ici pour cet interlocuteur par un passage d'un profil Facebook totalement privé à une expression publique. Nous allons ainsi, dans le paragraphe suivant, aborder l'une des spécificités de ces espaces, à savoir une quête de l'information et sa diffusion.

III.3.2.3. Quête de l'information

La quête de l'information caractérise le web tunisien. Les RSN précisément, constituent aujourd'hui en Tunisie, une source d'accès et de diffusion d'informations formelles ou alternatives notamment en temps de crise. Cet enjeu se retrouve ainsi dans les différents groupes Facebook et servira différents desseins : la sensibilisation, la prise de conscience, la mobilisation, le conseil, l'entraide, l'accès à la connaissance.... Certains groupes comme « *Un masque pour tous* » ou encore « *Actualité Corona Sfax* » ont été créés dans le but précis de donner accès à l'information ou à la diffuser. Ce faisant, plusieurs articles, vidéos explicatives

et des passages radio sont publiés sur le groupe ainsi que des interactions *via* messagerie pour conseiller, guider et informer les membres du groupe sur la fabrication et l'utilisation des masques de protection. Sur le groupe « Actualité Corona Sfax », il s'agit de diffuser des articles de presse, des passages radio ou télévisés ou encore des communiqués de presse en lien avec la situation pandémique dans la région de Sfax (nombre de cas, nombre de décès, couvre-feu, fermeture des commerces...). Des demandes d'information sont aussi publiées sur ces groupes et traduisent cette quête d'information. Elles révèlent de plus, l'un des rôles qu'ont pris les RSN en Tunisie, à savoir un outil et un moyen d'information à la fois officielle - à travers les passages radio ou télévisés ou encore communiqués de presse des acteurs politiques -, spécialisée comme la fabrication de masque ou encore social, comme les événements de la vie quotidienne (sport, culture...) et finalement l'information relative à la mobilisation (campagne de boycott, de sensibilisation...).

Pour aborder les résultats de la seconde phase de cette continuité empirique, nous allons dans une approche heuristique, présenter les connaissances produites en les mettant en articulation avec les questions de recherche qu'elles ont permis de traiter.

III.3.2.4. Comment se déroule l'échange ? Quelles caractéristiques ?

Les échanges sur ces différents groupes se déroulent autour de thèmes extrêmement nombreux. Leurs rôles deviennent ainsi pluriels par les publications, les réactions, les actions en ligne et hors-ligne. Le partage se fait majoritairement *via* l'image fixe ou animée de différentes natures, photo, vidéo, direct vidéo... L'interaction et les échanges sont, certes, mitigés mais souvent exprimés sous forme de « UP », traduite par « en haut » et des réactions (sous forme d'emojis) proposés par Facebook... Cette locution « UP » est utilisée par la communauté pour faire remonter les publications et obtenir ainsi plus de visibilité.

Nous observons sur ces plateformes, une consommation de contenus médiatiques *via* le partage ou le repartage des articles ou des brèves ainsi qu'un système de vérification mis en place dans « *Lost and found Tunisia* », non seulement en amont de la publication (respect de la charte et des règles de bonne conduite) par les administrateurs mais aussi en aval par les membres du groupe, pour confirmer l'identité de celui réclamant un bien perdu. Pour le groupe  قاطع الغلاء  تعيش بالقد (officiel) (*Boycott la cherté* (les prix élevés), tu vivras mieux), cette vérification est mise en place pour démentir les *fake news* et même certaines publications où plusieurs acteurs sont impliqués. Dans un exemple d'une affaire de violence physique contre une personne âgée,

sont alors publiés, débattus et discutés les différents faits et versions présentés. Les membres de la communauté tranchent par la suite, individuellement ou collectivement à l'image d'un jury d'assises sur les différentes « preuves » exposées en image (s) fixe (s) ou animée (s) : vidéos de surveillance de différents angles, des captures d'écran de ces vidéos, un témoignage de la victime... La fiabilité et la crédibilité sont ainsi importantes. Un fait que nous pouvons aussi percevoir dans les publications puisque celles comportant un numéro de téléphone ou autres moyens d'authentification de la personne, reçoivent un plus grand nombre de réactions et de « UP », pouvant aller jusqu'à 100 commentaires de plus qu'une publication similaire (publication texte, objet perdu, sans récompenses proposées).

Ce jury d'assises représente une construction en miroir de l'action sur le cyberspace *vis-à-vis* des institutions officielles et la reproduction d'une forme instituée par une forme citoyenne instituant. De fait, il ne s'agit pas seulement d'une quête de l'information mais aussi d'une structuration de l'information au service d'une régulation citoyenne.

En termes de contenus, les publications sortent rarement des objectifs fixés par les administrateurs et les thèmes qu'ils renferment. En effet, l'actualité internationale et nationale est rarement évoquée dans le contenu de ces groupes, si ce n'est par exemple, pour donner le nombre de cas de Covid-19 ou alors pour montrer son soutien au peuple libanais suite à l'explosion survenue au port de Beyrouth le 4 août 2020.

Nous proposons ainsi après cette brève présentation des résultats saillants de ce suivi des données numériques sur trois groupes Facebook, une focale sur les échanges et interactions observés. Ces derniers sont en réalité très mitigés, reflètent des actions et des pratiques diverses et renferment des sensations, des ressentis et des représentations hétérogènes : empathie, remerciements et reconnaissance, joie, haine, violence verbale (insultes, moquerie, critique), humour sarcastique, témoignages, un ras-le-bol, un besoin de se faire entendre et s'exprimer en dénonçant des pratiques et des actions d'autrui ou d'institutions, la mobilisation, le soutien, l'engagement, le rassemblement, l'unicité... La haine et la violence observées dans les propos des membres, sont largement plus perceptibles dans le groupe *قاطع الغلاء*  *تعيش بالقدا*  (officiel) (Boycott la cherté (les prix élevés), tu vivras mieux). Pour « *Lost and Found Tunisia* », le phénomène est réduit grâce à la vérification mentionnée plus haut, au contrôle du contenu des publications mais aussi à l'intervention des administrateurs qui n'hésitent pas à supprimer les commentaires haineux, insultants ou violents. Sur le groupe « *Ya Gdim, (80's-90's) !!!* », un groupe de partage de souvenirs d'enfance, nous ne pouvons qu'émettre la possibilité que

c'est le contexte, la nature et l'objectif du groupe qui ne peuvent être propices à ce type d'échanges.

Dans la pluralité de ces interactions, pratiques et modes d'actions observés sur les groupes, des faits saillants et dominants sont présentés par *items*, parfois imbriqués.

Les affects exprimés :

- Ces groupes apportent une visibilité par l'expression de soi. C'est dans le partage et l'échange avec la communauté que celle-ci prend forme. On exprime ses ressentis, ses émotions, son soutien, ses opinions... Cette expression de soi est affichée par l'usage du dialecte tunisien qui est majoritairement employé, soit en alphabet arabe soit phonétiquement écrit en alphabet latin.
- Un sentiment de ras-le-bol est perceptible dans le contenu ainsi que les échanges et concerne les pratiques d'autrui et celles des institutions mais aussi le contexte sociopolitico-économique global du pays.
- Des sentiments d'empathie et de soutien sont observables et dominants dans les interactions.

La visibilité :

- La mise en visibilité est l'un des enjeux au cours de l'échange dans la multiplicité et diversité des publications d'où, notamment l'usage des « *UP* » servant à faire remonter le contenu publié.

La mobilisation :

- La mobilisation et l'engagement citoyen caractérisent le contenu de ces groupes ainsi que les pratiques de ces membres. Nous observons ainsi une continuité d'un ancrage des pratiques de la contestation et de la mobilisation.

L'interaction :

- Le passage d'interactions en ligne à des actions individuelles ou collectives hors ligne, est observé : des actions caritatives telles que la construction de maison, don de sang, collecte de fournitures scolaires ou alors le boycott de certaines marques ou produits considérés comme très chers.

- Les deux communautés « Lost and Found Tunisia » et  قاطع الغلاء  تعيش بالقدنا (officiel) Boycott la cherté (les prix élevés), tu vivras mieux) sont fondées sur le groupement d'individus et le partage d'intérêts communs et se réunissant pour échanger, s'exprimer, dénoncer ou aborder un sujet particulier. La création ou le maintien du lien social est ici faible contrairement au groupe « Ya Gdim, (80's-90's) !!! » où l'expression de soi se trouve imbriquée à la création et au maintien d'un lien social fort ou faible. Cela prend la forme de questions posées à la communauté, demander de partager des souvenirs, « taguer » des gens pour interagir... « *Ya Gdim, (80's-90's) !!!* » est ainsi différent dans sa logique même d'échange et de partage perceptible dans les ressentis et émotions partagées : une ambiance bon enfant, des échanges pacifiques, de la positivité, beaucoup d'humour, des souvenirs échangés. Dans le contenu même : chansons, générique de dessins animés, clip vidéo.... C'est comme si cet état de ras-le-bol, perceptible dans les autres groupes, s'est exprimé autrement par une quête du passé, de l'enfance, à l'adolescence, le « *bon vieux temps* » comme mentionnée dans plusieurs publications. Rien ne viendra ainsi perturber le contenu du groupe. Les sujets et les modes d'interaction sont les mêmes. Nous avons ainsi atteint un niveau de saturation dans le contenu, au bout du quatrième jour de suivi des échanges sur cette plateforme.

Cette chaîne formée entre affects, visibilité, mobilisation, interaction, constitue une contextualisation en action qui souligne la manière dont la quête de l'information est mise en œuvre en Tunisie dans cette sphère numérique pendant cette période.

La seconde question de recherche de ce travail de continuité empirique (présentée en annexes), concernait l'action individuelle et collective sur ces plateformes que nous allons traiter dans ce qui suit.

III.3.2.5. Qu'est-ce qui construit l'action et la pratique individuelles ou collectives ?

Plusieurs facteurs construisent l'action et la pratique individuelles et collectives :

- Une motivation : le besoin d'expression et la quête de visibilité,
- Une perception : un sentiment de ras-le-bol, exaspération...,
- Un besoin : aide directe, collecte de dons, distribution...,
- Un ressenti : la nostalgie, l'empathie ainsi que la colère ou l'exaspération nourrissant le scandale, identifié notamment par Boullier dans la lignée des travaux de Offerlé (2008)

et Tilly (1986), comme l'un des trois répertoires d'actions des mouvements sociaux à côté du nombre et de l'expertise.

Le scandale représente ici, un haut-parleur de la dénonciation, la répétition et la propagation de l'émotion. Nous prendrons ici un exemple d'une vidéo, devenue virale à la fois sur les groupes, les pages et les profils mêmes des utilisateurs tunisiens. Elle illustre le témoignage d'une journaliste, victime d'agressions et de violentes physiques. La diffusion de cette vidéo a véhiculé beaucoup de colère, de haine envers les agresseurs et une exaspération par rapport à la propagation et l'impunité de certaines agressions (braquage, vol...) dans le pays. La répétition et la propagation de l'émotion sont ainsi perceptibles à travers les différentes publications partagées sur les groupes, pages et profils mais aussi dans les échanges et commentaires postés, ayant abouti à la diffusion de plusieurs *Hashtag* en faveur de l'application de la peine capitale.

D'autres facteurs construisant l'action et la pratique, se retrouvent dans les différents systèmes de gestion et de régulation des groupes - processus de publication et de vérification des publications, règles et charte de bonne conduite - mais aussi les possibilités et fonctionnalités permises par Facebook (les réactions, commentaires, repartage...). Quelles seraient ainsi, les « *marges de l'institué* » (Juan, 2005) dans l'échange et l'interaction ?

III.3.2.6. Quelles « marges de l'institué » (Juan, 2005) : que peut-on publier ?

Au-delà des marges et limites techniques que permet le réseau social, les représentations des utilisateurs prennent une place importante. Bien que certaines publications n'entravent en rien les règles et normes mises en place sur le groupe et sont en continuité avec les enjeux et objectifs de ce dernier. Ces dernières vont à l'encontre de ce que les utilisateurs et membres des groupes acceptent ou tolèrent. Ceci constitue ainsi des « *marges de l'institué* » (*ibid.*) au-delà des prérogatives accordées par les administrateurs. Ce phénomène démontre bien l'un des aspects d'une communauté auto-organisée et autogérée, à la fois par les administrateurs mais aussi entre membres. Nous présentons ci-dessous les éléments que nous avons pu identifier dans notre étude et qui sont réparties sur sept relevés (sept jours de suivi) entre le mois d'août et de septembre 2020, c'est-à-dire sept suivis ponctuels d'une à quelques heures sur chacune des plateformes et durant la période citée :

- Des pratiques ou discours sur le groupe   قاطع الغلاء (officiel) (Boycott la cherté (les prix élevés), tu vivras mieux), qui mettent en cause le choix de l'utilisateur

et non une organisation ou une institution. Pour exemple, un utilisateur montre avec photographie à l'appui, des cartables d'écolier sur le marché, à 250 dinars (80 dinars de moins que le SMIC). Les membres du groupe lui rappellent que le choix du produit et du prix est ceux des consommateurs, en fonction de leurs moyens. Ils lui proposent par la suite, des solutions ou des enseignes moins chers. À savoir que le moteur du groupe est le Boycott, perçu comme seule solution à la cherté des prix comme pour les produits alimentaires. Nous pouvons ainsi observer dans cela, des phénomènes de solidarité et d'entraide permanents.

- La violence contre autrui, verbale sur le groupe ou physique dans le « réel ». Les débats, dans les commentaires peuvent pourtant, être violents face à des critiques, des insultes ou moqueries.
- Soutenir la violence ou toute autre pratique qui va à l'encontre des libertés et du bien-être commun, est pénalisable par les administrateurs ou les membres.
- La question politique est mal reçue
- La publicité est soit supprimée, soit dénoncée, soit critiquée soit simplement ignorée dans les commentaires.
- Le mensonge ou la manipulation des faits ou des images fixes ou animées publiées (montage, coupure ou autres méthodes) ne sont pas acceptés.
- Sur le groupe « *Ya Gdim (80's-90's) !!!* », c'est une question de génération. Les publications démontrant une non-appartenance à la génération des « 80's-90's », comme présentés dans le nom du groupe, font l'objet de moquerie et d'humour sarcastique sans que cela soit violent. Une exception est faite pour la génération des années 1970, dont les publications sont tolérées.

Ce travail de continuité empirique permet d'aborder, en plus des dynamiques sociales émergentes, la gestion de crise politique *via* les TNIC en Tunisie durant le confinement sanitaire entre mars et début mai 2020.

III.3.3. Logiques politiques de gestion de crise sanitaire

« *Ils font ce qu'ils peuvent, avec les moyens limités dont on dispose* », nous disent six interviewés. L'étude démontre des phénomènes de partage et d'union dans les prises de position des interviewés, liés à l'éducation du citoyen et l'accès généralisé et amplifié à l'information. Celle-ci a permis une prise de conscience collective. La gestion de crise s'est déroulée d'après

nos informateurs, dans la transparence et l'information. L'usage de la technologie de manière générale, durant cette période, est salué.

En effet, les pouvoirs politiques ont fait preuve de soutien, de collaboration, de promotion des projets citoyens où les mesures exceptionnelles mises en place pour « *ne laisser aucun tunisien dans le besoin* »⁵⁰ prenaient appui sur l'usage des TNIC.

III.3.3.1. TNIC et gestion de crise partagée

Par rapport à la relation entre le citoyen et les structures de l'État, « *en temps de crise, les barrières de la bureaucratie semblent se résorber* », c'est ce qu'expriment deux de nos interlocuteurs ayant collaboré avec les pouvoirs publics dans le cadre de projet visant à donner accès à l'information aux citoyens ou encore à centraliser les efforts de la société civile. Le rôle de cette dernière se situe dans une gestion de crise partagée dans une sorte de solidarité État-citoyen. En effet, l'intégralité de nos interviewés ayant répondu à la question (soit dix personnes) considère que la gestion n'est pas la seule affaire de l'État. Le rôle du citoyen est « *important* », « *capital* », « *essentiel* » et il est en continuité avec les actions gouvernementales. Dans la mesure où la société civile est très engagée, cette mobilisation représente pour quatre répondants, un devoir citoyen. Pour neuf répondants, « *être responsable et prendre conscience de la gravité et du sérieux de la situation* », sont autant de missions pour le citoyen pendant cette crise. Au-delà de l'affaiblissement des barrières bureaucratiques ou encore l'accès à l'information et la promotion, cette solidarité a pour but l'entraide. Dans la continuité de cet écosystème, la réaction de l'État a été très positive entre conseil, félicitations, valorisation, promotion, consultation ou collaboration sans oublier la digitalisation rapide de certaines de ces structures ainsi que l'élan d'innovation technologique observé en Tunisie. Ces deux phénomènes représentent des transformations des modes de fonctionnement particuliers en temps de crise. Des projets politiques à l'arrêt, des initiatives ralenties ou encore des écosystèmes technologiques assez limités, se sont retrouvés durant cette crise sanitaire, propulsés, amplifiés, soutenus (notamment par l'État) et mis en œuvre. Ils ont ainsi favorisé une amélioration de la relation État-citoyen en donnant accès à l'information et autres moyens, notamment matériels et techniques pour atteindre ces objectifs. L'usage du numérique à des

⁵⁰ Issu du discours du chef du gouvernement, lors de son discours d'annonce du confinement sanitaire.

fins de gestion de crise est ainsi marquant en Tunisie d'un point de vue politique, social, culturel, éducatif...

À la fin du confinement, l'implication, la collaboration, le soutien ainsi que la valorisation politique des actions citoyennes se dissipent en parallèle de l'effervescence sociale, sans pour autant abandonner les initiatives reprises sous sa tutelle. Il est important de préciser qu'une crise de confiance sociale envers le chef du gouvernement, Elyes Fakhfakh⁵¹ ainsi qu'une crise idéologique politique entre les différents partis au pouvoir ont conduit au mois de juillet 2020, à la proposition par le parti *Ennahdha*, d'une motion de censure du gouvernement. Celle-ci fait suite à une enquête ouverte à l'encontre d'Elyes Fakhfakh pour conflit d'intérêts dans le cadre de ses missions en tant que chef du gouvernement et celles de chef d'entreprise. Ce dernier avait démissionné quelques jours avant le dépôt de cette motion.

Ce travail de continuité empirique ne consiste pas uniquement à ouvrir un troisième volet méthodologique et à réaliser une analyse secondaire mais permet d'actualiser et de mettre une focale sur des dynamiques actuelles. Il s'agit d'une relecture de certains résultats au regard de nouveaux phénomènes observés ou d'autres en train de se faire et non stabilisés. Cette discussion nous permet, entre autres d'aborder la question de la mobilité relative aux usages des TNIC dans la confrontation entre logique et vision politique et logique sociale effective de terrain.

III.3.3.2. La mobilité, une question qui divise

À travers une analyse des projets prévus dans la stratégie « *Tunisie Digitale 2020* », nous pouvons y apercevoir une dimension d'une mobilité *via* l'usage des TNIC qui perceptible dans la stratégie des acteurs. Celle-ci prévoit la mise en place de services en ligne et de projets TNIC destinés aux citoyens et qui permettraient de remédier à une mobilité physique par l'usage d'une ou des technologies numériques. Nous citons par exemple, la mise en place d'un service en ligne de démarche administrative, le service de paiement en ligne des impôts, la déclaration du patrimoine en ligne, le développement de l'e-learning, la mise en place de MOOC de formation, une billetterie culturelle en ligne, l'utilisation de la réalité augmentée 2D/3D dans les sites archéologiques ou les musées, la digitalisation du patrimoine culturel, la digitalisation du parcours santé et tant d'autres, soutenue par une volonté de couverture réseau fixe et mobile

⁵¹ En fonction entre février et juillet 2020

presque totale du territoire. Une vision où le citoyen serait sans attache au lieu et où les TNIC se substituent à un déplacement ou une localisation physique. L'utilisateur est en quelque sorte, partagé entre les différents services par simple manipulation technologique. Six de nos informateurs interrogés dans le cadre de ce travail de recherche doctorale, à la fois acteurs sociaux et politiques, partagent cette vision. Pourtant, cette mobilité *via* les TNIC reste, partielle et de l'ordre du « *possible* » pour trois de nos acteurs politiques. Les facteurs de sa mise en place sont nombreux :

- La mise en place et le développement de services en ligne efficaces notamment administratifs
- Une volonté politique
- L'usage et la démocratisation des usages de ses services, d'un point de vue social.
- L'acculturation numérique en termes d'appropriation des usages et de maturité.

Nous avons mis en avant, dans la partie précédente que cette forme de mobilité qui se donne à voir dans les discours et stratégies politiques ne s'inscrit pas dans la réalité sociale. Si la vision politique lui donne des acceptions relatives aux déplacements, aux mouvements dans un sens commun, la dynamique sociale dessine les pourtours d'une mobilité liée à la sociabilité des individus dans des mobilisations, des échanges, des dynamiques en mouvement comme nous venons de le voir sur les groupes Facebook mentionnés ou à travers les entretiens présentés. Nous avons ainsi utilisé les termes de Mobilité Sociale Numérique au lieu de mobilité numérique.

Finalement, pour clôturer cette dernière partie de ce mémoire, nous souhaitons clore certains questionnements posés de manière certes non exhaustive, mais qui nous semblent fondamentaux dans ce travail de recherche.

Clôturer les débats théoriques et le dialogue avec l'empirie est-il possible ?

L'ensemble de ce mémoire explore la manière dont le numérique a amené des transformations dans la conception même des TNIC, de leurs usages et pratiques ainsi que les méthodes pour les appréhender. La question du numérique fait émerger des problématiques mais aussi des

méthodes nouvelles et diverses pour répondre aux nouveaux questionnements qui se présentent. Ceux-ci portent entre autres sur les implications des dispositifs numériques dans le social, les enjeux qu'ils renferment ainsi que la nouvelle lignée technique (Paquienséguy, 2012) dont ils font partie. Il ne s'agit pas de reprendre comme il l'était d'usage le terme de « NTIC » en référence aux Nouvelles Technologies d'Information et de Communication, mais de montrer l'évolution permanente de la réflexion en SIC autour des phénomènes émergents ou en cours de construction.

De plus, nous nous sommes attachés comme nous l'avons démontré, à reconstituer des « trajectoires », « ces séries et séquences (...) qui constituent les formes sociohistoriques de l'usage » que Proulx avait présentées. Autour de la pensée de Gilles Pronovost sur le continuum des pratiques et le continuum historique, nous avons mis en évidence l'importance et le choix dans l'analyse longitudinale réalisée de l'étude des contextes macrosociologiques et microsociologiques des usages c'est-à-dire, les valeurs, les modes de vie et les pratiques culturelles de leurs utilisateurs... qui permettent de retracer l'histoire des apprentissages d'une technologie chez ses utilisateurs (Proulx & Saint-Charles, 2004, p. 85). Pour mettre en évidence les bricolages, détournements et contournements ainsi que les écarts entre usages prescrits et usages effectifs, nous nous sommes détachés d'une conception qui situe les usages « dans une succession homogène des pratiques sociotechniques » (*ibid.*) et supposerait que ces derniers ne peuvent se croiser et s'inscrivent dans une approche horizontale où de nouvelles pratiques ne peuvent apparaître que si les anciennes se sont stabilisées et « évanouies ». Les points de basculement identifiés ainsi que les évolutions - et non ruptures - des usages et les allers-retours entre les « survivances du passé » en référence à Jouët (2000) et les usages des TNIC, permettent de démontrer cette dislocation réalisée. Cette prise de position a pu être réaffirmée entre autres par la démarche méthodologique multiple, compréhensive et sociopolitique de l'étude des usages des TNIC en Tunisie.

Dans un autre registre, le passage par l'étude du processus d'appropriation des TNIC pour étudier la mise en tension, la mise au regard de l'action publique face à la réception sociale, nous a semblé indispensable pour répondre à notre problématique. Nous avons envisagé dans ce travail, l'appropriation comme processus inscrit dans des trajectoires et au croisement irréductible de la technologie, des représentations sociales et politiques, des usagers et des environnements d'usage (socio-politico-économico-culturel). Cette inscription a permis dans ce travail, d'examiner des usages divers parfois minoritaires parfois dominants, aux enjeux

certes multiples mais qui démontrent l'ancrage social et politique de certaines pratiques et modes d'action. L'appropriation des TNIC prend ainsi racine dans des dimensions mémorielles, collectives comme individuelles et des cristallisations. Nous avons ainsi proposé, tout d'abord, d'aborder les TNIC en prenant en compte une dimension cognitive relative aux représentations sociales pour proposer finalement de les appréhender comme formes objectales capables d'éclaircir l'impasse benalienne qui oppose « Numérique d'État » (Chabchoub, 2015) aux ressources, moyens et usages contestataires tunisiens. Ce faisant, les technologies semblent constituer « *le résultat de longues lignées évolutives d'objets informationnels, et non pas comme les premiers dispositifs de mémoire artificielle* » (Le Moëne, 2014). Dans ce contexte, nous avons rencontré dans nos enquêtes des démarches d'incertitude, de projections et de mobilisations qui montrent un agir social et citoyen. Celui-ci renvoie à la fois, à une inspiration dans l'action et au dire sans pour autant que se manifeste une compréhension réelle de maîtrise et de domination des grands problèmes auxquels font face les individus et/ou les collectifs.

En définitive, cette continuité empirique sera clôturée par une mise en avant des apports, des limites et des perspectives du travail de recherche doctorale mené.

Conclusion générale

Rappel de la problématique et des hypothèses de recherche

Notre travail de recherche a été mené dans la perspective d'étudier la confrontation entre action publique et réception sociale quant à l'usage des TNIC en Tunisie. Pour ce faire, nous avons reconstruit et analysé les trajectoires des logiques d'usage politique et social permettant l'étude des dynamiques du savoir, des pratiques, des actions et modes d'interactions des usagers d'Internet et de la téléphonie mobile en Tunisie et leurs relations. Nous avons ainsi mis en avant la réception de ces technologies à la lumière des dissonances et/ou concordances entre les discours d'accompagnement et l'action publique. Nous nous sommes aussi intéressés aux discours médiatiques qui entourent ces technologies. Notre étude a donc pris la forme d'une analyse longitudinale de ces dynamiques d'usage social et politique.

Dans ce contexte, nous avons mobilisé, entre autres la sociologie des usages ainsi que l'analyse des politiques publiques. Nous avons ainsi opté comme le démontre la première partie de ce mémoire pour une approche sociopolitique de l'étude des usages des TNIC en Tunisie en marquant à la fois les apports et les distances avec la sociopolitique de Vedel et Vitalis (1994) qui nous a inspirées sans la mobiliser.

Notre démarche méthodologique a été compréhensive, sociopolitique et plurielle. Nous avons mobilisé des approches qualitatives pour répondre à notre problématique et nos hypothèses de recherche dans l'articulation entre phénomènes macro et microsociologique. Ces différentes méthodes nous ont permis de reconstruire les trajectoires d'usage mentionnées dans la confrontation des résultats apportés et leurs limites, d'identifier et étudier les logiques politiques et sociales et de les confronter au fur et à mesure. À des fins heuristiques, nous avons procédé à un récapitulatif général des ruptures, continuités, inscriptions ou non-inscriptions ou encore écarts entre action publique et réception sociale. Force est de constater que les écarts dans la période postrévolutionnaire se creusent de plus en plus et démontrent l'ancrage d'anciennes pratiques et phénomènes comme la discontinuité de l'État ou encore l'idéalisation politique de la réalité du terrain. Cet ancrage est encore plus évident dans les usages sociaux qui se caractérisent par l'accroissement des usages des RSN et notamment Facebook. Nous avons démontré en parallèle de cela, une auto-organisation et autorégulation de la société civile sur la toile et se positionnant comme suppléante à l'action publique. Pourtant, durant le confinement

entre mars et mai 2020, ces deux entités politiques et sociales ont collaboré et se sont entraînées dans une logique de gestion de crise partagée.

Nous rappelons dans le tableau suivant nos hypothèses de recherches principales :

Les logiques sociales
<p>Hypothèse 1 : Les logiques sociales peuvent se répartir en trois séries périodiques</p> <ul style="list-style-type: none">• Prérévolution <p>Une période où les usages d'internet sont largement minoritaires et ceux du téléphone sont majoritaires et en expansion continue.</p> <p>Un usage majoritairement social censuré et contrôlé avec une minorité d'activisme politique. Certains usages sont détournés et contournent la censure et les usages prescrits politiquement. Ce qui est le fait de quelques usagers.</p> <p>Une cyberdissidence voit le jour et constitue une communauté soudée et unie autour d'un objectif commun : la liberté d'expression dans l'opposition au régime politique</p> <ul style="list-style-type: none">• Révolution <p>Une période caractérisée par une mobilisation sociale forte et catalysée par l'engagement en ligne des cyberdissidents.</p> <ul style="list-style-type: none">• Postrévolution <p>Un décloisonnement de l'action sociale individuelle et collective en et hors ligne. Les usages sont largement sociaux où les RSN deviennent des outils d'accès aux différents mondes d'appartenance.</p> <p>La cyberdissidence disparaît et le blogging prend une nouvelle forme égocentrique.</p> <p>Les usages sociaux se forment dans des espaces alternatifs interactifs et médiatiques où les pratiques dominantes se concentrent sur le réseau social Facebook.</p>

Les logiques politiques

Hypothèse 2 : Les logiques politiques peuvent se répartir en quatre séries périodiques

- Prérévolution :

Une période caractérisée par divers phénomènes notamment un volontarisme étatique, une injonction au progrès et à la modernité, une pratique d'équipement diversement efficace, une période accentuée de censure et de répression des usages des TNIC et des paradoxes benaliens entre idéalisation du rôle des TNIC au service du rayonnement économique et un contrôle social accru des usages d'Internet.

- Révolution :

Une période où les mobilisations sont de plus en plus fortes et où la censure est plus élargie. La censure fut levée par la suite face à la densité du mouvement social dans le pays.

- Postrévolution (le juste après) :

Une période caractérisée par l'ouverture du net tunisien et la libération des usages. En termes de politiques publiques relatives aux TNIC, il s'agit d'une période de pause laissant la place à la mise en forme et en place d'autres priorités nationales.

- Postrévolution (l'après) :

L'engagement politique envers les TNIC se met en place face à une mobilisation citoyenne globale et élargie à divers enjeux. En parallèle, des projets politiques très ambitieux se manifestent mais témoignent en contrepartie d'un ralentissement de leur exécution par divers phénomènes (corruption, résistance, manque d'infrastructure, manque d'implication de certains acteurs politiques, discontinuité de l'état, bureaucratie, manque d'acculturation numérique politique et sociale).

Tableau 11 rappel des hypothèses

Nous allons ainsi exposer une synthèse des résultats produits qui ont permis de confirmer et/ou réfuter nos hypothèses ainsi que de répondre à notre problématique.

Bilan de la recherche : ruptures, continuités, écarts, inscriptions, ou non-inscriptions entre l'action publique et sa réception sociale ?

Les ruptures durant une période prérévolutionnaire sont notables et couvrent des champs divers : Internet, la téléphonie mobile, le secteur des télécommunications (de manière générale) ainsi que les médias et tout appareil de l'information. Comme nous l'avons mentionné, la primauté a été accordée à l'infrastructure et au cadre législatif qui finalement ne seront pas mis en place. Face au rétrécissement croissant de leur espace d'expression qu'est Internet, un ensemble d'acteurs du net tunisien a développé des pratiques de contournement et de détournement de la censure et de l'usage prescrit politiquement. C'est de ce cloisonnement et d'une quête d'expression, qu'est née la cyberdissidence tunisienne à la fin des années 1990 au moment où Internet et la téléphonie mobile devenaient accessibles au grand public. Les premiers usages se sont faits en parallèle des premiers actes de censure mais aussi de son contournement. Durant toute une décennie, la colère et l'indignation sociale montent et envahissent des espaces et des acteurs divers. Alors qu'une nouvelle génération de blogueurs émerge, les conflits idéologiques mais aussi la coordination se multiplient à travers des manifestations et des mobilisations en et hors ligne. Finalement, l'année 2010 fut traversée par une mobilisation croissante qui sera spectaculaire et à forte charge symbolique à partir de l'immolation par le feu de Mohamed Bouazizi, le 17 décembre. Si les discours médiatiques mais aussi courants ont caractérisé ces mouvements de révolution 2.0 ou encore de révolution Facebook, nous avons situé, le rôle de ce réseau social numérique du côté de l'outil et du support à la mobilisation. Nous nous sommes ainsi questionnés sur le rôle de « *catalyseur* » (Lecomte, 2013d) ou encore « *amplificateur* » (Boullier, 2013a) attribué à ce réseau social dans le champ des SIC.

La seconde rupture est liée à la première. Ce paradoxe benalien se situe autour d'un leurre, celui des TNIC au service du développement, d'une technologie salvatrice qui amènerait une croissance socio-économique au pays. Alors que les usages peinent à se développer pour Internet et représentent moins de 40 % de la population jusqu'à 2010, les politiques publiques misent sur le développement de l'infrastructure, les services en ligne, le cadre législatif, l'édification d'une société de l'information et l'acculturation numérique. L'information a été pourtant contrôlée, manipulée et censurée, l'infrastructure retardataire et le cadre législatif jamais mis en place. Dans ce sens, alors que la loi de 2004 sur la protection des données personnelles prévoit la création de l'INPDP et son travail effectif pour protéger, guider,

conseiller et contrôler les acteurs concernés par la question des données personnelles, celle-ci hiberne sans activité et sans conseil jusqu'à 2015.

La troisième rupture se situe au niveau de l'information. Comme nous l'avons évoqué, les RSN se sont substitués aux médias classiques comme source d'accès à l'information. Ceci a donc démontré une fracture sociale informationnelle au sein de la population où l'usage de Facebook est largement majoritaire avec un taux de pénétration globale de plus de 60 % en 2019 et 100 % au sein de la population active.

L'idéalisation politique, ancrée dans les politiques publiques pré et postrévolutionnaires, démontre ainsi que ces phénomènes ne nient pas les continuités et l'inscription sociale de certains aspects des politiques publiques au sein de la société. En effet, alors que les objectifs politiques visaient, avant et après la révolution, à développer les usages d'Internet en vue d'instaurer une certaine acculturation numérique, le nombre d'utilisateurs d'Internet, d'abonnements et des internautes en Tunisie, sont en augmentation constante depuis la fin des années 2000. Le recours aux services en ligne est de plus en plus fréquent, notamment *via* l'e-commerce et les inscriptions scolaires et universitaires en ligne. Dans ce contexte, des pratiques mobiles se sont développées comme le prévoyaient les stratégies politiques qui envisageaient une substitution d'un déplacement physique par les TNIC, bien qu'une autre forme de mobilité sociale se soit développée. Il ne s'agit pas d'une mobilité au sens propre du terme, d'un déplacement, d'une dispersion, d'un mouvement mais d'une mobilité du côté de la sociabilité inscrite dans les mouvements sociaux. Les dynamiques citoyennes montrent ainsi, après la révolution, à quel point les RSN, l'usage du téléphone portable et la communication collective partagée ont pleinement pris place dans l'espace social et sociétal de la Tunisie. Il ne s'agit pas de l'inscription de l'action publique dans la réception sociale mais d'une forme de mobilité sociale numérique. D'un côté, les politiques publiques postrévolutionnaires ont promu une mobilité sociale des usages *via* les pratiques des TNIC. Celle-ci prend la forme d'une atténuation voire d'une substitution d'une mobilité physique de l'utilisateur avec la diversification et multiplication des services en ligne. De l'autre côté, la mobilité sociale numérique transcrite dans les usages effectifs, s'inscrit du côté de la sociabilité des individus. Dans ce contexte, la société civile a représenté un moteur de mobilisation et d'engagement politique fort. Celle-ci démontre en réalité, non pas des logiques d'activation/désactivation ou de réactivation mais une logique continue d'action.

Concernant l'ancrage des pratiques continues de mobilisation et d'engagement de la société civile, celui-ci démontre un point de continuité et de concordance avec la logique politique. En effet, le projet OpenGov Tunisie se constitue aujourd'hui autour d'une mobilisation forte et une collaboration et coordination continues entre acteurs politiques et acteurs sociaux dans une logique de transparence et d'ouverture.

Apports et intérêts

Au-delà des réponses apportées à notre problématique et la vérification ou l'ajustement de nos hypothèses, nous avons mis en avant les fruits de l'application d'une méthode compréhensive et sociopolitique plurielle. Celle-ci puise à la fois dans des approches qualitatives et une mobilisation théorique à travers notamment l'utilisation de l'APP. Cette pluralité a permis de reconstruire de manière sériee des trajectoires d'usage des TNIC et plus particulièrement pour cette recherche, des trajectoires politiques et sociales d'usage de l'Internet et de la téléphonie mobile en Tunisie, sans pour autant nier ou révoquer les interconnexions, les juxtapositions, les liens et les rapprochements entre une série, sa suivante ou sa précédente. L'analyse longitudinale a ainsi permis de confronter les deux logiques étudiées et de mettre en avant les points de concordance ou de dissonance, l'inscription ou la non-inscription sociale de l'action publique.

La méthode sériee est mobilisée dans des courants ou travaux qui ont, notamment pour dessein de :

- Comprendre les motifs et motivations des acteurs sociaux et le sens qu'ils accordent à leurs actions et leurs contextes.
- Comprendre le statut ou la dimension d'un phénomène culturel
- Comprendre l'émergence d'un phénomène par l'explication de ses causes
- Comprendre et examiner des logiques diverses, sociales, politiques, culturelles....
- Confronter ces logiques
- Comprendre et examiner l'émergence mais aussi l'évolution de phénomènes
- Étudier l'ancrage ou la transformation d'usages et de pratiques relatives entre autres aux TNIC.

— Des phénomènes à situer de manière diachronique

Il est évident que certaines caractéristiques de l'objet d'étude et du contexte doivent être présentes pour appliquer cette démarche :

- Cette démarche peut être appliquée à des objets d'étude dont le contexte et les spécificités ne remettent pas en cause l'idée d'une articulation entre engagement (subjectivité) et distanciation (objectivité et critique) du chercheur face à son objet d'étude. La connaissance du chercheur de son terrain est un atout à mobiliser en suivant évidemment un protocole de recherche rigoureux.
- Tout objet où les acteurs sollicités pour les entretiens peuvent être abordés comme des outils heuristiques, permet de produire de la connaissance. Il ne s'agit pas ici de trouver un échantillon représentatif mais des acteurs clés pour la recherche.
- Toutes dynamiques ou phénomènes qui peuvent être situés temporellement et doivent donc faire l'objet d'une analyse diachronique des événements. Ces derniers caractérisent cette dynamique ou l'une de ces dimensions et permettent de mettre en place la narration.
- Tout objet, dont la recherche de données diverses, est possible et pertinent pour nourrir, compléter, ajuster, confirmer ou infirmer un élément narratif. C'est-à-dire qu'on a les ressources et sources nécessaires pour « discuter » ces éléments.
- Tout objet qui se donne à voir dans l'action des acteurs engagés et les relations qu'ils entretiennent, et non pas seulement dans leurs discours, peut être pris en compte.
- Tout objet dont le but est de dégager une logique individuelle et/ou collective est à prendre en compte.

Nous présentons de manière non exhaustive, des exemples d'étude où cette méthode est appliquée. Dans le secteur de la santé, une étude a été menée sur les réaménagements dans la vie quotidienne et les perturbations biographiques à la suite d'une maladie grave évoquées dans les travaux de Charmillot & Dayer (2012). Dans cette perspective, la démarche d'analyse consiste à saisir, historiquement, la façon dont l'environnement sociétal a construit des grilles de lecture de différents phénomènes en termes de maladie. Le cas du SIDA a été étudié. Le travail du chercheur comportait deux niveaux d'analyses : analyser temporellement l'évolution du discours médical concernant cette maladie, depuis son irruption jusqu'à nos jours. Le second niveau d'analyse concerne le présent où il s'agit de considérer la maladie sous l'angle de l'expérience qu'elle représente pour les acteurs concernés (Charmillot et Dayer, 2012). Il s'agit

de « saisir comment les acteurs construisent un espace d'interprétation singulier en repérant les contradictions et les insuffisances des interprétations dominantes et en renégociant le sens de ce qui leur arrive au cœur des interactions qu'ils développent, afin de se forger leurs propres normes d'action dans la situation spécifique qui est la leur » (*ibid.*, p. 173). C'est donc autour d'une interprétation, de perception, de négociation de sens et d'actions que se situe cette démarche compréhensive.

Concernant l'approche sociopolitique mobilisée, celle-ci s'inscrit dans un terrain et des contextes qui visent à identifier et examiner des points d'impasses, des points de rencontre ou de non-rencontre, des écarts ou des rapprochements entre logiques politiques et logiques sociales. Il ne s'agit pas tant en SIC, d'évaluer l'efficacité et l'effectivité des politiques publiques mais de confronter des dynamiques et des phénomènes ainsi que des observations souvent perçues comme distanciés. Nos résultats peuvent ainsi, dans certaines mesures, ouvrir le champ à des questionnements et des terrains similaires ou du moins servir comme appui méthodologique et pratique ou théorique pour mener des études où l'action publique, la réception sociale ou encore les usages et les pratiques des TNIC en Tunisie sont en questionnement.

Nous pointons en revanche dans cette recherche, quelques limites de nature souvent, logistique et méthodologique et issues de difficultés rencontrées au cours du travail d'enquête de terrain ou de traitements des résultats.

Limites

Nous mentionnons, ci-dessous, les limites les plus importantes :

- Le choix des interviewés : il est vrai que nous avons cherché et rencontré des informateurs clés pour la recherche et la problématique traitée mais l'étude de la pertinence du choix d'un profil d'acteur, l'indisponibilité des acteurs politiques, la reconversion des cyberactivismes ou la préservation de leurs anonymats ont représenté des difficultés. Si certains acteurs n'ont pas souhaité nous rencontrer, d'autres ne pouvaient pas le faire pour des raisons personnelles⁵². Pour pallier cette difficulté, nous avons mobilisé une méthode de proche en proche et fait appel à l'une de nos connaissances qui a initié dans certains cas le premier contact avec l'informateur potentiel. Cela nous a permis d'avoir un groupe d'informateurs

⁵² Maladie, expatriation

capables de nous renseigner sur les questionnements et les hypothèses posés. Ceci a abouti à un niveau de saturation atteint au bout de six entretiens semi-directifs avec des acteurs politiques, quatre entretiens semi-directifs avec des cyberactivistes et blogueurs politiques. Nous avons aussi réalisé deux entretiens avec des acteurs sociaux ayant participé à des projets politiques.

- Les usages en train de se faire : l'une des difficultés a été de suivre et d'étudier des usages en train de se faire. Nous avons ainsi choisi d'étudier, dans une approche de continuité empirique, des phénomènes émergents et susceptibles d'être ou non dominants.
- Le temps de l'étude : dans ce type de recherche où une analyse longitudinale et sériée est mobilisée, le fait de situer la fin de la reconstitution des trajectoires est complexe dans la mesure où certains usages et pratiques sont en train de se faire, en train de se construire.
- Dans une approche de continuité empirique à des fins d'actualisation des résultats produits et à l'observation de ces usages en train de se faire, nous avons mis en place une complémentarité méthodologique qui prend appui, notamment sur des entretiens semi-directifs réalisés à distance et uniquement en audio. Si les interviewés ont accepté de nous parler, ils ont refusé un échange vidéo. Ce faisant, la situation sanitaire ainsi que le contexte de confinement ne nous a pas permis de réaliser un travail d'enquête sur le terrain de manière présente. Dans une seconde mesure et dans le cadre de cette continuité empirique, le suivi et l'analyse des données sur les groupes Facebook ont été limités dans le temps et en nombre de plateformes (groupes Facebook). Pourtant, un effet de saturation sur chacune des plateformes suivies a été atteint au bout de sept relevés en termes de contenus et de phénomènes observés.
- Le traitement des résultats s'inspirant de la méthode plurielle : nous avons rencontré une réelle complexité à traiter les résultats de la méthode plurielle à la fois dans le regroupement mais aussi la confrontation des données. Leur volume important et leur diversité ont aussi rejoint dans certains cas, la difficulté à trouver des sources d'information et des données fiables.

Pour pallier ces limites, nous avons adopté une démarche de traitement des résultats progressive, évolutive et orientée vers des allers-retours permanents entre les données produites. Ceci fait que nous avons produit, selon les étapes de cette démarche, différents temps et niveaux d'interprétations de résultats jusqu'à aboutir à une reconstitution, compréhension et confrontation assez complètes des phénomènes observés.

Perspectives

Au cours de ces années de recherche sur les questions des usages, des pratiques et des politiques publiques concernant les TNIC en Tunisie, nous avons développé un intérêt fort concernant diverses problématiques : le développement socio-économique par les TNIC, l'émergence d'une nouvelle forme de blogging, la question d'une mobilité sociale numérique ainsi que les usages et pratiques des groupes Facebook. Pourtant, notre recherche s'arrête aujourd'hui dans la mesure où nous avons développé un fort intérêt pour le monde de l'entreprise et souhaitons quitter le monde universitaire. Ce terrain et cette recherche nous tiennent vraiment à cœur, et nous éprouvons aujourd'hui une satisfaction intellectuelle d'être arrivé jusqu'au bout de cette aventure malgré les nombreuses difficultés rencontrées sur divers plans.

Bibliographie

- Abid, N., Aouadi, M., Ben Mohamed, M., Bakhti, A., Djemali, J., Jmila, H., Lyoufsi, M., Mir, A., Moakhar, D., Mrad, K., Trabelsi, N., & Triki, A. (2011). Le rôle des médias et des TIC dans les « révolutions arabes » : L'exemple de la Tunisie. *Chimères*, 75(1), 219-235. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/chime.075.0219>
- ADBS. (1999). Analyse documentaire. In *Sensagent*.
- African Development Bank. (2017, octobre). *Tunisie—Projet d'appui à la mise en œuvre du Plan national stratégique « Tunisie Digitale 2020 »* [Text]. Banque africaine de développement - Bâtir aujourd'hui, une meilleure Afrique demain; African Development Bank Group. <https://www.afdb.org/fr/documents/document/tunisia-support-project-for-the-implementation-of-the-digital-tunisia-2020-national-strategic-plan-98912>
- Aguiton, C., & Cardon, D. (2008). Web participatif et innovation collective. *Hermès, La Revue*, 50(1), 75-82. Cairn.info.
- Albert, P., Koch, U. E., Rieffel, R., Schröter, D., & Viallon, P. (2003). *Les médias et leur public en France et en Allemagne/Die medien und ihr publikum in Frankreich und in Deutschland*. Panthéon-Assas.
- Alzouma, G. (2008). Téléphone mobile, Internet et développement : L'Afrique dans la société de l'information ? *Tic & société*, Vol. 2, n° 2. <https://doi.org/10.4000/ticetsociete.488>
- Ambrosi, A., Peugeot, V., & Pimienta, D. (2005). *Enjeux de mots : Regards multiculturels sur les sociétés de l'information*. C & F éditions.
- Andonova, Y. (2004). Parcours réflexif de la problématique des usages : Une tentative de synthèse. *Communication et organisation*, 25. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.2960>
- Aroufoune, B., Bouzid, F., Cisse, M., Gueye, A. B., Belgacem, F., & Bou Dagher, E. (2020, juillet). *Transformation ou prolongement des dynamiques citoyennes en ligne et hors ligne pendant la crise sanitaire*. Covid-19 et Droit, Toulon.

- Bachelet, C., & Tournier, D. (2004, décembre). *Une reconsidération de la notion d'usage des TIC: Application à la messagerie électronique*. Communication présentée au colloque « Click and Mortar », Nice Sophia Antipolis.
- Bardin, L. (2013). *L'analyse de contenu*. Presses Universitaires de France; Cairn.info.
<https://www.cairn.info/l-analyse-de-contenu--9782130627906.htm>
- Béché, E. (2013a). *Usages et représentations sociales de l'ordinateur chez les élèves dans deux lycées du Cameroun. Esquisse d'une approche de l'appropriation des technologies* [Université de Liège, Université de Yaoundé I]. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00869697/document>
- Béché, E. (2013b). *Usages et représentations sociales de l'ordinateur chez les élèves dans deux lycées du Cameroun. Esquisse d'une approche de l'appropriation des technologies* [Université de Liège, Belgique Université de Yaoundé I, Cameroun].
<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00869697/document>
- Ben Abdallah, C. (2013). L'engagement politique des internautes tunisiens au lendemain de la révolution : Les pages facebook seront-elles une arme à double tranchant ? In *Le cyberactivisme au Maghreb et dans le monde arabe*. Karthala et IRMC.
- Ben Hammouda, H. (2012). Les années dictature high-tech. In *Tunisie : Économie politique d'une révolution: Vol. 1re éd.* (p. 87-119). De Boeck Supérieur; Cairn.info.
<https://www.cairn.info/tunisie-economie-politique-d-une-revolution--9782804166335-p-87.htm>
- Ben Hassine, A. (2008). Les enjeux de la diffusion des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication en Tunisie. *Cahiers de la Méditerranée*, 76, 193-227. <https://doi.org/10.4000/cdlm.4332>
- Ben Jeddou, S. (2015). *Communication publique : Ancrage des TIC dans l'organisation : Étude de cas : L'administration tunisienne* [Université de la Manouba (Tunisie)].
<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01691188/document>
- Ben Khalifa, A. (2017). *Transition vers une économie de la connaissance basée sur les TIC: Penser le changement ou changer le pansement ? Une analyse de l'impact du*

- Programme de Mise à Niveau sur la diffusion des TIC dans les entreprises tunisiennes* (N° 1; p. 74). Institut tunisien de La compétitivité et des Etudes Quantitatives. <http://www.itceq.tn/wp-content/uploads/files/etudes/transition-economie-connaissance.pdf>
- Ben Letaief, M. (2007). Droit, administration publique et TIC en Tunisie. In M. Mezouaghi, *Le Maghreb dans l'économie numérique* (p. 181-201). Institut de recherche sur le Maghreb contemporain.
- Ben Youssef, A., & M'hanni, H. (2004). Les effets des technologies de l'information et de la communication sur la croissance économique : Le cas de la Tunisie. *Revue Région et Développement*, 19, 131-150.
- Ben Youssef Methamem, R., & M'hanni, H. (2004). *Diffusion des technologies de l'information et de la communication et fractures numériques en Tunisie :constats préliminaires* (p.35). Nations unies.
- Ben Youssef, Methamem, R., & M'hanni, H. (2004). *Diffusion des technologies de l'information et de la communication et fractures numériques en Tunisie : Constats préliminaires* (p. 35). Nations unies.
- Ben Amor, A. (2013). Cyberdissidence tunisienne. *Communication*, Vol. 32/1. <https://doi.org/10.4000/communication.4707>
- Ben Mansour, B. (2017). Le rôle des TIC dans les mouvements contestataires tunisien et égyptien : Une revue de la littérature. *Communication, technologies et développement*, 4. <https://doi.org/10.4000/ctd.840>
- Ben Saad-Dusseaut, F. (2015). La Tunisie aux urnes. Le rôle des réseaux sociaux dans la transformation post-dictature. *Communication & Organisation*, 47(1), 254-270.
- Bernard, F., & Durampart, M. (Éds.). (2013). *Savoirs en action : Culture et réseaux méditerranéens*. CNRS éditions.
- Betbout, A. (2018). Culture numérique juvénile et reconfiguration des liens intergénérationnels : Une recherche sur Facebook en Tunisie. *Revue française des*

sciences de l'information et de la communication, 15.

<https://doi.org/10.4000/rfsic.5239>

Bihouix, P. (2017). Le mythe de la technologie salvatrice. *Esprit*, Mars(3), 98.

<https://doi.org/10.3917/espri.1703.0098>

Blanchet, A., & Gotman, A. (2007). *L'enquête et ses méthodes. L'entretien*. Armand Colin.

Bonfils, P., & Durampart, M. (2013a). Environnements immersifs et dispositifs numériques :

Etudes expérimentales et approches distanciées. *SSACHESS – Journal for*

Communication Studies, 6(1), 107-124.

Bonfils, P., & Durampart, M. (2013b). Environnements immersifs et dispositifs numériques.

Etudes expérimentales et approches distanciées. *ESSACHESS – Journal for*

Communication Studies, 6(1(11)), 107-124.

Bonneville, L., Grosjean, S., & Lagacé, M. (2007). *Introduction aux méthodes de recherche en communication*. Morin Éd.

Boudokhane, F. (2006). Comprendre le non-usage technique : Réflexions théoriques. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 2006(1), 13.

<https://doi.org/10.3917/enic.006.0013>

Boullier, D. (1999). *L'urbanité numérique. Essai sur la troisième ville en 2100*. L'Harmattan.

Boullier, D. (2003, janvier 10). *Habitèle : Portabilité des appartenances. Introduction*.

Journées de l'ACI Ville, Paris.

Boullier, D. (2004, mars). *Habitèle : Portabilité des appartenances*. Colloque de clôture de l'ACI Ville, Paris.

Boullier, D. (2011a). Habitèle virtuelle. *Revue Urbanisme*, 376.

Boullier, D. (2011b, mars). *Habitele : Portable Digital Identities. NSF workshop. New Configurations of the Virtual and the Material*, Chicago.

Boullier, D. (2013a). Plates-formes de réseaux sociaux et répertoires d'action collective. In S. Najar, *Les réseaux sociaux sur Internet à l'heure des transitions démocratiques* (p. 37-50). Karthala et IRMC.

- Boullier, D. (2013b, décembre). *Habitele : Inhabiting our personal data ecosystem*. conference invitée, Université de Tel- Aviv.
- Boullier, D. (2014). Habitele : Mobile technologies reshaping urban life. *URBE*, 6(1), 13-16.
- Boullier, D. (2015, janvier 15). *Sciences Sociales Troisième génération : Le défi du Big Data*. séminaire SHS3G, Paris.
- Boullier, D. (2017, juillet). Hotel California ou habitèle. *L'espace au singulier*. Colloque Cartes d'identité, Cerisy-la- Salle.
- Boullier, D. (2018, mars). *Distribution des pouvoirs d'agir. De l'urbanité numérique à l'habitèle*. Une économie contributive dans une société de soin, Paris.
- Boullier, D. (2019a). Habitèle. In marie-christine Fourny & R. Lafarge, *Les sans mots de l'habitabilité et de la territorialité* (p. 135-138). UGA éditions.
- Boullier, D. (2019b). *Rendre le numérique habitable : L'habitèle*. Hermann Éditeurs.
- Boullier, D., Bajolet, É., Mattéi, M.-F., & Rennes, J.-M. (2006). La portabilité des réseaux d'appartenance. Pour une théorie de l'habitèle. In *Quatre ans de recherche urbaine 2001-2004* (Vol. 1). Presses universitaires François-Rabelais.
- Boullier, D., Menger, P.-M., & Paye, S. (2017). Pour des sciences sociales de troisième génération (SS3G) Des traces numériques aux répliques. In *Big data et traçabilité numérique* (p. 163-184). Collège de France. <http://books.openedition.org/cdf/4987>
- Bouzidi, L., Boulesnane, S., & Benaïssa, M. (2017). L'évolution des Technologies de l'Information et de la Communication : La co-construction avec les usages [Text/html,application/PDF]. *Interfaces numériques*, 6, 981 ko. <https://doi.org/10.25965/INTERFACES-NUMERIQUES.2631>
- Bozio, A. (2014). L'évaluation des politiques publiques : Enjeux, méthodes et institutions. *Revue française d'économie*, XXIX(4), 59-85. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rfe.144.0059>
- Bras, J. P. (2007). Internet au Maroc et en Tunisie : Entre réglementation et régulation. In M. Mezouaghi, *Le Maghreb dans l'économie numérique* (p. 161-180). Institut de recherche sur le Maghreb contemporain.

- Cabedoche, B. (2013). Des sciences de l'information et de la communication à équidistance de tout déterminisme, Un état de la recherche en France relative à la couverture médiatique des « révolutions arabes ». In S. Najjar, *Les réseaux sociaux sur Internet à l'heure des transitions démocratiques (Monde arabe, Europe de l'Est, Amérique Latine)*. Karthala et IRMC.
- Canivenc, S. (2010). *Autogestion et nouvelles formes organisationnelles dans la société de l'information, de la communication et du savoir* [Université Rennes 2 ; Université Européenne de Bretagne,]. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00458192/document>
- Cardon, D. (2007). Le style délibératif de la « blogosphère citoyenne ». *Hermès, La Revue*, 47(1), 51-58. Cairn.info.
- Cardon, D. (2010). Les réseaux sociaux en ligne et l'espace public. *L'Observatoire*, 37(2), 74. <https://doi.org/10.3917/lobs.037.0074>
- Cardon, D. (2011). Réseaux sociaux de l'Internet. *Communications*, 88(1), 141-148. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/commu.088.0141>
- Castells, M. (2010). *The rise of the network society* (2nd ed., with a new pref). Wiley-Blackwell.
- Chabchoub, A. (2015, juin). *L'enseignement/formation à distance : Quelles stratégies ?*
- Chambat, P. (1994). Usages des TIC : évolution des problématiques. *technologies de l'information et société*, 6(3), 249-270.
- Charmillot, M., & Dayer, C. (2012). La démarche compréhensive comme moyen de construire une identité de la recherche dans les institutions de formation. *Pratiques de recherche dans les institutions de formation des enseignants*, 15, 163-179.
- Chebbi, R. (2012). Communauté en ligne et nouvelles formes de liens sociaux. In S. Najjar, *Les nouvelles sociabilités du Net en Méditerranée*. Karthala et IRMC.
- Chevalier, F., Cloutier, L. M., & Mitev, N. (2018). *Les méthodes de recherche du DBA*.
- Chouikha, L. (2006). Tunisie : Les chimères libérales. *La pensée de midi*, 19(3), 29-37. Cairn.info.

- Chouikha, L. (2015). "Effets générationnels" et contestation politique sous Ben Ali. De la génération des années 1990 à celle des années 2000 : Rupture ou continuité ? *Revista de Estudios Internacionales Mediterráneos*, 19, 57-74.
- Chouikha, L. (2016). Médias et transition en Tunisie : De la configuration étatiste à l'amorce d'un processus de désétatisation de l'information. *REFSICOM [en ligne]*.
- Chouikha, L. (2018). Médias, la réforme inachevée. *monde-diplomatique.fr [en ligne]*.
<https://www.monde-diplomatique.fr/mav/160/CHOUIKHA/58911>
- Chouikha, L., & Geisser, V. (2010). Retour sur la révolte du bassin minier. Les cinq leçons politiques d'un conflit social inédit. *L'Année du Maghreb*, VI, 415-426.
<https://doi.org/10.4000/anneemaghreb.923>
- Chouikha, L., & Gobe, É. (2009). La Tunisie entre la « révolte du bassin minier de Gafsa » et l'échéance électorale de 2009. *L'Année du Maghreb*, V, 387-420.
<https://doi.org/10.4000/anneemaghreb.623>
- Chouikha, L., & Gobe, É. (2011). La force de la désobéissance : Retour sur la chute du régime de Ben Ali. *Revue Tiers Monde*, HS(5), 219-226. Cairn.info.
<https://doi.org/10.3917/rtm.hs01.0219>
- Chouikha, L., & Mekki, T. (2015). Que sont devenus les cyberdissidents tunisiens ? *Orient XXI*. <https://orientxxi.info/magazine/que-sont-devenus-les-cyberdissidents-tunisiens,0867>
- Collins, N. (2011). *Les voix d'une révolution: conversations avec la jeunesse tunisienne* (National Democratic Institute, Éd.). EMRHOD Consulting, Tunis.
<https://www.ndi.org/sites/default/files/conversations-with-tunisia-youth-apr-2011-french.pdf>
- Commission européenne. (2011, mai 25). *Mise en oeuvre de la politique européenne de voisinage en 2010. Rapport pays : Tunisie = Implementation of the European Neighbourhood Policy in 2010. Country report: Tunisia. Joint staff working paper.*

- SEC (2011) 652 final, 25 May 2011. <https://1library.net/document/6zk0v71y-politique-europeenne-voisinage-tunisie-implementation-european-neighbourhood-country.html>
- Coutant, A., & Domenget, J.-C. (2013). Une sociologie critique des usages est-elle possible ? Réflexions sur la conciliation d'une posture critique et d'une démarche empirique. *Communication & Organisation : perspectives critiques*, 143-154.
- Coutinet, N. (2006). Définir les TIC pour mieux comprendre leur impact sur l'économie. *Hermès, LaRevue*, 1-12.
- Couverture 5G, 4G et 3G - Carte du réseau mobile en États-Unis—NPerf—NPerf.com. (s. d.). Consulté 12 février 2021, à l'adresse <https://www.nperf.com/fr/map/US/-/-/signal/>
- Crépel, M., & Boullier, D. (2017, juillet). *Habitèle*. « Visualiser et confronter les utilisateurs aux traces de leur activité mobile ». 7eme congrès de l'AFS, Amiens.
- Daghmi, F. (2016). Communication et changement. Modes et opportunités des actions citoyennes. *REFSICOM [en ligne]*, 2. <http://www.refsicom.org/26>
- Daghmi, F., Toumi, F., & Amsider, A. (2013). *Les médias font-ils les révolutions ? Regards critiques sur les soulèvements arabes*. L'Harmattan.
- Dakouré, É. (2014). TIC et développement en Afrique : Approche critique d'initiatives et enjeux. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 4. <https://doi.org/10.4000/rfsic.939>
- De Certeau, M. (1980). *L'invention du quotidien 1 Arts de faire (1980)*. Gallimard.
- Denieuil, J. (2013a). Le cyberactivisme au prisme des outils numériques de communication : Usages lors de la révolte tunisienne. In S. Najjar, *Le cyberactivisme au Maghreb et dans le monde arabe* (p. 107-121). IRMC ; Karthala.
- Denieuil, J. (2013b). L'essor de la presse numérique en Tunisie : D'une soif d'expression démocratique à un modèle économique. In *Les réseaux sociaux sur Internet à l'heure des transitions démocratiques*. Karthala et IRMC.

- Denouël, J., & Granjon, F. (Éds.). (2011). *Communiquer à l'ère numérique : Regards croisés sur la sociologie des usages*. Presses des Mines.
<https://doi.org/10.4000/books.pressesmines.387>
- Diminescu, D. (2005). Le migrant connecté. Pour un manifeste épistémologique.
Migrations/Société, 17(102), 275-292.
- Djeflafla, D. (2012). Les « révolutions 2.0 » des facebookiens dans l'espace arabe. *Revue des sciences de l'homme et de la société*.
- Djeflat, A. (2009). Construction des systèmes d'innovation en phase de décollage dans les pays Africains : Essai d'analyse à partir des centres techniques industriels au Maghreb. *Parallel session 7. Energie, systèmes d'innovation*. GLOBELICS 2009, 7th International Conference, Dakar, Sénégal. <http://hdl.handle.net/1853/36645>
- Dumez, H. (2013). *Méthodologie de la recherche qualitative : Les 10 questions clés de la démarche compréhensive*. Vuibert.
- Dumoulin, M. (2002). Internet et la démocratie : Les usages politiques d'Internet en France, au Canada et aux États-Unis. In D. Monière, *Internet et la Démocratie*. Monière et Wollank.
- Durampart, M. (2013a). Les sociétés de la connaissance dans un dialogue en tension Nord/Sud, collectif/individuel, en Méditerranée et en Afrique. In M. Durampart & F. Bernard, *Savoirs en action Culture et réseaux méditerranéens* (p. 37-51). CNRS Éditions.
- Durampart, M. (2013b). L'expression des cybercitoyens entre continuité et ruptures d'une sociabilité quotidienne. In S. Najar, *Le cyberactivisme au Maghreb et dans le monde arabe* (p. 217-226). Karthala et IRMC.
- Duran, P. (2019). Genèse de l'analyse des politiques publiques. In *Dictionnaire des politiques publiques: Vol. 5e éd.* (p. 279-289). Presses de Sciences Po; Cairn.info.
<https://www.cairn.info/dictionnaire-des-politiques-publiques--9782724625110-p-279.htm>

- El Bour, H. (2015). La cyber-dissidence en Tunisie avant et après la “ révolution ” du 14 janvier 2011 : Le cyber-activisme de jeunes blogueurs et l’expression de l’engagement politique. *Revista de Estudios Internacionales Mediterráneos*, 19(2015). <https://doi.org/10.15366/reim2015.19.003>
- Eskanen, J., & Sundström, H. (2001). *ICT statistics at the new Millennium – developing official statistics – Measuring the diffusion of ICT and its impact, IAOS satelling Meeting on statistics for the information society*.
- Express Fm. (2019, octobre 29). Farouk Kammoun l’un des initiateurs d’internet en Tunisie à l’occasion du 50 ème anniversaire d’internet [Vidéo]. In *Expresso*. https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=2492310517760530&id=154081004603253
- Firer-Blaes, S. (2007). Wikipédia : Présentation et histoire. *Homo-numericus*. <http://www.homo-numericus.net/spip.php?article276>
- Flichy, P. (2008). Technique, usage et représentations. *Réseaux*, 148-149(2-3), 147-174. Cairn.info.
- Forest, F. (2003). Des sociologies de la réception à la conception assistée par l’usage des techniques d’information et communication. *héritages et enjeux.. Konex*, 1(1).
- François, B., & Neveu, E. (1999). *Espaces publics mosaïques : Acteurs, arènes et rhétoriques, des débats publics contemporains*. Presses universitaires de Rennes.
- Fraser, N. (2003). Repenser l’espace public : Une contribution à la critique de la démocratie réellement existante. In E. Renault, & Y. Sintomer, *Où en est la théorie critique ?* (p. 103-134). La Découverte.
- Georgi, F. (2008). L’autogestion en France, des “années 1968” aux années 1980. Essor et déclin d’une utopie politique. *La pensée*, 356, 87-101.
- Ghosn, C., & Lahouij, M. A. (2012, avril). *Mouvement sociaux en Tunisie : Les risques de subjectivité et de manipulation*. 3ème réunion du programme de recherche de l’IRMC : "Mouvements sociaux en ligne face aux mutations sociopolitiques et au processus de transition démocratique, Sidi Bou Said.

- Goupy, M. (2014). La bienveillante neutralité des technologies d'espionnage des communications : Le cas tunisien. *Cultures & conflits*, 93, 109-124.
<https://doi.org/10.4000/conflits.18863>
- Granjon, F. (2004, mai). *De quelques éléments programmatiques pour une sociologie critique des usages sociaux des TIC*. Journée d'étude organisée par le LARES- Université de Rennes 2, Rennes.
https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001136v2/document
- Granjon, F. (2013). Des mobilisations informationnelles du Web participatif aux mobilisations pour l'action dans les rues. In S. Najar, *Le cyberactivisme au Maghreb et dans le monde arabe* (p. 245-257). Karthala et IRMC.
- Granjon, F. (2018). Mouvements sociaux, espaces publics et usages d'internet. *Pouvoirs*, 164(1), 31-47. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/pouv.164.0031>
- Gross, N. (2009). A Pragmatist Theory of Social Mechanisms. *American Sociological Review*, 74(3), 358-379. <https://doi.org/10.1177/000312240907400302>
- Guimelli, C. (1999). *Les représentations sociales* (Vol. 1-3453, p. 63-78). Presses Universitaires de France; Cairn.info. <https://www.cairn.info/la-pensee-sociale--9782130497776-p-63.htm>
- Haddad, S. (2010). Institutions et politiques publiques de soutien du système d'innovation de Tunisie. État des lieux. *Innovations*, 33(3), 137-156. Cairn.info.
<https://doi.org/10.3917/inno.033.0137>
- Hammami, S. (2003). L'Internet dans le monde arabe : A la recherche du paradigme absent. *Revue Tunisienne de Communication*, 41(45).
- Hammami, S. (2017a). *Comment Facebook menace les médias tunisiens ?* 1-5.
- Hammami, S. (2017b). *Facebook, espace public et transition politique. Quelques enseignements théoriques à partir du cas tunisien* (p. 9-26).
- Hammami, S. (2012). *Facebook et sphère publique* (p. 227-230).
- Hassenteufel, P. (2008). *Sociologie politique : L'action publique*. Colin.

- Hibou, B. (2006). 3. Un quadrillage méticuleux. In *La force de l'obéissance* (p. 95-130). La Découverte; Cairn.info. <https://www.cairn.info/la-force-de-l-obeissance--9782707149244-p-95.htm>
- Hussenot, A. (2006a). Appropriation collective d'une solution TIC de gestion pédagogique : Un processus social itératif. In A. Grimaud, *Appropriation des outils de gestion* (p. 123-137). Presses Universitaires de Saint-Etienne.
- Hussenot, A. (2009). Manager l'appropriation des solutions TIC : Des controverses aux modes d'appropriation. *Systèmes d'Information et Management*, 14(2), 147-159.
- Hussenot, A. (2006b). Vers une reconsidération de la notion d'usage des outils TIC dans les organisations : Une approche en termes d'« enaction ». In C. Le Moëne & C. Loneux, *Actes du colloque international du CERSIC*. (p. 158-160). ENSP.
- INSEE. (s. d.). *Définition—Technologies de l'information et de la communication / TIC / TIC*. Consulté 12 février 2021, à l'adresse <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1385>
- Instance Nationale des Télécommunications. (2015). *Rapport annuel de l'observatoire 2015*. <http://www.intt.tn/upload/files/Rapport%20Annuel%20-%202015%20v6.pdf>
- Instance Nationale des Télécommunications. (2016). *Rapport annuel de l'observatoire 2016*. [http://www.intt.tn/upload/files/Rapport%20Annuel%20-%202016\(1\).pdf](http://www.intt.tn/upload/files/Rapport%20Annuel%20-%202016(1).pdf)
- Instance Nationale des Télécommunications. (2017). *Rapport annuel de l'observatoire 2017*. http://www.intt.tn/upload/files/Rapport%20Annuel_2017.pdf
- Instance Nationale des Télécommunications. (2018). *Rapport annuel de l'observatoire 2018*. [http://www.intt.tn/upload/files/Rapport%20Annuel%20-%202018%20\(vf\)\(1\).pdf](http://www.intt.tn/upload/files/Rapport%20Annuel%20-%202018%20(vf)(1).pdf)
- Instance Nationale des Télécommunications. (2019). *Rapport annuel de l'observatoire 2019*. [http://www.intt.tn/upload/files/Rapport%20Annuel%202019\(2\).pdf](http://www.intt.tn/upload/files/Rapport%20Annuel%202019(2).pdf)
- Jauréguiberry, F. (2008, juillet). *Sociologie des usages des technologies de la communication : " L'école française " des années 1980*. XVIIIe congrès international des sociologues de langue française : " Être en société. Le lien social à l'épreuve des cultures ", Istanbul, Turquie. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01679444/document>

- Jauréguiberry, F., & Proulx, S. (2011a). Trois approches classiques pour penser les usages. In *Usages et enjeux des technologies de communication* (p. 32-56). ERES; Cairn.info. <https://www.cairn.info/usages-et-enjeux-des-technologies-de-communication--9782749214405-p-32.htm>
- Jauréguiberry, F., & Proulx, S. (2011b). *Usages et enjeux des technologies de la communication*. érès.
- Jeanneret, Y. (2007). *Y-a-t-il (vraiment) des technologies de l'information*. Presses universitaires du Septentrion.
- Jodelet, D. (2003). Représentations sociales : Un domaine en expansion. In *Les représentations sociales: Vol. 7e éd.* (p. 45-78). Presses Universitaires de France; Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/puf.jodel.2003.01.0045>
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, 100(2), 487-521. Cairn.info.
- Juan, S. (2005). La « Socio-Anthropologie » : Champ, paradigme ou discipline ? Regards particuliers sur les entretiens de longue durée ou d'observation. *Bulletin of Sociological Methodology/Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 87(1), 61-79. <https://doi.org/10.1177/075910630508700105>
- Kaddachi, B. (2017). Les TIC en enseignement supérieur tunisien : Une intégration encore à ses premiers balbutiements. *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, 14(1), 57-68.
- Kamel, T., & Nashwa, A. B. (1995). *The communication infrastructure and the Internet services as a base for a regional Information Highway*. Inet'95, Honolulu. <http://www.isoc.org/HMP/PAPER/006/abst.html>
- Khezami, S. (2016). *Les institutions d'apprentissage à distance. Stratégies (politique, pédagogique et communicationnelle) et processus d'autorégulation d'apprentissage : Le cas de l'Université virtuelle de Tunis*. <http://www.theses.fr/2016TOUL0011/document>

- Kiyindou, A. (2010). La lutte contre la pauvreté et/ou pratique des TIC. *Communication & langages*, 163(1), 121-133. Cairn.info. <https://doi.org/10.4074/S0336150010011105>
- Lacroix, J.-G. (1994). Entrez dans l'univers merveilleux de Vidéoway. In G. Tremblay & J.-G. Lacroix, *De latélématique aux autoroutes électroniques. Le grand projet reconduit* (p. 137-162). Presses de l'Université du Québec, Presses Universitaires de Grenoble.
- Lardellier, P. (2006). *Le pouce et la souris : Enquête sur la culture numérique des ados*. Fayard.
- Lascoumes, P., & Le Galès, P. (2005). *Gouverner par les instruments*. Presses de Sciences Po; Cairn.info. <https://www.cairn.info/gouverner-par-les-instruments--9782724609492.htm>
- Le Douarin, L. (2014). Usages des nouvelles technologies en famille. *Informations sociales*, 181(1), 62-71. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/inso.181.0062>
- Le Marec, J. (2004). Usages : Pratiques de recherche et théorie des pratiques. *Hermès, La Revue*, 38(1), 141-147. Cairn.info.
- Le Moëne, C. (2014). Transformations des communications organisationnelles en contextes numériques. Quel contexte global d'émergence, quelles caractéristiques et tendances, pour quelles perspectives de recherches ? In S. Alemanno, *Communication organisationnelle, management et numérique* (p. 21-45). L'Harmattan.
- Le Moëne, C. (2015). Pour une approche « propensionniste » des phénomènes d'information – communication organisationnelle. Émergence et différenciation des formes sociales. *Communication & Organisation*, 47(1), 141-158. Cairn.info. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.4932>
- Le Monde.fr. (2020, janvier 27). *La blogueuse Lina Ben Mhenni, « voix de la révolte tunisienne », est morte*. https://www.lemonde.fr/afrique/article/2020/01/27/la-blogueuse-lina-ben-mhenni-voix-de-la-revolte-tunisienne-est-morte_6027410_3212.html

- Lecomte, R. (2009). Internet et la reconfiguration de l'espace public tunisien : Le rôle de la diaspora. *Tic & société, Vol. 3, n° 1-2*. <https://doi.org/10.4000/ticetsociete.702>
- Lecomte, R. (2010). L'anonymat comme "art de résistance". Le cas du cyberspace tunisien. *Terminal, 105*, 56-68.
- Lecomte, R. (2011a). *Entretien avec Romain Lecomte : Cyberactivistes et société civile : Les ambiguïtés de la révolution tunisienne* (R. Robert)
[<https://orbi.uliege.be/project?id=102>].
<https://orbi.uliege.be/bitstream/2268/107441/1/20.-Entretien-avec-Romain-Lecomte.pdf>
- Lecomte, R. (2011b). Révolution tunisienne et Internet : Le rôle des médias sociaux. *L'Année du Maghreb, VII*, 389-418. <https://doi.org/10.4000/anneemaghreb.1288>
- Lecomte, R. (2013a). 29. « Sale journée pour Ammar ». Quand des blogueurs tunisiens s'attaquent à la censure. In *Jeunesses arabes* (p. 281-290). La Découverte; Cairn.info. <https://www.cairn.info/jeunesses-arabes--9782707177155-p-281.htm>
- Lecomte, R. (2013b). De l'expression de soi à l'engagement citoyen : Une analyse de la politisation de la prise de parole d'internautes tunisiens. In S. Najjar, *Les réseaux sociaux sur Internet à l'heure des transitions démocratiques* (p. 51-84). Karthala et IRMC.
- Lecomte, R. (2013c). Expression politique et activisme en ligne en contexte autoritaire. Une analyse du cas tunisien. *Réseaux, 181(5)*, 51-86. Cairn.info.
<https://doi.org/10.3917/res.181.0051>
- Lecomte, R. (2013d). Les usages « citoyens » d'Internet dans le contexte autoritaire tunisien : Analyse de l'émergence d'un nouvel espace public de la critique. In *Le cyberactivisme au Maghreb et dans le monde arabe* (p. 55-75). Karthala et IRMC.
- Lévy, P. (2001). *Cyberdémocratie : Essai de philosophie politique*. Jacob.

- Loukou, A. F. (2012). « Les TIC au service du développement en Afrique » : Simple slogan, illusion ou réalité ? *Tic & société*, Vol. 5, n°2-3.
<https://doi.org/10.4000/ticetsociete.1047>
- Mackay, H., Carne, C., Beynon-Davies, P., & Tudhope, D. (2000). Reconfiguring the Users : Using Rapid Application Development. *Social Studies of Science*, 30(3), 737-757.
- Mallein, P., & Toussaint, Y. (1994). L'intégration sociale des technologies d'information et de communication. Une sociologie des usages. *Technologies de l'information et société*, 4, 315-335.
- Mattelart, A., & Mattelart, M. (1997). *Histoire des théories de la communication* (2. tirage). Éd. La Découverte.
- Mezrioui, R. (2013). L'insulte dans les discours post révolution des « cyberactivistes » : Cas type de Jalel Brick, Ben Arfa et Takriz. In *Les réseaux sociaux sur Internet à l'heure des transitions démocratiques* (p. 494). Karthala et IRMC.
- Miège, B. (2008). Médias, médiations et médiateurs, continuités et mutations. *Réseaux*, 148-149(2-3), 117-146. Cairn.info.
- Miège, B. (2010). *L'Espace public contemporain : Approche info-communicationnelle*. Presses universitaires de Grenoble.
- Miège, B. (2002). *Les TICs : Un champ marqué par la complexité et un entrelacs d'enjeux*. 13. http://benoit.lafon.free.fr/l3/l3doc/01Miege_TICsComplexiteEnjeux.pdf
- Mihoub, S. (2011). Le cyberactivisme à l'heure de la révolution tunisienne. *Archivio Antropologico Mediterraneo*, 2(13), 17-31.
- Millerand, F. (1998). Usages des NTIC :les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation(2e partie). *Composites.org*, 1(98), 1-20.
- Millerand, F. (1999). Usages des NTIC :les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation(1ère partie). *Composies.org*, 1(99), 1-19.

- Millerand, F. (2002). La dimension cognitive de l'appropriation des artefacts communicationnels. In F. Jauréguiberry & S. Proulx, *Internet : Nouvel espace citoyen* (p. 181-203). L'Harmattan.
- Millerand, F. (2003). *L'appropriation du courrier électronique en tant que technologie cognitive chez les enseignants chercheurs universitaires. Vers l'émergence d'une culture numérique ?* Université de Montréal.
- Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères. (2017). *La stratégie internationale de la France pour le numérique*. <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/politique-etrangere-de-la-france/diplomatie-numerique/la-strategie-internationale-de-la-france-pour-le-numerique/>
- Ministère des technologies de la communication. (s. d.). *Nombre de sites de commerce électronique utilisant la plateforme e-dinar*. Ministère des technologies de la communication. Consulté 14 juillet 2021, à l'adresse <https://www.mtcen.gov.tn/index.php?id=353>
- Ministère des technologies de la communication et de l'économie numérique. (2015, septembre 4). *Appel à candidature*. Ministère des technologies de la communication. https://www.mtc.gov.tn/index.php?id=291&L=3&tx_ttnews%5Bpointer%5D=13&tx_ttnews%5Btt_news%5D=2959&tx_ttnews%5BbackPid%5D=291&cHash=58852f0763
- Ministère des Technologies de la Communication et de l'Economie Numérique. (2015). *Stratégie Tunisie Digitale 2018 : E-transform Tunisia*.
- Ministère des Technologies de la Communication et de l'Economie Numérique. (2017). *Stratégie d'Innovation Numérique un pilier de « Tunisie Digitale 2020 »*. https://www.diplomatie.gov.tn/fileadmin/user_upload/11.pdf
- Moliner, P., Rateau, P., & Cohen-Scali, V. (2007). *Les représentations sociales : Pratique des études de terrain*. Presses universitaire de Rennes.
- Mugneret, E. (2001). Le Web censuré, à la mode tunisienne. *Transfert.net [en ligne]*. <https://transfert.net/Le-Web-censure-a-la-mode>

- Najar, S. (2011). Les pratiques sociales de l'Internet et les transformations des identités et des liens sociaux au Maghreb. *Méditerranée*, 116, 49-57.
- Najar, S. (Éd.). (2012). *Les nouvelles sociabilités du Net en Méditerranée*. IRMC ; Karthala.
- Najar, S. (2013a). Introduction. Mouvements sociaux en ligne face aux mutations sociopolitiques et au processus de transition démocratique. In S. Najar, *Les réseaux sociaux sur Internet à l'heure des transitions démocratiques* (p. 19-33). Karthala et IRMC.
- Najar, S. (2013b). *Le cyberactivisme au Maghreb et dans le monde arabe*. IRMC ; Karthala.
- Najar, S. (Éd.). (2013c). *Les réseaux sociaux sur Internet à l'heure des transitions démocratiques*. IRMC ; Karthala.
- Nawaat. (2017, février). *Économie numérique : Retour à la case départ*. Nawaat.
<https://nawaat.org/2017/02/03/economie-numerique-retour-a-la-case-depart/>
- Noam, E. (2005). The internet's third wave. *Financial Times*.
- OCDE. (2017). *État d'avancement des réformes en Tunisie*.
<https://www.oecd.org/fr/sites/mena/competitivite/%C3%89tat-avancement-r%C3%A9formes-Tunisie-Compact-FR.pdf>
- Offerlé, M. (2008). Retour critique sur les répertoires de l'action collective (XVIIIe—XXIe siècles). *Politix*, 81(1), 181-202. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/pox.081.0181>
- Open Government Partnership—Tunisie*. (s. d.). Open Government Partnership - Tunisie.
Consulté 12 février 2021, à l'adresse <http://www.ogptunisie.gov.tn/fr/>
- Paquienséguy, F. (2005). *La formation des usages à l'ère des tic numériques*. Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels, Université Michel Montaigne-Bordeaux3.
- Paquienséguy, F. (2012). L'utilisateur et le consommateur à l'ère numérique. In G. Vidal, *La sociologie des usages : Continuités et transformations* (p. 251). Hermes Science Publications.
- Paquienseguy, F. (2017). L'usage au fil des Tic, une genèse à raviver pour mieux le repenser. *Interfaces numériques*, 6(3), 464-481.

- Paquienéguy, F. (2017). Le Numérique : Un seuil à franchir. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 10. <https://doi.org/10.4000/rfsic.2634>
- Perriault, J. (1989). *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*. L'Harmattan.
- Proulx, S. (2002). Trajectoires d'usages des technologies de communication : Les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir. *Annales des télécommunications*, 57(3-4), 180-189.
- Proulx, S. (2007a). La politisation du logiciel par des groupes activistes de la technique. *Les Enjeux de l'Information et de la Communication*, 2(8).
- Proulx, S. (2007b). L'usage des objets communicationnels s'inscrit dans le tissu social. *Les Dossiers de l'ingénierie éducative. TICE : L'usage en travaux, hors-série*, 53-60.
- Proulx, S. (2013). La puissance d'agir des citoyens à l'ère numérique : Cyberactivisme et nouvelles formes d'expression politique en ligne. In S. Najar, *Le cyberactivisme au Maghreb et dans le monde arabe* (p. 29-40). Karthala et IRMC.
- Proulx, S. (2015). La sociologie des usages, et après ? *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 6. <https://doi.org/10.4000/rfsic.1230>
- Proulx, S. (2001). Usages des technologies d'information et de communication : Reconsidérer le champ d'étude ? *Émergences et continuité dans les recherches en information et communication*, 57-66.
- Proulx, S., & Breton, P. (2002). *L'explosion de la communication à l'aube du XXIe siècle*. La Découverte.
- Proulx, S., & Saint-Charles, J. (2004). L'appropriation personnelle d'une innovation : Le cas d'Internet. L'importance des réseaux d'appui. *Informations Sociales*, 116, 80-89.
- Proulx, S., Vieira, L., & Pinède, N. (2005). Penser les usages des TIC aujourd'hui : Enjeux, modèles, tendances ». In *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels (tome 1)* (p. 7-20). Presses universitaires de Bordeaux.

Reinert, M. (1987). *Un logiciel d'analyse des données textuelles : ALCESTE*.

Communication ANALYSE DE DONNEES ET INFORMATIQUE.

Reix, R. (2004). *Systèmes d'information et management des organisations*. Vuibert.

Renaud, P. (2007). Internet au Maghreb et au Machrek : De la « Recherche et

Développement » à l'appropriation sociale. In M. Mezouaghi, *Le Maghreb dans l'économie numérique* (p. 55-70). Institut de recherche sur le Maghreb contemporain.

République tunisienne. (2006). *XIème Plan de Développement 2007-2011*.

http://www.jumelage-transport.tn/dgpe/images/docpdf/xime_plan_global_fr_vf.pdf

Rheingold, H. (1995). *Les communautés virtuelles*. Addison-Wesley France.

Sayad, A. (1985). Du message oral au message sur cassette, la communication avec

l'absent. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 59 (Stratégies de reproduction-2), 61-72.

Schaeffer, P. (1972). *Machines à communiquer. Pouvoir et Communication* (Seuil).

Scott, J. C., Bantigny, L., & Ruchet, O. (2009). *La domination et les arts de la résistance :*

Fragments du discours subalterne. Amsterdam.

Sedda, P. (2015). L'internet contestataire. Comme pratique d'émancipation. Des médias

alternatifs à la mobilisation numérique. *Les Cahiers du numérique*, 11(4), 25-52.

Cairn.info.

Smith, A. (2013). Chapitre 20. L'analyse des politiques publiques. In *Traité de relations*

internationales (p. 439-466). Presses de Sciences Po; Cairn.info.

<https://www.cairn.info/traite-de-relations-internationales--9782724613308-p-439.htm>

Stenger, S. (2017). *Au coeur des cabinets d'audit et de conseil : De la distinction à la*

soumission.

Tilly, C. (1986). *La France conteste : De 1600 à nos jours*. Fayard.

Touati, K. (2008). Les technologies de l'information et de la communication (TIC) : Une

chance pour le développement du monde arabe. *Géographie, économie, société*,

10(2), 263-284. Cairn.info. <https://doi.org/10.3166/ges.10.263-284>

- Touati, Z. (2012a). Presse et Révolution en Tunisie : Rôle, enjeux et perspectives. *ESSACHESS – Journal for Communication Studies*, 5(1), 139-150.
- Touati, Z. (2012b). La révolution tunisienne : Interactions entre militantisme de terrain et mobilisation des réseaux sociaux. *L'Année du Maghreb*, VIII, 121-141.
<https://doi.org/10.4000/anneemaghreb.1426>
- Touati, Z. (2017). Évolution du traitement médiatique des reconfigurations identitaires : Entre spécificités des médias et impératifs de la transition démocratique. Cas de la Tunisie post 2011. *French Journal For Media Research*, 8.
- Transfert.net [en ligne]. (2001). Rapport RSF/Transfert—Les ennemis de l'Internet. *Transfert.net [en ligne]*. <http://transfert.net/Rapport-RSF-Transfert-Les-ennemis,4356>
- Triki, M. (2013). Réseaux sociaux et enjeux sociopolitiques, Étude des pratiques et des usages politiques sur Facebook après la Révolution du 14 janvier. In S. Najjar, *Les réseaux sociaux sur Internet à l'heure des transitions démocratiques* (p. 335-344). Karthala et IRMC.
- TV5MONDE. (2020, janvier 31). *Lina Ben Mhenni : La voix de la révolution tunisienne s'est tue*. <https://information.tv5monde.com/terriennes/lina-ben-mhenni-la-voix-de-la-revolution-tunisienne-s-est-tue-343810>
- UNESCO. (2020, juin 22). *Technologies de l'information et de la communication (TIC)*. <http://uis.unesco.org/fr/glossary-term/technologies-de-linformation-et-de-la-communication-tic>
- Union européenne. (s. d.). *Tunisie. Document de stratégie 2002-2006 & programme indicatif national 2002-2004*. 60.
- Union internationale des télécommunications (Éd.). (2005). *Discours du Président Zine El Abidine Ben Ali, Président de la République Tunisienne à l'ouverture des travaux de la deuxième phase du Sommet Mondial sur la Société de l'Information*.
https://www.itu.int/net/wsis/tunis/scripts/archive.asp?lang=fr&c_type=2|16&c_num=29

Union Internationale des Télécommunications. (2020). *Evolution des Indicateurs d'Accès aux TIC à l'échelle Internationale*.

https://www.mtcen.gov.tn/fileadmin/user_upload/Stat_UIT_Ind.TIC_2015-2019-Vers.Fr.pdf

Vedel, T. (1994). Sociologie des innovations technologiques et usagers : Introduction à une socio-politique des usages. In A. Vitalis, *Médias et Nouvelles technologies : Pour une socio-politique des usages* (p. 159). Apogée.

Vieira, L., Rouissi, S., & Pinède-Wojciechowski, N. (2007). Pédagogie et mise en réseau des connaissances : Vers de nouvelles logiques d'usages. *L'Humain dans la Formation à Distance La problématique du changement*, 9.

Vitalis, A. (1994). *Médias et nouvelles technologies. Pour une sociopolitique des usages*. Apogée.

Vitalis, A. (2007). Actualité de Jacques Ellul : La communication dans le contexte d'une société technicienne. *Hermès, La Revue*, 48(2), 163-170. Cairn.info.
<https://doi.org/10.4267/2042/24117>

Vitalis, A. (2015). La « révolution numérique » : Une révolution technicienne entre liberté et contrôle. *Communiquer. Revue de communication sociale et publique*, 13, 44-54.
<https://doi.org/10.4000/communiquer.1494>

Waller, S., Masse, C., & Association française des documentalistes et des bibliothécaires spécialisés. (1999). *L'analyse documentaire : Une approche méthodologique*. ADBS éd.

We are social & Hootsuite. (2020, février 18). *Digital 2020 : Tunisia*. DataReportal – Global Digital Insights. <https://datareportal.com/reports/digital-2020-tunisia>

Zlitni, S. (2018). L'éducation électorale dans l'espace numérique. Le cas de la campagne de l'ISIE sur les RSN pour les élections municipales en Tunisie. *Les Cahiers du numérique*, 14(3-4), 35-53. Cairn.info.

Zouari, K. (2013). Le rôle et l'impact des TIC dans la révolution tunisienne. *Hermès, La Revue*, 66(2), 239-245. Cairn.info. <https://doi.org/10.4267/2042/51581>

Zrelli, N., & Trabelsi, S. (2019). *Evaluation du plan de développement 2016-2020* (Solidar Tunisie, Éd.). <https://www.solidar-tunisie.org/sites/default/files/fichiers/publications/evaluation-du-plan-de-developement.pdf>

