



Marseille
24 & 25 novembre 2015

Le logement accompagné
c'est services compris !

Mini-conférence

Synthèse

Technologies numériques et processus d'exclusion

Pascal Plantard, professeur d'anthropologie des usages, directeur des recherches en E-éducation et E-inclusion au CREAD et au groupement d'intérêt scientifique M@rsouin

*Introduction par Céline Di Mercurio,
chargée de mission à l'Unaf*

Les technologies numériques font désormais partie intégrante de l'environnement quotidien, y compris dans les logements-foyers. Si certains estiment qu'il est urgent de développer de nouvelles manières de communiquer avec les résidents, d'autres considèrent que les personnes logées ont en priorité besoin de relations humaines, de proximité. L'intervention de Pascal Plantard vise ainsi à apporter des éléments de compréhension pour dépasser cette approche dichotomique et interroger le sujet des nouvelles technologies en direction des résidents. Pour cela, son analyse sur les usages va être développée à partir de deux présupposés ou représentations courantes : les jeunes seraient connectés et très utilisateurs des nouvelles technologies, l'enjeu des nouvelles technologies résiderait dans la mise à disposition de moyens (équipement, réseaux).

Pascal Plantard présente rapidement le groupement d'intérêt scientifique (GIS) M@rsouin, qui travaille sur les questions d'usages des technologies numériques. Il regroupe quatre universités, trois grandes écoles et une quinzaine de laboratoires de sciences humaines et sociales, et peut mobiliser entre 200 et 300 chercheurs.

Pascal Plantard, qui a notamment approfondi la question des usages des technologies numériques par les personnes en situation d'exclusion, rappelle que l'observation de processus sociologiques particuliers permet d'analyser plus largement les faits sociaux à l'œuvre dans la société. Il précise que l'anthropologie des usages s'intéresse notamment à la dimension symbolique et à la fonction sociale des technologies numériques.

I. Digital Natives ou génération Y

1. Les jeunes en errance

Pascal PLANTARD relate le travail d'une doctorante (Marianne Trainoir) sur les pratiques numériques des jeunes en errance. Ces derniers portaient, de manière très visible, des téléphones portables sans carte SIM, qu'ils ne pouvaient donc pas utiliser, mais qui leur permettaient d'éloigner d'eux (symboliquement) l'image du « clochard ». A l'inverse, ils les cachaient lorsqu'ils s'adressaient à certaines associations caritatives qui considéraient qu'ils n'avaient pas besoin d'aide puisqu'ils possédaient un téléphone portable.

Les pratiques numériques diffèrent selon la tribu à laquelle appartiennent les jeunes en errance. Les personnes en grande exclusion sociale n'utilisent aucun équipement numérique, à l'exception, parfois, d'une radio. Au contraire, la vie numérique des « zonards » est intense. Ils disposent d'un équipement complet et sont très présents dans les réseaux sociaux, sur lesquels ils donnent généralement leurs véritables noms et prénoms. Leur socialisation, certes particulière, est néanmoins réelle. Les « galériens » développent fréquemment des pratiques numériques violentes qui mettent en évidence les moteurs de leur exclusion, comme des ruptures familiales dramatiques conduisant à une forte désocialisation.

Pascal Plantard conclut que, dans chaque génération, de très importantes inégalités d'usages existent. La technologie a une histoire, elle se socialise, mais même les jeunes nés avec elle doivent bénéficier d'un accompagnement et d'une éducation.

2. Inégalités sociales et culturelles autour des usages des technologies

Pascal Plantard explique le travail réalisé autour de lycéens du centre-ville de Rennes et d'apprentis boulangers de la périphérie rennaise. A l'inverse des lycéens, hyper-connectés et maîtrisant tous les usages des nouvelles technologies, les apprentis boulangers ne s'autorisent pas à développer un usage autre que festif des technologies numériques. Ils se conforment à l'image archétypale de la génération Y renvoyée par les médias, et ne sont aidés ni par la représentation des technologies de leurs familles, ni par celles de leurs maîtres d'apprentissage. Ces nouvelles formes d'exclusion sont profondes et difficiles à appréhender.

Pascal Plantard présente le programme ANR INEDUC sur les inégalités éducatives, qui croise les parcours scolaires, les parcours de loisirs et les parcours numériques à l'aune des territoires : 3 350 questionnaires enfants, 1 058 questionnaires parents et 9 territoires urbains, périurbains et ruraux situés en Basse-Normandie, Bretagne et Aquitaine. La recherche partait de l'hypothèse que les territoires étaient déterminants vis-à-vis des inégalités et dans la compensation de celles-ci.

Le premier résultat porte sur le constat que les familles populaires sont de plus en plus équipées en technologies, généralement achetées en supermarché et qui se retrouvent beaucoup plus souvent dans les chambres des enfants que pour les classes moyennes et supérieures. Leur usage est par conséquent beaucoup plus solitaire.

Le deuxième résultat porte sur la relation entre le territoire, la capacité d'éducation des parents et les usages numériques. Au collège, l'âge d'accès à un téléphone portable est directement lié au territoire dont sont issus les enfants, territoire qui influe sur les capacités de socialisation parentale et sur les capacités d'éducation au numérique.

Enfin, troisième résultat, les parents des classes populaires estiment que l'école devrait assurer l'éducation au numérique, ce qui diffère tout à fait de la pensée des classes moyennes ou supérieures.

3. Les Fabs Labs ou la grande école du numérique

Pascal Plantard rappelle qu'un Fab Lab est un atelier de fabrication numérique. Le suivi de plusieurs animations proposées à des jeunes en décrochage scolaire prouve que la « grande école du numérique » reste un leurre. Malgré leurs connaissances en mécanique et leurs capacités en programmation, notées par tous les animateurs, ces jeunes ont tous refusé de les appliquer en dehors de l'espace ludique et de reprendre des études dans le domaine des nouvelles technologies. La question de cette exclusion intrinsèque doit être posée au monde de l'éducation populaire et de l'intervention sociale.



Le logement accompagné
c'est services compris !

II. La fracture numérique

Pascal Plantard rappelle que la notion de fracture numérique est adossée à une vision massive, totalitaire et mondialisée des technologies, qui devaient devenir l'unique modèle de développement et résoudre tous les problèmes. Cette vision s'est révélée fautive et la politique sociale numérique mise en place à l'époque comporte désormais plusieurs écueils.

23 % de la population était équipée et connectée en 1998, 53 % en 2004 et 84 % en 2015. La fracture numérique s'apparente aujourd'hui à une déconnexion volontaire et ne concerne plus les seules personnes âgées, qui se sont massivement équipées au cours des sept dernières années, ou les personnes à faible revenu.

Le deuxième écueil porte sur les différents niveaux de la fracture numérique : territoires connectés ou non, équipements de supermarché ou dernier cri, capacité à traiter l'information, capacité à transférer les compétences numériques d'un domaine à l'autre.

Une notion aussi vaste ne peut constituer un concept et doit être abandonnée. La fracture numérique se déplace vers une forme de décrochage selon les territoires, les catégories sociales et le phénomène d'isolement.

L'enquête M@rsouin de 2009, réalisée chaque année depuis 2002 sur un panel représentatif de la population bretonne, montre que les non-usagers sont essentiellement (65 %) des personnes se sentant socialement isolées.

Globalement, le numérique a tendance à favoriser les apprentissages de ceux qui ont déjà un capital culturel élevé et à creuser des inégalités déjà existantes.

III. Les usages du numérique

Pascal Plantard rappelle que les usages du numérique sont normés et corrélés aux pratiques sociales et culturelles de chacun, ainsi qu'à son degré de maturation. Ils sont également liés à l'histoire des technologies avec un cycle en trois phases : l'innovation, qui vend des rêves, très en amont d'une véritable demande sociale et/ou commerciale ; la massification, qui ramène à la dimension pratique l'utilisation des équipements qui envahissent les foyers ; et enfin, la banalisation, où la technologie ne pose plus de question tant elle est fondue dans l'environnement. C'est le cas d'Internet aujourd'hui.

Faire accéder un public à des technologies émergentes, telles que les fab labs, ou à des technologies banalisées, telles que le mail, est une démarche totalement différente.



Le logement accompagné
c'est services compris !

Débat

Une participante indique que l'articulation entre la dématérialisation croissante de processus administratifs et la présence d'une population non connectée particulièrement fragile est un axe majeur de réflexion. Si cette articulation ne se réalise pas, elle peut conduire certaines personnes à être privées de ressources.

Pascal Plantard confirme qu'il est demandé aux équipes informatiques des grands corps de l'Etat de rationaliser les processus, quitte à privilégier le public majoritaire et s'éloigner des publics qui devraient être prioritaires. Cette hétéronomie sociale représente un réel problème, dont la réponse doit aborder le « comment faire ».

Les personnes exclues de ces dispositifs sont déjà exposées à d'autres difficultés et traversent une période de fragilité. Seul l'accompagnement par des personnes expérimentées ne portant pas de jugement peut les aider à se confronter au numérique, notamment au travers des espaces publics numériques. Malheureusement, la région PACA est dix fois moins équipée que la Bretagne, où la ville de Brest, par exemple, compte 126 points d'accès public à internet (PAPI).