

## Inégalités, disparités sociales et exclusion

On ne peut aborder « *L'humain au défi du numérique* » sans parler d'inégalités, de disparités sociales ou d'exclusion. Depuis longtemps, chercheurs, sociologues, anthropologues du numérique se sont emparés de cette question, mais l'hypothèse selon laquelle le numérique outillerait plus puissamment ceux qui ont du lien social, un capital culturel ou tout simplement des moyens, est insuffisante au regard de la complexité des effets excluant. Après avoir livré un état des lieux et des clés de lecture de cette question, Pascal Plantard et Valérie Peugeot ont ouvert des pistes pour comprendre si le numérique distribuait ou non du pouvoir d'agir et pouvait faire ascenseur social.

### Questions d'inégalité et analyse des disparités

Où en est-on de l'identification et de la mesure des inégalités produites, ou augmentées, voire diminuées par les usages du numérique ? Pascal Plantard qualifie les technologies numériques de « normes sociales d'usage », pour éviter toute confusion, courante dans les années 90, entre le réel et le virtuel. Comme en témoigne l'histoire de ces technologies, on ne parle plus aujourd'hui de « fracture numérique » de la même manière que dans les années 90. Le terme de « Digital Divide » est apparu en 1966, à une époque où très peu de gens étaient équipés et connectés, dans un discours de Bill Clinton dans lequel il déclarait que des pans entiers de population, particulièrement les jeunes et les populations afro-américaines, ne pouvaient pas être abandonnés de l'autre côté d'une « fracture numérique ». Le creuset idéologique de cette question d'inégalités et de « fracture numérique » sera à l'origine, dans l'Europe occidentale et aux Etats Unis, d'un certain nombre de politiques publiques d'équipements jusqu'au début des années 2000, avec l'idée d'une connexion presque totale, voire totalitaire.

A quoi se heurte aujourd'hui cette notion de « fracture numérique » ? D'abord, on ne peut plus regarder les gens équipés, connectés lorsqu'il y en avait 23 % en 1998 de la même manière que quand il y en a 84 % aujourd'hui. Les enquêtes du réseau des Laboratoires publics internationaux d'observation des usages (World Internet Project), notamment celles du réseau « *Marsouin* » sur l'évolution des pratiques numériques des familles bretonnes auquel appartient Pascal Plantard, montrent que les populations ont changé : si au départ le manque de diplômes et de moyens économiques des pauvres, des nécessiteux, ou des anciens a été identifié, vers les années 2009/2010 on observe que ce sont les jeunes retraités qui ont fait grimper les taux d'équipement dans les pays occidentaux. L'examen des seules caractéristiques sociologiques de capital social, d'âge ou de niveau de diplôme ne suffit donc plus pour appréhender le processus de « fracture numérique ». Pour preuve, une enquête sur les non usagers d'Internet en 2009/2010 fait toujours ressortir les catégories des personnes plus âgées, moins diplômées ou avec moins de moyens, les familles modestes, mais également des jeunes, en particulier des étudiants, et des familles monoparentales qui n'utilisent pas Internet par sentiment d'isolement social. Le sentiment d'isolement génère des difficultés d'appropriation et de représentation des technologies numériques et en limite donc les usages. Cette interaction entre isolement social et légitimité à utiliser les technologies numériques conduit aujourd'hui Pascal Plantard à travailler une notion de « *capital culturel numérique* » en réassemblant et réinterprétant ce que disait Pierre Bourdieu sur le capital culturel, qui renvoie au groupe et aux territoires, et en l'articulant avec les travaux sur les compétences numériques, les compétences socles, les littératies.

Pour Pascal Plantard, les inégalités éducatives sont assez significatives de la construction des inégalités avec le numérique puisqu'elles concernent à la fois les jeunes, les familles, l'école, les territoires et qu'elles donnent une vision systémique de la production de ces inégalités. Comprendre la sociologie du numérique induit de comprendre déjà la sociologie de l'école, ou des familles, ou de l'isolement. Le programme de recherche INEDUC (*Inégalités éducatives et construction des parcours des 11-15 ans dans leurs espaces de vie*) de l'Agence nationale de la Recherche a croisé les parcours scolaires, de loisirs et numériques des élèves de collèges dans trois Académies (Aquitaine, Bretagne, Basse

Normandie). Il a d'abord mis en évidence que les familles populaires, dans les quartiers populaires, étaient en 2014/2015 au moins aussi équipées que les classes moyennes et les classes supérieures. Une focale sur les élèves de SEGPA (*Section d'enseignement général et professionnel adapté*) montre même que les élèves de 4<sup>ème</sup> de SEGPA sont plus équipés que les élèves de 4<sup>ème</sup> des collèges ordinaires. Dans ces familles populaires, les machines sont davantage situées dans la chambre que dans un lieu de vie collectif et la demande récurrente de téléphone portable des enfants dès la 6<sup>ème</sup> s'explique par le fait qu'il est devenu un signe fort de construction et de socialisation adolescente. Dans les quartiers périurbains des grandes agglomérations, du fait de la difficulté de ces familles populaires à dialoguer avec l'école, à parler d'éducation, ce discours des jeunes, rarement confronté à un discours de pairs, témoigne d'un processus de dessaisissement parental qui s'inscrit dans un continuum : toutes ces familles sont concentrées sur des territoires bien spécifiques, pas uniquement physiques, mais des territoires habités, clairement prépondérants dans la construction d'inégalités sociales, culturelles, scolaires et numériques.

Valérie Peugeot pointe, quant à elle, le fait que derrière ce terme de « fracture numérique » se cache une grande complexité et nous met en garde contre la tentation de se contenter d'une vision binaire d'un monde de la « fracture numérique » divisé en deux, ceux du dedans/ceux du dehors, où il suffirait de transvaser les humains d'un côté vers l'autre. La multiplicité des facteurs, dont le renouvellement technologique est l'un des plus récurrents, installe durablement dans le paysage cette fracture numérique. A chaque nouvelle génération technologique, il faut en permanence monter en compétences et faire de nouveaux apprentissages. Si pour la plupart, cela se passe de façon insensible, on s'aperçoit qu'à chaque nouvelle génération technologique des populations à l'aise en numérique à un moment donné peuvent se retrouver en souffrance, ces populations n'étant pas toujours les mêmes. D'où la nécessité, pour bien appréhender le processus, de désimbriquer les multiples sous-fractures qui influencent la vie privée, la vie personnelle, les usages du quotidien, la vie professionnelle. Aujourd'hui, toute une fracture numérique est complètement mésestimée dans le monde du travail, avec une vraie souffrance au travail liée au numérique, car au fur et à mesure que les entreprises font entrer le numérique dans leurs pratiques, leurs usages, leurs manières de s'organiser et d'organiser les rapports de pouvoir dans leur gouvernance, avec de nouveaux outils, on assiste à un déplacement, à des difficultés dans l'appréhension des technologies.

Pour Valérie Peugeot un certain nombre de clichés encombrant encore trop l'appréhension de la fracture numérique, dont le plus emblématique est celui des Digital natives qui fait croire qu'au fur et à mesure que les anciens sortiront du champ de vision et que les jeunes arriveront dans le monde du travail, les problèmes se résoudront naturellement. Cette vision explique en partie l'inertie de l'Education nationale sur cette question et il faut regretter que le *Grand Plan numérique pour l'école de la République* intervienne plus de vingt ans après le début du numérique grand public. Or, cette problématique des Digital natives cache une autre réalité, celle que tous les jeunes ne sont pas forcément heureux en numérique. Les travaux récents de Danah Boyd (*It's Complicated—The Social Lives of Networked Teens*, 2014) ou d'Anne Cordier (*Grandir connectés, Les adolescents et la recherche d'information*, 2015) mettent en évidence la grande diversité d'appréhension du numérique des adolescents et des enfants, suite à tout une série de facteurs liés au milieu social mais pas uniquement, qui font que des jeunes peuvent, ou pas, se retrouver en souffrance dans le numérique. Autre cliché réducteur, celui qui vise à penser que ce sont les pauvres, ou ceux qui n'ont pas de bagage cognitif, qui subissent la fracture numérique, même si on ne peut faire l'impasse de tous ceux qui subissent une double, triple ou quadruple peine, dont un des exemples extrêmes est celui des migrants qui ne parlent pas le français, méconnaissent l'administration française et ses circuits impénétrables, sont en grande précarité, voire dans l'illégalité, et ne peuvent plus entrer en relation avec les autorités administratives autrement que par un canal numérique.

Penser inégalité, exclusion et numérique implique donc, pour Valérie Peugeot, d'affronter trois grands enjeux : d'abord, le refus d'une approche punitive qui ne dirait pas son nom (ex. les prisonniers qui n'ont pas accès à Internet et sont invités à se réinsérer dans la société sans avoir jamais vu le Web) ; ensuite, la vision d'un numérique réduit à un outil de politique de rejet, de sélection, voire de diminution des coûts des entreprises, ou d'inégalité dans l'accès à des services de première nécessité dans la vie quotidienne ; enfin, la tentation de laisser le numérique devenir le vecteur d'une approche néolibérale qui laisserait l'individu en situation de solitude extrême et d'hyper responsabilisation où c'est à chacun d'apprendre, de monter en compétences, de savoir réparer ses appareils, de protéger ses données personnelles, d'apprendre en permanence à naviguer dans ce monde numérique, ce qui équivaldrait à évacuer toute une dimension collective, protectrice de l'isolement et de l'exclusion de l'individu.

L'une des difficultés actuelles est le fait que pour une large proportion d'élus locaux, dont le souci majeur reste l'attractivité économique, la fracture numérique se résume souvent à une question d'infrastructures, même si celles-ci peuvent constituer un vrai facteur d'inégalités dans le développement territorial. Trop rares sont les élus qui se mobilisent et leur insuffisante culture numérique ne peut en elle-même justifier cette attitude. Valérie Peugeot y voit deux autres raisons : d'abord, penser infrastructures, haut débit, équipements est toujours plus facile que penser subtilité des complexités à l'œuvre, public dans la dentelle ou accompagnement. Penser la lutte contre l'exclusion par le numérique demande la mise en place de moyens, de lieux d'accompagnement plus coûteux, moins visibles, qui n'amènent pas systématiquement les citoyens aux urnes. Ensuite, un certain nombre d'acteurs économiques ont tout

intérêt à encourager ces pratiques car il est plus facile de vendre de l'infrastructure que de la médiation numérique. Cette vision est d'ailleurs largement partagée par Pascal Plantard qui a étudié, dans son ouvrage « *Les imaginaires numériques en éducation* » (2015), cette question du rôle des politiques publiques et de l'engagement des élus.

## Fracture numérique et pouvoir d'agir

Valérie Peugeot rappelle que le concept de « pouvoir d'agir », appelé aussi parfois « capacitation » en référence à Mark Essien, ou « empouvoirement », désigne en fait le concept anglais d'empowerment. Marie-Hélène Bacqué et Carole Biewener expliquent dans leur ouvrage « *L'empowerment, une pratique émancipatrice* » (2013) que ce terme est né des mouvements féministes des années 70, puis a été repris par les travailleurs sociaux qui œuvraient dans les quartiers noirs de Chicago et d'ailleurs aux Etats Unis, avec une conception très forte de la dimension d'action collective de l'empowerment. A mesure que ce terme a essaimé et a été repris par plusieurs institutions internationales dans le cadre de politiques de développement, il a progressivement glissé vers une conception plus libérale privilégiant la capacitation individuelle au détriment de la dimension collective. Pour Marie-Hélène Bacqué et Carole Biewener, il s'agit aujourd'hui de penser le pouvoir d'agir en trois dimensions : d'abord, le *pouvoir de*, c'est-à-dire la capacité de l'individu à transformer sa trajectoire de vie, de penser à son développement personnel ; ensuite, le *pouvoir avec*, c'est-à-dire le pouvoir de faire avec d'autres pour changer la vie de son quartier, de sa communauté ; et enfin, le *pouvoir sur*, notamment la société, c'est-à-dire la dimension politique de la transformation liée à cette capacitation.

Valérie Peugeot reprend cette grille de lecture et la croise avec le numérique en partant du questionnement suivant : *en quoi le numérique est-il un levier d'amplification, d'augmentation du pouvoir d'agir et en quoi le numérique a-t-il besoin d'être maîtrisé, si la maîtrise du numérique est une condition de ce pouvoir d'agir ?* Si on regarde le pouvoir d'agir individuel, outillé ou éventuellement augmenté par le numérique, le numérique peut jouer plusieurs rôles positifs. D'abord, il permet de donner une voix aux sans voix mais aussi de garder une forme de sociabilité pour éviter d'être complètement isolé. C'est donc un outil à la fois de sortie de la solitude et de liens. Dans un monde du travail en plein bouleversement, le numérique peut être un levier pour travailler en réseau, sortir d'une forme de solitude, aller dans des coworkings, éviter l'isolement et donc reconstruire des formes de sociabilité perdues lorsqu'on est travailleur indépendant ou en auto-entrepreneur par rapport au monde du salariat. Il permet aussi de gagner en autonomie, par exemple dans une recherche d'emploi, ou pour accéder à des formes de travail permettant à des gens stigmatisés par leur couleur de peau ou en fin de droits de remettre un pied dans le monde du travail (cf. l'ubérisation).

Mais, pour que ces opportunités soient réelles, cet empowerment individuel doit être maîtrisé : pour ne pas être en situation de subir la technologie, il faut donc disposer d'un bouquet de compétences, d'une véritable littératie numérique qui ne soit pas uniquement une capacité à manipuler des outils, mais à devenir aussi producteur d'informations. La promesse du Web est celle d'un Web inscriptible où tout le monde peut être contributeur, ce qui nécessite d'être maître de ce qu'on produit, qu'il s'agisse de contenus, mais aussi des données produites par nos traces, nos usages numériques afin que leur valeur ne soit pas réservée aux seuls collecteurs de données, intermédiaires ou services par lesquels ces traces sont générées. Donc, récupérer, repartager la valeur d'usage des données produites avec des individus est une condition essentielle pour Valérie Peugeot de cette capacitation individuelle. Mais la maîtrise, c'est aussi apprendre à comprendre *où est-ce qu'on nous fait perdre du temps* et apprendre à se défaire de ces stratégies d'entreprises. Hartmut Rosa parle de l'accélération liée au numérique comme d'une « *source d'aliénation contemporaine* » (*Aliénation et accélération : Vers une théorie critique de la modernité tardive*, 2012 et *Accélération : Une critique sociale du temps*, 2013), pendant que Tristan Harris, un ancien de Google, parle lui de « *stratégie de persuasion* » (et plus seulement de rétention) pour nous faire perdre le plus de temps possible dans nos usages du numérique. Et enfin la maîtrise, c'est avoir une compréhension de la science informatique dans ses fondamentaux, c'est-à-dire comprendre ce qu'est un algorithme, une donnée, ce que fait le code (sans nécessairement manipuler le code) dans nos vies.

Du côté du pouvoir d'agir collectif, de l'empowerment collectif, le numérique peut jouer, selon Valérie Peugeot, plusieurs rôles. D'abord, il permet des formes d'auto organisation et d'innovation sociale au niveau micro local, une amplification du Community organizing cher à Saul Alinsky. Il permet de construire des communautés épistémiques profanes (cf. les plateformes de communautés de patients, les cartes contributives, etc.) et peut être mobilisé pour changer les pratiques de consommation (cf. la cartographie contributive Falling Fruit), développer des pratiques de transactions non marchandes, des formes de consommation collective de proximité, ou des nouvelles formes de financements collaboratifs permettant à des collectifs, via des plateformes de Crowdfunding, de se financer sans passer par des subventions publiques ou du sponsoring privé. Elle évoque aussi tous les leviers d'innovation sociale autour des communautés de logiciels libres, d'Open Hardware, d'Open Design, des FabLabs. Tous ces collectifs partagent des ressources, construisent des « biens communs » et la maîtrise de ce pouvoir d'agir collectif doit passer par la maîtrise des questions du partage. Très concrètement, cela veut dire par exemple apprendre, quand on produit un contenu, à choisir une licence qui permet de partager sa production, plutôt que d'enfermer ses données.

Sous l'angle politique du pouvoir d'agir, le numérique devient un facilitateur sous trois angles : d'abord, en termes d'éducation populaire autour d'enjeux politiques (cf. La Fabrique de la Loi de Regards citoyens) ; ensuite, comme outil de transparence et de contre-pouvoir (cf. Safecast au Japon sur la mesure citoyenne de la radioactivité ou I Paid a Bribe en Inde sur la corruption) ; enfin, comme outil de coproduction de choix publics (cf. le travail fait autour du co-design des politiques publiques, d'urbanisme participatif, etc.). La maîtrise de cet empowerment politique passera obligatoirement par la mise en débat dans l'espace public d'un certain nombre de sujets cœurs autour de l'économie numérique, la manière dont elle se construit aujourd'hui, la manière dont l'économie du Web se nourrit de la monétisation des données personnelles via la publicité, ou autour de l'économie de l'attention qui donne l'illusion de la gratuité et *commercialise notre temps de cerveau disponible* pour reprendre l'expression de Patrick Le Lay.

Pascal Plantard a complété cette analyse détaillée du pouvoir d'agir en insistant sur la capacité de dévoilement importante des cultures numériques, notamment leur capacité à rendre visibles des signaux faibles décrivant des logiques de territoires intéressantes comme par exemple, le cas de chefs d'établissements ruraux, de maires ou d'associations de parents d'élèves qui décident de prêter des clés 3G aux collégiens pour leur permettre d'avoir la connexion Internet, ou les classes mobiles de tablettes, ou les voyages scolaires organisés par les collèges ruraux à l'étranger qui sont des activateurs de réseaux sociaux, ou encore la vie numérique très élaborée de certaines communautés de jeunes sans domicile fixe (les « zonards ») qui apprennent ainsi à nourrir correctement une meute de chiens en ville. Derrière ces signaux faibles, Pascal Plantard voit deux grandes problématiques : d'abord celle du comment on qualifie ? Qu'on les appelle compétences ou littératies, savoirs et savoir-être, la vraie question est celle d'une « translittératie » à construire, c'est-à-dire une espèce de méta culture numérique qui assemblerait tout ce qu'il faut comprendre de l'information, du code, des médias, de tous les imaginaires numériques dont certaines références ne sont pas forcément partagées par tous, en particulier les jeunes ; ensuite, celle des biens communs. S'appuyant sur les analyses de Bertrand Bergier sur les parcours d'insertion qui décrivent qu'un parcours de décrocheur, d'échec scolaire, de pauvreté, de précarité, etc. se clôt toujours, à un moment donné, par un temps symbolique, celui de l'affranchissement où on donne une marque sociale (diplôme, compétence numérique ou autres), Pascal Plantard pose la question de savoir comment, dans une société de fragmentation, de disqualification permanente, de stigmatisation, voire d'exclusion, le numérique peut autoriser une transformation sociale autour de l'inclusion ? Des exemples montrent que des agents de transformation sont possibles, comme en témoigne les expériences menées autour des FabLabs non technologiques à Barcelone ou dans plusieurs pays d'Afrique, notamment dans les quartiers de Dakar, au départ comme autant de signaux faibles, mais ensuite créateurs d'empowerment et de dynamique de territoire.

Pascal Plantard note, par ailleurs, l'importance du rôle joué par ces technologies numériques sur l'hétéronomie sociale. Toute organisation sociale ou institution de travail se construit au départ sur la base de normes, de valeurs, d'organisation dont progressivement elle s'émancipe pour s'éloigner de son but initial (cf. l'école de la République transformée en Education nationale). Les technologies numériques amplifient cette « motorisation/accélération » de l'hétéronomie sociale et produisent des injonctions paradoxales, ce qui explique pourquoi ce que l'ont fait en tant que personne, le processus central de construction des usages, ce que l'ont fait hors institution est excessivement difficile à faire en institution, comme en témoignent les études d'un certain nombre de milieux professionnels (ex. enseignants, soignants, etc.) qui montrent que coopérer n'est pas si facile même quand il y a les outils, surtout si l'organisation ne fonctionne pas. Dans le cas des enseignants, on voit qu'ils sont très présents sur Wikipédia, dans le Libre, qu'ils adorent « bricoler », travailler avec ces nouveaux outils, voire monter un FabLab dans leur établissement, tout en devant assurer par ailleurs leurs horaires de classes, finir le programme, etc., ces injonctions paradoxales ne leur permettant pas de braconner des technologies, de se les approprier mais renvoyant plutôt à des résultats qui sont de la surcharge et de l'usure professionnelle.

Ce constat renvoie à l'interrogation plus générale des pratiques numériques dites d'activité, cruciale aujourd'hui pour anticiper la conversion numérique des métiers. Pour reprendre l'exemple des enseignants, leur travail est croisé d'un côté par *travail dans l'établissement/travail hors l'établissement* et de l'autre par *travail contrôlé obligatoire/travail non contrôlé obligatoire*. Globalement, un service d'enseignement est constitué d'un nombre d'heures de face à face avec des élèves, la face visible de l'enseignant, d'une phase obligatoire dans l'établissement (cf. conseils de classes, réunions, etc.) et de deux autres phases : le travail contraint périphérique (cf. préparation des cours, corrections, etc.), très variable selon les enseignants mais obligatoire, et le travail contraint non obligatoire qui dépend beaucoup de la motivation et de la dynamique personnelle de l'enseignant (cf. veille, lecture, etc.). Or, dans l'état actuel de fonctionnement de l'institution, ces initiatives, ce travail presque artistique de veille, de préparation, d'innovation n'est pas reconnu. Un travail de sociologie des professions s'impose pour étudier et anticiper les évolutions induites par les technologies et les usages numériques.

\*\*\*\*