



L'idée d'une séparation tranchée entre inclus et exclus du numérique ne correspond plus à la réalité.

INTERVIEW

Les difficultés d'accès au numérique constituent un facteur d'exclusion. Corriger cela est d'autant plus important que le numérique a un fort potentiel en tant que levier de solidarité et d'insertion des plus démunis. Éclairages de **Denis Pansu**.



Denis Pansu est responsable de « l'open innovation » au sein de la FING (Fondation Internet Nouvelle Génération) et coordinateur de la Fondation Afnic pour la solidarité numérique, qui soutient des projets utilisant le numérique dans une perspective de solidarité.

Sur son site Web, la Fondation Afnic pour la solidarité numérique affirme que le numérique « crée de l'exclusion, en particulier chez les personnes âgées, les jeunes non diplômés et les ménages à bas revenus ». Pourquoi est-il si essentiel d'agir spécifiquement pour l'inclusion numérique de ces publics défavorisés ?

DENIS PANSU : Prenons l'exemple du e-learning, c'est-à-dire des formations à distance. On pourrait se dire : ce sont les mères de famille, notamment sans diplôme, et qui élèvent seules leurs enfants à la maison, qui vont en profiter. Car cela leur permettrait de se former, en particulier à la pratique des outils numériques, et ainsi d'accéder à une multitude de services à distance. Sauf qu'une étude menée par la FING dans le cadre de son programme Capacity¹ a montré que les services de e-learning sont beaucoup plus utilisés par des personnes diplômées, dont la situation économique et sociale s'avère bien moins difficile. C'est, pour ces publics-là, ce que l'on appelle un « effet d'aubaine ». Car à l'instar des familles

monoparentales, les personnes qui auraient le plus besoin de ces cours n'ont pas le temps de se former au numérique et ont trop souvent le sentiment de ne pas en avoir les moyens, ni financiers ni culturels.

Le numérique devient-il dès lors un facteur d'exclusion supplémentaire ?

D. P. : Comme l'écrivait déjà en 2014 Valérie Peugeot dans *La tribune fondée*² : « Il y a ne serait-ce que dix ans, ne pas avoir d'accès à Internet était un handicap tout à fait surmontable ; aujourd'hui, c'est devenu un facteur de marginalisation accélérée : chercher un emploi, accéder à ses droits, mener des démarches administratives (.../...) ne peuvent, pour l'essentiel, plus se mener sans numérique. » Or les plus fragiles socialement en ont encore plus besoin que les autres. « La privation de numérique devient alors la source d'une double, voire triple peine, car ce sont le plus souvent les plus démunis – économiquement, mais aussi en capital culturel, social – qui se retrouvent dans cette situation. »

Qu'en est-il du rapport au numérique de publics fragilisés, telles les personnes souffrant d'un handicap ou âgées ?

D. P. : Il varie fortement selon la nature du handicap, physique ou psychique, de son intensité, de son caractère récent ou ancien, mais aussi des efforts des constructeurs et opérateurs en matière d'accessibilité. La situation des personnes âgées est encore plus disparate : certains sont des experts du numérique, d'autres ont de vrais soucis. La question de l'interface est pour eux essentielle. Pour ces publics-là, comme pour les jeunes, voire l'ensemble des citoyens, la réalité de l'accès au numérique dépend de nombreux facteurs : économiques, sociaux, culturels, géographiques...

Peut-on dès lors parler d'une « fracture numérique » entre inclus et exclus de l'usage d'Internet et de la pratique d'outils qui deviennent indispensables ?

D. P. : Justement, non. L'idée d'une séparation tranchée entre inclus et exclus du numérique ne correspond plus à la réalité. Il y a des jeunes, en Afrique ou en Amérique du Sud, qui vivent dans les pires conditions, sans aucun accès direct à Internet, et qui pourtant arrivent à gagner 25 dollars par mois grâce à leur blog et à la maîtrise du système publicitaire de Google. À l'inverse, j'ai récemment rencontré à Paris, lors d'une formation d'un conseil de quartier, une femme trentenaire, avec un smartphone dernier cri et une connexion haut débit, qui ne savait pas ouvrir plusieurs fenêtres à la fois sur ses écrans, et qui ne comprenait pas ce concept de multifenêtrage. D'un point de vue statistique, elle faisait partie des « inclus », alors même que la vérité de ses usages l'excluait d'un grand nombre de pratiques majeures du numérique.

Parler d'un « illettrisme numérique » serait-il plus exact ?

D. P. : Oui, car cette expression traduit bien le problème, qui est de moins en moins une fracture de connexion et de

plus en plus un fossé social et culturel... Et non, parce qu'elle ne rend pas compte de la complexité de ce phénomène. L'enjeu tient moins à la possession et à la maîtrise des outils qu'à la capacité à transmettre et à recevoir des messages, à faire ensemble, à construire des projets avec d'autres dans une société désormais structurée par les technologies de l'information et de la communication. L'erreur est de considérer le numérique comme un ensemble de *mass media* plus ou moins interactifs. En revanche, dès lors que nous le prenons tel un espace de coopération, notre regard change. Il y a des gens qui pratiquent Internet sans avoir envie ou être capables d'en utiliser les potentiels collaboratifs. J'ai ainsi vu des étudiants, très habiles sur les réseaux sociaux, qui ne l'étaient plus du tout dans des situations de coopération professionnelle où il s'agit de bâtir un projet à distance. L'inclusion numérique est variable dans le temps et l'espace. Elle dépend des lieux, des situations, des interlocuteurs, etc.

Alors que 78 % des bénéficiaires des services d'Emmaüs Connect déclarent ne pas disposer d'un accès privé et personnel à Internet, n'avons-nous pas besoin, plus que jamais, de lieux publics conçus pour la pratique du numérique par les plus démunis ?

D. P. : Bien sûr. Mais la France bénéficie aujourd'hui d'un réseau d'au moins une dizaine de milliers de lieux publics ou privés pour cela, dont environ 5 000 Espaces publics numériques (EPN). Ces lieux, souvent méconnus, sont bien plus que des cybercafés avec des guides compétents. Je pense au Hublot, dans la friche artistique de L'Entre-Pont, dans les Alpes-Maritimes, qui se veut « *un point d'accès Internet, un lieu de formations personnalisées et d'ateliers de création multimédia pour les jeunes publics, un centre de ressources numériques dans la création artistique* ». J'ai en tête d'autres lieux, chacun avec leur spécificité, tel L'Espace Libre 13.1 dans le 13^e arrondissement de Paris.

Cet EPN, géré par l'Association Sciences Technologie Société, propose gratuitement « *de l'accès libre, des formations, un atelier emploi pour les demandeurs d'emploi, un atelier numérique pour les jeunes, accueil des écoles maternelles et anime des débats scientifiques autour du numérique et des journées de convivialité pour seniors dans le cadre du projet 13'Sâges* ».

La privation de numérique devient une double peine pour les populations socialement et culturellement les plus démunies.

Ces espaces semblent œuvrer au-delà de la médiation numérique...

D. P. : Aujourd'hui, les apprentissages du numérique se font sur la base de projets, qu'il s'agisse de remplir un document administratif, de créer une vidéo ou de monter une plateforme de partage entre voisins. Dans l'étude citée ci-dessus¹, une forte proportion des personnes interrogées expliquent qu'elles n'utilisent pas Internet, non par manque de moyens ou de compétences techniques, mais parce qu'elles ne sont « pas intéressées ». Cela signifie que l'enjeu majeur de l'appropriation des outils porte désormais sur le sens du numérique dans la société.

Mais comment se traduit cet apport de sens pour une personne qui cherche d'abord à s'approprier des outils sans lesquels elle ne peut communiquer ?

D. P. : Pour répondre correctement, il faudrait multiplier les exemples sur le ter-



ÉCHEC DE CONNEXION

En France, 78 % de ceux qui n'utilisent pas Internet ont plus de 60 ans, 90 % n'ont pas le bac et 44 % disposent de revenus inférieurs à 1 500 € mensuels.

Source : Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français - La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française », CRÉDOC, 2013.

rain, tant différent les besoins et désirs de chacun. En voici deux, très différents. Le premier, Reconnect³, permet aux sans domicile fixe de garder l'intégralité de leurs documents officiels dans un coffre-fort numérique, grâce à une plateforme centralisée de type *cloud*, accessible de partout et de tous appareils, avec aussi des rappels de SMS pour qu'ils ne manquent pas leurs rendez-vous avec l'administration. C'est très terre à terre. Cela leur permet de se familiariser avec le numérique tout en sécurisant leur situation, mais aussi de renouer avec les travailleurs sociaux³. Le second exemple, lui aussi en partie financé par la Fondation Afnic, s'appelle Camping numérique, et a été conçu par l'association normande Échelle inconnue. Il s'agit d'ateliers nomades pour toutes les personnes en situation de mobilité: les gens du voyage; des jeunes en rupture de ban, ayant choisi de vivre sur la route; mais aussi des ouvriers, sous-traitants de grandes entreprises intervenant dans des centrales nucléaires, et qui sont en quelque sorte des nomades professionnels. Ces publics, qui jamais ne se seraient rencontrés, se forment au numérique, apprennent à utiliser des logiciels, des imprimantes 3D pour fabriquer eux-mêmes des objets liés à leur habitat, etc. L'une des originalités de l'initiative est qu'elle se fonde sur le langage vidéo, avec un camion cinéma, idéal pour des jeunes et des gens du voyage maîtrisant souvent mal l'écrit.

La médiation numérique deviendrait-elle donc une médiation sociale, inséparable des enjeux de solidarité ?

D. P. : Autant, pour les premiers utilisateurs, un discours uniquement centré sur le numérique faisait sens, autant, aujourd'hui, c'est sur les problématiques métier, sur les contextes d'usages des personnes, que cette médiation doit s'opérer. Ce changement est une évidence pour la plupart des acteurs de terrain, et c'est pourquoi les lieux de médiation et de grands réseaux comme Emmaüs Connect font eux aussi évoluer leur expertise.

Les acteurs de la solidarité sociale ont pourtant longtemps été méfiants vis-à-vis du numérique, non ?

D. P. : Oui, comme d'ailleurs ceux de l'éducation et du soin. Ils ne se sont vraiment intéressés au numérique qu'avec le Web 2.0 et les réseaux sociaux tel Facebook dans la deuxième moitié de la décennie 2000-2010. C'est un paradoxe, car c'est le moment où Internet, dont le moteur était au milieu des années 1990 le monde universitaire, s'est « marchandisé » encore plus fortement avec, par exemple, les applications pour mobiles ou tablettes tactiles.

Au-delà d'une meilleure inclusion numérique, l'enjeu est de mettre le digital au service de la solidarité.

Sans doute avaient-ils le sentiment d'une invasion brutale, irraisonnée, venant des États-Unis. Le monde des start-up n'était pas le leur – et ne l'est d'ailleurs toujours pas...

D. P. : Les acteurs sociaux ont toujours eu une relation conflictuelle avec la technologie, reflet du rapport de méfiance qu'ils entretiennent souvent avec les élites françaises, portées par notre culture de l'ingénierie et issues des grandes écoles. La défiance vis-à-vis du monde du marketing a sans doute joué également.

N'y a-t-il pas eu aussi, chez certains acteurs de l'éducation, du soin et du médico-social, la conviction que ces

technologies isoleraient les gens dans leur cocon plus qu'elles ne créeraient de nouveaux liens entre eux ?

D. P. : L'idée que le numérique renforcerait l'isolement me semble erronée. Certains l'ont cru, voire le pensent encore, ayant en tête l'exemple mal compris de *geeks*, de passionnés de technologie ou de jeu vidéo, sans cesse devant leur écran. Mais sur le terrain social, depuis des années, je constate plutôt l'inverse: la pratique du numérique alimente le désir de se rencontrer, comme on dit IRL (*in real life*). C'est ainsi que j'interprète le succès des multiples formats de rencontres créatives, tels les historiques *barcamps*, les *hackathons*, et tous ces micro-espaces événementiels réunissant des communautés de pratiquants de toutes sortes. Les effets de repli ont d'autres causes. Le remplacement d'un guichet du service public par un centre d'appel provoque, par exemple, un isolement beaucoup plus grand que les réseaux sociaux ou la pratique du jeu vidéo.

Quid du sentiment, chez certains acteurs sociaux, d'une menace du numérique sur leur savoir-faire ?

D. P. : Une majorité d'entre eux – en posture de médiation – a certainement eu peur que le numérique leur fasse perdre le sens même de leur métier, voire se substitue à eux. Cette crainte, qui n'a pas totalement disparu, s'atténue avec la diffusion de la culture numérique. Ils craignent une révolution digitale qu'ils seraient condamnés à subir. Mais aujourd'hui, beaucoup se rendent compte que le numérique ne remplace pas l'intervenant humain, et leur permet au contraire de se libérer de tâches répétitives, administratives, sans rapport avec leur métier. Mieux: ils réalisent qu'ils peuvent se l'approprier, construire eux-mêmes leur propre transition numérique...

Comment lever les dernières défiances des univers du social, du médico-social ou même de l'éducation ?

D. P. : L'enjeu est simple à exprimer, mais pas facile à concrétiser : toujours relier le numérique et ses apports potentiels à la réalité spécifique de chaque métier, de chaque utilisateur. Prendre en compte les problématiques métier, donc, mais aussi associer tous les utilisateurs, professionnels, bénévoles et bénéficiaires, à l'élaboration des réponses numériques à leurs vérités à eux, sur le terrain.

Sauf que les technologies peuvent autant donner plus de contrôle aux directions que davantage d'autonomie aux acteurs. C'est un enjeu démocratique, qui tient moins au numérique qu'à la capacité des organisations à fonctionner de façon ouverte, moins verticale et plus horizontale...

D. P. : Certes. Néanmoins, le numérique nous donne les moyens d'une telle transformation, dont tous peuvent réaliser sur le terrain les difficultés de mise en place, mais aussi les apports cruciaux. Il y a effectivement un enjeu stratégique à ce que les acteurs de la solidarité intègrent le numérique, non pas simplement pour élargir une audience ou améliorer une communication, mais pour repenser leur métier en mettant la personne au centre.

Cela ne suppose-t-il pas une révolution des mentalités dans certaines institutions ou même associations ?

D. P. : Bien sûr. Mais je suis optimiste. Il y a aujourd'hui nombre d'initiatives allant dans ce sens, autant dans la solidarité que dans la santé ou l'éducation. Je pense aux réseaux de familles d'enfants souffrant de maladies orphelines, qui partagent en ligne leurs expériences et engagent de nouvelles formes de coopération avec le personnel soignant. Les membres de l'entourage ne sont plus vus tels des obstacles, mais comme

les parties prenantes d'un parcours de soin. Ce changement de mentalité est une avancée tangible, qui va également devenir indispensable pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou ayant subi un AVC.

Les acteurs de la solidarité doivent utiliser le numérique pour mettre la personne au centre de leur pratique.

Le numérique serait-il donc une opportunité pour mieux s'informer et partager, un facilitateur pour renforcer nos mécanismes de solidarité et de vivre-ensemble ?

D. P. : Ce n'est pas une panacée. S'il suffisait de créer une plateforme collaborative pour corriger les inégalités face au logement et augmenter la mixité sociale, ça se saurait ! En revanche, quand l'environnement est propice, que les acteurs partagent l'envie d'améliorer ensemble leur quotidien, tout est possible. Je pense à des initiatives de cartographies participatives ou au projet Pouvoir d'agir de l'association Collporterre à Brest : dans ce cas, ce sont les habitants de quartiers prioritaires, à la réputation dégradée, qui captent la parole de chacun, racontent en vidéo des histoires positives, et ainsi changent l'image que d'autres et qu'eux-mêmes ont de leurs lieux de vie.

C'est une façon pour les citoyens de se réapproprier leur territoire...

D. P. : Le Laboratoire citoyen de la donnée urbaine, de l'association Open Knowledge France, a le même type de démarche. La meilleure façon de ne pas être l'instrument des sociétés récoltant et utilisant les données personnelles, c'est de se mettre soi-même dans la capacité de les produire et de les partager. Croiser ses propres données, par exemple sur ses parcours de mobilité, avec celles de services publics sur la qualité de l'air ou d'entreprises sur leurs activités, permet de mieux connaître son territoire et d'en devenir l'acteur. Cette pratique aide les habitants à mieux décrypter les informations diffusées par la mairie, l'État, les entreprises, etc. La maîtrise et le partage de ces données les concernant sont importants pour les bénéficiaires, mais aussi pour les structures de solidarité. Car celles-ci ont besoin de mesurer l'impact social de leurs actions, de convaincre des acteurs publics et privés de leur bien-fondé et, sous un autre registre, de s'insérer dans le tissu local. Nous ne sommes plus à l'ère de la Datar et des grands plans quinquennaux, mais dans un monde dynamique. Et c'est pourquoi l'on ne peut plus faire l'économie de l'implication des bénéficiaires. Aujourd'hui, la donnée se reconfigure en permanence ; elle est produite en temps réel, notamment dans le champ de la solidarité. Les citoyens, acteurs ou bénéficiaires, doivent se l'approprier pour valoriser et réinvestir leur rôle auprès des pouvoirs et des autres acteurs de la société. C'est une clé pour la reprise en main de son destin.

Propos recueillis par Ariel Kyrou

1. « Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français », GIS M@rsouin/Agence nationale de la recherche (ANR), projet

ANR Capacity (université Rennes 2, IMT Atlantique, FING), mars 2017.
2. Valérie Peugeot, présidente de l'association Vecam-Citoyenneté dans

la société numérique, « Numérique et inclusion sociale », *La tribune fondée*, n° 222, pages 46-51, juin 2014.
3. Lire dans solidarum.org l'article

« Reconnect : un "cloud solidaire" pour les sans-abri ».



En 2016, on recensait en France environ 5 000 lieux publics d'accès à Internet, aussi appelés EPN (Espaces publics numériques).

Certains sont « généralistes », d'autres « spécialisés » : vidéo et photo numériques, accompagnement pour l'emploi, lutte contre l'exclusion, l'illettrisme, etc.

Source : L'Agence du Numérique, netpublic.fr (avec répertoire et carte des EPN en ligne).





SOLIDARUM

Base de connaissances pour
l'invention sociale et solidaire

Cet article en format PDF est directement tiré de ***Visions solidaires pour demain***, revue papier annuelle dont l'objet est de réfléchir à ce qu'est, et ce que pourrait être dans le futur, la solidarité sociale. Ce fichier PDF est accessible au sein de la base de connaissances ***Solidarum***, plateforme en ligne, gratuite et évolutive, qui propose à la consultation et au téléchargement des médias vidéo, texte, son et image : des visions et reportages créés spécifiquement pour elle, en *Creative Commons*.

Solidarum et ***Visions solidaires pour demain*** sont édités par la Fondation Cognacq-Jay et réalisés par une rédaction autonome dédiée, avec l'appui d'un comité éditorial composé en majorité de personnalités extérieures à la Fondation.

www.solidarum.org