

Cyberadministration et personnes âgées : quand l'âge (dé)voile la complexité du phénomène d'exclusion

Béatrice Vatron-Steiner, Haute école de travail social Fribourg

**Réseau « Âge, vieillissements et fin de vie » (AVIF) – Haute école de travail social et de
santé de Lausanne**

17 novembre 2022

Une présentation en trois temps

- Les pratiques administratives en ligne des personnes âgées : quelques chiffres qui interrogent... et appellent un éclairage pluriel
- L'administration en ligne : un domaine d'application du numérique porteur de nombreux enjeux, notamment pour les personnes âgées
- Les personnes âgées particulièrement à risque vis-à-vis de la dématérialisation administrative ? De quelques enjeux d'une survalorisation de la catégorie d'âge

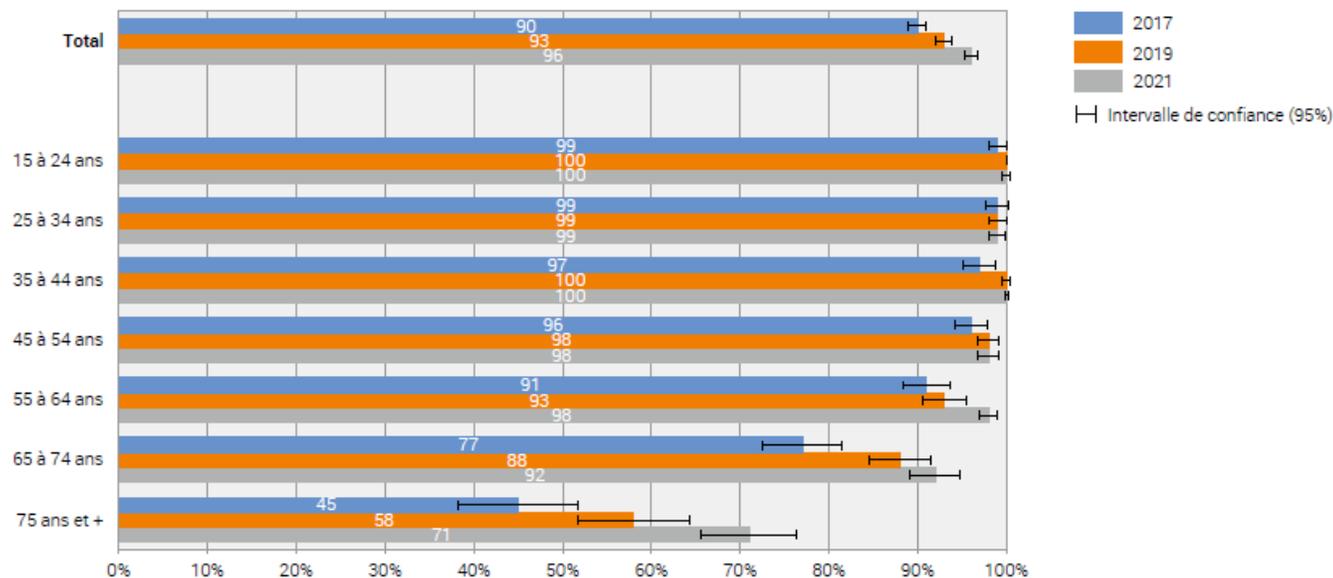
1^{er} TEMPS - les pratiques administratives en ligne des personnes âgées : quelques chiffres qui interrogent... et appellent un éclairage pluriel

Fréquentation de l'administration en ligne par les personnes âgées

- Au-delà de chiffres généralistes (du point de vue du numérique et de l'âge) qui donnent à voir une relative généralisation des usages d'internet jusqu'à un âge avancé....

Internaute¹ en Suisse, 2017, 2019 et 2021

En % de la population²

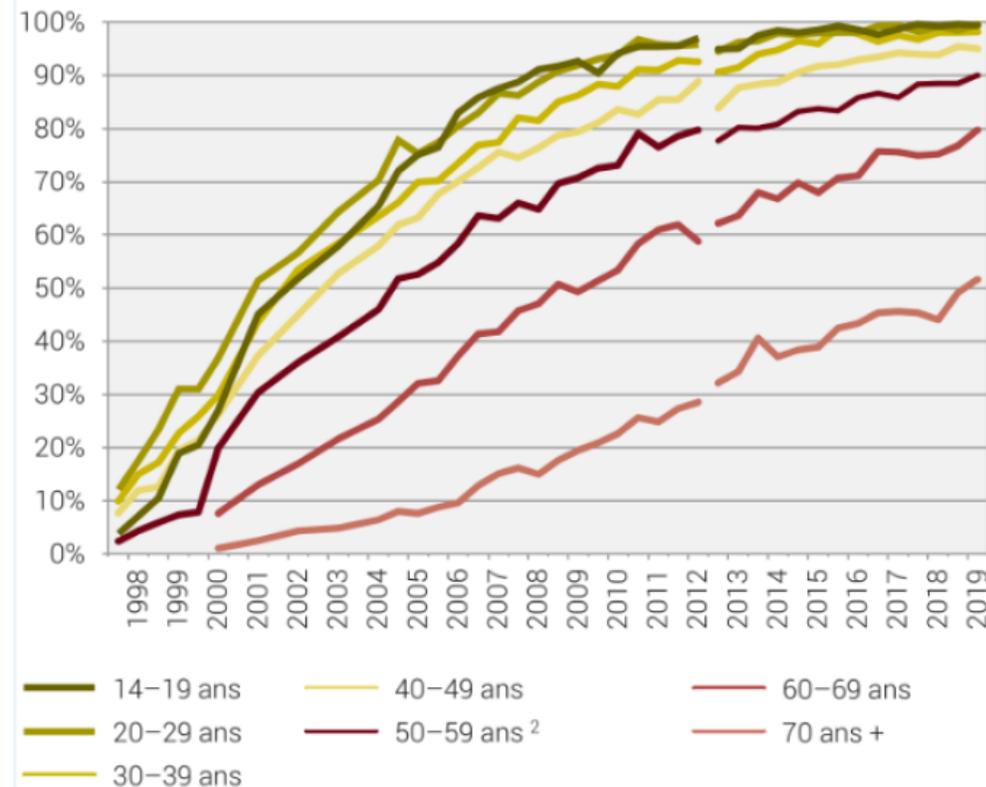


¹ Utilisation d'internet au cours des 3 derniers mois

² Personnes âgées de 15 à 88 ans

Utilisation d'internet en Suisse selon l'âge, évolution ¹

Utilisateurs réguliers (CRU) en % des individus de 14 ans et plus



¹ Pour des raisons méthodologiques, les résultats dès l'automne 2012 ne peuvent être comparés à ceux des études antérieures. La comparaison avec les années à venir est par contre possible.

² 50 ans et plus pour les années 1997-1999

Source: MANet: Net-Matrix-Base

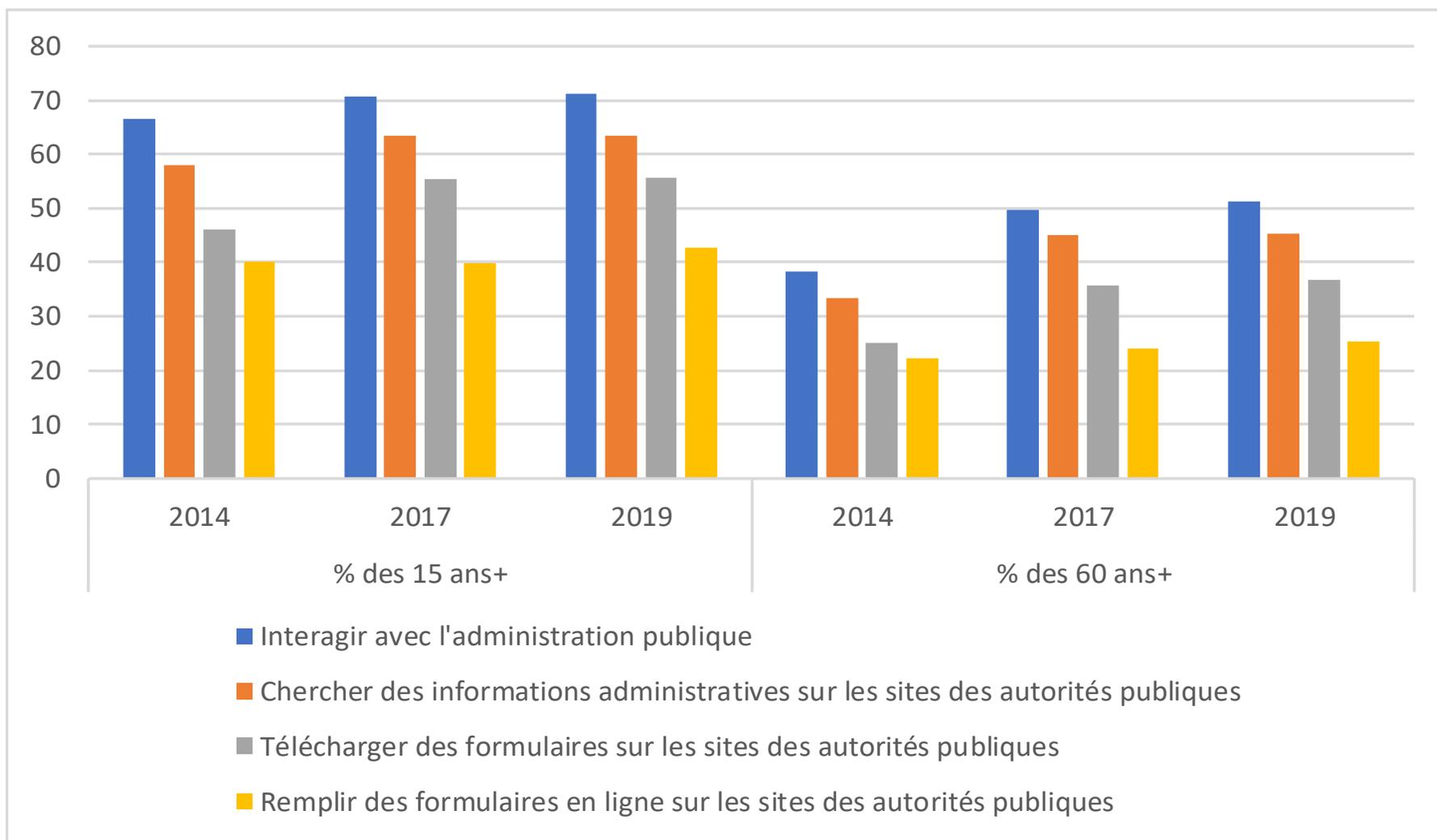
© OFS 2019

Figure 1 : Inventaire du ménage

Source : Office fédéral de la statistique, 2019

Fréquentation de l'administration en ligne par les personnes âgées

- un constat d'une moindre fréquentation par les personnes âgées



Fréquentation de l'administration en ligne par les personnes âgées

- Une tendance que corrobore *l'Etude nationale sur la cyberadministration 2022...*
 - «Les services administratifs électroniques sont **davantage utilisés par les 25 à 54 ans (55 %)**, que par les 55 à 64 ans (49 %), les 18 à 24 ans (46 %) et les **65 à 70 ans (43 %)**.»
 - «Un étoffement des services numériques **est souhaité** davantage par les répondants jeunes, de **sex masculin** ou vivant en ville que par **les personnes plus âgées, de sexe féminin ou vivant à la campagne.**»
- ...ainsi que les résultats de certaines recherches menées à l'étranger, notamment en France (Delias, 2021) et en Espagne (Viñarás-Abad et al, 2017).
- Toutefois, pour ce qui concerne la Suisse, il existe **peu de données détaillées** (qualitatives) sur les pratiques numériques administratives de la population en général et des personnes âgées en particulier
 - **De telles futures recherches gagneraient à concilier différents types d'éclairages....**

Un éclairage par l'analyse des dispositifs cyberadministratifs

Un dispositif technique multiples et de «qualité» pour parvenir aux fins souhaitées

Équipement

Des compétences numériques plurielles et souvent avancées, qui se démultiplient dans un espace cyberadministratif composite et s'articulent à un ensemble d'autres compétences.

Compétences

DES EXIGENCES MULTIPLES EN TERMES DE....

Ressources.... sociales, temporelles, financières

Attitudes

Une multiplicité de «tiers» qui interviennent lors de la trajectoire d'usage des dispositifs informatiques... qui doivent eux-mêmes disposer d'un équipement adapté, des compétences et de temps.

Une pratique numérique qui suppose de la motivation, de la confiance en soi, de la persévérance et de l'endurance

Une dimension temporelle qui intervient de plusieurs manières dans un contexte d'accélération

Un éclairage par la sociologie de la relation à l'administration et à l'Etat

- Le numérique administratif... un domaine d'application de la numérisation qui ...
 - Conduit à porter le regard sur le rapport que l'on entretient à l'Etat et à ses services
 - De l'intérêt d'une lecture par le biais de la sociologie du guichet
 - (Ré)questionne la question de l'accès aux droits
 - De l'intérêt d'une lecture par le biais du non-recours
 - (Ré)questionne le domaine particulier des pratiques et du rapport à l'administration
 - Une anxiété relative à l'erreur et à ses conséquences qui s'accroît encore à l'ère numérique
 - De l'intérêt d'une lecture par le biais des travaux sur le «fardeau administratif» («*administration burden*»)

Un éclairage par les trajectoires d'usages

- Une plus ou moins grande proximité et/ou éloignement au numérique qu'il convient de penser de manière dynamique («fracture numérique dynamique», Vodoz, 2010).
- Plusieurs grilles de lectures, complémentaire pour appréhender les dynamiques rapprochement ou d'éloignement avec le numérique
 - Des équipements/des compétences insuffisants pour permettre un usage stratégique
 - Une vision de la société connectée qui ne fait plus sens (Granjon, 2010)
- Un éloignement/non maintien/entrée dans certains champs d'application du numérique à mesure que l'on ne se sent plus (suffisamment) en capacité et/ou que ces pratiques particulières ne font plus sens.
 - De l'intérêt d'une lecture par le biais du concept de «déprise»

2^{ÈME} TEMPS - L'administration en ligne : un domaine d'application du numérique porteur de nombreux enjeux, notamment pour les personnes âgées

D'une pratique choisie à une obligation progressive de maîtrise
« Selon nous, le fait de l'obligation entraîne un changement de registre dans l'approche de la question des inégalités numériques : **on sort en effet d'une analyse techniciste plaçant le rapport au numérique ou aux TIC sur le plan d'une relation des individus aux nouveaux moyens de communication, pour interroger les effets d'un processus technologique de dématérialisation sur la production d'exclusion et/ou d'inégalités dans le rapport des individus à leurs droits.** » (Mazet, 2017)

- En France, la dématérialisation administrative, une raison (contrainte) pour certains publics âgés de «s'y mettre» (Delias, 2021)
- Une obligation de maîtrise qui s'apparente à une «contre-demande» à la demande aux droits et (renouvelle) les enjeux d'accès aux droits et de non-recours (Mazet, 2017, 2019).

En Suisse, un discret déploiement de la cyberadministration

- En Suisse, un rythme plus lent que dans les autres pays européens mais une avancée certaine...
 - Signature de la déclaration de Tallin en 2017; inscription du principe du *digital first* dans la Version 2020-2023 de la Stratégie suisse de cyberadministration
- Jusqu'ici, la dématérialisation de l'administration et la transformation des rapports avec ses ressortissant-es que celle-ci véhicule se sont déroulées pour l'essentiel de manière «discrète», sans faire de bruit
 - Le processus est pensé, porté et développé par un cercle étroit d'acteurs issus de cercles administratifs et techniques
 - Des débats qui ne sortent pas de l'Assemblée fédérale → pas de médiatisation ni de mobilisation
- Les décisions et leur mises en œuvre sont opérées au nom de la «nécessité» et/ou du «progrès technique» et de ses «conséquences heureuses» économiques et sociales → Elles sont dès lors tenues pour être indiscutables, hors de ce qui peut (et doit) être discuté.

Des discours qui soulignent l'allant de soi et les bienfaits

- Une priorité officielle et une norme de référence
 - « Pour assurer la transition vers la cyberadministration, la Confédération, les cantons et des communes proposeront à l'avenir un canal électronique doté d'avantages tels qu'il deviendra nécessairement le premier choix de la population et des entreprises » (Confédération, 2019) »
- Une justification par le fait que la majorité de la population est connectée
 - « Aujourd'hui, Internet est accessible presque toujours et partout en Suisse : plus de 90 % des ménages suisses disposent d'un accès Internet et près de 80 % de la population totale possède un smartphone permettant de se connecter à Internet en déplacement. » (Stratégie suisse de la cyberadministration 2020-2023, p.4)
- Un postulat que la cyberadministration facilite la vie des citoyen-ne-s
 - « Elle vise aussi à réaliser les démarches du citoyen de manière simple, rapide, indépendamment des contraintes temporelles et géographiques et au moyen des outils de communication ancrés dans le quotidien des utilisateurs » (Etat de Fribourg, s.d.)

Une dématérialisation associées à d'importants enjeux sociaux

- Des dispositifs qui peuvent **faire obstacle à l'accès aux droits et prestations**
 - Plutôt que de faciliter l'accès, les démarches numériques peuvent y faire obstacle : à mesure que les chemins pour accéder aux dispositifs d'emploi ou sociaux se dématérialisent, le nombre de personnes qui peinent à se connecter, à trouver les informations utiles, à constituer leur dossier ou encore à se conformer et à mener à bien les procédures virtuelles prévues tend à s'accroître (Alberola et al., 2017 ; Deville, 2018 ; etc.)
- Une **dépendance renforcée aux outils et aux tiers-aidant**, familiaux ou professionnels, susceptibles de conduire à des pertes d'autonomie, parfois institutionnalisées.

«Par rapport à ça un Monsieur qui était ... qui avait une adresse email et qui recevait ses factures de téléphone par mail. Sauf que malheureusement ... ben, il a eu des soucis de santé et il a dû être hospitalisé au Réseau Fribourgeois de Santé Mentale, ce qui fait que c'est sa fille qui a repris le flambeau, mais elle n'avait pas les coordonnées ... elle n'arrivait pas à rentrer dans la boîte email. Son papa se rappelait plus des codes ... enfin des accès. Et pis elle était là... il va bientôt recevoir une mise en poursuite puisqu'il n'avait pas accès aux factures (...) Mais du coup il y a une demande de curatelle qui a été ... enfin elle a fait une demande de curatelle à la justice de Paix en fait.» (AS; fondation)

Une dématérialisation associées à d'importants enjeux sociaux (suite)

- Un renforcement **de la charge mentale et des risques psycho-sociaux** (anxiété....) : une crainte de la démarche administrative qui s'accroît avec la dématérialisation, en raison d'un manque de confiance dans l'outil et/ou dans ses compétences numériques ou langagières.
- Développement d'un **sentiment d'exclusion et de disqualification sociale** dans un contexte de normalisation progressive de la figure du « bon citoyen numérique »
 - « On peut ne pas le faire, mais on doit le dire, donc on doit le dire soit au début. Genre excusez-moi, mais moi j'ai pas d'ordinateur à la maison. Ah excusez-moi, mais moi je sais pas, voilà ça. Il faut arriver à le dire. Faut arriver à dire qu'on sait pas, faut arriver à dire qu'on n'a pas d'ordinateur, alors que c'est, on se doit tous dans notre époque en avoir un. » (AS, SSR)
 - « Ne pas trouver d'utilité précise à une technologie dont on « sait » que beaucoup de personnes en développent des usages dont elles semblent être en capacité de tirer avantage, **c'est éprouver une dissemblance radicale avec ceux « qui ont », « qui savent » et « qui profitent », ici comme en d'autres domaines. Cela confine parfois à la blessure morale** » (Granjon, 2010: 53).

3^{ème} TEMPS - Les personnes âgées comme particulièrement à risque? De quelques enjeux d'une sur-valorisation de la catégorie d'âge

Une définition réductrice des usagers et usagères

- Un dispositif technologique à penser à l'éclairage de son «script» (M.Akrich)
- Un «script» qui contient une conception projetée de l'utilisateur/usagère (ainsi que de ses usages et des relations qu'il/elle entretient avec l'outil et les acteurs qui le mettent en place et l'accompagnent).
- Le «script» de la cyberadministration en Suisse : une définition réductrice des usagers et usagères...
 - pensée par les concepteurs/trices en référence à leur propre expérience (la «méthodologie de Je », *I-Methodology*; M.Akrich)) et au registre de la proximité
 -au travers de «personas»

Une définition réductrice des usagers et usagères (suite)

■ Élaboration de profils-types (personas)

- Ces usagers et usagères, au-delà de leurs caractéristiques particulières, partagent non seulement le fait d'être désireuses de passer par le numérique pour réaliser leurs démarches administratives, mais aussi d'être en capacité de le faire

Persona – Martin

Version 1.0, 20 Mai 2016



« Pour pouvoir être vécue sereinement, une retraite ça se prépare! »

Martin Vonlanthen

Futur retraité

Age	62	Connaissance dans les interfaces web	2/5
Lieu	Grolley	Connaissance dans le secteur de recherche	1/5
Famille	Marlé	Caractéristiques	Mauvaise vue, problème de motricité à la main suite à un accident du travail.
Activité	Garde forestier	Langue	Allemand (5/5) Français (4/5)

Persona – Sara

Version 1.0, 20 Mai 2016



« La Suisse est un pays magnifique et je rêve est de m'y installer avec ma famille. »

Sara Castillas

Enseignante espagnole qui souhaite déménager en Suisse.

Age	43	Connaissance dans les interfaces web	3/5
Lieu	Madrid	Connaissance dans le secteur de recherche	2/5
Famille	Mariée, 2 enfants	Caractéristiques	Mère de famille organisée, a un français limité.
Activité	Enseignante	Langue	Espagnol (5/5) Français (2/5)

tourisme organisée déménagement visa famille espagne langue motivée enseignement

J'habite à Madrid mais suis en visite chez ma sœur qui habite Belfau. Actuellement en vacances, Je m'informe en vue d'une potentielle installation de ma famille. Au delà du pays et de la qualité de vie, ce qui me plaît la qualité de l'enseignement en Suisse.

Étant moi-même enseignante, Je me réjouis de pouvoir enseigner l'espagnol.

Mes motivations

- Définir un programme touristique et culturel pour notre visite
- Trouver des informations générales sur la vie à Fribourg (logement, éducation, travail, santé)
- Trouver des informations sur le coût de la vie à Fribourg
- S'informer sur l'état du marché du travail dans le canton
- Se renseigner sur les démarches administratives pour s'installer en Suisse (visa, permis de séjour)

Mes inquiétudes

- Ne pas parler assez bien le français pour faire des recherches de manière autonome
- Ne pas pouvoir obtenir toutes les informations que je souhaite pendant la période où nous faisons des appels téléphoniques coûteux depuis l'Espagne

Mes espoirs

- Que je trouve facilement les informations nécessaires, malgré mon niveau de français très bas
- Me sentir bienvenue et aidée
- Que les tâches à faire afin de nous installer sont claires et précises.

Je dois être convaincue par

- Une recherche facile d'utilisation, même avec un vocabulaire limité
- La navigation et le contenu compréhensible

Persona - Lauriane

Version 1.0, 20 Mai 2016



« Etre aveugle ne devrait pas être un facteur limitant dans la vie de tous les jours. »

Lauriane Cosandey

Jeune en formation et aveugle de naissance

Age	20	Connaissance dans les interfaces web	3/5
Lieu	Fribourg (ville)	Connaissance dans le secteur de recherche	3/5
Famille	Célibataire	Activité	Vient de finir le gymnase
Langue	Français (5/5) Allemand (2/5)		

La catégorie «personne âgée» au cœur de cette définition réductrice

- La catégorie «personne âgée» très présente dans la **définition du «problème social» de l'inclusion/exclusion** numérique
 - Parmi les personnes pensées comme à risque d'éloignement du numérique, une mention récurrente des personnes âgées, dans les articles de presse, dans les discours d'accompagnement de ces dispositifs ou encore dans les interpellations parlementaires

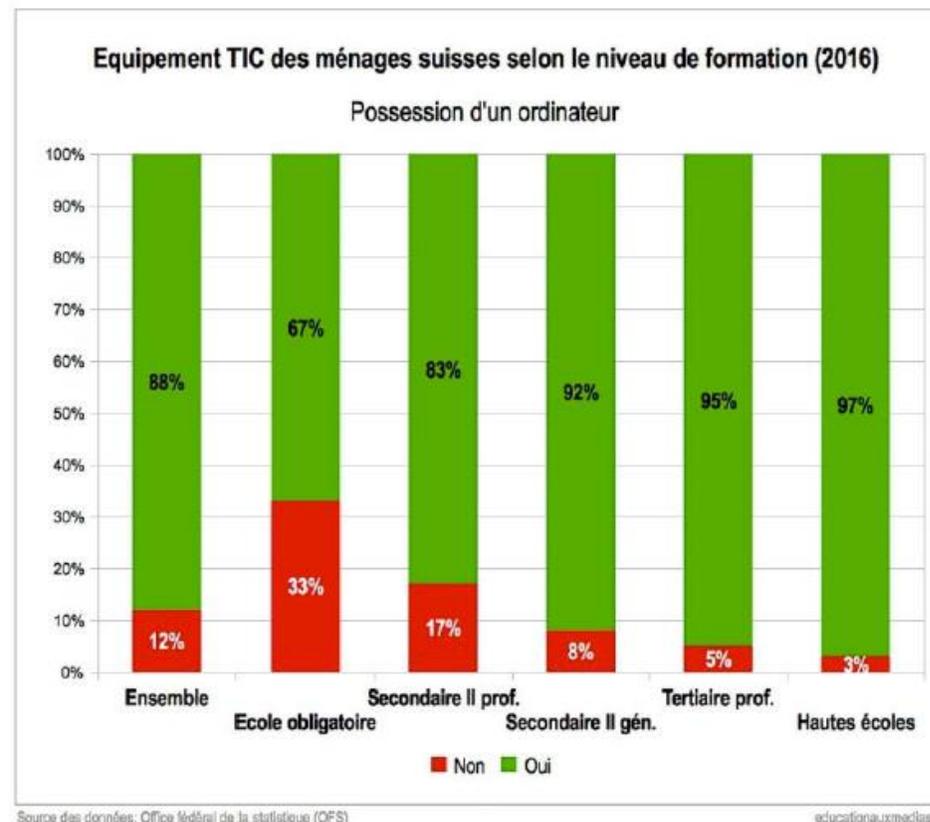
- Ainsi que des **actions mises en place pour y répondre**
 - Les acteurs du champ de la vieillesse mandatés pour l'accompagnement et la formation des usagers/usagères
 - Des nombreuses formations et ateliers adressés aux personnes âgées

Des catégories qui voilent la complexité du phénomène

- Des catégories stéréotypées et homogénéisantes qui tendent à **masquer l'importance de la classe sociale**, à laquelle contribue les variables du revenu et de la formation
- Or, des variables **de revenus et de formations** qui impactent aussi bien...
 - La possession d'équipement
 - La diversité des usages
 - Les attitudes (motivation, confiance en soi, ...) vis-à-vis de la technique
- Trois dimensions en articulations les unes avec les autres, rappellent les travaux sur les inégalités sociales numériques (van Dijk, 2013; Granjon, 2022)

Des catégories qui voilent la complexité du phénomène (suite)

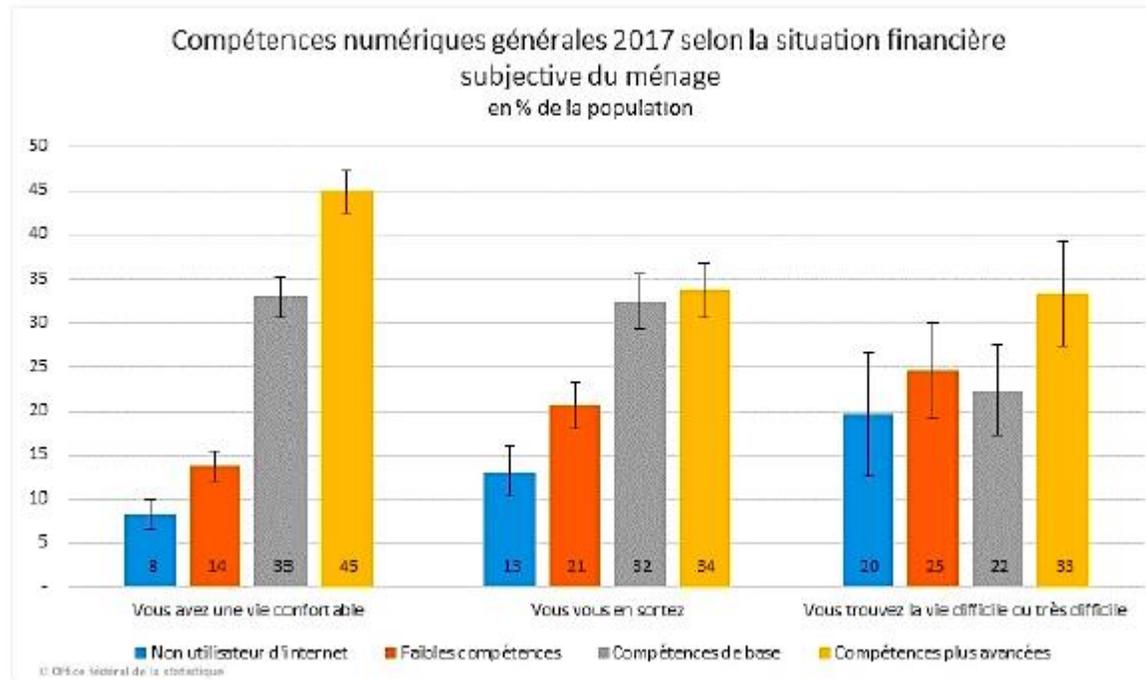
- Des équipement inégalement distribués



Chiffres de l'OFS, cités par Jean-Claude Domenjoz dans sa Newsletter: [La fracture numérique en Suisse au temps du Covid-19: quelle réalité? Mars 2021](#)

Des catégories qui voilent la complexité du phénomène (suite)

- Des compétences numériques inégalement distribuées

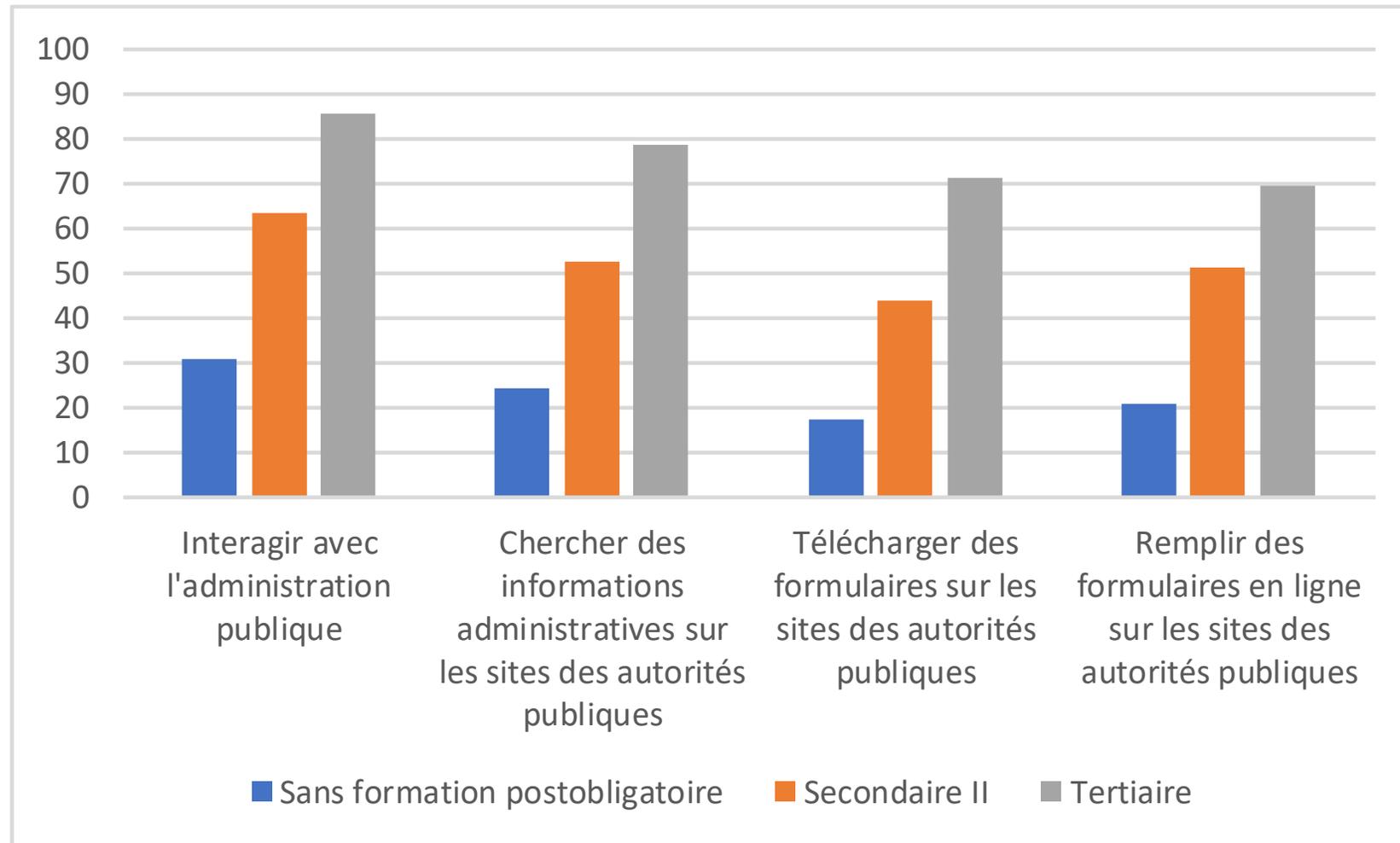


- Des compétences à penser en lien en articulation avec la distribution des compétences de base et la phénomène de de l'illettrisme

Chiffres de l'OFS, cités par Jean-Claude Domenjoz dans sa Newsletter: [La fracture numérique en Suisse au temps du Covid-19: quelle réalité? Mars 2021](#)

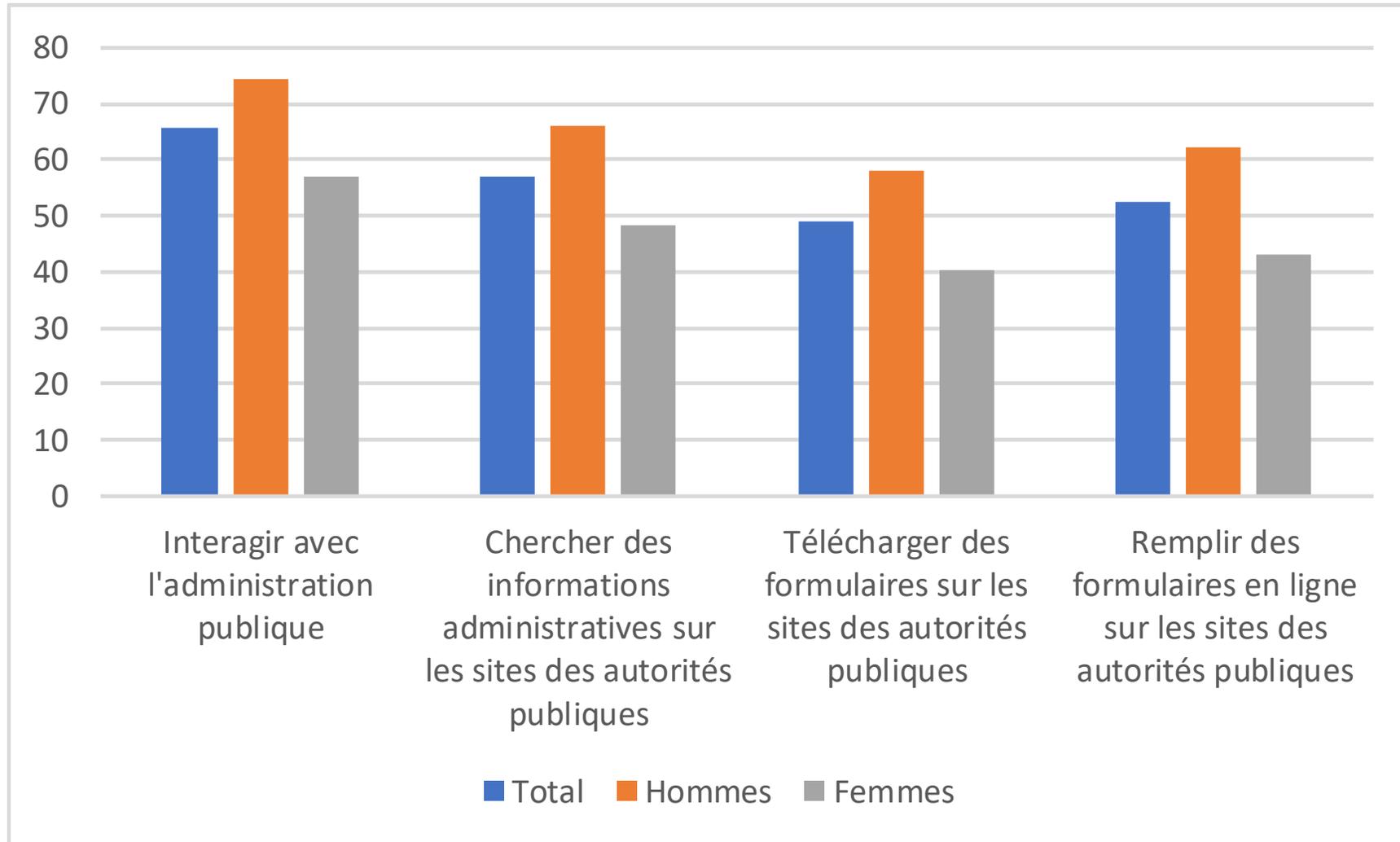
Des catégories qui voilent la complexité du phénomène (suite)

- Une pratique administrative numérique largement dépendante de la formation...



Des catégories qui voilent la complexité du phénomène (suite)

- Et du genre



Des catégories qui voilent la complexité du phénomène (suite)

- Certaines personnes âgées «plus à risque» que d'autre d'être impactées par l'éloignement numérique administratif, en particulier :
- Les retraité-e-s des classes populaires (Delias, 2021)
 - Ils/elles sont souvent concerné-e-s par un phénomène de «double peine» (Alberola et al, 2016)
 - Ils/elles ont généralement eu un usage professionnel moindre ou peu diversifié du numérique
 - Cet ensemble de facteur induit une faible motivation à se former au numérique
- Les personnes isolées
 - Dans le contexte d'une délégation des tâches administratives numériques, la possession de ressources sociales (de qualité) est important, en particulier pour les personnes âgées qui font régulièrement appel à un tiers aidant (Aouici, Peyrache, 2021)

Des catégories qui voilent la complexité du phénomène (suite)

- Une conception stéréotypées qui place dans l'ombre d'autres groupes potentiellement à risques, notamment les jeunes.....
- ...qui sert d'appui à une définition d'un problème comme «ponctuel» et momentané
- ...et qui tend à légitimer le laisser faire et justifier la non-action politique et ou la mise sur pied de mesures ponctuelles.
 - Le terme même de «transition numérique» participant de cette conception

Des catégories qui voilent la complexité du phénomène (suite)

« Parce que nous sommes face à « une cible mouvante » : nous ne pouvons plus nous contenter de catégoriser les « exclus du numérique » en fonction de critères simples que seraient l'âge, le lieu de résidence (les milieux ruraux) ou la catégorie sociale. Certes l'absence de connexion est majoritaire dans trois populations : les retraités, les non-diplômés et ceux dont le revenu est inférieur à 900 euros par mois. Mais les catégories se croisent : les seniors peuvent être parfaitement socialisés mais peu attirés par le numérique ou au contraire socialement et géographiquement isolés mais actifs sur les réseaux ; des jeunes qui vivent dans la rue, sans travail, sans toit, peuvent être complètement à l'aise avec le numérique ; des femmes élevant seules leurs enfants peuvent trouver dans le numérique une opportunité pour ne pas se désocialiser ou au contraire le vivre comme une contrainte supplémentaire dans une vie déjà épuisante ; des personnes qui ne se servent pas d'ordinateur vont accéder à des services en ligne via leur téléviseur, etc. » (CNnum, 2013)

« Parce que le **mythe des « digital natives » tombe**. Alors qu'il justifie toutes les politiques attentistes (il suffit de laisser les jeunes déjà formés au numérique arriver sur le marché du travail et d'attendre la transition démographique), les travaux scientifiques montrent la diversité des pratiques des outils chez les jeunes et l'écart entre la capacité à l'utiliser et la capacité à comprendre et à maîtriser l'usage d'un outil. (Cnnum, 2013)

Une conception du problème qui fait peu de place aux tiers

- Une conception centrée sur l'outil et la relation bilatérale usager/ère-prestataire
*«Les personnes en charge de développer le guichet virtuel travaillent étroitement avec une entreprise axée sur l'expérience utilisateurs dont l'une des missions est de proposer **des prestations standardisées, simplifiées et ergonomiques ne nécessitant pas de formation préalable.**»* (Réponse interpellation Berset/Hänni-Fisher; canton de Fribourg)
- Une grande responsabilité placée sur les usagers/usagères et les concepteurs/conceptrices
- Une présence masquée des nombreux «tiers» intervenant tout au long du processus d'appropriation et d'usage des outils numériques
 - Des tiers **aux différents profils...** des parents/amis ; des bénévoles ; des professionnel-le-s (des administrations ; des entreprises...)... et bien sûr des professionnel-le-s du travail social.
 - Des tiers qui interviennent à **différents moments du processus d'appropriation du numérique** et qui soutiennent l'usager/usagères à **travers différents types d'actes** (encouragement, conseil, orientation, formation, accompagnement....)

Quels enjeux de cette invisibilisation pour les professionnel-le-s du TS ?

- Une invisibilité(sation) qui tend à masquer...
- ... l'action et le rôle des professionnel-le-s du travail social (du point de vue tant de son importance que de leur diversité) en termes d'inclusion numérique (enjeux de (re)connaissance)
- ... les enjeux posés par ce rôle d'intermédiation : notamment en termes de (sur)charge et/ou de reconfiguration de l'activité et de la professionnalité (pour les professionnel-le-s) (Mazet et Sorin, 2021)
- ... leurs besoins spécifiques pour mener à bien cette activité d'intermédiation (en termes d'équipement, de compétences, de soutien...)

En guise de conclusion : des enjeux pluriels à mettre en débat

En guise de conclusion : des enjeux pluriels à mettre en débat

- Enjeux d'inclusion
 - Maintenir des canaux multiples et accessibles en dehors du numérique
- Enjeux de production de connaissances
 - Affiner la compréhension des différentes dimensions de la vulnérabilité numérique. Evaluer l'ampleur du phénomène
- Enjeu de participation
 - Intégrer les professionnel-le-s et les publics au processus de développement des instruments cyberadministratifs
- Enjeux de reconnaissance, de formation et de transformations des professions
 - Visibiliser la complexité du travail de médiation numérique. Reconnaître et soutenir ces acteurs

En guise de conclusion : des enjeux pluriels à mettre en débat (suite)

- Enjeux de coordination et de production de « communs »
 - Favoriser la coordination entre les différents actions développées. Créer du savoir et de l'expertise commune sur cette thématique. Porter collectivement ces enjeux.
- Enjeux d'éthique et de démocratie
 - Susciter du débats publics. Refaire des choix technologiques des options à discuter pour sortir de l'inéluctable

Références bibliographiques

- Akrich, M & Meadel, C. (2004). Problématiser la question des usages. *Sciences Sociales et Santé*, 22 (1) (Les technologies de l'information à l'épreuve des pratiques), 5-20.
- Alberola É., Croutte P., Hoibian S. (2016) La «double peine» pour des publics fragilisés face au tout-numérique. *Annales des Mines – Réalités industrielles*, 3, 32-36.
- Aouici S., Peyrache, M. (2021). Le soutien d'un tiers pour limiter le non-recours face à l'e-administration: enjeux et limites. *Retraite et sociétés*, 87, 191-202.
- Conseil national du numérique (2013). Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, médiation, pouvoir d'agir: pour une nouvelle politique d'inclusion. Ministère du redressement productif, Ministère délégué chargé des PME, de l'innovation et de l'économie numérique. <https://cnnumerique.fr/nos-travaux/inclusion-numerique>
- Delias, L. (2021). Vieillesse et usages numériques. *Terminal* [En ligne], 131 | 2021, DOI : <https://doi.org/10.4000/terminal.7867>
- Granjon, F. (2010). Le « non-usage » de l'internet : reconnaissance, mépris et idéologie. *Questions de communication* [En ligne], 18. <https://journals.openedition.org/questionsdecommunication/410>
- Granjon, F. (2022). *Classes populaires et usages de l'informatique connectée. Des inégalités sociales-numériques*. Presses des Mines, coll. « Matérialismes », 360 p
- Mazet, P. (2017). Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative. *La revue française de service social*, 261, 41-47.
- Mazet, P. (2019). Vers l'État plateforme : la dématérialisation de la relation administrative. *La Vie des idées* [en ligne]. <https://laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html>
- Mazet, P. & Sorin, F. (2020). Répondre aux demandes d'aide numérique: troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux. *Terminal*. <https://journals.openedition.org/terminal/6607>
- van Dijk, J.A.G.M. (2013). A theory of the digital divide. Dans M. Ragnedda et G. W. Muschert (dir.), *The Digital Divide. The Internet and Social Inequality in International Perspective* (p 29-51). Londres : Routledge.

Merci beaucoup pour votre attention!

Beatrice.vatron-steiner@hefr.ch