

## Inégalités, disparités sociales et exclusion

### Jacques-François MARCHANDISE

Bonsoir à tous. C'est notre dernière séance avant l'été puisque nous commençons à nous approcher du mois de juillet et de la pause estivale. Néanmoins, nous allons avoir une séance exceptionnelle et donc je vais proposer à Milad Doueïhi de nous en dire un mot : il s'agit du 17 juin 2016 et de Maurizio FERRARIS.

### Milad DOUEIHI

Nous profitons de la présence de Maurizio FERRARIS, invité en juin à la Sorbonne, pour lui demander de faire le 17 juin prochain une conférence exceptionnelle au Collège des Bernardins. Elle aura lieu à 18 heures et sera intitulée « *Terre, Mer et Web* ».

Maurizio FERRARIS est un philosophe italien qui dirige le Département de philosophie à l'Université de Turin. Il est l'auteur de plusieurs ouvrages philosophiques dont le plus connu est certainement « *Le manifeste du nouveau réalisme* » (2014, Ed. Hermann) mais il a également rédigé deux livres sur le numérique : le premier s'intitule « *La métaphysique de l'Ipod* » et le deuxième, le plus récent et celui qui va nous intéresser particulièrement, est celui sur « *La documentalité* » (*Documentality : Why It Is Necessary to Leave Traces*, 2012, Oxford University Press).<sup>1</sup>

Si vous êtes à Paris ce jour là, vous êtes évidemment invités car c'est un grand conférencier et nous avons beaucoup de chance de l'avoir lors de son passage à Paris. Merci Jacques-François Marchandise.

### Jacques-François MARCHANDISE

Nous vous attendons évidemment nombreux à 18 heures le 17 juin prochain. Tant que je suis dans les annonces de service, le dernier Conseil scientifique de la Chaire a fixé le thème des trois séances publiques de cartographie, comme celle d'aujourd'hui, qui vont avoir lieu au cours de la prochaine année. Il s'agira le 7 décembre 2016 de « *Cyber-guerre* », le 22 mars 2017 de « *Handicap* » et le 7 juin 2017 de « *Croire et faire croire* ». Nous vous en dirons plus le moment venu sur les intervenants mais je pense que cela pourrait vous intéresser de connaître déjà les dates et les thématiques. Vous aurez très prochainement le détail des dates des séances de recherche qui ont été également arrêtées.

Notre prochain grand évènement public aura lieu toute la journée du 6 octobre 2016, un peu à l'image des deux autres qui ont déjà eu lieu le 18 février 2016 et précédemment le 8 octobre 2015. Cette fois-ci, la thématique « *Education et apprentissage à l'heure du numérique* » mérite vraiment une journée complète, avec un programme très dense, très relevé, et en même temps de bonnes interactions puisqu'il y aura non seulement des experts et des chercheurs mais aussi des matériaux sous forme de vidéos, d'exemples, de cas concrets. Je vous invite donc à réserver vraiment d'avance cette date du 6 octobre 2016 et à la faire connaître. Le programme est en cours de publication. Nous avons déjà à peu près l'accord de tous les intervenants. Ce sera une date phare. Nous l'avons préparée avec Gemma Serrano du Collège des Bernardins, Catherine Bizot de l'Éducation nationale et l'ensemble des membres du Conseil scientifique de la Chaire, notamment François Taddei.

<sup>1</sup> Maurizio Ferraris, Directeur du Centre interuniversitaire d'ontologie théorique et appliquée (CTAO), auteur également de « *T'es où? Ontologie du téléphone mobile* » (2006, Albin Michel), « *Âme et Ipod* » (2014, Presses universitaires de Montréal)

Venons en maintenant à la thématique de cette soirée. Nous ne sommes pas franchement étonnés, dans le cadre d'une Chaire qui s'appelle « *L'humain au défi du numérique* », de nous mettre à parler d'inégalités, de disparités sociales, de questions de solidarité, de questions d'exclusion, etc. Cela va un peu de soi et on pourrait se dire : *pourquoi ne l'avons-nous pas fait plus tôt dans le processus de la Chaire ?* Cette question a toujours été présente, en tout cas dans les focales que nous voulions traiter. Nous allons traiter le sujet d'une façon ouverte, en sachant que pour bon nombre d'entre nous, mais les intervenants y reviendront, nous y travaillons depuis longtemps. Nous avons analysé et observé cette question, nous avons surtout essayé de dépasser une logique qui pourrait être celle d'une « voiture-balai », en disant : *les pauvres ne s'en sortent pas bien, ce sont les arriérés du numérique et il faut donc les rattraper*. Mais, ce n'est pas dans ces termes que nous allons poser cette question ce soir. En revanche, effectivement il y a des inégalités, effectivement il y a des disparités, effectivement il y a l'hypothèse que le numérique aille outiller de façon plus puissante ceux qui ont du lien social, ceux qui ont un capital culturel, ceux qui en ont les moyens et quelques effets excluant ne constituent pas la seule hypothèse.

La séance sera donc conçue en deux parties puisque chacun des deux intervenants interviendra en deux temps :

- une première partie sur le premier terme, c'est-à-dire les questions d'inégalité, le constat, l'analyse de ces disparités, ce qui nous permettra un échange, une interaction autour de l'état des lieux dont nos intervenants pourront nous donner l'analyse et les clés de lecture scientifique ;
- dans un second temps, on ira sur des pistes qui nous permettront davantage de nous projeter depuis les défis auxquels il s'agit de répondre : celles du pouvoir d'agir, de la question (qui est une question de recherche, une question ouverte) de savoir si le numérique distribue, ou peut distribuer, de la capacité, du pouvoir et peut faire ascenseur social, comme on le dit parfois de façon un peu rapide, donc une interrogation ouverte.

Pour aborder cette question, nos deux invités ont travaillé chacun assez fortement sur ces questionnements :

- d'une part, Valérie Peugeot a piloté lorsqu'elle était vice-présidente du Conseil National du Numérique (CNN) le rapport « *Citoyen dans une société numérique* » : elle va parler précisément de littératie, d'inclusion et elle va s'adresser à cette question du pouvoir d'agir ;
- d'autre part, Pascal Plantard est professeur à l'Université de Rennes II et au CREAD qui est un laboratoire de Sciences de l'éducation. Il est anthropologue des usages numériques et va regarder cette question-là depuis notamment des travaux qu'il a conduits il y a quelques années, avec un ouvrage intitulé « *Pour en finir avec la fracture numérique* » et plus récemment, depuis tout un ensemble de pistes qu'il a ouvertes, et qu'il a fait ouvrir par plusieurs chercheurs de son équipe, autour d'un ensemble d'inégalités dans des champs scolaires, des champs sociaux, etc.

C'est le menu que je vous propose pour cette séance. Je vais donc passer la parole tout d'abord à Pascal Plantard, en le remerciant d'être parmi nous ce soir ainsi que Valérie Peugeot.

## **Questions d'inégalité et analyse des disparités**

### **Pascal PLANTARD**

Merci Jacques-François Marchandise et merci pour cette invitation. Peut-être, pour commencer deux entrées :

- une première entrée sur la question de la fracture numérique,
- et une deuxième entrée sur : *où en est-on sur l'identification et la mesure des inégalités produites ou augmentées, voire diminuées, par les usages du numérique ?* mais, ce sera pour la deuxième partie de notre soirée.

Première chose à vous dire : nous regardons, avec le collectif de chercheurs auquel j'appartiens, les technologies numériques comme des normes sociales. On parle plutôt de « normes sociales d'usage » que d'usages afin d'éviter ces confusions un peu permanentes entre le réel et le virtuel qui étaient plutôt courantes dans les années 90 et qui nous ont fait tellement travailler sur le fait que les dispositifs ne fonctionnaient pas que nous avons eu envie, dans les années 2000, de commencer à travailler sur la construction de dispositifs qui, peut-être, fonctionnent un peu mieux.

Deuxième point important à dire : à longueur de temps, on se rappelle que les technologies ont une histoire et que, quand on parlait de la fracture numérique au milieu des années 90, on ne parlait pas tout à fait de la même chose qu'aujourd'hui et je vais donc essayer de vous emmener dans cette histoire, à la fois rapidement et en éclairant un certain nombre de points.

### Première entrée : « Digital Divide », fracture numérique

L'avantage, quand on fait de l'anthropologie du numérique, c'est que nous avons directement les données et donc nous savons exactement à quel moment de l'histoire est apparu ce terme : c'est à l'occasion d'un discours de Bill Clinton en 1996. Pour la petite histoire, le Web a été libéré en 1992, c'est-à-dire qu'en 1996 il y avait encore très, très peu de gens qui étaient équipés, connectés sur la planète et déjà on se retrouve avec un discours politique très important sur le fait de ne pas laisser des populations, des pans entiers de population, particulièrement les jeunes, particulièrement les populations afro-américaines dans le discours de Bill Clinton, de l'autre côté d'une « fracture numérique ». Ce que je suis en train de vous raconter, c'est que globalement il y a un gros creuset idéologique sur cette question d'inégalités et de fracture numérique et que ce creuset idéologique va générer un certain nombre de politiques publiques : les politiques publiques d'équipement, les politiques publiques de connexion, etc., de la fin des années 90 et du début des années 2000, dans toute l'Europe occidentale et aux Etats Unis aussi, vont générer cette idée finalement d'une connexion presque totale, voire totalitaire.

A quoi se heurte cette notion de « fracture numérique » ? D'abord, à ce que j'ai commencé à vous dire tout de suite : nous ne pouvons pas regarder les gens équipés, connectés lorsqu'il y en avait 23 % en 1998 de la même manière que lorsqu'il y en a 84 % aujourd'hui. Evidemment, ces pourcentages ne sont pas tout à fait du même ordre ! Je fais partie d'un réseau de recherches qui s'appelle « Marsouin » qui présente la caractéristique d'être le correspondant français du World Internet Project, le réseau des Laboratoires publics internationaux d'observation des usages aujourd'hui. Avec ce laboratoire, nous avons pu suivre, depuis 2002, les évolutions des pratiques numériques des familles bretonnes. Nous nous sommes rendu compte que finalement les populations changeaient. Au départ, tout le monde a identifié effectivement cette question de manque de diplômes, de manque de moyens économiques, globalement pour faire simple, bien évidemment les pauvres, les nécessiteux et les anciens (on est dans cette logique là), mais petit à petit, on s'est aperçu que c'était de moins en moins les pauvres et les nécessiteux et de plus en plus les anciens, si vous voyez ce que je veux dire, c'est-à-dire que globalement on sait que dans les dernières années de la première décennie 2000 ceux qui ont fait grimper les taux d'équipement dans les pays occidentaux, ce sont les jeunes retraités, ce sont ceux qu'on considérerait comme les anciens. Donc, le regard limité aux caractéristiques strictement sociologiques en termes de capital social, d'âge et de niveau de diplôme n'est plus suffisant pour appréhender ce processus de fracture numérique.

Nous avons fait une première enquête tout à fait spécifique sur les non usagers en 2009/2010 déjà, où nous avons interrogé les gens qui n'utilisaient pas l'Internet en leur demandant pourquoi ils ne le faisaient pas. Nous allons retrouver les catégories de personnes un peu plus âgées, de personnes avec un peu moins de moyens, des familles modestes et aussi des personnes un peu moins diplômées. Ce qui va vraiment nous surprendre, c'est qu'à la question ouverte sur : *pourquoi vous n'utilisez pas l'Internet ?* 65 % des non Internautes bretons de l'époque nous disent : *on ne l'utilise pas parce qu'on se sent isolé socialement*. Et là, c'est un changement de paradigme pour nous : nous allons changer de regard sur *comment étudier ces questions d'inégalités* parce que dans ces 65 % nous allons trouver des jeunes, des étudiants particulièrement, qui peuvent être isolés au milieu d'un quartier étudiant, nous allons retrouver des familles monoparentales qui n'ont pas de problèmes financiers mais des problèmes de temps et là nous entrons dans quelque chose de beaucoup plus fin qui va nous permettre de regarder les inégalités de manière plus approfondie.

Je ne vais pas vous faire un panorama complet des travaux sur les inégalités que nous menons depuis. Ce que je vous propose, c'est de nous arrêter assez rapidement sur des questions d'inégalités éducatives parce que je les trouve assez significatives finalement de la construction des inégalités avec le numérique, à la fois parce qu'évidemment cela concerne les jeunes, mais quand cela concerne les jeunes, cela concerne les familles et quand cela concerne les familles, cela concerne aussi l'école et les territoires et cela nous donne une vision un peu systémique finalement de la production de ces inégalités. Cette recherche est un programme de l'Agence nationale de la Recherche (ANR) qui s'appelle INEDUC (Inégalités éducatives et construction des parcours des 11-15 ans dans leurs espaces de vie) et présente la caractéristique de croiser les parcours scolaires, les parcours de loisirs et les parcours numériques. Nous allons essayer de comprendre comment ces trois types de parcours chez les collégiens interagissent. Il s'agit d'une grosse enquête, qui concerne trois Académies (Aquitaine, Bretagne et Basse Normandie), les élèves de 38 collèges sondés et des focales qualitatives, ce qui donne des questionnaires corrélés à plus de trois mille cinq cent cinquante questionnaires. Je passe sur la méthodologie, mais je puis vous assurer que c'est une méthodologie solide qui nous a permis de voir finalement des choses assez étonnantes.

Nous sommes sur des données de 2014/2015, donc des données récentes. Premier constat : les familles populaires, dans les quartiers populaires, sont au moins aussi équipées que les classes moyennes et les classes supérieures. Quand je dis *sont au moins aussi équipées*, ce n'est pas quelque chose de si évident par rapport à ce qu'on regardait sur le capital économique : ces machines là coûtent cher. Aujourd'hui, nous avons même une focale sur les élèves de SEGPA (Section d'enseignement général et professionnel adapté) qui sont les filières de relégation des gamins un peu en difficulté et nous nous rendons compte que les élèves de 4<sup>ème</sup> de SEGPA sont plus équipés que les élèves de 4<sup>ème</sup> des collèges ordinaires. Là, on se dit que nous touchons quelque chose !

Nous allons un peu plus loin : nous allons voir où sont situées les machines et nous nous rendons compte que les machines, dans les familles populaires, sont plus situées dans la chambre que dans un lieu qui serait collectif, genre un bureau, une salle à vivre, etc. Là, nous commençons à fouiller, à faire des entretiens, des observations et je vais juste vous donner l'exemple du téléphone portable pour bien illustrer : tous les enfants de 6<sup>ème</sup> rentrent chez eux en disant : *toute ma classe a un téléphone portable !* Que ce soit le premier jour ou la première semaine, il y a toujours quelque chose de ce type qui remonte dès l'entrée au collège. C'est faux ! Dans l'enquête, nous savons qu'il n'y en a qu'un quart dans nos données qui possède un téléphone portable. Donc, nous savons pertinemment qu'en 6<sup>ème</sup> il n'y a qu'un quart des élèves qui possède un téléphone portable et nous pouvons identifier ces enfants. Les parents nous disent : *c'est parce que c'est une famille recomposée, que l'enfant est loin, qu'il y a la carte scolaire, qu'il habite en campagne et qu'il a une demi-heure, trois quarts d'heure, une heure de transport, etc.* Il y a des raisons pour équiper les gamins en 6<sup>ème</sup>. Alors, pourquoi les enfants le demandent-ils ? Parce qu'il y a effectivement un effet de socialisation adolescente qui fait que le téléphone portable est un signe contemporain de la construction adolescente.

Au niveau des familles, cela devient plus intéressant. Comment les familles résistent-elles à cela ? Nous avons vraiment identifié cela dans des quartiers périurbains des villes : toutes les villes que nous avons étudiées, Bordeaux, Rennes et Caen (nous ne sommes pas sur les grosses métropoles, ce choix était volontaire ; nous commençons maintenant à travailler sur Paris, Marseille, mais nous voulions avoir une méthodologie dans des contextes qui ne soient pas trop « violents », histoire de l'éprouver un peu), se caractérisent, comme beaucoup d'autres villes de province en France, par des quartiers périurbains qui ont été l'objet de gentrification : en général, vous avez un boulevard avec d'un côté, l'ancien habitat social, avec les barres d'immeubles à loyer modéré où sont concentrées toutes les familles populaires et de l'autre côté, les anciennes cités pavillonnaires ouvrières qui ont été réinvesties par les classes moyennes, voire supérieures, vu le prix de l'immobilier en ville. Au milieu, il y a un collège qui est toujours un lieu de brassage de ces structures. Nous savons (la sociologie de l'école nous le démontre) que globalement, dans les familles populaires, il y a une difficulté à dialoguer avec l'école, une difficulté à parler d'éducation : globalement, le discours du jeune n'est pas confronté, dans les familles populaires, à un discours de pairs c'est-à-dire à celui d'autres parents à qui on pourrait poser la question : *mais, il a un téléphone portable ton fils ?* De l'autre côté du boulevard, la socialisation parentale est en fait installée depuis longtemps : ce sont des gens qui sont devenus amis depuis la maternelle, qui en général sont représentants de parents d'élèves, ont une socialisation parentale entre eux et se construisent en fait une norme : *non, mon fils n'a pas de téléphone portable !* Nous retombons un peu sur la norme « 3, 6, 9, 12 » proposée par Serge Tisseron pour apprivoiser les écrans. Globalement, la norme actuelle du téléphone portable, légitime pour un adolescent au collège, c'est plutôt la 4<sup>ème</sup>. Nous sommes au-delà des 12/13 ans, nous sommes dans ce registre là.

Vous voyez que ce que nous décrivons là est un processus de « dessaisissement parental ». Pour faire très simple, c'est beaucoup plus difficile de résister à la demande d'un adolescent pour un téléphone portable quand on n'a pas su résister à la dernière console de jeux au Noël précédent, quand on n'a pas su gérer le temps de télévision, etc. Vous voyez que nous sommes dans un continuum et ce que je suis en train de vous dire, c'est que ces familles ont besoin d'aide. Comment ont-elles besoin d'aide ? En prenant en compte les spécificités de ces territoires, car ce que je suis aussi en train de vous raconter, c'est que toutes ces familles sont concentrées sur des territoires et qu'aujourd'hui, nous avons clairement identifié le poids de la production des inégalités scolaires (nos collègues de sociologie de l'école le démontrent depuis des années), mais en terme numérique, effectivement il y a des territoires qui sont favorisant ou non et qui génèrent des inégalités.

Je ne vous parle pas de territoires uniquement physiques : c'est évident le physique a de l'importance puisque vous savez que le numérique fonctionne avec des connexions, des machines, etc. Le physique a de l'importance, mais je vous parle surtout de territoires habités. La démonstration de notre travail est qu'en fait les territoires sont clairement prépondérants dans la construction d'inégalités sociales, bien évidemment, culturelles, bien évidemment, liées à l'école, bien évidemment, mais aussi numériques. Nous nous retrouvons avec des territoires qui produisent ces inégalités en fonction d'un certain nombre de critères, mais je ne vais pas trop m'étendre davantage.

## Jacques-François MARCHANDISE

Merci beaucoup Pascal Plantard. Sur le même champ, je donne maintenant la parole à Valérie Peugeot.

## Valérie PEUGEOT

C'est difficile de parler de ce sujet après Pascal Plantard qui est une source d'inspiration depuis toujours sur ces questions là et je vais donc un peu réorganiser ce que j'avais envie de vous dire. Effectivement, je voudrais insister sur certains points que Pascal Plantard a soulevés et sur le fait que nous avons besoin d'abord de dés-imbriquer un certain nombre de choses embarquées sous le terme générique de « *fracture numérique* » et de les sortir les unes des autres parce que le terme charrie tout une série de clichés, de présupposés. Pascal Plantard en a pointés un certain nombre et je vais essayer d'en pointer d'autres.

Tout d'abord, nous avons repris au Conseil National du Numérique (CNN), quand nous nous étions attaqués à ce sujet là, l'injonction de Pascal Plantard « *pour en finir avec la fracture numérique* » de façon un peu radicale : *pour en finir avec le terme même de fracture numérique, évacuons le terme*. Pourquoi avons-nous voulu (et autant vous le dire tout de suite et lever le suspense, nous avons complètement échoué à évacuer ce terme là) ou pourquoi avons-nous essayé de nous débarrasser du terme de « fracture numérique » ? Justement, parce qu'il cachait la complexité que Pascal Plantard vient de décrire et que je vais prolonger, mais surtout parce qu'il nous embarquait dans une vision complètement binaire de la problématique, avec l'idée d'un monde divisé grosso modo en deux –ceux qui sont dedans, ceux qui sont dehors–, un monde faussé de la fracture numérique et donc avec l'idée que nous allions progressivement arriver à transvaser d'un côté vers l'autre les humains.

En fait, un des premiers constats que nous avons été amenés à faire, c'est que cette question là est durablement installée dans le paysage parce que la multiplicité des facteurs à l'origine de cette fracture numérique, ou plutôt de ces fractures numériques, est là en permanence et notamment parce qu'un des facteurs présents de façon récurrente est le renouvellement technologique qui fait qu'à chaque nouvelle génération technologique, nous devons tous en permanence monter en compétences, faire de nouveaux apprentissages. Pour la plupart d'entre nous, cela se passe de façon relativement insensible, mais en réalité à chaque nouvelle génération technologique, ce sont des populations qui ont pu être heureuses en numérique, à l'aise en numérique à un moment donné qui vont se retrouver en souffrance, et ce ne sont pas toujours les mêmes. Quelqu'un qui peut être très à l'aise à un moment technologique ne le sera plus à un autre moment technologique. Ce n'est pas parce qu'on est à l'aise sur les réseaux sociaux qu'on le sera pour dialoguer demain avec un médecin à distance via du numérique, pour prendre un exemple. Quand je dis *dés-imbriquer les sous-fractures*, nous pensons souvent fracture numérique dans la vie privée, dans la vie personnelle, dans les usages du quotidien, etc., mais il y a aussi toute une fracture numérique à l'intérieur du monde du travail qui est complètement sous-estimée, avec une souffrance au travail. Nous manquons d'ailleurs cruellement d'indicateurs sur la souffrance au travail liée au numérique : nous commençons à nous y intéresser, mais c'est un sujet relativement marginal qui est plutôt occulté. Mais, voilà une dimension présente en permanence puisqu'au fur et à mesure que les entreprises font entrer le numérique dans leurs pratiques, dans leurs usages, leurs manières de s'organiser, dans la manière d'organiser les rapports de pouvoir, dans leur gouvernance, avec des nouveaux outils, etc., nous pouvons avoir ce déplacement, cette difficulté dans l'appréhension des technologies.

Dans les clichés qui nous ont beaucoup encombrés, il y en a un que je vais mentionner, à l'inverse de celui des anciens évoqué par Pascal Plantard, c'est celui des Digital natives dont on aimerait bien pouvoir se débarrasser une fois pour toute. Pourquoi ce cliché nous encombre-t-il particulièrement ? Parce que justement, il laisse à penser qu'au fur et à mesure que les vieux vont sortir du champ de vision et que les jeunes vont arriver dans le monde du travail, le problème va se résoudre tout naturellement, ce qui est la cause d'une telle inertie de l'Education nationale. Le Grand Plan numérique pour l'école de la République que vient de lancer la ministre de l'Education nationale, Najat Vallaud-Belkacem (on peut en penser ce qu'on veut, là n'est pas le propos), montre en tout cas qu'il se passe là quelque chose, mais vingt ans après le début du numérique grand public. Il y a vingt ans, on écrivait déjà dans l'association à laquelle je participe, Vecam (Citoyenneté dans la Société Numérique), qu'il fallait un Plan à l'école sur ces questions là. Vous voyez donc cette inertie ! Le Digital native est une des causes de cette inertie, ce n'est pas la seule, mais intellectuellement elle nous a beaucoup bloqués. L'autre problématique des Digital natives, c'est qu'on pense que tous les jeunes sont effectivement heureux en numérique. Je vous renvoie aux travaux à la fois de Danah Boyd dont le livre « *It's Complicated–The Social Lives of Networked Teens* » (2014) est sorti en version française, mais aussi au livre d'Anne Cordier qui s'appelle « *Grandir connectés : les adolescents et la recherche d'information* » (2015) : ces deux livres montrent bien combien il y a une diversité dans le monde des adolescents et des enfants dans leur appréhension du numérique, avec tout une série de facteurs, entre autres liés au milieu social mais pas uniquement, qui font que des jeunes peuvent être en souffrance dans le numérique ou l'inverse. Voilà, c'est un des clichés sur lequel nous avons dû beaucoup nous battre.

Ensuite, sur la question de cette espèce de réductionnisme consistant à dire que : *ce sont les pauvres, ceux qui n'ont pas de bagage cognitif, etc.*, je rejoins complètement le constat de Pascal Plantard et, en même temps, nous sommes obligés de penser plus que jamais à ceux qui sont dans la double, triple ou quadruple peine. Je m'en explique : comme Pascal Plantard l'a mentionné, évidemment la problématique n'est pas du tout la même quand on a 80 % de la population qui n'est pas connectée ou équipée et quand on n'en a que 20 %. Donc aujourd'hui, être dans les 20 %, à part peut-être les 1 ou 2 % qui sont dans une forme de déconnexion volontaire, choisie et heureuse, pour les autres c'est aussi un facteur de marginalisation. Donc, quand je parle de double, triple ou quadruple peine, l'exemple le plus extrême, ce sont aujourd'hui les migrants, les migrants confrontés aux problèmes d'e-administration. Là, je pense que nous sommes aujourd'hui dans la caricature de ce qu'on peut faire en matière de double, triple ou quadruple peine, c'est-à-dire : *je ne parle pas le français, je ne connais pas l'administration française et ses circuits impénétrables, je suis en général en grande précarité, voire dans l'illégalité, etc. et je ne peux plus entrer en relation avec les autorités administratives autrement que par un canal numérique*. Et là, je vous renvoie à un travail admirable de la CIMADE (Comité Inter-Mouvements Auprès Des Évacués), une étude sortie il y a quelques mois, où un logiciel (c'est du pré-numérique puisque

c'est pour tester les services téléphoniques des préfectures) a été utilisé pour appeler les services de demandes de cartes de séjour ou de droit d'asile auprès des préfectures : en les appelant de façon itérative et régulière et en appelant d'autres services des mêmes préfectures, vous ne le devinez pas, mais les autres services décrochent et répondent et ce service là ne décroche pas !

Nous sommes donc dans une période où nous devons, quand nous pensons inégalité, exclusion et numérique, affronter trois grands enjeux :

- premier enjeu qui serait une approche punitive qui ne dit pas son nom : les prisonniers en sont l'exemple typique, même si c'est en train de bouger un peu. Quand pendant des années on interdit à des longues peines d'avoir accès à Internet et qu'on les lâche dans la société en disant *réinsérez-vous*, alors qu'ils n'ont jamais vu le Web, nous sommes vraiment dans quelque chose qui est de l'ordre du punitif qui ne dit pas son nom ;
- deuxième enjeu : éviter que le numérique ne soit qu'un outil de politique de rejet, de politique de sélection avec cet exemple des migrants, ou évidemment (mais cela concerne surtout le secteur privé et j'interpelle d'autres acteurs) qu'il ne soit aussi qu'un facteur de diminution des coûts qui renforce l'inégalité dans l'accès à des services devenus aujourd'hui, même si ce sont des services portés par des acteurs privés, de première nécessité dans la vie quotidienne. Quand on est en présence de Hotlines (tapez 1, 2, 3, tapez 5, tapez 6, etc.) pendant une heure avec toute la complexité qu'on connaît, là aussi c'est une manière d'éliminer une partie de la société qui n'est pas en capacité de franchir ce qui, pour vous ou moi, va être juste horripilant mais ne sera pas grave ;
- troisième enjeu : éviter aussi (et on y reviendra dans la deuxième partie sur le pouvoir d'agir) que le numérique ne soit finalement le vecteur d'une approche néolibérale qui laisse l'individu en situation de solitude extrême et d'hyper responsabilisation. Quand je dis *hyper responsabilisation*, aujourd'hui c'est à nous d'apprendre, de monter en compétences, c'est à nous de savoir réparer nos appareils, de savoir protéger nos données personnelles, c'est à nous d'apprendre en permanence à naviguer dans ce monde numérique : la dimension collective est complètement évacuée de cette conception là et qui dit évacuation de la dimension collective, dit effectivement laisser l'individu seul et quoi de mieux que d'isoler l'individu pour renforcer les exclusions. La réponse est donc évidemment du côté du collectif et c'est ce qui peut nous amener à penser des logiques d'empowerment.

## Jacques-François MARCHANDISE

Merci beaucoup Valérie Peugeot. Merci à tous les deux. Je trouvais intéressant de planter ce décor et de poser ces éléments et je vous propose, si vous le souhaitez, d'interagir dès maintenant avant que nous passions à la deuxième piste. Mais, pendant que vous affûtez vos questions et vos interrogations, je reprends deux ou trois points que vous avez mentionnés.

D'abord, je retrouve dans la description punitive faite par Valérie Peugeot le cadre posé par Pascal Plantard autour de la production de normes sociales par le numérique, c'est-à-dire qu'il y a une normativité du numérique : être en dehors, c'est être anormal et quelque part, il y a une lecture des usages corrects et en même temps d'un idéal type du « tout connecté » que Pascal Plantard a bien qualifié. Dans l'idéologie qui sous-tend tout cela, il y a la vieille notion du retard : cette notion est une dialectique très souvent mobilisée, notamment dans des cadres de politiques industrielles ou d'autres politiques de développement, pour aider à la vente et pour stigmatiser le fait que certains n'avancent pas assez et qu'il va falloir les rattraper. On me pose à peu près chaque semaine la question : *est-ce que la France est en retard sur le numérique ?* C'est une aventure sans fin et ce n'est pas un paradigme très intéressant pour réfléchir, mais en revanche très intéressant pour porter une idéologie.

En l'occurrence, le socle théorique de tout cela (et Pascal Plantard le dirait mieux que moi), ce sont les théories de la diffusion des usages, c'est Everett Rogers et tout un ensemble de travaux qui vont dans ce sens et nous intéressent aussi. Le fait de lire les pourcentages du taux de pénétration d'Internet, des ménages connectés, etc., a donné des informations, ce qui n'était pas inutile. Je pense que ce n'est pas inutile de savoir combien de collègues vont avoir des tablettes, du très haut débit, etc. Simplement, cela ne nous donne pas d'autres lectures que celles-là. Ce que j'entendais de façon assez vive dans l'intervention de Pascal Plantard, c'est : *si on veut comprendre la sociologie du numérique, par moment il vaut mieux comprendre la sociologie de l'école, ou des familles, ou de l'isolement et de tout un ensemble d'autres aspects.*

Les questions du numérique et les fractures dites du numérique sont secondes. C'est ce que nous entendons à travers ce que Valérie Peugeot vient de qualifier, notamment les relations à l'administration, les travaux trop rares encore autour des questions de relation à l'administration et de non recours. Les chercheurs de l'ODENORE (Observatoire des non recours aux droits et services) de Grenoble qui travaillent sur le non recours au service public (les gens qui ne demandent

pas le RSA, etc.) ne croisent pas encore beaucoup les gens qui travaillent sur les inégalités numériques. C'est en train de se faire mais c'est vraiment assez récent. Cela ressortit non pas de la fracture numérique mais de la fracture administrative, c'est-à-dire de la capacité des administrations à être toujours plus excluantes de gens qui ne vont pas passer par les cadres normatifs proposés dans la démarche administrative.

Dernier point que je voulais mentionner à propos de ce que Pascal Plantard identifie autour du fait que les familles populaires puissent être paradoxalement mieux équipées : la question de l'équipement plus cher est connue dans d'autres domaines, que ce soit celui de la télévision grand écran ou celui de la voiture coûteuse. Equipement plus cher et familles surendettées et parfois difficultés à remplacer ou à réparer ledit équipement plus cher, il y a longtemps que nous voyons des familles se mettre en difficulté, y compris avec des équipements informatiques coûteux qu'elles ne savent pas réparer.

## Valérie PEUGEOT

Si je peux ajouter un point au sujet de la difficulté que nous avons eue à la suite de ce rapport : nous avons été plusieurs membres au Conseil National du Numérique à porter la bonne parole à travers la France entière et nous avons été en permanence confrontés à des élus, évidemment pas dans toutes les régions ni dans toutes les villes car il y a des exceptions, mais à une large proportion d'élus locaux pour lesquels la fracture numérique se résume à une question d'infrastructure. Ils en sont restés à la vision décrite par Pascal Plantard, c'est-à-dire à la vision des années 90. Pourquoi en sont-ils restés à cette vision ? D'abord, parce que cela peut rester un vrai facteur d'inégalités dans le développement territorial, il ne faut pas nier cette dimension là, et ensuite parce qu'un des soucis principaux des élus reste l'attractivité économique : *il me faut ma fibre, il me faut mon haut débit parce que c'est ce qui va amener un tissu de PME, etc.* Ce qui est une vraie bonne raison qu'il ne s'agit pas du tout d'écarter.

Mais, à côté de cela, je pense qu'il y a deux autres raisons. D'abord, c'est tellement plus simple de penser infrastructure et équipement que de penser la subtilité de cette imbrication des fractures que Pascal Plantard a décrite, que de penser accompagnement, que de penser « public dans la dentelle ». Ce sont des politiques publiques de la dentelle qui sont nécessaires si on veut vraiment penser la lutte contre l'exclusion par le numérique, mais cela demande surtout la mise en place de moyens, de lieux d'accompagnement qui sont peut-être plus coûteux, moins visibles et qui n'amènent pas systématiquement les gens aux urnes. Les élus disent : *une fois que les gens ont le haut débit chez eux, je sais qu'ils sont contents.* Donc, nous sommes sur des politiques électorales. Et puis, il y a un certain nombre d'acteurs économiques qui évidemment ont tout intérêt à encourager cela : c'est plus facile de vendre de l'infrastructure que de vendre de la médiation numérique, pour faire simple ! Donc, tous ces facteurs imbriqués font que nous nous sommes heurtés en permanence à une forme de refus d'entendre de la part des élus locaux et, même chez des élus qui étaient plutôt convaincus (nous y reviendrons quand nous parlerons tout à l'heure de médiation numérique), nous sommes sur des formes de reflux, c'est-à-dire que, paradoxalement, certains élus disent : *regardez, les jeunes de banlieue ont tous un Smartphone, pourquoi voulez-vous que j'aille installer des lieux de médiation numérique ! Ils sont équipés.* Et donc, les élus continuent de penser équipements. C'est vraiment une difficulté à laquelle nous nous heurtons en permanence.

Juste un autre point que nous n'avons absolument pas évoqué : quand on parle de fracture numérique, nous avons une approche très Française, mais il y a aussi une autre approche de la fracture numérique qui est celle de la fracture numérique Nord-Sud qui a beaucoup occupé dans les années 90-2000, notamment au tournant des années 2000, puisque le G7 avait mis en place la Digital Taskforce, cette instance qui pendant un an a été chargée de lutter contre la fracture numérique Nord-Sud. Là aussi, il est assez fascinant de voir que la question de l'équipement n'a pas complètement disparue. Sans vouloir caricaturer, j'ai eu l'occasion d'aller en Asie du Sud Est récemment et il est absolument fascinant de voir les vendeurs de rue assis sur le trottoir, qui sont habillés d'une façon archi-rudimentaire (nous pouvons voir dans leur habillement qu'ils sont vraiment dans la pauvreté ou aux marges de la pauvreté) mais qui ont tous un Smartphone. Là aussi, nous voyons bien que dans la fracture numérique Nord-Sud la question s'est complètement renouvelée et déplacée, mais cela nous emmène sur un autre sujet dont nous pourrions éventuellement parler tout à l'heure.

## Echanges avec la salle

### Louise MERZEAU (Université Paris Ouest-Nanterre)

Je voulais réagir sur plusieurs points. Pour prolonger le propos sur les réactions ou comportements des élus, on peut peut-être ajouter une autre explication : tout simplement un manque de culture numérique, du fait précisément qu'ils considèrent en général le numérique sous l'angle de l'équipement beaucoup plus que par rapport à une véritable pratique.

Ce que je voulais aussi signaler concernant les Digital natives, c'est que non seulement cette notion est erronée et bloque la pensée sur le sujet, mais elle creuse en fait les formes d'exclusion ou d'isolement social dont vous parliez. Elle est très souvent utilisée comme argument soit par les parents, soit même par certains professeurs, pour se dispenser d'aller regarder eux-mêmes, de mettre la main à la pâte et de prendre une part active dans l'accompagnement, l'éducation. Personnellement, je l'ai souvent ressenti ainsi, comme quelque chose qui bloque et renforce des normes, comme les normes sociales que vous évoquiez au début.

Dernière remarque : Valérie Peugeot a parlé d'hyper responsabilisation qui peut accentuer des formes de solitude ou du moins éloigner la dimension collective. Paradoxalement, je crois qu'il y a aussi des formes de déresponsabilisation et là, je renverrais plutôt à des logiques administratives et politiques. J'aimerais avoir votre avis là-dessus. Pendant longtemps, je ne sais pas si c'est encore très vrai aujourd'hui, le numérique (on devrait d'ailleurs plutôt dire l'informatique) était souvent mis en avant pour justifier un dysfonctionnement, une impossibilité de faire ceci ou cela, en disant : *c'est le logiciel qui ne le permettait pas ou qui n'a pas fonctionné*. Ceci contribuait à fabriquer une image du numérique comme quelque chose de complètement opaque, sans que personne ne décide finalement ou n'ouvre la boîte noire. Ce genre d'argument peut aussi constituer un facteur sinon de fracture numérique, du moins d'éloignement du numérique qui empêche les gens de prendre une responsabilité.

### Pascal PLANTARD

Dans mon dernier ouvrage qui s'intitule « *Les imaginaires numériques en éducation* » (2015), la dernière partie traite des politiques publiques et des élus. Je vais juste vous illustrer cela avec le projet ANR dont je vous ai parlé. L'analyse des trente six collèges donne trente trois critères qui se réfèrent à six instances éducatives (dans l'ordre : politique, famille, établissement scolaire, pairs, mobilité et structures socioculturelles) et seize aspects saillants. Imaginez la situation quand je fais une restitution devant des élus locaux de métropoles, en leur disant : *vos problèmes peuvent être étayés par ce magnifique tableau* (je ne vais pas vous le vidéo-projecter). J'ai oublié de vous préciser que l'équipe était pluridisciplinaire : il y avait des géographes sociaux, des cartographes, des sociologues, des anthropologues, des spécialistes des sciences de l'éducation et de l'information, etc. Nous avons une vraie grille d'analyse de territoires producteurs d'inégalités. Si je cite « *capital culturel des familles* », nous avons aussi parlé de cela dans les critères ; mais, « *sélectivité sociale des activités proposées* » a aussi de l'importance. Si vous imaginez l'environnement d'un jeune, avec ou sans une médiathèque, ou un FabLab, ou une association d'anciens étudiants de l'INSAD d'à côté, vous imaginez bien qu'en termes de capital numérique ou de possibilités d'accéder à un capital numérique, c'est complètement différent que s'il n'a droit qu'à *club de foot* ou *club de foot*. Il y a des situations de cet ordre là.

Donc pour les élus, je pense qu'il ne faut peut-être pas (bien sûr, chacun sa position ou chacun son style ; je suis, pour ma part, un peu plus interpellant de ma place de chercheur breton qu'on ne peut l'être, par exemple, en position au Conseil National du Numérique) trop réduire cette question-là à celle de leur culture numérique. Il y a aussi une question d'engagement sur l'analyse des complexités présentes sur les territoires. Clairement, il y a des territoires (je vais en citer un que tout le monde connaît, Brest) qui font figure d'exception assez extraordinaire, où des élus se sont mobilisés et ont pris ces complexités-là à l'œuvre. J'étais, il y a trois semaines, au Conseil départemental de Saint-Denis, face à des travailleurs sociaux : quand on me décrit l'état de la Seine-Saint-Denis en termes de scolarisation, de transport, d'habitation, etc., et qu'on vient me parler de l'accès au droit du non recours, en le corrélant par exemple au taux de scolarisation des plus jeunes le plus bas de France, au taux de décrochage scolaire le plus bas de France, au taux de remplacement des enseignants le plus bas de France et au taux de réussite à l'ESPE (Ecole supérieure du professorat et de l'éducation) des enseignants, je suis en train de vous décrire pratiquement une chaîne systémique. A Rennes, pour être professeur des Ecoles, il faut 14,5 de moyenne pour avoir son titre et être muté en Académie de Bretagne, alors qu'en Seine-Saint-Denis, il suffit de 6, il n'y a pas assez de candidats et on doit recruter des vacataires. Vous voyez bien qu'on est dans un ensemble de situations que le numérique révèle mais qui sont des situations d'une autre nature. Je pense que ceci est vraiment important.

Sur la génération Y, Digital native etc., c'est probablement un des points durs des difficultés des politiques éducatives. Les jeunes sont, par essence, différents sur toutes les questions de socialisation adolescente parce qu'ils ont des milieux différents, des histoires différentes, etc. Nous avons fait un travail de comparaison entre les jeunes des lycées du centre ville de Rennes, plutôt à l'aise, et les jeunes des lycées professionnels. Clairement, les jeunes du lycée du centre ville sont « *la petite poucette* » de notre ami Michel Serres basée dans le 5<sup>ème</sup> arrondissement de Paris, multi connectée, c'est-à-dire des jeunes qui, pour ne prendre que Facebook, peuvent travailler sur Facebook autant qu'ils y font leurs loisirs, qu'ils préparent leur dossier, qu'ils écoutent de la musique, qu'ils sont sur Wikipédia, etc., cette espèce finalement d'image de cette génération Y qu'on manipule. Mais elle n'est pas la seule, car il y en a une autre, il y en a même plusieurs autres. Mais, il y en a surtout une : les jeunes apprentis boulangers avec qui j'ai travaillé me disaient, il y a deux ans (aujourd'hui, ils sont sur autre chose que Facebook) : *c'est simple, on allume Facebook le vendredi soir pour aller organiser notre soirée pécho* (c'est-à-dire organiser sa soirée pour draguer des filles). C'est donc une autre vision de la



génération Y, celle qui va en boîte : *nous, on met les photos sur Facebook le dimanche et puis c'est terminé, on ferme Facebook*. Quand vous fouillez un peu cela et que vous discutez avec les enseignants, ceux-ci vous disent : *on a beaucoup de mal à les faire travailler le français, les mathématiques, etc. sur l'environnement numérique de travail*. Vous imaginez bien que si leur vision du numérique, c'est ce que je viens de vous raconter sur le Smartphone, c'est compliqué. Nous sommes allés voir les maîtres boulangers (là encore, c'est en connexion avec ce que disait Valérie Peugeot sur le milieu professionnel) : que nous ont-ils raconté ? Ils nous ont raconté que leur métier était de faire du pain la nuit. Ils considèrent les technologies comme de l'embarras imposé par les comptables, etc.

Là encore, ce sont des données empiriques très solides qui décrivent des capitaux culturels à l'appropriation des technologies. C'est toujours très difficile de parler de l'appropriation des technologies devant Serge Proulx qui est un grand spécialiste de ces questions, mais il est évident que nous embarquons là des générations qui n'ont pas du tout les mêmes prédispositions à l'appropriation des technologies. Donc au lieu d'être dans une vision strictement négative, en essayant de la compenser, nous sommes face à des jeunes qui ont plus besoin d'accompagnement que ceux du centre ville. Si on imagine qu'ils n'ont pas la même capacité à « entrer dans des machines » qui peuvent leur servir plus tard, il faut donc les accompagner davantage.

### Tania LASISZ (Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique-SGMAP)

Je voulais rebondir sur ce qu'a dit Valérie Peugeot, et aller dans son sens, à propos de supprimer la fracture numérique. C'est un graal que j'ai partagé et pour ma part, j'aurais aimé supprimer le terme *administration numérique* parce qu'elle n'évoque que le développement des services en ligne et je voulais développer cela.

Pour rebondir sur ce que disait Louise Merzeau, je pense effectivement qu'on a fait du numérique, particulièrement en France, une chose un peu à part. Par exemple, le développement de l'administration en numérique dont je me suis occupée, heureusement pour moi, c'était du numérique et on ne m'avait pas dit : *développe l'administration téléphonique*. Dans l'acception, c'est presque aussi absurde que cela ! Par exemple sur la problématique des migrants, c'est un symptôme du fait que ce n'est pas l'accessibilité au service public qui est pensée (le fait que les migrants butent sur des services qui, dans certains cas, ne sont qu'en ligne), mais l'accessibilité du service public en général, avec et sans numérique, qui peut utiliser le développement du numérique.

Aujourd'hui, en France, nous avons complètement isolé le numérique. Son développement est vraiment une chose à part. Les politiques publiques n'ont pas été réinterrogées depuis vingt ans dans un monde devenu numérique, mais pas exclusivement numérique : pas pour que tout se passe en ligne, mais pour outiller aussi les guichets, ceux qui travaillent en face à face, à plein de niveaux. Le terme même d'*administration numérique*, désignant non pas une administration devenue numérique, mais aujourd'hui encore une administration utilisant des services en ligne, est assez symptomatique de cet isolement, de cet auto-isolement du numérique en France. Nous le voyons aussi dans les entreprises françaises qui, quand elles se développent, ont bizarrement un taux de sites Web d'e-commerce très inférieur à d'autres entreprises européennes : elles ont moins de sites Internet qui proposent des services comme un canal de plus, mais rien de plus qu'un nouveau canal, et qui intègrent dans toutes leurs stratégies un développement incluant le numérique. J'ai l'impression que nous marginalisons vraiment beaucoup le numérique en le nommant, en l'isolant et en ayant souvent une acception restrictive.

### Valérie PEUGEOT

Je voudrais revenir très vite sur l'histoire des élus pour rebondir sur ce que disait Louise Merzeau. Tout d'abord, je refuse l'idée que ce serait trop compliqué pour les élus sous prétexte que c'est technique, etc., quand on les voit monter en compétences sur des dossiers aussi compliqués que la santé publique (qu'y a-t-il de plus compliqué que la santé publique ?) ou sur des tas d'autres dossiers. Ils peuvent très bien faire aussi cet effort là. Ce n'est pas un argument, je le dis au passage parce que nous entendons souvent cet argument là : *c'est technique, donc c'est compliqué*. Non, nous ne leur demandons pas de coder en Python pour pouvoir faire une politique numérique !

Ensuite, une fois que nous avons dit que les élus manquaient de culture numérique (cette question s'est posée lors de la rédaction du rapport du CNN), comment fait-on pour faire monter en compétence ces élus, car il faut qu'ils aient faim de cette culture, sinon nous ne pouvons pas les en gaver ? Ce dont nous nous apercevons, c'est qu'ils sont vraiment sur des logiques de résistance et de choix très idéologiques. Je vais prendre un exemple très concret : dans la Loi numérique qui devrait être adoptée d'ici quelques jours, la secrétaire d'Etat chargée du numérique et de l'innovation, Axelle Lemaire, a voulu envoyer un signal très fort (pas assez fort à mon goût) parce que nous avons demandé, mais nous étions arrivés trop tard dans les politiques publiques, à ce qu'il y ait un tout petit pourcentage du Plan « Très haut débit » qui puisse être réaffecté systématiquement sur un plan stratégique « Usages/services dans les territoires », c'est-à-dire que nous pensions tuyaux et une petite couche d'usages. On nous a répondu que ce n'était pas possible et donc dans le projet de Loi numérique, la secrétaire d'Etat a mis un petit paragraphe pour dire : *ce serait bien que les collectivités locales se*

*dotent d'une stratégie en matière de services et d'usages. C'était donc purement incitatif. Le Sénat a essayé de faire modifier cela en introduisant un amendement en Commission, qui a finalement sauté en séance plénière. Les sénateurs ont donc redéposé un amendement pour expliquer que nous allions résoudre la fracture numérique une fois que nous aurions mis du très haut débit sur tout le territoire. Nous en sommes encore là en 2016 ! Ce sont pour moi des choix idéologiques et pas du tout des problèmes de compétences et de culture.*

### **Serge PROULX (Université du Québec à Montréal, Télécom Paris Tech)**

Mes deux questions s'adressent à Pascal Plantard. Au début de l'exposé, vous avez dit qu'on n'utilisait pas Internet parce qu'on se sentait isolé. C'est tout de même paradoxal ! Peut-être, serait-il possible de fouiller un peu plus cette idée qui n'a pas été très développée mais qui est intéressante car, en principe, c'est parce qu'on se sent isolé qu'on veut se connecter. Il me semble qu'il y a là quelque chose d'intéressant à creuser. Ensuite, vous avez parlé de « capital numérique ». Je suis familier avec le capital économique bien sûr, le capital culturel dont Pierre Bourdieu a beaucoup parlé, le capital social c'est-à-dire le fait d'avoir plein de réseaux qui sont tous des atouts pour mieux maîtriser le numérique. Quand vous parlez de « capital numérique », est-ce que cela signifie le capital des compétences dont on parlait tout à l'heure ? Cette expression de « capital numérique » m'induit un peu en erreur.

### **Pascal PLANTARD**

Sur l'isolement, effectivement je suis allé très vite parce que c'était la règle du jeu. L'enquête que nous avons effectuée avec *Marsouin* identifiait des non usagers sur un échantillon représentatif de la population bretonne. Donc, nous sommes partis sur les mêmes bases statistiques que celles des usagers que nous avons préalablement, mais nous avons dans nos enquêtes antérieures une espèce de blanc, c'est-à-dire que nous déduisions ce que faisaient les non usagers par rapport aux pratiques des usagers de l'époque. Ces données datant un peu, c'était donc compliqué. Ce travail sur les usagers a émergé avec un questionnaire probablement très imparfait à l'époque, mais que nous avons depuis affiné avec les autres recherches. Ce qui nous a surpris, c'est lorsqu'il a mis en évidence, dans une question ouverte, la question de l'isolement social. L'important, c'est que nous avons pu compléter ensuite avec des entretiens (en bas des questionnaires, il y a : *est-ce que vous voulez participer à la suite de la recherche ?*) et nous nous sommes rendus compte finalement que c'était le sentiment d'isolement qui générait des difficultés d'appropriation, de représentation des technologies et donc qui limitait complètement les usages de ces technologies.

Nous avons identifié toute une forme de jeu autour de ce sentiment d'isolement perçu. Il y a un exemple, assez caricatural mais tout de même bien explicite, celui des familles monoparentales : en même temps qu'on nous raconte à longueur de publicité, et cela continue sur Meetic et autres sites de rencontres, qu'aujourd'hui il n'y a plus de familles monoparentales grâce à Internet parce que refaire sa vie est très facile, il suffit de claquer des doigts, nous, nous avons eu des entretiens avec des mères de famille monoparentale qui nous disent : *avec le boulot, les courses, les devoirs, trois gosses à la maison, la seule chose dont j'ai envie le soir c'est de m'effondrer devant la télé et ce n'est pas d'aller sur un réseau social. Avec les guillemets habituels, cela bouge donc très vite ! Il s'agissait sur ce type de population de données d'il y a quatre ou cinq ans.*

Ce qui est vraiment intéressant, c'est de regarder finalement cette interaction entre isolement social et légitimité. Pour faire un pont, je pense qu'effectivement (on le voit par exemple, avec les travaux sur les FabLabs ou la tentative d'utiliser le code pour sauver les jeunes des quartiers. cf. la grande école du numérique, etc.) la question de la légitimité à utiliser les technologies est une question importante. C'est ce qui me conduit à commencer à y travailler en articulant avec les questions de compétences numériques car dans beaucoup d'autres domaines nous nous sommes rendus compte que les compétences se redécoupaient finalement en méta-compétences, en compétences transversales, en compétences relationnelles, etc. et qu'il était un peu compliqué de faire des cartes de compétences dès qu'on était sur des compétences complexes. D'autres courants travaillent sur certaines littératies qui renvoient à des idées selon lesquelles il y aurait une forme de culture numérique qui favoriserait les autres littératies, etc. C'est ce qui me conduit à travailler cette notion de « capital culturel numérique », en réassemblant, réinterprétant ce que racontait Pierre Bourdieu sur le capital culturel et en essayant de l'articuler avec tous ces travaux sur les compétences numériques, les compétences sociales, les littératies. Pourquoi est-ce intéressant ? Et on a raison de le pointer parce qu'on est vraiment en travail intellectuel là-dessus. C'est intéressant parce que le capital culturel renvoie au groupe et peut nous permettre d'interpréter les territoires. Nous pouvons avoir un travail ancré, au sens du capital culturel, dans les territoires. Mais, on entre là un peu sur un débat de spécialistes.

### **Pierrick LE MASNE (Groupe ACCOR)**

Pour être un peu moins technique, je suis en charge de la stratégie digitale du groupe Accor et je voudrais donner un témoignage puisque vous parlez des entreprises. Je suis à la fois l'agent et l'observateur de ce qui se passe dans une société que vous connaissez. Ce sont des hôtels, donc a priori des activités humaines assez classiques, qui traversent

depuis trois quatre ans, et cela s'accélère cette année, une transformation forte due au numérique ou au digital selon le mot utilisé. Pour vous donner des exemples, cela va aussi bien de la réservation que de la femme de chambre ou de l'agent qui est en maintenance puisqu'à chaque fois la façon de travailler est amenée à évoluer. Mon propos s'appuie aussi sur ce plan que nous mettons en place qui s'est traduit, pour vous donner un ordre d'idées, depuis octobre à des campagnes de formation dans cinquante pays, dans deux à trois milles hôtels en même temps, ce qui a soulevé beaucoup de questions et beaucoup de problèmes.

Mes convictions sur ce sujet, c'est qu'on ne traverse pas une fracture numérique, mais une fracture culturelle. J'entends par là que dans ces entreprises, Accor étant pour moi tout simplement emblématique de beaucoup d'autres entreprises, le travail mené depuis vingt, quarante ans s'est finalement concentré autour des process et de l'équipement. Chaque tâche devait être le plus facilement répétable dans beaucoup de pays, quelles que soient les langues : on cherchait à standardiser. Cela avait deux effets : d'abord, une fois que la solution était retenue, on la déployait systématiquement et ensuite, le frottement humain était allégé, qu'on le regarde aussi bien du côté de l'employé que du côté du client. Les gens qui se retrouvent à la tâche dans les entreprises, font face à une autre façon de faire qui remet complètement en question cette perspective. Donc, par rapport à ce que vous avez dit : *ils sont en résistance*, je dis : *non, il y a un phénomène d'incompréhension !* A quoi faisons-nous face ? Nous faisons face à un environnement extrêmement mouvant, piloté par des gens qui ont un autre repère. Leur repère est : *on fait des choses de manière circonstancielle, chaque fois on cherche à fixer un petit problème, provisoire parce qu'en fait la solution de demain pourra changer du tout au tout après-demain. Ce n'est pas grave, s'il y a un meilleur algorithme, une autre scatologie qui apparaît.*

Autre caractéristique : c'est un changement continu. Quand vous voulez déployer quelque chose qui passe son temps à changer, c'est l'horreur ! Vous êtes face à un mur d'incompréhension ! Pour donner un exemple, la formation est un excellent sujet. Comment forme-t-on, de manière générale, dans les entreprises et en particulier, chez Accor qui est une grosse machine à former ? On délivre du contenu qui, au fur et à mesure, monte en expertise. Donc, dans le premier temps de la manœuvre, nous nous sommes dit : *ce n'est pas compliqué, pour notre fameux plan digital nous allons procéder de la manière suivante : on fixe les points, on forme les gens et c'est réglé !* Résultats : rien ! Cela ne marche pas du tout comme cela. Pourquoi ? Parce qu'en fait, le point qui est modifié et qui est extrêmement fatigant, c'est l'usage. En fait, la chose qu'il faut refaire émerger et qui avait disparu, c'est l'usage que nous faisons. Nous sommes donc passés d'une formation dans des formats relativement académiques à des cas pratiques. On joue le client, l'employé, avec le téléphone, ou sans : comment fait-on ? Comment cela fonctionne-t-il ? Et, à l'inverse, faire en sorte que la chose à réaliser, la chose à répéter soit le plus simple possible.

Il est absolument nécessaire d'abaisser le taux d'expertise des gens car, comme ils font face à une multitude d'usages, c'est déjà assez compliqué de gérer les usages, il faut que le reste soit simple. Donc, cela remet énormément en question les façons de former, de mobiliser les gens. Donc, on est beaucoup plus sur du comportemental. Je n'aime pas trop le terme, mais on est en train de s'éduquer à la façon de se conduire. Une des conséquences, assez troublante, c'est la fatigue. Les gens finissent, car mine de rien il y a des choses à faire, à s'épuiser face à cette nouveauté continue. Désormais, l'accompagnement frise le coaching et non plus du tout les aspects techniques, presque à leur dire : *t'embêtes pas, tu as raté mai ce n'est pas important, on va y revenir plus tard.* Il s'agit donc d'accompagner dans sa vie professionnelle la personne qui est très perturbée par cette absence continue de repères qui ne cesse d'assaillir son activité quotidienne. Dans une vie professionnelle, vous avez besoin de repères. Notre enjeu de demain, c'est de veiller à éviter cette fatigue face à ce changement qui est provoqué par des développeurs qui, eux, sont sans frottement humain : ils cherchent à fixer des points, ils cherchent à répondre aux besoins, mais ils n'ont pas à le vivre au jour le jour.

## Pascal PLANTARD

Il me semble qu'il y a encore une chose à travailler que je qualifierais de motorisation ou d'accélération de l'hétéronomie sociale. Qu'est-ce que de l'hétéronomie sociale ? Lorsqu'on crée une organisation sociale, une institution de travail, etc., on la crée avec un contrat de départ fait de normes, de valeurs, d'organisation et petit à petit cette organisation s'émancipe. Les travaux sont anciens sur ces questions là puisque nous nous situons sur des travaux des années 50-60. Toutes les organisations finissent par s'éloigner du but initial, l'Ecole de la République transformée en Education nationale, par exemple. Il me semble tout de même que, dans ce que vous décrivez (vous évoquez le braconnage de Michel de Certeau), il y a ce que j'appelle une « motorisation/accélération », c'est-à-dire une accélération due aux technologies numériques de ce processus d'hétéronomie sociale qui produit essentiellement ce que je vais qualifier par des « injonctions paradoxales », ce qui explique pourquoi finalement ce que nous faisons en tant que personne, ce que les adolescents font lorsqu'ils ont modifié, transformé Facebook, le processus quasiment central de construction des usages, ce que nous faisons hors institution est excessivement difficile à faire en institution. Nous commençons à avancer sur les enseignants, sur les soignants, etc. et nous nous rendons compte effectivement de cela dans un certain nombre de milieux professionnels. Pour prendre une illustration, dans tout ce qu'on raconte sur les technologies aujourd'hui, le coopérer, le Web.2 (nous sommes bien d'accord que le Web 2.0 est un outil fabuleux de coopération, même s'il faut bien sûr travailler ce « coopérer »), etc., dans toutes les institutions, nous voyons que coopérer n'est pas si facile même quand

il y a les outils, surtout si l'organisation ne fonctionne pas. Du côté enseignants et formateurs par exemple, il est assez clair que ces injonctions paradoxales ne leur permettent pas de braconner des technologies, de se les approprier mais renvoient à des résultats qui sont de la surcharge et de l'usure professionnelle.

### Pierrick LE MASNE (Groupe ACCOR)

Vu de ma fenêtre en tout cas, cette problématique est vraiment culturelle. Quand vous êtes dans des milieux professionnels (je suppose que c'est valable pour tout le monde qui est dans cet univers), où grosso modo la culture dominante est la problématique d'industrialisation, là vous vous retrouvez face à quelque chose où en fait l'industrialisation n'est pas une question puisque, d'une certaine manière, si cela marche ce sera viral ; en revanche, les gens qui sont normalement amenés à faire cela ne comprennent plus ce qui se passe. Ce n'est pas qu'il y ait de la résistance, c'est qu'on ne comprend pas l'enjeu. La résistance dont vous parlez au sujet des hommes politiques, personnellement je la trouve dans du top management opérationnel qui ne comprend pas ce qui se passe.

### Paul BOURGINE (Centre de recherche en épistémologie appliquée de l'École polytechnique-CREA)

Ma question concerne le passage « savoir/savoir-faire ». Est-il possible de faciliter grandement ce passage là, par exemple en utilisant la gamification, ou en essayant d'instaurer l'équivalent de FabLab dans des écoles. En impliquant davantage les jeunes, on va à ce moment là plus loin que la solution des Digital natives sensée tout résoudre, pour entrer réellement dans des processus d'apprentissage.

### Valérie PEUGEOT

On doit parler de cette question dans la deuxième partie de la soirée.

### Jacques-François MARCHANDISE

On note le point et je vous propose d'enchaîner tout de suite sur la notion de pouvoir d'agir.

\*\*\*\*

### Fracture numérique et pouvoir d'agir

### Valérie PEUGEOT

Le cahier des charges de cette deuxième partie porte sur le pouvoir d'agir, mais comme le temps a filé, je vais revenir de manière très rapide sur le concept de « pouvoir d'agir » qui est en fait une des traductions du concept d'empowerment en anglais. Certains n'aiment pas le traduire, préfèrent garder la force de l'anglais. C'est vrai qu'il est un peu intraduisible. Il y a des disputes : *doit-on le traduire pas « capacitation » en référence à Mark Essien, etc. ?* Au Conseil National du Numérique, nous avons choisi ce terme de « pouvoir d'agir » parce qu'il conserve la force du terme « pouvoir » : il désigne bien ce qu'il a à dire. Il y a eu d'autres termes comme « empouvoirement », etc. Mais, nous n'allons pas entrer dans ce débat là.

Ce qui m'intéresse plutôt, c'est de garder à ce terme sa force. Et là, je renverrai à un petit livre de Marie-Hélène Bacqué et Carole Biewener sur « *L'empowerment, une pratique émancipatrice* » (2013). Elles expliquent que ce terme est né au départ dans les mouvements féministes des années 70, puis auprès des travailleurs sociaux qui travaillaient dans les quartiers noirs, de Chicago et d'ailleurs aux Etats Unis, qui avaient une conception très forte de l'empowerment qui incluait une dimension d'action collective. Au fur et à mesure que ce terme a essaimé, s'est dispersé et surtout a été repris par un certain nombre d'institutions internationales dans le cadre de politiques de développement, il a glissé vers une vision libérale et a perdu cette dimension collective pour renvoyer uniquement à la capacitation individuelle, c'est-à-dire la capacité de l'individu de prendre en mains son destin et de s'en sortir. Et donc, Marie-Hélène Bacqué et Carole Biewener ont dit au contraire qu'il fallait penser le pouvoir d'agir en trois dimensions :

- une première dimension, qui est la capacité de l'individu à prendre main sur sa vie et à transformer sa trajectoire de vie : c'est vraiment le « pouvoir de... », le pouvoir de changer sa vie en tant qu'individu, de penser à son développement personnel (au sens large et non pas au sens où on l'entend dans la presse psychologique) ;
- une deuxième dimension, qui est le « pouvoir avec... » : c'est-à-dire le pouvoir de faire avec d'autres pour changer la vie de son quartier, de sa communauté au sens large ;

- et enfin, une troisième dimension, qui est « le pouvoir sur... », le pouvoir sur la société qui est la dimension éminemment politique de la transformation liée à cette capacitation.

Pour revenir au numérique, je vous propose de garder en mémoire cette grille de lecture à trois dimensions qui est vraiment très forte et de la croiser avec le numérique pris sous deux angles, c'est-à-dire à la fois :

- en quoi le numérique va-t-il être un levier d'amplification, d'augmentation de cet empowerment, de ce pouvoir d'agir ? Comment le numérique peut-il augmenter ces trois dimensions du pouvoir d'agir ?
- en quoi le numérique (non pas en résistance au numérique) a-t-il besoin d'être maîtrisé, dans la mesure où la maîtrise du numérique est une condition de ce pouvoir d'agir ?

Ceci donne donc une grille de lecture à six entrées, avec ces trois dimensions du pouvoir d'agir et ces deux dimensions du rôle du numérique.

- Si on regarde le pouvoir d'agir individuel outillé, éventuellement augmenté par le numérique, je pense que le numérique peut jouer plusieurs rôles positifs. D'abord, il permet de donner une voix aux sans voix. Je m'explique là-dessus : nous avons vu des gens dans les favelas à Rio créer un journal de quartier, prendre la parole ; nous avons vu des ONG (je pense notamment à APC, *Association for Progressive Communications*, une grosse ONG qui travaille en Afrique, en Amérique Latine) travailler avec des groupes de femmes victimes de violence pour utiliser le numérique afin qu'elles puissent s'exprimer, reprendre confiance en elles et sortir de leur trajectoire de victimes. Nous avons vu (malheureusement, ils n'ont pas pu poursuivre faute de financement) ATD Quart-Monde travailler, dans le cadre de ses universités populaires, avec des gens dans l'extrême fragilité et précarité et utiliser des outils numériques pour reconstruire de la confiance en soi, une image positive sur soi, bref des trajectoires de vie, de reconstruction personnelle.

Pour montrer la complexité, par rapport à l'exemple cité par Pascal Plantard de cette femme isolée avec ses trois enfants, épuisée et qui a envie de regarder la télé, nous pouvons aussi avoir une femme qui, avec à peu près les mêmes critères, va au contraire utiliser le numérique pour garder du lien faible avec sa famille qui habite à l'autre bout de la France, pour garder une forme de sociabilité et éviter d'être complètement isolée alors qu'elle habite au fond de la Creuse et qu'effectivement elle n'a pas entre ses deux heures de voiture, ses gamins, etc., assez de temps : elle ne peut pas sortir, elle n'a pas d'argent pour du babysitting et donc elle est enfermée chez elle. Nous voyons bien que le numérique peut jouer dans les deux rôles. Si vous regardez les communautés de jeunes anorexiques, c'est absolument passionnant de voir ce qui se passe avec le numérique. Certains vont dire : *elles s'exposent* (ce sont majoritairement des jeunes femmes) *dans leur maigreur sur des sites Web* ; mais des travaux de psychologues montrent bien que c'est une manière de rester en vie. Tant qu'elles sont dans ces forums et dans ces espaces, le numérique est une manière de dire : *je tiens encore à la vie plutôt que de continuer à me laisser mourir*. Donc, voilà quelques exemples où le numérique est plutôt un outil de sortie de la solitude et de liens.

Dans un monde du travail en plein bouleversement, et là je pense surtout aux gens qui sont hors du monde du salariat, les travailleurs indépendants ou en auto-entrepreneurs, etc., le numérique peut être un levier pour travailler en réseau, sortir d'une forme de solitude, aller dans des coworkings, éviter l'isolement, tout seul devant son ordinateur tout au long de la journée, et donc reconstruire des formes de sociabilité perdues lorsqu'on est travailleur indépendant par rapport au monde du salariat. Et puis (mais je vais peut-être en faire bondir certains), le numérique permet aussi de gagner en autonomie quand on cherche un emploi, en n'étant plus uniquement dépendant de Pôle Emploi mais en allant sur Le Bon Coin par exemple. Le numérique permet aussi d'accéder à des formes de travail, par ailleurs très critiquables (mais ne me faites pas dire ce que je n'ai pas dit) mais qui permettent à des gens soit stigmatisés par leur couleur de peau, soit en fin de droits, etc. de remettre un pied dans le monde du travail. Je pense à tout ce qui est économie collaborative, consommation collaborative : tous ceux qui ont fait l'expérience d'utiliser Uber (que l'on peut par ailleurs critiquer pour plein d'aspects) savent que 88 % des chauffeurs sont des gens d'origine immigrée. Pourquoi sont-ils là ? Parce que le monde du travail salarié, tel qu'il est aujourd'hui, les rejette complètement aux marges. En ce moment, dans mon laboratoire, nous conduisons des entretiens auprès de ces nouveaux emplois générés dans ces sociétés qui s'appellent Welkeys, BnB Sitter, qui gèrent des parcs de maisons ou des appartements loués via Air BnB ou qui font la conciergerie, car maintenant les propriétaires sous-traitent l'accueil de leurs hôtes à ce genre d'entreprises. Quand nous les interrogeons, ce sont tous des gens au RMI, pour une large majorité au bout du rouleau, complètement en dehors du marché de l'emploi. Vous voyez, le numérique peut jouer ce rôle là !

- Si on s'intéresse toujours à cet empowerment individuel, mais sur le volet maîtrise, pour que les opportunités que je viens de mentionner deviennent réelles, il faut que la technologie ne soit pas subie, que ce ne soit pas juste là où les acteurs du marché veulent nous emmener, mais que nous soyons vraiment dotés de cette littératie qu'a commencée à évoquer Pascal Plantard, c'est-à-dire que nous ayons un bouquet de compétences qui va nous permettre de ne pas subir la technologie. Quand je dis « bouquet de compétences » et « littératie numérique », qu'est-ce que je mets derrière ces termes là ? Pas uniquement, évidemment, la manipulation des outils, etc., mais je pense par exemple à devenir un

producteur d'information. Ceci est un élément qui me paraît absolument essentiel aujourd'hui. La promesse du Web, c'est la promesse d'un Web inscriptible, d'un Web où tout le monde peut être contributeur. Nous connaissons très bien aujourd'hui la part de la population qui peut contribuer réellement sur le Web. Il ne faut surtout pas mépriser le fait de mettre un Like sur Facebook, c'est une contribution et une contribution qui a son sens, de l'utilité, qui est déjà un premier acte dont je ne suis pas seulement en consommation et qu'il faut prendre en tant que tel. Mais, nous pouvons aller au-delà et c'est une des grandes failles de l'école car aujourd'hui, dans le rapport au numérique, nous sommes sur un rapport où on apprend à manipuler des outils mais pas à être producteur de contenus, à être auteur. Or, cela fait partie, me semble-t-il, de cette littérature numérique dont nous avons absolument besoin.

Nous avons besoin aussi, pour être dans cette capacitation individuelle, d'être maître de ce que nous produisons. Quand je dis « maître de ce que nous produisons », je ne pense plus à des contenus mais à des données. Aujourd'hui, la valeur d'usage des données que nous produisons par nos traces, nos usages numériques (je ne parle pas de valeur monétaire mais de la valeur d'usage, car c'est encore un autre sujet dont on pourra parler) est réservée aux collecteurs de données, aux intermédiaires, aux services par lesquels nous générons nos traces. Récupérer est un sujet largement travaillé à la FING, Jacques-François Marchandise le connaît bien et nous le travaillons aussi avec la FING dans le laboratoire où je suis à Orange. Repartager la valeur d'usage des données que nous produisons avec des individus est aussi une condition de cette capacitation individuelle. Nous l'avons un peu avec le *quantified self* où nous commençons à avoir des données sur *mon poids, mon sport, etc.* Je pense que nous sommes à la préhistoire de cet usage individuel de *la donnée que je produis* et nous voyons bien, là aussi, qu'il y a des réticences à la fois industrielles et institutionnelles. Pour preuve, tout le débat sur le compteur Linky qui a suscité une bataille politique : aujourd'hui, nous savons que les publics les plus fragiles vont avoir le droit d'avoir un dispositif qui leur restituera leurs consommations d'énergie, mais on pourrait parler de discrimination positive dans ce cadre là.

Quand je parle de maîtrise de l'information et du numérique en général, je pense éminemment à la question du temps. Un philosophe allemand, qui s'appelle Hartmut Rosa, parle de l'accélération liée au numérique, mais pas uniquement, comme une « source d'aliénation contemporaine »<sup>2</sup>. Je vous renvoie à un article paru sur Rue 89 ce week-end, qui est une interview de Tristan Harris, un ancien de Google, et qui montre comment les technologies actuelles sont faites pour nous retenir. On parle de « rétention », lui parle de « stratégie de persuasion » pour nous faire perdre le plus de temps possible dans nos usages du numérique. Là aussi, quand je parle de maîtrise, c'est apprendre à comprendre *où est-ce qu'on nous fait perdre du temps* et apprendre à se défaire de ces stratégies d'entreprises qui nous font perdre du temps. Je prends un exemple tout simple, que certains dans des grandes entreprises auront vécu, celui où chaque fois qu'un mail arrive, par défaut vous avez une alerte sur votre écran. C'est Microsoft et non l'entreprise qui fait cela ! Il s'agit d'une stratégie de persuasion pour vous faire perdre du temps et surtout disperser votre pensée, votre capacité à être dans l'essentiel, puisque vous êtes dérangés en permanence par ces mails qui arrivent. Amusez-vous, pour ceux qui l'ont fait, à désactiver cette fonction, c'est dix clics. Cela fait partie, me semble-t-il, de cette maîtrise individuelle qui nous permettrait d'être en capacité, si je puis dire.

Et enfin, il y a la dimension, peut-être la plus complexe mais qui renvoie un peu à la question posée tout à l'heure, que j'appellerais « aller voir sous le capot ». Aujourd'hui, contrairement à tous les discours sur « apprendre à coder », et là je rejoins les propos de Serge Abiteboul qui était mon ancien collègue au Conseil National du Numérique, ce n'est pas tant « apprendre à coder » que d'avoir une compréhension de la science informatique dans ses fondamentaux, c'est-à-dire comprendre ce qu'est un algorithme, ce qu'est une donnée, ce que fait le code (pas savoir nécessairement manipuler le code) dans nos vies. Nous avons cruellement besoin de cela, c'est un volet absolument essentiel d'une littérature numérique à construire.

- Si je me transporte dans la troisième case de mon damier, pour parler maintenant de l'empowerment collectif, du pouvoir d'agir collectif, je pense que le numérique peut jouer divers rôles. D'abord, il permet des formes d'auto organisation locale, une amplification du Community organizing, cher à Saul Alinsky. Pour prendre un exemple, vous connaissez ce mouvement Nimby « *Not In My BackYard* » qu'on peut traduire par « *pas dans mon jardin, pas chez moi* » : *je veux bien une centrale nucléaire, mais pas à côté de chez moi*. Or, nous avons des plateformes qui disent : *oui, venez dans notre BackYard, dans mon jardin*. Ce sont des plateformes qui permettent à des collectifs dans des quartiers de s'organiser pour répondre aux besoins spécifiques de leur communauté, qui peuvent être des besoins tout ténus, c'est-à-dire : *on a repéré un coin de trottoir à l'abandon en bas de chez nous, et si nous nous regroupions entre voisins pour installer une micro ferme avec trois poules et deux lapins, pour que les enfants du quartier qui ne vont jamais à la campagne sachent voir ce que sont une poule ou un lapin !* Ces plateformes rendent possibles des nouvelles formes de Community organizing et d'innovation sociale au micro local.

---

2 Hartmut Rosa, *Aliénation et accélération : Vers une théorie critique de la modernité tardive ( Alienation and Acceleration: Towards a Critical Theory of Late-Modern Temporality )*, Ed La Découverte, 2012

Accélération : *Une critique sociale du temps, (Beschleunigung. Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne)*, Ed. La Découverte, 2013

Nous pouvons aussi, grâce au numérique, construire des communautés épistémiques profanes et c'est quelque chose de passionnant : je pense par exemple aux communautés de patients, de malades, comme l'outil PatientsLikeMe qui est une communauté de malades qui partagent des informations sur leurs maladies (souvent des maladies rares, complexes), les traitements, les effets secondaires, les conséquences, etc. C'est une forme d'empowerment dans le champ de la santé, rendu possible par des plateformes. Je pense, toujours dans les savoirs des nouvelles communautés épistémiques, aux cartes contributives : par exemple, en Amazonie, tout un travail a été fait par des anthropologues et des sociologues Brésiliens, avec les communautés des peuples autochtones, pour co-construire les cartes de leur territoire pour donner à voir une vision qui n'a rien à voir avec le Google Map : ce sont des cartes faites à la main mais c'est aussi une manière pour ces communautés indigènes de rendre visibles des savoirs sur leur territoire qui autrement passeraient complètement à la trappe dans une vision descendante des géographes institutionnalisés. Je peux parler aussi de ce que fait l'association Zoomacom à Saint-Etienne : elle utilise OpenStreetMap, qui est une carte contributive, pour créer du lien social autour d'un quartier, pour que les habitants des HLM qui sont autour d'un parc fassent une découverte de la faune et de la flore de leur quartier, etc.

Nous pouvons aussi mobiliser le numérique pour changer nos pratiques de consommation. Je pense à un exemple comme la cartographie contributive Falling Fruit, très proche des mouvements Vegan, etc., qui permet d'aller repérer dans les territoires tous les fruits et légumes à l'abandon afin de permettre à des populations de se nourrir autrement. Je pense aux pratiques de transactions non marchandes qui se développent avec une autre forme de consommation collaborative, des plateformes comme Peerby qui permettent de se prêter des objets, ou des plateformes de consommation collaborative de proximité. Je pense aussi aux nouvelles formes de financements collaboratifs qui permettent à des collectifs, via des plateformes de Crowdfunding, de se financer sans passer par des subventions publiques ou du sponsoring privé. Je pense enfin à tous les leviers d'innovation sociale autour des communautés de logiciels libres, des communautés d'Open Hardware, d'Open Design, des FabLabs. Un exemple absolument passionnant : celui de la ville de Barcelone qui se dote d'un maillage de FabLabs, comme on s'était doté à la deuxième moitié du 20<sup>e</sup> siècle d'un maillage de bibliothèques publiques ; elle se maille de FabLabs qui sont autant de lieux autour du numérique dans lesquels les habitants du quartier, au cas par cas, s'autogèrent car il n'y a pas de politique descendante de la Ville pour dire comment un FabLab doit être organisé. C'est chaque FabLab qui s'auto-organise et va dire : *nous avons envie d'utiliser le FabLab plutôt pour faire du recyclage, ou plutôt pour construire des objets dont nous avons besoin dans l'espace public, etc.* Voilà des choses qui sont, à mon avis, typiquement la deuxième dimension d'empowerment collectif avec le numérique.

- Sur le volet « maîtrise », car à chaque fois j'essaie de vous montrer le pendant, nous voyons bien aujourd'hui que tous ces collectifs construisent ce qu'on appelait du « commun », des « biens communs » et partagent des ressources. Aujourd'hui, si nous voulons aller dans cette dimension là de l'empowerment, il nous faut absolument maîtriser ces questions du partage. Quand je dis « maîtriser les questions du partage », cela veut dire ne pas se laisser enfermer dans l'idéologie de la propriété intellectuelle dans laquelle nous baignons aujourd'hui, cette idée de la propriété intellectuelle qui nous interdit de penser en dehors du système propriétaire. Pour revenir à des choses très pratiques, cela veut dire très concrètement apprendre, quand on produit un contenu, à choisir une licence qui va permettre de partager sa production. Quand je produis des données, à choisir une licence ODBL plutôt que d'enfermer mes données et empêcher une diffusion de la connaissance. Personnellement, je mettrais bien dans la littérature numérique un module juridique. Je pense qu'aujourd'hui nous avons besoin de mettre des notions juridiques si nous voulons être en capacité de ne pas subir la technologie et cette idéologie de propriété intellectuelle qui l'accompagne, telle qu'elle est portée par un certain nombre d'acteurs.

- J'en viens à mon axe qui est cette dimension éminemment politique du pouvoir d'agir. Là, je crois que le numérique peut être un facilitateur sous trois angles :

- d'abord, un facilitateur en termes d'éducation populaire autour d'enjeux politiques. Je vais prendre un exemple tout simple, le travail absolument extraordinaire fait en ce moment par Regards citoyens avec « *La Fabrique de la Loi* ». Je ne sais pas si vous vous êtes déjà amusés à aller sur le site « *La fabrique de la Loi* » : c'est extraordinaire, il décortique un certain nombre de projets de lois, ce qui permet à quiconque qui n'est pas un spécialiste de légistique d'aller suivre chaque petit texte de loi et de comprendre qui propose quel amendement, pourquoi, comment, etc. Il nous permet justement de monter en compétences alors que typiquement le citoyen moyen qui va sur le site de l'Assemblée nationale ne comprend rien à la légistique. Là, nous sommes dans une forme d'éducation populaire, il y a certainement encore des choses à faire autour, mais c'est très intéressant.
- deuxième dimension peut-être encore plus développée et plus importante aujourd'hui, c'est un outil de transparence, donc d'empowerment par la transparence. Je pense à des initiatives de transparence et aussi de contre-pouvoir car la dimension de contre pouvoir est très importante. Pour prendre un exemple, celui de Safecast : c'est un site créé au Japon après Fukushima, mais qui va aujourd'hui bien au-delà du Japon, destiné à obtenir des mesures de la radioactivité faites par les individus plutôt que d'attendre les chiffres officiels produits

par les entreprises gestionnaires. On pourrait prendre l'exemple de I Paid a Bribe en Inde, un site qui permet d'énoncer chaque fois qu'on a été confronté à la corruption et obligé de payer un bakchich pour accéder à n'importe quoi. Donc, ce sont des outils de transparence et de construction de contre-pouvoirs.

- Et puis, ce peut être enfin un outil de coproduction de choix publics : il y a tout le travail fait autour du co-design des politiques publiques, mais il y a plein d'autres initiatives qui émergent. Je vais donner un exemple en matière d'urbanisme qui est très intéressant à une époque où on nous rabâche les oreilles avec une smart City bourrée de capteurs dans tous les sens et de Smart Grids. Non, nous pouvons faire de l'urbanisme collaboratif et je renvoie notamment aux démarches portées par Alain Renk, un architecte urbaniste qui met en valeur des démarches en outillant les gens avec des tablettes numériques dans lesquelles ils vont pouvoir (ce qui rejoint la question de la gamification) manipuler des projets sur la ville en imaginant : *je vais mettre plus d'immeubles, plus d'arbres, plus de pistes cyclables et qu'est-ce que cela peut faire à ma ville ?* et ainsi co-construire de l'urbanisme plutôt que simplement voter pour un projet urbanistique, ce qui est déjà bien quand ils peuvent voter car la plupart du temps ils ne le peuvent pas. La première étape de l'urbanisme participatif, c'est de pouvoir voter, mais je crois qu'aujourd'hui, nous pouvons aller beaucoup plus loin.

- Et pour finir, sur la sixième case de mon petit damier, si nous voulons avoir cet empowerment politique maîtrisé, je pense que nous avons besoin absolument de mettre en débat dans l'espace public un certain nombre de sujets cœurs autour de l'économie numérique : là où elle s'en va, la manière dont l'économie numérique se construit aujourd'hui, etc. Je pense à tout ce qui se fait en ce moment autour de l'économie de l'attention, cette économie qui nous donne l'illusion de la gratuité et qui *commercialise notre temps de cerveau disponible*, comme le disait Patrick Le Lay, cette économie numérique du Web qui se construit par la monétisation de nos données via la publicité. C'est un objet de débat public qui aujourd'hui est complètement sous les radars et qu'il nous faut poser en tant que tel.

Mais, beaucoup d'autres sujets numériques peuvent entrer dans le débat politique ! Nous avons eu un début, même si certains critiquent fortement et considèrent que c'est une simple récupération (personnellement, je suis beaucoup moins critique), avec tout ce qui s'est fait avec la Loi numérique où il y a eu deux consultations en ligne : une première organisée par le Conseil National du Numérique à la demande du gouvernement, puis une seconde, sur la base du texte de loi porté directement par le gouvernement où, pour la première fois dans l'histoire législative française, nous avons pu avoir des propositions d'amendements au texte de loi, des prises de position des citoyens, etc. Verre plein, verre vide ? Nous pouvons en discuter longuement, mais je considère que même si au final ce qui est sorti de ces consultations et que nous retrouvons dans la loi est infinitésimal, cela a eu une vertu pédagogique absolument essentielle pour sortir ces questions de leur confidentialité et de leur technicité. C'est un point central si nous voulons parler de « pouvoir d'agir » au sens politique du terme. Je m'arrête là sur ce paysage. Je n'ai pas parlé de médiation, mais je laisse le soin à Pascal Plantard de le faire.

## Pascal PLANTARD

Toutes ces cases étaient tout de même assez exhaustives. Je vais faire beaucoup plus court d'une part, parce que nous sommes pris par le temps et d'autre part, parce qu'il est intéressant aussi de débattre sur ces questions là. Que ce soit clair : sur ces questions, nous n'avons pas énormément de travaux de recherche vraiment fiables, pour la bonne et simple raison qu'ils sont en train de se dérouler sous nos yeux. Donc, que nous fassions de la sociologie ou de l'anthropologie, voire même de la psychologie, il nous faut tout de même un peu de temps de déroulé.

Dans ce que Valérie Peugeot a raconté, je vais peut-être reprendre deux choses. La question que personnellement je qualifie de « dévoilement » : finalement, l'une des caractéristiques des cultures numériques, une des caractéristiques fortes par rapport à la question d'empowerment et de pouvoir d'agir, n'est-elle pas la capacité à rendre visibles des signaux faibles ? Je vais vous en donner un certain nombre d'exemples. Dans l'enquête sur les collèges, nous nous sommes rendu-compte que les établissements ruraux prêtaient des clés 3G aux collégiens. Je vous rappelle qu'il est interdit d'avoir des clés 3G et que logiquement les téléphones portables sont interdits dans les collèges. Là, nous nous retrouvons avec des chefs d'établissement, des associations de parents d'élèves, voire des maires ruraux, qui disent : *il y a des gamins à l'autre bout du territoire qui n'ont pas la connexion et nous allons nous arranger pour leur donner les moyens de l'avoir*. Ceci décrit des espèces de signaux faibles, mais quand nous en parlons avec eux, ils trouvaient cela normal et ne s'étaient pas rendu-compte que c'était exceptionnel.

Autre point : dans nos trois échantillons, les collèges ruraux organisent trois fois plus de voyages scolaires à l'étranger que les collèges urbains et périurbains, ce qui est tout de même intéressant, car un voyage à l'étranger génère plus de Facebook, plus d'attention des parents, y compris ceux que je vous décrivais comme étant plus en difficulté. Nous en parlons à l'équipe pédagogique : évidemment, sans enquête, sans panorama général, les données de la DEP et du ministère ne sont pas aussi fines que cela, et donc, il y a là une mise à jour des données. Je pourrais en décrire beaucoup



d'autres : par exemple, aujourd'hui la mobilité des classes de tablettes, les classes mobiles de tablettes. Dans un collège ou un lycée qui fonctionne bien, nous voyons que les classes mobiles commencent à se déplacer, à sortir du collège, un peu comme si les roulettes sous les classes mobiles servaient de Pass pour ouvrir la classe, ouvrir l'établissement. Il faut clairement rendre visibles ces micro-innovations au sein même de l'Education nationale, très décriée sur ces questions là (j'ai plein de critiques aussi), car il se passe des choses dans ce registre. Le numérique peut décrire des logiques de territoire intéressantes.

Deuxième pouvoir, ou du moins, « capacité de dévoilement » : dans mon équipe, des gens travaillent avec des personnes très, très démunies. Particulièrement, une de mes doctorantes, qui finit sa thèse, travaille depuis quatre ans maintenant avec des jeunes sans domicile fixe sur Rennes, avec une logique d'immersion, etc. La première surprise qu'elle a eue et qu'elle nous a fait remonter, est qu'effectivement certaines communautés, celle des jeunes sans domicile fixe, constituent une des catégories qu'on ne voit pas, qu'on ne regarde pas, ce sont les intouchables chez les Indiens. Quand vous commencez à les regarder de près, vous vous rendez compte qu'il y a plusieurs groupes sociaux à l'intérieur et qu'il y a un groupe social, qu'on appelle pour faire simple les « zonards » dans la sociologie ordinaire de l'errance (les punks à chiens pour vous donner une image), très présent sur le Web, sur Facebook, etc. car si vous voulez apprendre à nourrir une meute de chiens correctement en ville, il suffit d'avoir les bons sites et vous vous rendez compte que ces zonards ont des vies numériques très élaborées. Par exemple, à Barcelone, c'est une des communautés qui saisit par le côté une partie de certains FabLabs, évidemment pas ceux des quartiers les plus favorisés, mais ceux qui sont en marge. Nous sommes, là encore, sur la mise à jour de signaux faibles.

Sans faire long, je pense que nous sommes en présence de deux grandes problématiques :

- celle de la fameuse problématique du *comment on qualifie ?* Qu'on les qualifie de compétence ou de littératie, ou de savoir et savoir-être (ce qui rejoint la question de tout à l'heure sur savoir être et savoir faire), nous avons une vraie question autour de ce qu'on appelle « la translittératie » autour de ce que nous pourrions appeler une espèce de « méta culture numérique » qui permet finalement d'assembler ce que nous pouvons comprendre de l'information, du code, des médias, ce que nous pouvons comprendre de tous les imaginaires numériques qui circulent autour de nous. Milad Doueïhi fait souvent des conférences avec Thrones, j'en fais souvent avec des extraits de Star Wars, etc. et il faut bien constater qu'un certain nombre de ces références ne sont pas forcément partagées par les jeunes. Il y a donc tout un travail à faire là-dessus.
- celle des biens communs. Dans mon suivi des publics en grande difficulté, nous nous sommes rendu-compte qu'il y avait, à un moment donné, un temps qui clôt la disqualification sociale. J'aime beaucoup le concept de Bertrand Bergier de « l'affranchissement ». Il a étudié dans les années 2000 les parcours d'insertion qui sont des modèles intéressants pour travailler la médiation, l'empowerment et le partage du pouvoir d'agir, particulièrement auprès des plus démunis. Il décrit qu'il y a toujours un moment où on clôt un parcours de décrocheur, où on clôt un parcours d'échec scolaire, où on clôt un parcours de pauvreté, de précarité, etc., par un moment symbolique qui est celui de l'affranchissement où quelqu'un vous donne une marque sociale (cf. les théories des stigmates, etc.) qui peut être un diplôme, une compétence numérique ou quelque chose d'autre qui clôt, l'image étant celle de l'affranchissement et de l'esclave, ce qui pose des questions par rapport à notre organisation sociale générale.

Aujourd'hui, nous sommes assez clairement dans une société de fragmentation et de disqualification permanente. Globalement, nous sommes plutôt en train de distribuer à longueur de temps des stigmates (Valérie Peugeot prenait les migrants comme illustration), des curriculums d'exclusion, plutôt que d'être dans une logique qualifiée assez simplement d'inclusion. Il y a quelque chose autour de cette question du comment le numérique peut-il autoriser cette transformation sociale autour de l'inclusion ?

Valérie Peugeot a eu raison de reprendre mon exemple car il est à la fois émancipation et aliénation, à partir du même réseau social, du même dispositif de formation ou du même FabLab. Pour reprendre l'exemple des FabLabs : un de mes étudiants a travaillé sur les FabLabs, les MakerSpaces, ce rassemblement des Makers qui travaillent dans les FabLabs, et il était navré car son premier sondage donnait 90 à 95% de garçons surdiplômés, etc., alors que le discours général des FabLabs est plutôt « émancipation », « territoire », etc.. Donc, ne jetons pas jeter le bébé avec l'eau du bain : ce n'est pas parce que cela se produit ainsi aujourd'hui que nous n'avons pas des agents de transformation possibles ! Ce qui se passe à Barcelone est absolument fabuleux de ce point de vue là et ce n'est pas le seul endroit. Nous voyons aussi cela dans plusieurs pays d'Afrique. Camille Bosqué qui vient de soutenir sa thèse sur les FabLabs, décrit ce qui se passe dans les quartiers de Dakar autour des FabLabs où ce sont des FabLabs non technologiques : il s'y passe des choses qui d'abord font remonter des signaux faibles et qui ensuite créent de l'empowerment et de la dynamique de territoire, ce que je trouve particulièrement intéressant.

## Echanges avec la salle

### Jacques-François MARCHANDISE

Merci Pascal Plantard, merci à tous deux. Nous avons une douzaine de minutes pour des questions, interactions ou protestations.

### Vincent PUIG (Institut de recherche et de l'Innovation-IRI)

Je voulais vous remercier d'abord, parce que c'était très intéressant, et je vais surtout m'appuyer sur la présentation de Valérie Peugeot que je remercie pour son excellent inventaire et en même temps pour son plaidoyer convaincu qui fait plaisir. Je voudrais revenir sur la question du travail car bien sûr c'est celle qui nous occupe sur le projet que nous avons en commun et que nous développons avec Bernard Stiegler sur le territoire de Plaine Commune pour essayer de raisonner à partir de tous ces systèmes qui ont été très bien identifiés et qui sont finalement déjà une forme de réinvention du travail, tout à fait en dehors du contexte du salariat. J'ai en tête des plateformes comme celle utilisée à Lille par l'Association ANIS (Usages citoyens et solidaires des TIC), ou comme Gratipay ou tous ces dispositifs qui sont extrêmement intéressants, soit sous forme de bourse, soit sous forme d'échange de temps, ou de mise aux enchères sur certaines tâches. On retrouve aussi un peu l'esprit du logiciel libre et c'est bien de le rappeler.

Ma question, et c'est celle qui se pose sur beaucoup de communes, est la suivante : *comment peut-on arriver à convaincre à un niveau plus macro, et notamment les hommes politiques et les responsables, que finalement il se passe quelque chose de très important sur toutes ces plateformes contributives de réinvention du travail ?* Comment se fait-il que des politiques de soutien, notamment celle des indemnités chômage, ou celle de l'intermittence qui nous intéresse beaucoup parce que c'est un excellent modèle d'alternance de travail et d'emploi (on est encore dans le cadre de l'emploi pour l'intermittence), mais ce pourrait être de l'alternance de travail capacitant (au sens décrit par Valérie Peugeot) et de revenu, non pas forcément d'un revenu universel dont on nous parle pratiquement tous les jours dans les journaux, mais d'un revenu « contributif » justement indexé et conditionné aux activités capacitantes et liées à la contribution, à condition d'arriver, et je reprends l'expression de Pascal Plantard, à qualifier, à reconnaître la qualité de ce travail.

C'est vraiment le premier travail important à faire, même si ce n'est pas très facile et je pense que cela devrait d'ailleurs se faire de manière contributive, en discussion avec, encore une fois, une sorte de méta-organisation de la contribution puisqu'il faudrait inventer les plateformes qui vont labelliser ce que nous entendons précisément par une activité de contribution. On est sur une sorte de méta-catégorisation des activités de contribution. A partir de là, c'est une question de territoire et d'organisation des communautés au niveau local. Ce n'est pas forcément quelque chose qui doit être imposée globalement, au niveau national. Comment peut-on entrevoir cette articulation, cette dynamique extraordinaire ? Et quelle forme de reconnaissance par les pouvoirs publics et de rémunération faudrait-il inventer à partir de là ?

### Paul BOURGINE (Centre de recherche en épistémologie appliquée de l'École polytechnique-CREA)

Je reviens sur les FabLabs à l'école. Cela ne m'était jamais venu à l'esprit mais c'est peut être extraordinaire d'avoir des FabLabs à l'école qui fonctionnent éventuellement en liaison avec d'autres FabLabs, ou aussi bien pour aller regarder ce qu'il y a sous le capot et on pourrait s'appuyer sur les jeunes qui ont regardé sous le capot afin qu'ils expliquent aux autres comment cela marche. Cela peut être aussi intéressant dans les forêts Amérindiennes, pour en avoir discuté avec des collègues brésiliens, pour aller faire l'inventaire de la flore utile au niveau alimentaire ou au niveau médicinal, et là ce sont des dizaines de milliers de plantes qu'il faudrait recenser, qui ne sont connues que des Amérindiens, et si on attend trop on risque de perdre ce savoir là. Il faut faire parler les enfants avec leurs parents sur le nom utilisé dans le langage local, mais cela ne suffit pas parce qu'il faut ensuite s'appuyer sur le langage régional : par exemple, le peuple Surui a vingt langages, mais le surui a été décodé par les jésuites, donc il faut avoir la traduction en surui et la traduction en portugais. C'est à partir de là qu'on peut commencer à bien relier des savoirs locaux avec des savoirs scientifiques utiles. L'idée de FabLab d'écologie urbaine est nouvelle, il faut que les enfants aillent faire le tour des parcs, etc, mais c'est une idée fabuleuse.

### Valérie PEUGEOT

L'Université de Cergy-Pontoise a déjà implanté, sur son site de Gennevilliers plus exactement, un Faclab. Il s'en ouvre un peu partout et il commence à y en avoir également dans les écoles. Il existe aussi un Wikipédia version enfant qui s'appelle Wikimini.

Pour revenir à la question de Vincent Puig, je comprends bien qu'il voudrait que je résolve en quelques minutes tous les problèmes de l'IRI. Pour être franche, sur ce revenu contributif, je ne sais pas si tout le monde est très familier du concept, il y a encore beaucoup de chemin pour y aller, avec en plus une grosse crainte : je ne voudrais pas que ces formidables énergies bénévoles qui donnent du sens à la vie soient systématiquement rabattues sur quelque chose de rémunéré. Aujourd'hui, il y a un écueil à chaque bout : il y a un premier écueil qui est de veiller à ne pas ramener le bénévolat dans le champ du travail et à l'autre bout, il y a la « Big Society » où on fait travailler gratuitement les associations à la place de l'Etat. Ce sont les deux espèces de poteaux d'angle entre lesquels il faut arriver à naviguer.

Un travail préalable, et c'est une des idées dont nous pourrions discuter autour de plein de communes, serait d'interroger les gens sur leurs pratiques, ce que j'appelle « d'activités ». Schématiquement : il y a l'activité, à l'intérieur de laquelle il y a le travail, qui signifie qu'il y a une rémunération, et à l'intérieur du travail, il y a l'emploi salarié qui est un modèle de travail. Quand on interroge les individus sur leurs activités non rémunérées, il faut les faire parler sur ce qui, pour eux, mériterait salaire ou pas. Comment les y amener sans induire les réponses (et là tout le savoir-faire des sociologues est absolument indispensable), avant même de se poser la question du revenu contributif ? C'est à mon sens une espèce de préalable et comme le disait Pascal Plantard, nous manquons énormément de travaux, il n'y a absolument rien là-dessus. C'est une petite brique mais qui serait très utile.

### Pascal PLANTARD

Je voulais ajouter à cette brique là, une grande question qui nous est posée aujourd'hui, qu'on l'appelle mutation ou conversion, pour reprendre la terminologie de Valérie Peugeot, celle de la conversion numérique d'un certain nombre de métiers. Je n'ai pas de boule de cristal mais par contre, il y a plusieurs métiers que je connais bien : médiateur numérique, travailleur social et enseignant. Pour rester sur les enseignants, ce qui me permet en même temps de répondre à l'autre question sur les FabLabs, il y a des FabLabs partout : à Rennes, il y en a six et il y en a un nouveau dans ma propre université, qui va s'appeler un EduLab, mais il faut savoir qu'il y a aussi un FabLab associatif d'autoréparation à partir de l'exemple d'un jeune de Rennes qui a fabriqué sa propre prothèse. Donc, le pouvoir imaginaire de créativité, d'émancipation dans ces lieux là est absolument extraordinaire.

J'ai suivi cela dans les dernières années et, évidemment, nous avons déposé un gros projet de recherche au sein du ministère dans le cadre du P.I.A., mais ceci reste toujours très relatif car on peut avoir ces visions et ne pas être très entendus par les experts. Nous avons vu apparaître dans une espèce de bilan, des FabLabs ruraux : au centre social au sud d'Angers, les papys sont venus voir ce que faisaient les animateurs avec des imprimantes 3D et puis ils ont ramené leurs boîtes de boulons et ont commencé à inviter les gamins d'écoles primaires. Nous sommes dans ces espèces d'articulation et donc nous avons vu apparaître plein de FabLabs dans des écoles primaires, des collèges, des lycées jusqu'aux universités et écoles supérieures évidemment. Ce qui est beaucoup moins facile à voir, c'est tout ce qui se passe au quotidien, sur les micro-territoires, etc. Mais, ce que nous avons aussi vu, c'est que nous les avons vus ouvrir et fermer sur une année et c'est ce qui est dramatique. Pourquoi est-ce dramatique ? Cela rejoint la question sur la sociologie du travail.

Globalement, le modèle qui inspire Bernard Stiegler et l'IRI aujourd'hui, ce sont les artistes. Si on regarde les enseignants, y compris ceux du supérieur, leur travail est croisé (je vais faire un tableau en quatre cases) par d'un côté, travail dans l'établissement/travail hors l'établissement et de l'autre, travail contrôlé obligatoire/travail non contrôlé obligatoire. Grossièrement, un service d'enseignement est un nombre d'heures de face à face avec des élèves. Ceux qui sont enseignants savent très bien ce que c'est. Pour les anciens, ceux qui ont un vécu scolaire, ils se le rappellent : la face visible de l'enseignant, c'est quand il est avec sa classe. Il y a ensuite une phase obligatoire dans l'établissement que sont les conseils de classes, les réunions, etc., et il y en a deux autres : d'abord, le travail contraint périphérique et je me réfère là à des travaux précis de collègues sociologues de l'éducation, Christophe Hérou et Françoise Lantheaume<sup>3</sup>, qui ont beaucoup travaillé sur ces sujets et que nous sommes en train de réinterpréter à l'ère numérique. Le travail contraint périphérique correspond finalement à la préparation des cours, les corrections qui, en fonction de chaque enseignant, peut être très variable, mais qui est bien obligatoire. Il se passe en dehors des lumières, mais il est obligatoire. Et enfin, il y a le travail contraint non obligatoire : c'est celui finalement qui précède, celui de la dynamique intellectuelle de l'enseignant, c'est-à-dire la veille, la lecture, etc.

Que constate-t-on avec les enseignants mobilisés par l'ancien ministre de l'éducation, Vincent Peillon, depuis la refondation de l'école de la République, dans les dimensions numériques ? Et là, je vous parle de territoires que nous suivons très bien puisque nous sommes implantés dans dix sept collèges, quatre lycées, je ne sais plus dans combien d'écoles, avec des étudiants aussi, et donc, nous avons une vraie observation. Que se passe-t-il ? Il se passe que les enseignants adorent bricoler (c'est le deuxième concept des usages), se mettent à travailler dans l'établissement avec

---

<sup>3</sup> Françoise Lantheaume et Christophe Hérou, *La souffrance des enseignants. Une sociologie pragmatique du travail enseignant*. PUF, 2008,

ces nouveaux outils et donc peuvent monter un FabLab, pour continuer sur l'exemple du FabLab. Mais, le problème essentiel est que le fait de monter un FabLab n'empêche pas qu'il faille finir le programme, que vous ayez vos horaires de classes à assurer, etc., ce qui fait que le compte externe non contrôlé est exponentiel, en sachant que les communautés enseignantes sont très présentes sur Wikipédia, dans le Libre, etc. Le Café pédagogique est vraisemblablement un des plus gros réseaux professionnels présents sur le Web. Il faut donc arrêter avec cette image des enseignants complètement déconnectés qui n'est absolument pas vraie. Que se passe-t-il ? Le fonctionnement de l'institution les fait tout simplement exploser en vol ! Je constate des gens hyper mobilisés, hyper investis, et cette partie du temps représente un minimum de temps d'innovation dont il faudrait tenir compte. Dans l'état actuel de l'institution, cela explose en vol, sauf sur certains territoires comme Brest où autour des établissements il se passe des choses qui régulent.

Donc, nous avons effectivement un vrai problème. Globalement, ces initiatives sont plutôt appropriées par les acteurs. Evidemment, nous rencontrons un écho favorable incroyable auprès des jeunes, des enfants et des adolescents. Nous avons échangé à Saint-Malo avec l'enseignement catholique et c'est exactement la même chose. Nous avons un problème de reconnaissance de ce travail, qui est un travail presque artistique, de veille, de préparation, d'innovation, etc. Je ne suis pas en train de vous dire *les enseignants sont sous payés*, mais il y a une question de reconnaissance. Ils sont payés mais ils ne sont pas reconnus. Il n'y a pas encore de travaux sur le supérieur mais je constate que nous sommes en train de gâcher toute une génération de jeunes enseignants qui arrivent assez régulièrement et qui disent : *je voudrais faire un MOOC, je voudrais faire de la pédagogie hybride*, etc. Regardez l'état de notre système d'enseignement supérieur : nous sommes en difficulté pour répondre à ce genre d'initiatives et si nous n'y répondons pas tout de suite, quelques mois après c'est trop tard car la démobilitation est très rapide. Il faut donc faire un travail de sociologie des professions pour voir comment elles évoluent. Serge Proulx avait fait un travail sur les animateurs et les bénévoles dans les Communautés au Québec qui était intéressant. Il y a un vrai travail à entreprendre et peut-être que, comme le dit Valérie Peugeot, le modèle « artiste » est à questionner, même si ce n'est pas le seul et qu'il y en a probablement d'autres.

### Jacques-François MARCHANDISE

Compte-tenu de l'heure, je vous propose de prendre une dernière question avant de laisser la parole à Milad Doueïhi et de nous acheminer vers la conclusion.

### Christian BERENBAC (ENSA Paris La Villette)

Deux petites remarques. Dans les idées évoquées sur l'empowerment et le pouvoir politique, il y a aussi tout ce qui est du domaine de la pétition et nous voyons là des choses très puissantes. Et puis, au niveau des Smart City, il y a la question de l'urbanisme. Travaillant dans ce domaine, il me semble que les urbanistes sont très peu impliqués et la question des Smart City tourne beaucoup autour de celle du service, d'une nouvelle société de services à valeur ajoutée, etc. Dernier point : vous avez arrêté votre exposé faute de temps, mais vous semblez avoir d'autres choses à dire. Pouvez-vous compléter ?

### Valérie PEUGEOT

Vous avez parfaitement raison sur les deux points et j'aurais pu évoquer d'autres exemples de mobilisation dont la pétition est une forme. Je voudrais juste conclure sur le rôle des médiations. Nous les avons un peu évoquées dans la première partie mais je pense qu'aujourd'hui, nous avons besoin d'inventer un bouquet de médiations. Nous avons évoqué les FabLabs. Personnellement, je ne cesse de ré-évoquer les espaces publics numériques (EPN) qui sont les ancêtres, créés autour du tournant des années 2000, à l'époque où les gens étaient bien moins équipés pour qu'ils aient des points d'accès public à Internet. Ces EPN sont aujourd'hui en double souffrance parce que dans un grand nombre de collectivités territoriales les financements sont coupés, à commencer par Paris, au nom du fait que les gens ont tous un ordinateur ou un Smartphone. Alors, pourquoi s'embêter à avoir des EPN alors que plus de la moitié des gens qui fréquentent les EPN ont déjà un ordinateur à la maison ? Donc, nous voyons bien que ce n'est pas le problème. Les EPN souffrent d'une deuxième forme d'injustice, parce que d'une certaine façon ils sont un peu « old school » et démodés par rapport aux FabLabs, aux tiers lieux, aux coworkings, etc. Donc, on préfère déplacer l'argent des EPN pour aller le mettre sur les FabLabs ou autre chose.

Donc, plutôt que d'accompagner les EPN (certains le font déjà très bien et ils se transforment d'ailleurs pour aller vers d'autres formes de médiation numérique, mais tous ne le font pas parce qu'il faut voir ce qu'est un EPN lorsqu'on est un petit quartier : ce sont parfois deux personnes toutes seules), on demande finalement aux médiateurs numériques d'avoir un éventail de compétences assez extraordinaires puisqu'ils doivent à la fois avoir le minimum de compétences techniques évidemment, car ils entretiennent un parc d'ordinateurs, etc., avoir des compétences de travailleurs sociaux parce qu'ils accueillent souvent des publics, mais ils doivent aussi être en capacité d'aller chercher de l'argent pour se financer, etc. Bref, ce sont des métiers incroyables qui ne sont absolument pas reconnus aujourd'hui et qui n'ont surtout

pas de perspectives d'évolution. Nous en connaissons, à Lorient ou ailleurs, qui sont enfermés dans leur métier de médiateurs et surtout pas reconnus. Je pense donc que dans les médiations numériques, nous avons besoin d'entretenir le cas historique tout en encourageant bien sûr ces nouvelles formes de médiation.

Mais, il faut aussi penser les médiations à l'intérieur des administrations et les penser en mode « partagé ». C'était une des batailles du Conseil National du Numérique sur laquelle nous n'avons pas été entendus, mais une des suggestions que nous avons fait au Conseil était que dans chaque point d'accueil public, que ce soit un Pôle emploi, une Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou n'importe quelle autre administration, nous ayons un administrateur de e-administration qui ne soit pas : *je vous aide à saisir vos droits sur Pôle emploi*, ou bien : *je vous aide à accéder aux services de la CAF*, mais qui soit quelqu'un qui puisse accompagner et faire monter en compétences les usagers de services publics dans toute leur vie de e-administré, que ce soit les impôts, la CAF, la sécurité sociale ou que sais-je encore, dans une logique de mutualisation, de guichet unique. Il y a eu quelques territoires qui ont expérimenté cela, dans le Doubs notamment, mais de fait, l'administration française est organisée de telle manière, tellement en silo, qu'imaginer des compétences transverses est trop lui demander.

Je ne veux pas terminer sur une note négative : il faut marteler en permanence cette question des médiations et renouveler nos imaginaires sur les endroits d'inscription des médiations dans les territoires, de manière à démultiplier les voies d'accès et à pouvoir interagir avec des publics dans la diversité, la complexité, la subtilité de leurs problématiques, telles qu'elles ont été évoquées par Pascal Plantard en introduction.

### Milad DOUEIHI

Très rapidement parce que nous n'avons plus le temps, je voudrais surtout remercier Valérie Peugeot et Pascal Plantard pour cette très belle séance, très riche. Personnellement, j'ai deux commentaires, probablement un peu décalés. Je suis extrêmement frappé par la différence culturelle entre les Etats Unis d'où est issu presque tout le vocabulaire dont nous sommes en train de discuter, et la spécificité structurelle française extrêmement centralisée, qui crée une tension entre une certaine tendance à vouloir aller vers des modes comme les FabLabs, etc., qui nous déstabilisent un peu, et quelque chose de complètement normé d'une façon ou d'une autre, que ce soit l'éducation nationale ou autres.

Ce qui m'a fait penser à cela, c'est lorsqu'on a parlé de l'empowerment. Quand je regarde l'histoire de l'empowerment, il a deux histoires : l'histoire classique, celle des communautés dans les années 60, qui va débarquer ensuite dans les années 70-80 avec le texte de Julian Rappaport qui va en donner la grande définition ; et puis, l'autre histoire soit disant néolibérale, que nous oublions toujours et qui revient avec deux auteurs, Friedrich Hayek, avec le chapitre très costaud sur l'empowerment dans les modèles qu'il avait construits, et Herbert Simon, le père de l'économie de l'attention, un économiste et un informaticien qui avait les mêmes tendances et avait beaucoup écrit sur le sujet. Il est très intéressant de voir que nous avons fait une genèse, ce n'est pas pour la contester, dans laquelle nous allons retrouver des versions du néolibéralisme qui ne nous correspondent pas, sauf parfois avec des images extrêmement simplifiées, et qui, à mon avis, mériteraient peut-être d'être revisitées. Le texte de Friedrich Hayek est assez intéressant car il reprend la question qui a été formulée par Louise Merzeau sur la fracture numérique des élus et des hommes politiques. Il conteste le pouvoir des juges avec les mêmes termes et il consacre tout un chapitre sur les raisons pour lesquelles ils doivent être autonomes et en même temps pourquoi leurs compétences juridiques spécifiques sont parfois contestées. En vous écoutant tous les deux, je me suis rappelé ceci même si cela peut paraître un peu hors sujet.

### Jacques-François MARCHANDISE

C'est loin d'être hors sujet parce que, lors de la dernière séance publique, nous avons parlé de l'action publique. Par exemple, une des inconnues dans la question de l'empowerment c'est qu'on suppose que nous nous occupons de l'intérêt général sans les acteurs comme l'Etat ou les acteurs institutionnels publics. Une des difficultés est cette articulation avec une genèse du premier versant mentionné par Milad Doueïhi, celle du moment où les politiques publiques sociales américaines se sont arrêtées et où on a dû réinventer autre chose. Je pense que nous devons revenir sur ces questions : *qui prend en charge quoi ? La force du collectif est-elle toujours une force sympathique ou pas ?* A mon avis, elle n'est pas toujours sympathique.

### Milad DOUEIHI

Friedrich Hayek est une figure intéressante parce qu'il n'était pas Américain mais Autrichien. Il a fait toute sa carrière au Royaume uni et l'a terminée à Chicago. Son apport est intéressant mais la version américaine de l'empowerment est tout à fait autre chose.

## Jacques-François MARCHANDISE

Ce sont effectivement des points importants à noter autour de cette ambivalence de l'empowerment. Sur le sujet, je vous renvoie d'ailleurs à l'article de Valérie Peugeot sur le pouvoir d'agir, publié dans Internetactu.net<sup>4</sup> à l'occasion du programme « Capacity » auquel Pascal Plantard et moi-même sommes associés.

## Valérie PEUGEOT

Il va falloir d'ailleurs que je le corrige à la lumière de ce qui vient d'être dit, d'autant qu'un volet n'a pas encore été édité.

## Jacques-François MARCHANDISE

Quelques mots de conclusion pour d'une part, vous remercier et d'autre part, souligner des liens avec d'autres séances. Nous avons eu notamment la contribution d'Alain Giffard, il y a quelques mois, autour de la relation au texte, et dans une partie de ce que vous avez dit aujourd'hui, il y a quelque chose de l'ordre de la question de la lecture et de l'écriture. Selon certains travaux d'Alain Giffard, ce ne sont pas les mêmes qui lisent et qui écrivent. La capacité à écrire est aussi en jeu, comme quelque chose de très compréhensible et visible dans la deuxième partie de vos interventions respectives.

Il faut souligner la richesse de vos interventions. Paul Bourguin mentionnait le foisonnement d'exemples et il y en a encore beaucoup d'autres, parce que Valérie Peugeot n'a pas cité cinquante autres travaux qu'elle pilote, comme par exemple ceux sur les usages numériques des personnes en situation de handicap mental, ou tout un ensemble de surprises qu'on peut avoir, comme ce que vous avez mentionné sur les FabLabs par exemple, l'interrogation sur la remontée de l'intelligence de la main au travers d'un numérique qui n'est plus seulement textuel, les interrogations qu'on peut avoir dans les travaux encore un peu manquant autour de l'illettrisme et numérique, avec la surprise de découvrir des pratiques numériques des personnes en situation d'illettrisme qui utilisent le numérique pour tout un ensemble de contournements et déstabilisent les travailleurs sociaux qui travaillent autour des questions d'illettrisme.

Il y aurait encore beaucoup d'exemples et un sacré foisonnement, un des étonnements étant par exemple, qu'il ne serait pas impossible que l'enseignement technique et l'enseignement professionnel se retrouvent finalement à aller plus vite, plus loin (nous avons déjà de très bons exemples) en matière de prise en compte des robots et de tout un ensemble de machines (outils de découpe, etc.), tout simplement parce qu'ils ont les compétences d'encadrement, les appétits, que cela donne tout un ensemble de victoires aux jeunes dans ces contextes des victoires non seulement parce qu'ils réussissent mais parce qu'ils sont valorisés et qu'ils commencent à être enviés par des jeunes des filières plus classiques du secondaire. Nous commençons à toucher ce type de surprises.

Nous avons conclu, et c'était un peu exprès, par une vision plus positive de la réponse au défi du numérique. Pour autant, nous avons essayé de ne pas omettre tout un ensemble de difficultés et de lacunes. Parmi les lacunes, il y a aussi le fait que les recherches sur les questions dont nous avons parlé aujourd'hui, ne représentent pas beaucoup d'équipes, pas beaucoup de moyens, pas beaucoup de reconnaissance et derrière, comme l'a souligné Valérie Peugeot, pas beaucoup d'impact une fois que des choses fortes sont mises sur la table, car elle ne sont pas traduites à l'intérieur de la société. Donc, cela fait aussi partie des défis politiques évoqués à plusieurs reprises dans cette soirée. Merci à tous.

\*\*\*\*

---

<sup>4</sup> Brève histoire de l'empowerment : à la reconquête du sens politique (<http://www.internetactu.net/2015/11/13/breve-histoire-de-lempowerment-a-la-reconquete-du-sens-politique/>)