

Les vendredis contributifs du Conseil National du Numérique –
Groupe de travail sur e-inclusion.
Vendredi 17 mai 2013

Annabelle Boutet
IMT/Telecom Bretagne-M@rsouin
annabelle.boutet@telecom-bretagne.eu

1- Quels seraient les destinataires et quels seraient les objectifs absolument prioritaires (1 ou 2 objectifs maximum) d'une politique publique d'"inclusion numérique" ?

Les TIC, au sens le plus large, ne remplissent pas seulement un simple rôle de communication, elles participent à un modelage des sociétés, des comportements et des relations entre les individus. Elles sont à l'origine de ce qu'on appelle la société de l'information ou de la connaissance. Cela signifie, à mon sens, qu'elles participent au modelage de la plupart des activités humaines en société (économiques, personnelles et intimes, sociales, politiques, ...). Il me semble de plus en plus flagrant que nombre de personnes, toute considération de classe, de revenu, de genre, de formation confondus, ne disposent pas d'un socle minimum de compréhension des enjeux liés à la diffusion des TIC. Il ne s'agit pas d'obliger tout le monde d'adhérer et d'utiliser les technologies numériques mais de donner les moyens d'exprimer des opinions et de faire des choix en toute connaissance des choses.

1^{er} objectif. *Garantir à tout individu l'accès à une culture [une éducation ?] numérique de base au même titre que les savoirs fondamentaux. Ce n'est pas simplement l'apprentissage de l'usage de services ou d'équipement mais aussi les fondements d'un usage éclairé de ces outils en lien avec les autres activités. Cela implique de sensibiliser les personnes sur des problématiques telles que l'identité numérique, la neutralité du Net, l'implication de la liberté d'expression que le Web permet, etc...*

Les populations qui sont aujourd'hui ciblées par l'e-inclusion sont très hétérogènes (personnes âgées, personnes en errance, jeunes déscolarisés (etc) mais on peut aussi y voir les personnes qui travaillent et qui doivent affronter des changements dans leurs pratiques du fait de l'imposition de l'usage de nouveaux outils, etc). Il me semble assez difficile voire inéquitable de privilégier certains groupes plutôt que d'autres.

2^e objectif. *Soutenir la mise en place et la pérennisation de dispositifs de médiation numérique de proximité. Cela signifie en particulier d'accompagner les projets associatifs ou communautaires qui permettent aux personnes d'acquérir ce socle minimum de compréhension évoqué précédemment.*

Pour synthétiser, l'objectif 1^{er} s'adresserait aux enfants scolarisés et serait porté par le secteur scolaire ou peri-scolaire ; quand l'objectif 2nd s'adresserait aux personnes sorties du milieu scolaire et s'appuierait notamment sur le secteur associatif.

2- A quoi reconnaîtrait-on que l'on progresse (ou que l'on régresse) en matière d'inclusion numérique ?

Un premier constat. Les taux d'équipement et de connexion domestique ne constituent en rien des indicateurs d'e-inclusion (on peut être équipé mais ne pas utiliser), par contre ils peuvent être des indicateurs d'e-exclusion. Là aussi, la crise, l'augmentation de la précarité et de l'incertitude entraînent des

choix et des arbitrages en matière de dépenses domestiques. Par exemple, nous avons pu observer que si l'équipement peut être accessible même à des revenus modestes (notamment par l'occasion ou le don) le coût récurrent d'une connexion à internet est vite prohibitif.

On aura plusieurs types d'indicateurs :

- *les usages : la qualité, la fréquence, la gestion de la complexité et de la multiplicité de l'offre. Nombre d'utilisateurs savent accomplir 1 tâche, toujours la même. Peu d'utilisateurs produisent du contenu et sont avant tout conso-navigateur. L'engagement et la participation à des actions menées sur le Web concernent peu de personnes.*
- *La capacité à résoudre des problèmes ou à trouver les ressources pour les résoudre. Nombre de non utilisateurs ont abandonné à la suite d'une panne ou d'un dysfonctionnement qu'ils n'ont pas su résoudre ou pour lesquels ils n'ont trouvé personne pour les aider.*
- *La familiarité : être capable de parler de ce que l'on fait avec les TIC ; de partager et de faire connaître. Être autonome pour accomplir les tâches.*
- *La culture numérique : être capable de gérer son identité numérique, être capable de verbaliser ses attentes et ses besoins.*
- *La capacité créative et l'innovation.*

3- Ces priorités, ces signes de progrès ou de régression font-ils l'objet d'un consensus ou sont-ils discutés ? Dans le second cas, sur quels points les controverses portent-elles et qui opposent-elles ?

De manière globale, autour de la diffusion des TIC, il me semble que 2 paradigmes s'opposent. D'une part, une vision consumériste et technocentrée qui place la technique au cœur des actions et induit une survalorisation de celle-ci. D'autre part, une vision qui place l'humain au cœur de la société et des actions. Ce serait trop manichéen de dire que d'une part, il y aurait les entreprises qui produisent les techniques et qui sont lancées dans une course à l'innovation reposant sur le consumérisme ; d'autre part, la société civile et associative qui lutte pour l'insertion et pour rendre cette société de l'information la plus inclusive possible. Néanmoins, les plus éloignés des TIC sont pris dans une nécessité de s'y mettre sans qu'il y ait toujours une prise de recul et une réflexion sur les enjeux de cette nécessité. Le discours dominant montre une omniprésence des services et des produits numériques dans la société et ne peut que renforcer les sentiments d'exclusion qui sont le résultat de situations économiques et sociales.

4- Dans le domaine de l'inclusion (ou de l'exclusion numérique), quelles sont là ou les initiatives, les cas, qui vous ont le plus *pris par surprise*, bousculé, étonné, ces dernières années ?

Comme pour le point 6, il est difficile de citer des exemples car toutes les initiatives dont j'ai pu entendre parler montrent qu'il est possible de faire de belles choses du moment qu'il y a des volontés pour les mettre en œuvre et que l'humain reste au cœur des préoccupations. Une collégienne dans un dispositif relais qui reprend goût aux études et à la vie sociale scolaire après un projet autour des tablettes numériques où elle a interagi avec des personnes âgées et des élèves-ingénieurs me paraît un bel exemple. Les tablettes ont joué un rôle très minime mais c'est surtout le travail de

l'enseignante et les rencontres qui ont permis à cette jeune personne de regagner confiance en elle et dans le système.

Les projets autour de l'e-inclusion sont le plus souvent des projets dans la proximité, qui impliquent peu de personnes mais ce qui revient chaque fois ce sont : l'importance des interactions et des liens qui se créent mais aussi les dynamiques de reconquête de la confiance et de l'estime de soi qui agissent.

5- Y a-t-il aujourd'hui des facteurs nouveaux ou émergents qui transforment le contexte même dans lequel on peut aujourd'hui penser et agir autour de l'inclusion numérique ?

J'identifierais plusieurs facteurs nouveaux :

La multiplication et la complexification des produits et des services et l'accélération des innovations font que le nombre de personnes qui peuvent se sentir exclues ne va pas diminuer, contrairement à l'idée répandue que tout le monde est équipé. Cependant, pour certains groupes sociaux, tels que les personnes âgées, il me semble intéressant de suivre le développement des tablettes tactiles.

Un phénomène récent et qui concerne très particulièrement les catégories fragiles de la population (que ce soient les personnes âgées, les jeunes en rupture scolaire, les personnes handicapées, les personnes en errance) est la prise de conscience par les professionnels du social, qui travaillent précisément avec ces populations, des opportunités en matière d'insertion que peuvent présenter les TIC. Il me semble donc important de mettre l'accent sur leurs efforts et de faire en sorte que des liens se forment entre eux et les animateurs multimédia.

Les chiffres des organismes de sondage montrent qu'une large part de la population est équipée d'ordinateurs et de connexion à domicile (la fracture numérique de 1^{er} degré serait donc éradiquée). Fort de ces chiffres, l'utilité sociale des espaces de médiation numérique est remise en cause, or il apparaît essentiel que ces espaces restent importants pour ceux qui n'ont pas les moyens de s'équiper mais aussi et surtout pour ceux qui recherchent un espace convivial pour pratiquer et utiliser les technologies numériques.

La crise économique.

6- Si vous deviez citer une action emblématique en matière d'inclusion numérique, réussie ou non, de préférence en dehors de celles que vous menez vous-même, quelle serait-elle ? Pourquoi ?

Il est difficile de citer une action en particulier par contre je pense qu'il est important de maintenir et de renforcer les espaces publics numériques (quel que soit leur label) et plus largement tous les espaces où l'on pratique la médiation numérique (secteur associatif). En effet, contrairement aux idées qui se répandent, ils conservent une réelle fonction sociale pour plusieurs raisons :

- Il y aura toujours, et il est probable que la crise économique renforce les rangs, des personnes qui n'ont pas accès aux équipements. Ces personnes trouvent dans les espaces publics, au minimum un équipement de base (ordinateur et connexion), voire accèdent aux équipements les plus récents ;*
- La médiation numérique que proposent les espaces publics numériques (et plus largement les lieux de médiation numérique comme les associations qui ajoutent à leur mission un accès à des*

équipements et un accompagnement aux usages) est fondamentale pour l'appropriation des TIC. D'autant plus avec l'accélération des innovations.

- *Ce sont des espaces de vie et de proximité, de rencontre, de création de liens sociaux pour celles qui se sentent particulièrement isolées.*
- *Ils peuvent être force d'innovation sociale ou communautaire dans les quartiers, les zones rurales, etc.*

7- Que faudrait-il pour que les actions les plus réussies dont vous avez connaissance "passent à l'échelle", gagnent en impact et puissent faire l'objet d'une politique publique à l'échelle nationale ou européenne? Le cas échéant en s'appuyant sur quels acteurs ?

Valoriser la médiation numérique, c'est à dire reconnaître une valeur sociale aux actions qui sont menées dans les espaces de vie collective (centres sociaux, associations, etc) en faveur de l'appropriation des services et produits numériques.