



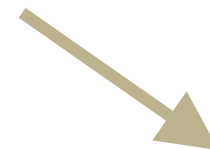
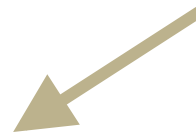
Internet et inclusion sociale : Pratiques numériques et pouvoir d'agir

Margot Beauchamps
Coordinatrice du GIS M@rsouin
Ville de Brest
27 mars 2018

Objectifs (et plan) de la présentation

- » Éclairer les notions de fracture numérique /inclusion numérique / appropriation des usages
- » Revenir sur les promesses révolutionnaires d'Internet pour les confronter à la réalité des évolutions dans différents domaines :
 - Citoyenneté
 - Accès aux savoirs
 - Accès aux droits
 - Élargissement du capital social
 - Nouvelles possibilités d'accomplissement personnel et collectif
- » Question de fond: Internet et son potentiel de transformation sociale
- » Pour conclure: comment agir pour une plus grande « e-inclusion »

Groupement d'intérêt scientifique
fondé et financé par la Région Bretagne
avec 2 missions principales



**FÉDÉRER LA RECHERCHE SUR
LES USAGES NUMÉRIQUES**

**OBSERVER,
MESURER**

**200
CHERCHEURS**

7 UNIVERSITÉS (Bretagne + Pays de Loire)

3 GRANDES ÉCOLES

- Enquêtes sur les usages numériques
- Production de données
- Publication des résultats

Sciences politiques
Droit
Sociologie
Psychologie cognitive
Ethnographie
Ergonomie
Psychologie sociale
Economie
Géographie
Sciences de l'éducation
Anthropologie

**Les chercheurs contribuent à
l'élaboration des
questionnaires et utilisent les
données d'enquête**

Une fracture numérique qui tendrait à se résorber ?

	France 2005	France 2011	France 2013	France 2016	France 2017
Internet	40 %	75%	81%	85%	85%
Ordinateur	55 %	78%	83%	82%	81%
Téléphone mobile	70%	85%	89%	93%	94%
smartphone	-	17%	39%	65 %	73%
Tablette tactile	-	4%	17%	40 %	44%

Source: CREDOC. Cible: Français de 12 ans et +

Fracture numérique ou inclusion numérique ?

- » Notion de fracture numérique : binaire, a tendance à limiter la question à celle de l'équipement et à effacer celle des usages
- » D'où un glissement vers celle d'e-inclusion :
 - qui s'oriente vers les usages et vers les valeurs d'usage
 - qui passe de la question de la connexion et l'équipement vers la question de l'appropriation des usages
 - qui fait plus de lien avec la question des inégalités
- L'image du « variateur » plutôt que celle de « l'interrupteur »

Enquête quantitative Capacity

Les Français bénéficient-ils tous au même degré des potentialités offertes par Internet en termes d'augmentation de leur pouvoir d'agir ?



L'AGENCE DU
NUMÉRIQUE

Mode de collecte	En face-à-face au domicile du répondant (35 minutes en moyenne)
Échantillon	2000 personnes de 18 ans et plus résidant en France métropolitaine

Pouvoir d'agir

- » Une des traductions (parmi d'autres) du terme anglais d'empowerment
 - Capacitation (connotation dynamique)
 - Pouvoir d'agir

- La marge de manœuvre dont on dispose pour décider des orientations de sa vie (dans différentes dimensions : sphère professionnelle, pouvoir économique, mais également toutes les ressources qui contribuent à reprendre du pouvoir).

Dimension collective importante dans la notion, mais peu abordée aujourd'hui.

Pouvoir d'agir et numérique : quelles promesses d'Internet ?

Internet et la promesse d'une redistribution plus égalitaire des pouvoirs d'agir :

- un réseau décentralisé
- le savoir à portée de clic
- remise en cause du statut de l'expert,
- accès facilité pour tous à l'information publique et à la mobilisation collective,
- capacité à s'exprimer, à créer, innover, à porter des projets (individuels ou collectifs)
- l'élargissement du capital social et des possibilités d'accomplissement personnel / professionnel

Un Internet : deux récits

- inégalités sociales renforcées ?
- Ou au contraire: renforcement du pouvoir d'agir des plus fragiles ?



- De la nécessité de revenir sur les promesses d'Internet et d'évaluer lesquelles sont moins remplies que prévu

Inégalités numériques => inégalités
sociales

... à partir du moment où les pratiques
numériques des individus ne sont pas
« *converties en accomplissement de
bien-être* »

Fabien Granjon, 2011

Quelques données de cadrage

84% des Français de plus de 18 ans sont « internautes »

L'ordinateur: principal outil de connexion à Internet

Mais 70% se connectent quotidiennement à Internet via un smartphone

Les internautes:

Part d'internautes égale parmi les femmes et les hommes

Mais des écarts selon:

- ▶ L'âge
- ▶ Le niveau d'étude
 - 98% des diplômés du supérieur utilisent Internet
 - contre 48 % des Français non diplômés
- ▶ Le niveau de revenu
- ▶ La catégorie socio-professionnelle

Examen de quelques dimensions du « pouvoir d'agir » :

- ▶ Internet : prendre le pouvoir par le savoir
- ▶ Internet et exercice de la citoyenneté
- ▶ Internet, dématérialisation et accès aux droits
- ▶ Internet et la sociabilité
- ▶ Internet et pouvoir d'achat
- ▶ Internet et insertion professionnelle

Promesse 1: le savoir à portée de clic

- » Des opportunités inédites:
 - Wikipédia,
 - les apprentissages formels (formation à distance, MOOC, e-learning) et informels (tutoriels, partages de savoir par des forums, etc.)
 - Reprendre le pouvoir sur le prof, le médecin, etc.
- » Une utopie qui se heurte à :
 - la nécessaire capacité à hiérarchiser, analyser, décrypter l'information
 - l'importance de la socialisation dans les processus d'apprentissage

Internet : l'empowerment par le savoir ?

Apprentissage formel:

> encadré par une institution et sanctionné par une reconnaissance formelle (certificat, diplôme, etc.)

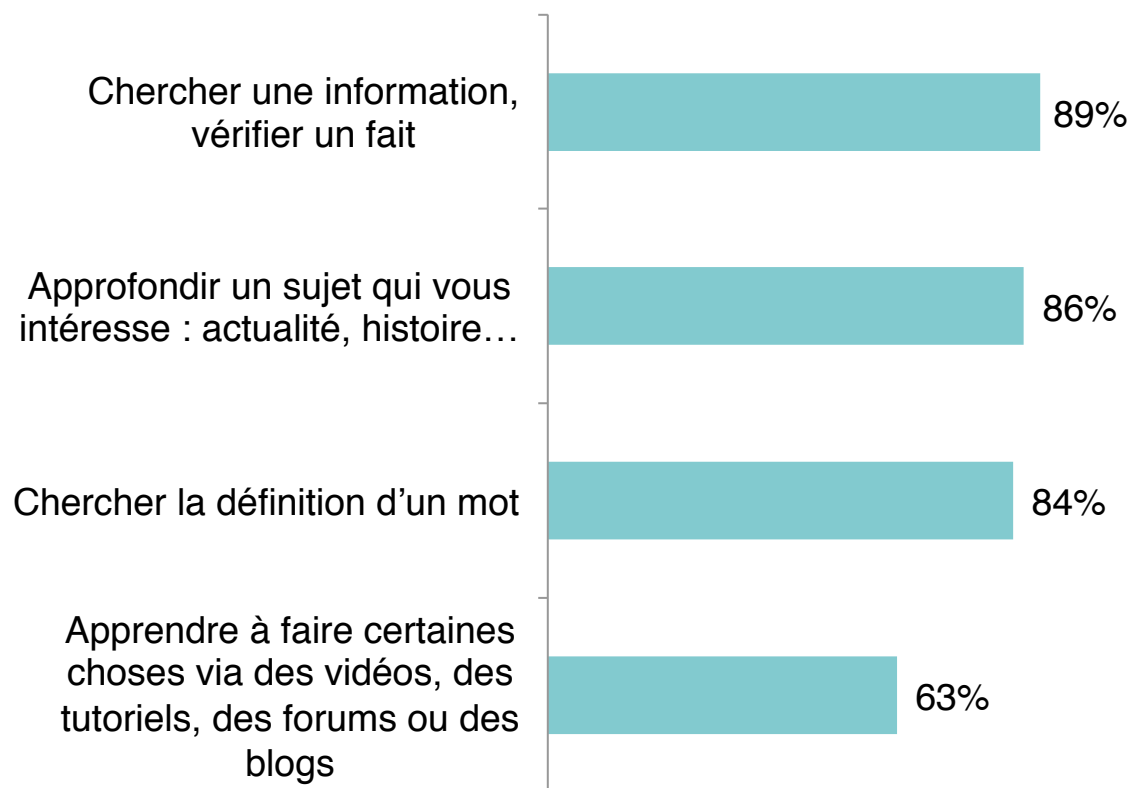
- ▶ 15% des internautes ont suivi un cours à distance
- ▶ Des internautes plus diplômés, plus jeunes et plus aisés que la moyenne



Internet renforce les inégalités de capital culturel

- ▶ 45% de ceux qui n'ont pas suivi un cours en ligne considèrent malgré tout qu'Internet leur a donné la possibilité de se former
- ▶ D'où l'importance des modalités informelles d'apprentissage

Internet: l'empowerment par le savoir ?



Apprentissage informel

- ▶ Plus de 6 internautes sur 10 acquièrent des savoir-faire part Internet
- ▶ Mais ces apprentissages eux aussi concernent surtout les plus diplômés
- ▶ Un écart lié aux compétences numériques (inégalement distribuées)?

Promesse 2:

Internet pour l'exercice de la citoyenneté

1/2 : s'informer

Internet et les « bulles informationnelles »: un débat réactivé avec l'élection de D. Trump et le référendum pour le Brexit :

- ces « bulles » préexistent aux réseaux sociaux
- les gens connectés aux réseaux sociaux sont plus exposés à des opinions contraires aux leurs que ceux qui ne le sont pas.
- Les algorithmes de Facebook : un rôle mineur par rapport à la socialisation

Promesse 2:

Internet pour l'exercice de la citoyenneté 2/2 : s'exprimer et agir

Des formes de participations nouvelles:

- Des formes d'engagement dites « faibles »: pétitions en ligne, partages et re-tweet
- Les budgets participatifs
- La co-construction de politiques : exemple de la consultation publique en vue de la rédaction de la loi sur la république numérique

Internet et participation civique

- ▶ 20% des internautes trouvent dans Internet des « opportunités pour l'engagement associatif ou militant »

- ▶ 10% des internautes trouvent dans Internet des « opportunités pour s'engager politiquement »

Quelles modalités de participation civique?

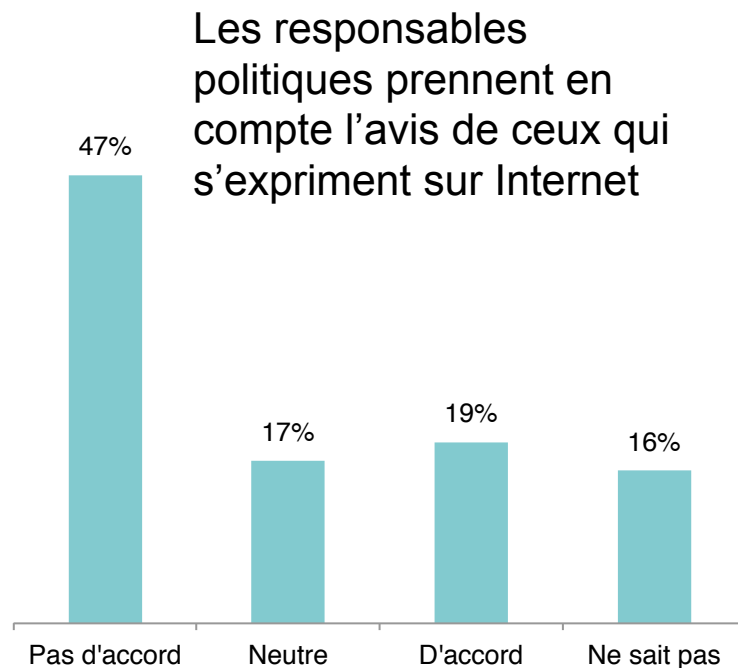
- ▶ 44% des internautes ont signé une pétition en ligne:

- Une pratique non considérée comme un engagement politique ?

- ▶ 14% ont créé une page/groupe Facebook, voire un site Web pour défendre un cause

Internet et participation civique

Quelle perception de l'impact politique d'Internet?



- Pour 42% des Français, Internet **n'est pas** un outil de compréhension des questions politiques (contre 25% qui pensent le contraire).

(Questions posées à tous les Français, internautes ou non)

Promesse n°3 : l'élargissement du capital social

» Des opportunités inédites :

- Rencontrer de nouvelles personnes sur des forums, les réseaux sociaux...
- Entretenir des relations avec des personnes éloignées géographiquement ou socialement

» ... mais :

- Une discrimination qui peut se faire autrement, sur la manière d'écrire par exemple -> on parle aux gens qui parlent comme soi

Internet : pont entre les milieux sociaux ?

Internet m'a permis de m'ouvrir à d'autres milieux sociaux ?

- ▶ Non pour 55% des internautes
- ▶ Oui, un peu pour 34%
- ▶ Oui, beaucoup pour 10%

Qui s'ouvre le plus à d'autres milieux sociaux ?

- ▶ Une corrélation positive entre le fait de s'ouvrir à d'autres milieux sociaux et la faiblesse du revenu.
- ▶ Internet serait un élément de correction des inégalités de capital social ?

Sous réserve d'avoir:

- ▶ Des dispositions individuelles pour des formes de sociabilités adaptées aux interactions en ligne
- ▶ Un certain socle de compétences numériques


Promesse 4: Internet: des possibilités d'accomplissement personnel / professionnel ?

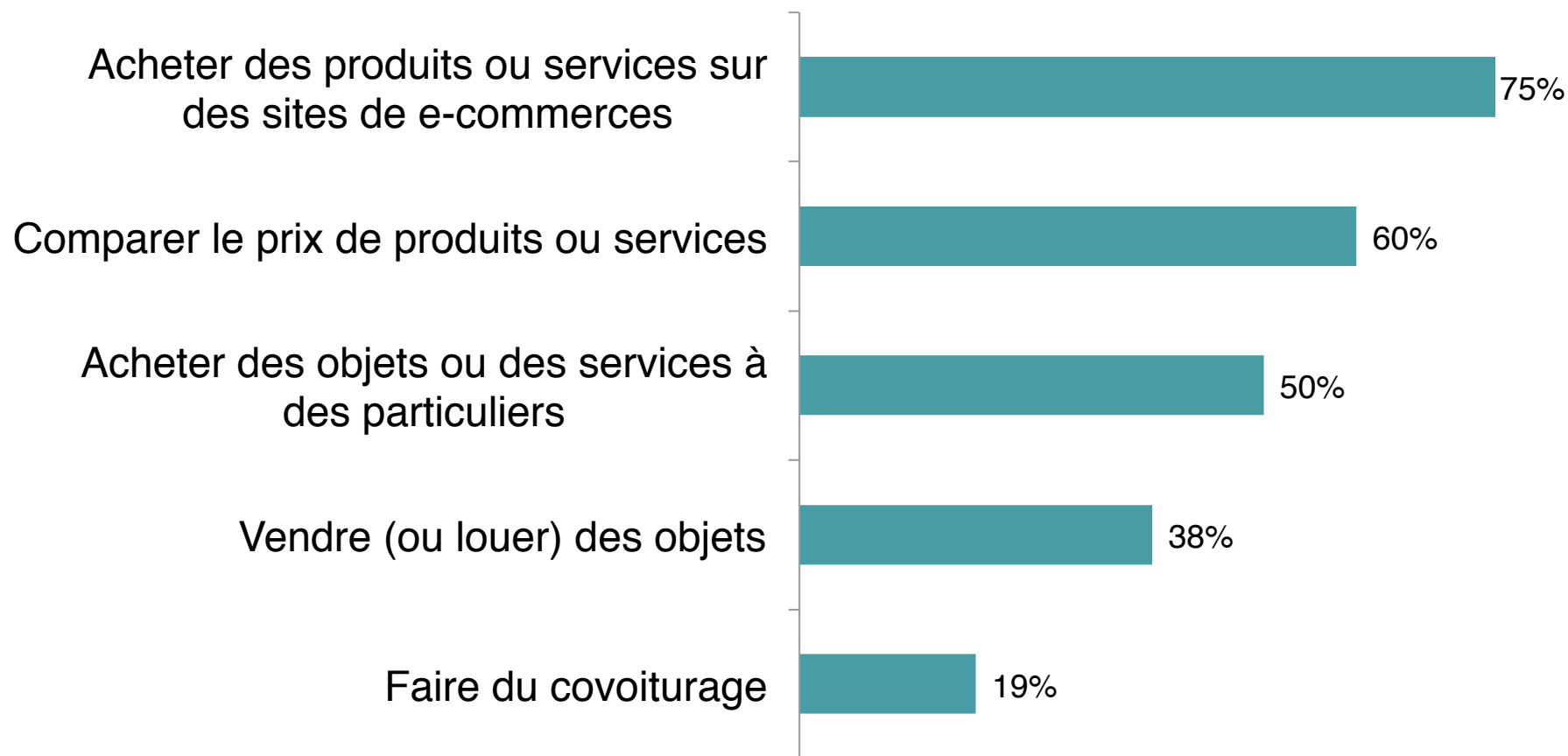
- » Internet et emploi :
 - Internet et destruction d'emploi
 - compétences numériques des travailleurs pour une adaptation à la société numérique => l'espoir des territoires d'une reconversion
 - usages numériques hors travail et activités rémunératrices complémentaires ?
- » Une promesse d'accomplissement qui se heurte au « Digital labor » (A. Casilli) /ubérisation du travail

Promesse 5:

Internet et pouvoir d'achat

Internet : une métamorphose des modes de consommation

- ▶ Information en ligne sur les produits et services
 - ▶ Essor du commerce électronique
 - ▶ Essor des transaction entre les particuliers
- 
- ▶ Des consommateurs en situation de force (meilleure information, et des acteurs traditionnels du commerce concurrencés)
 - ▶ Des consommateurs qui peuvent se positionner comme « offreurs »
 - ▶ Des gains potentiels de pouvoir d'achat



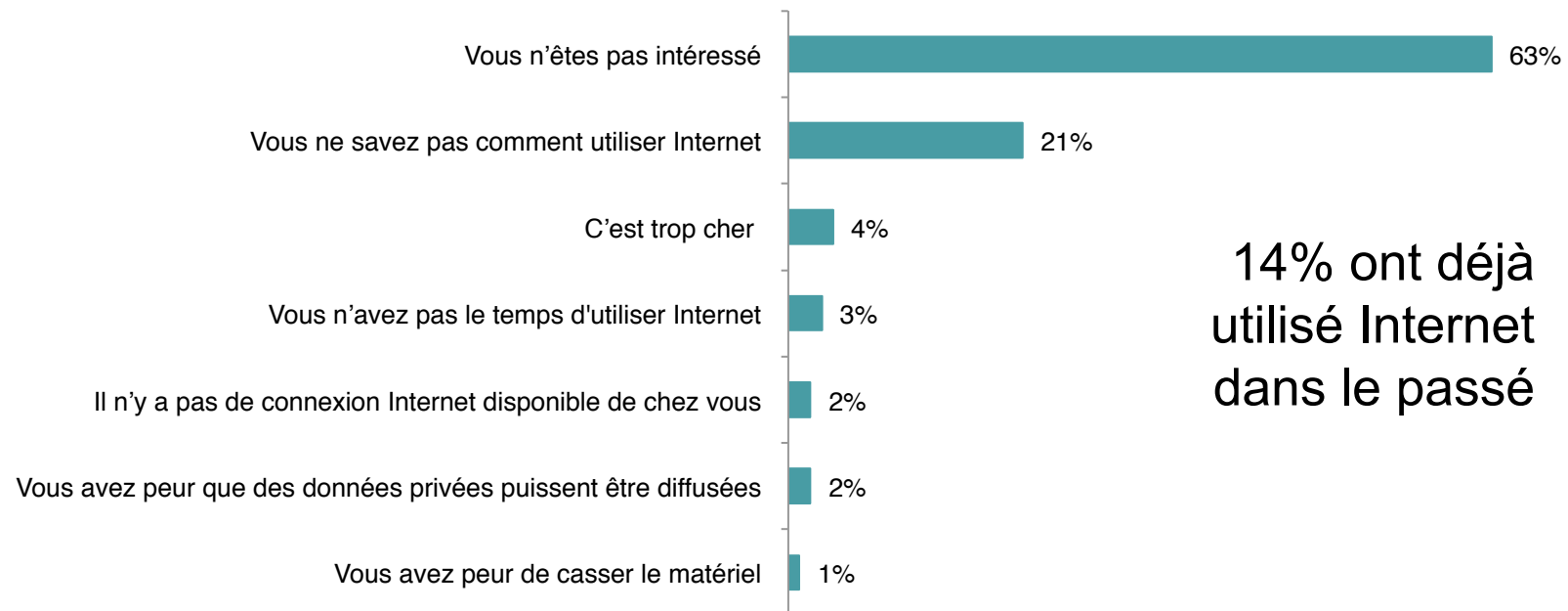
Les internautes les plus aisés déclarent davantage que les autres qu'Internet leur a permis d'augmenter leur pouvoir d'achat

Et les non internautes ?

Les non internautes

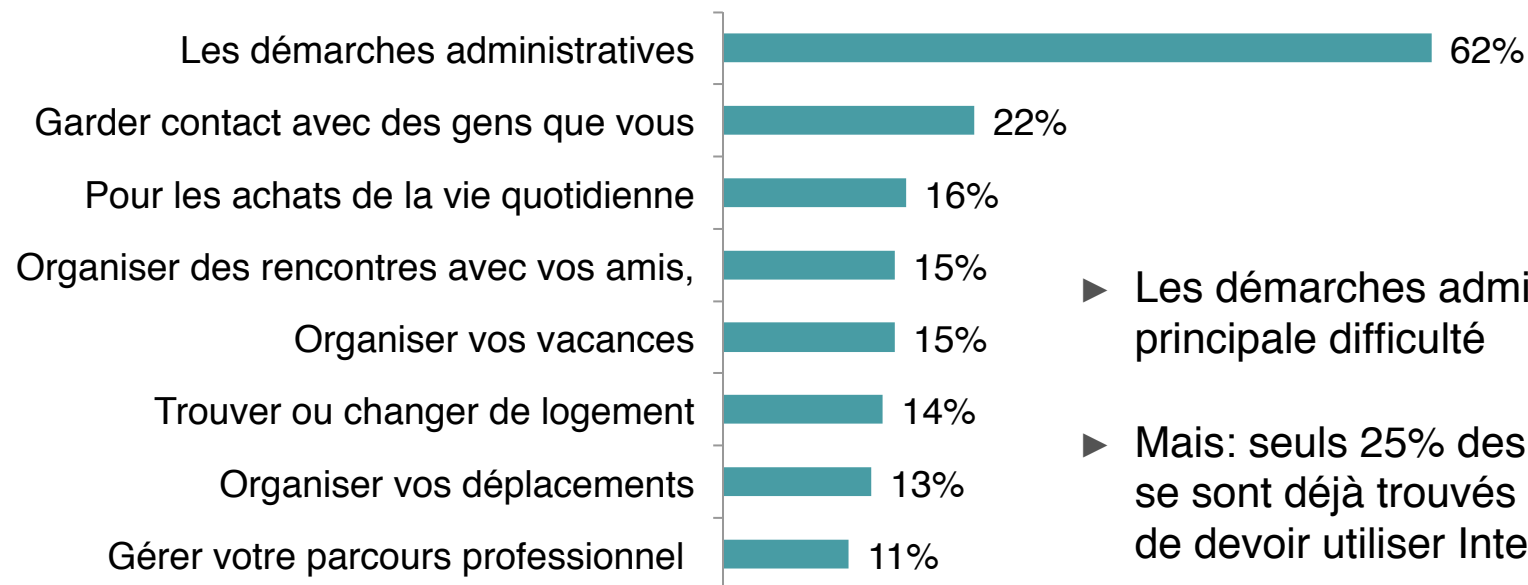
16% des Français de plus de 18 ans n'utilisent pas Internet
Ils sont plus âgés, moins diplômés et ont des revenus plus faibles

Pourquoi ?



Quelles difficultés induites pour les non-internautes ?

Dans quels domaines Internet vous faciliterait les choses ?



► Les démarches administratives: principale difficulté

► Mais: seuls 25% des non-internautes se sont déjà trouvés dans la situation de devoir utiliser Internet

► Ont demandé à un tiers de faire à leur place

Internet, dématérialisation et accès aux droits

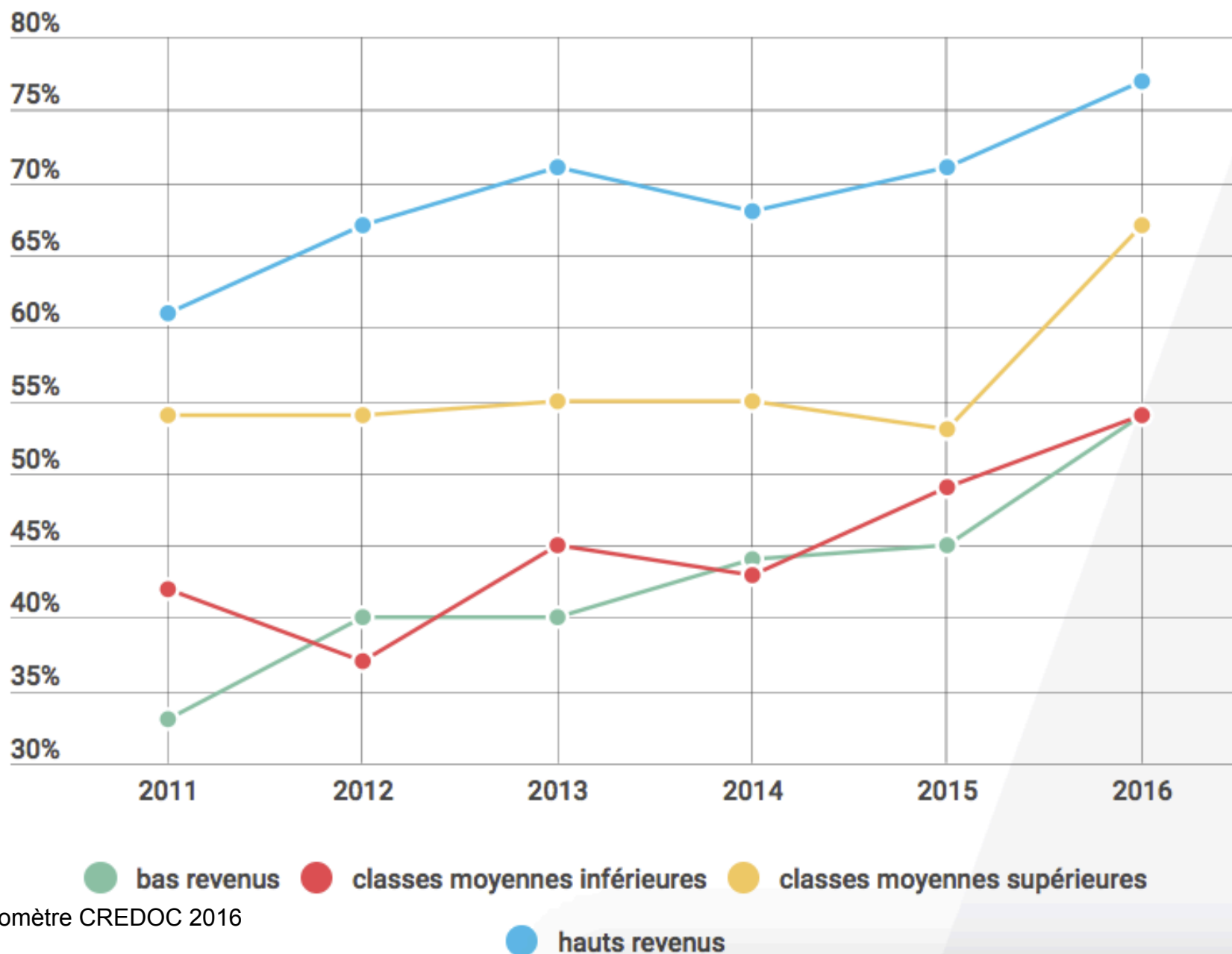


Moi , Daniel Blake, Ken Loach, 2016

Quels effets de la dématérialisation des services publics ?

- » Transformation des métiers de l'intervention sociale
 - L'accompagnement au numérique des usagers
 - Transformation du rapport aux usagers
 - L'enjeu de la détection des besoins d'accompagnement au numérique
- » Sentiment d'un report du travail
- » Perte d'autonomie des personnes accompagnées

Proportion d'individus ayant effectué, au cours des douze derniers mois, des démarches administratives ou fiscales sur internet



Source: baromètre CREDOC 2016



28%

● des Français souhaitent être accompagnés dans des lieux de proximité pour leurs démarches e...



16%

● des Français ne se sentent pas capables d'effectuer des démarches en ligne



40%

● des Français sont inquiets à l'idée d'accomplir des démarches en ligne

Motifs d'inquiétude pour réaliser des démarches administratives en ligne:

- » Pour 31% : le manque d'aisance avec ordinateur
 - » Pour 27% : la sécurisation des données personnelles.
- 54% des Français non-connectés déclarent ne pas être intéressés par un accès à Internet

Un report du travail social faits par les grandes administrations vers les acteurs de la médiation sociale (centres sociaux, maisons de quartiers, espaces publics numériques): quel rôle et quelles postures ?

Heureux sans Internet ?

2 tiers des non internautes s'estiment plus heureux sans Internet que s'ils étaient connectés

Un tiers éprouve parfois de la fierté à se passer d'Internet

1 sur 10 déclare qu'il lui arrive d'avoir honte de ne pas utiliser Internet

Un sentiment plus souvent éprouvé par les non-internautes...

- ▶ plus diplômés
- ▶ de moins de 50 ans



La capacité de déconnexion et d'affranchissement des outils numériques: une forme de « distinction sociale »

Différents modes de résistances à l'hyperconnectivité:

- Déconnexion totale
- Contournements des outils de traçage

Inégalités de compétences numériques : quelles sont-elles ?

- compétences **instrumentales** : *liées à la maîtrise techniques des outils (ex : savoir cliquer, installer un logiciel...)*
- compétences **informationnelles** : *liées à la capacité à chercher et trouver des informations pertinentes (ex : savoir choisir le bon site pour trouver l'information que l'on cherche)*
- compétences **stratégiques** : *liées à la capacité à faire de l'information trouvée une ressource pour son projet personnel et professionnel (ex : se servir d'informations trouvées sur le site de la CAF pour faire valoir ses droits)*

E-inclusion : un changement de perspective

« [...] et si, au-delà de chercher à éviter que le numérique n'accroisse les inégalités, on s'appuyait sur lui pour les réduire ? »

Citoyens d'une société numérique - Pour une nouvelle politique d'inclusion, rapport du Conseil National du Numérique, 2013

The book cover features a vibrant orange background with a fine, grid-like texture. In the center, a glowing white sphere is held by two white hands, one from the left and one from the right. The hands are positioned as if supporting the sphere. Below each hand, there are three white curved lines, resembling signal waves or digital pulses. The text is centered and rendered in white, with varying font sizes and weights to create a hierarchy of information.

Citoyens

ACCÈS, LITTÉRATIE, MÉDIATIONS, POUVOIR D'AGIR:

d'une société

POUR UNE NOUVELLE POLITIQUE D'INCLUSION

numérique

e-inclusion, oui, mais comment ? (1/2)

- Les politiques publiques et actions visant l'inclusion numérique : quelles peuvent-elles être ?
 - Un développement équitable de l'équipement et des réseaux: échelles nationale, régionale et locale
 - Une éducation au numérique dès le plus jeune âge (ex : le numérique au centre du nouveau socle commun de compétences et de culture de l'éducation nationale)
 - La reconnaissance du rôle des médiateurs numériques dans leur diversité

e-inclusion, oui, mais comment ? (2/2)

- Des solutions à chercher hors du champ du numérique: le numérique comme moyen et non comme fin
- Inégalités numériques : un lien évident avec les inégalités socio-spatiales et socio-économiques
- Sortir de la logique de l'injonction au numérique
- Acquérir une capacité à hiérarchiser, analyser, décrypter l'information : le rôle de l'école, et de l'éducation, la sensibilisation aux médias pour tous

e-inclusion: qui est concerné?

⇒ **Tous les acteurs du champ de l'action sociale, de l'éducation, de l'éducation populaire et de la formation**

- Collectivités locales: CIAS, CCAS, travailleurs sociaux du département
- Les grands opérateurs: CAF, CARSAT, Pôle emploi, etc.
- Associations d'insertion, caritative, d'éducation populaire, etc.
- Les bibliothèques, les établissements scolaires, culturels, etc.

Médiation numérique : le rôle des collectivités locales

- Quel rôle des pouvoirs publics dans l'émergence d'une culture numérique partagée au niveau d'un territoire ?

L'accompagnement vers la maîtrise d'une **culture numérique** et les EPN

- Espace culture multimédia, Cyberbases PAPI (Brest) et autres EPN (= espace public numérique)
- La reconfiguration des missions: de l'accès à l'accompagnement aux usages
- Les partenariats avec les administrations d'accès aux droits

Merci !

Et maintenant, on en parle ensemble ?

Et pour continuer à échanger :
margot.beauchamps@imt-atlantique.fr