

**UNIVERSITE DE PARIS X NANTERRE**

**D.E.A. Information et Communication**

- Mathilde Charpentier -

## **Réseaux numériques et cohésion sociale**

Les contributions théoriques d'une université d'été (2005)  
à l'analyse et aux remèdes des fractures dites « numériques »

- Mémoire -

Sous la direction de Monsieur Jacques PERRIAULT  
Professeur à l'Université de Paris X Nanterre

Septembre 2005

“ Demain, le problème principal ne sera plus l’expression, mais bien la capacité à sortir de la communication médiatisée pour éprouver une communication directe, humaine, sociale.”

Dominique Wolton, *Révolution dans la communication*  
(Le Monde Diplomatique – Juillet 1999 – p. 90)

## TABLE DES MATIERES

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>5</b>
<b>I - DES INÉGALITÉS EXISTANTES PARFOIS RENFORCEES .....</b>	<b>8</b>
<b>A – La notion de distance : de soi à soi, de soi aux autres.....</b>	<b>9</b>
Des inégalités face à la compréhension de l'écrit .....	10
Inégalités face à l'apprentissage : exemple des déficits socio-cognitifs .....	10
Des rapports de méfiance accrus.....	12
De l'auto-efficacité ou de l'estime de soi .....	14
<b>B – Technologies numériques et emploi : des inégalités d'utilisation.....</b>	<b>15</b>
L'informatique : un facteur de distinction sociale.....	16
Recherche d'emploi en ligne : des intermédiaires qui aggravent les inégalités.....	18
TIC : un facteur d'exclusion générationnelle dans l'entreprise.....	19
<b>C – Féminin – masculin : des inégalités de genre.....</b>	<b>20</b>
La question du genre dans les secteurs et les métiers des TIC .....	21
Une construction sexuée des identités.....	22
Rapports sociaux de genre et « instrumentalisation » .....	24
<b>II - VERS DE NOUVEAUX MODÈLES D'INCLUSION .....</b>	<b>28</b>
<b>A – Vers de nouvelles formes de partage des savoirs .....</b>	<b>29</b>
De nouveaux réseaux de circulation des savoirs .....	30
Formation professionnelle : faire face aux mutations technologiques .....	31
<b>B – Technologies numériques et lien social .....</b>	<b>33</b>
Pratiques numériques et lien social : le rôle essentiel de la médiation .....	33
Intergénération, outils numériques et utilité sociale .....	34
Jeunes et quartiers en difficulté : les TIC au service d'une politique d'insertion.....	35
<b>C – Vers de nouvelles solidarités ?.....</b>	<b>37</b>
De nouvelles possibilités de désenclavement territorial.....	38
Les réseaux de femmes .....	39
Vers un nouveau modèle d'économie solidaire ?.....	40

<b>III - LE RÔLE DES POLITIQUES PUBLIQUES.....</b>	<b>44</b>
<b>A – Les politiques publiques à l'échelle nationale et locale .....</b>	<b>45</b>
La place de l'utilisateur dans les services d'E-administration.....	46
Les relations de proximité avec les administrés .....	47
Le cas spécifique des espaces publics numériques .....	48
Formation à distance et interopérabilité : le rôle de l'Etat .....	50
<b>B – Les politiques publiques à l'échelle internationale .....</b>	<b>52</b>
Les technologies numériques au service du développement humain.....	53
Vers une gouvernance mondiale concertée des réseaux numériques ? .....	54
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>58</b>
<b>ANNEXE.....</b>	<b>62</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>65</b>

# **INTRODUCTION**

Le passage à l'ère numérique s'est effectué en quelques années contrairement aux autres ères techniques qui se sont développées sur de longues périodes. Cette introduction fulgurante des technologies de l'information et de la communication dans la vie quotidienne, professionnelle et personnelle, génère des transformations importantes des réseaux sociaux. Perçus dans un premier temps comme des instruments de recomposition sociale, des moyens de mieux partager la connaissance, de réorganiser la société et, finalement, de la rendre plus juste, les réseaux numériques apparaissent aujourd'hui comme des éléments pouvant également rompre l'équité sociale. Le concept de « fracture numérique » est ainsi apparu avec le constat de discriminations entre ceux qui accèdent aux technologies numériques et ceux qui n'y accèdent pas.

Le laboratoire CRIS-SERIES de l'Université de Paris X Nanterre conduit des travaux sur les industries électroniques du savoir. Son approche consiste à étudier les pratiques techniques afin de mettre en évidence des usages effectifs qui tiennent compte des rituels et des pratiques symboliques, des processus cognitifs d'appropriation, et de la connaissance pratique des machines et des dispositifs étudiés. Après avoir travaillé à la création d'un espace d'accès public aux technologies numériques dans la Maison du savoir de Saint-Laurent de Neste (Région Midi-Pyrénées) et étudié ses impacts sur le développement local, le laboratoire a décidé d'organiser des entretiens annuels sur le thème générique « Réseaux numériques et développement local », sous la forme d'universités d'été financées par le Ministère de l'Éducation Nationale. Les premières éditions ont eu pour thèmes :

- Espaces publics numériques - Enjeux politiques, économiques, sociaux et culturels ;
- Le post-numérique ;
- Modèles émergents de nouveaux territoires numériques ;
- Image numérique et développement local.

Organisée en partenariat avec la Fédération Internet Nouvelle Génération (FING), l'édition 2005 de l'université européenne d'été s'est déroulée au Centre départemental pédagogique de documentation à Boulogne-Billancourt du 4 au 9 juillet et a eu pour thème « Réseaux numériques et cohésion sociale ». L'objectif de cette rencontre a été de s'interroger sur le rôle des outils numériques dans la cohésion sociale en abordant trois grandes thématiques : état des lieux des « fractures numériques » ; pratiques numériques et lien social ; outils numériques, cohésion sociale et politiques publiques. Une cinquantaine d'intervenants — élus, décideurs de collectivités territoriales et de départements ministériels, acteurs de terrain (mouvements associatifs, réseaux, espaces publics numériques), chercheurs et

universitaires, français et européens<sup>1</sup> — ont partagé leurs expériences et les résultats de leurs travaux et études. Les ateliers ont été suivis d'échanges avec les auditeurs constitués d'étudiants, de doctorants, de chercheurs, d'agents de collectivités territoriales et de membres de réseaux associatifs.

Ce mémoire a pour objectif d'analyser les effets des réseaux numériques sur la construction du lien social. La problématique repose sur le rôle des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le partage des connaissances et dans la constitution de nouvelles formes de solidarités. Les TIC sont-elles un facteur aggravant d'inégalités ? En généralent-elles de nouvelles ou ne font-elles que consolider des inégalités déjà existantes ? Peuvent-elles au contraire renouer le lien entre des populations ayant des ressources cognitives, sociales et économiques différentes ? Quelles sont, dans ce cas, les conditions requises pour rétablir l'égalité d'accès à ces technologies numériques ? De quels moyens les acteurs de la société civile et les politiques publiques disposent-ils ? Ce travail explore de nouvelles expériences et perspectives.

Le dispositif méthodologique mis en œuvre pour traiter de cette problématique repose sur une analyse des différentes contributions des intervenants de cette université d'été, enrichie par la consultation d'articles et d'ouvrages traitant de ces différents sujets, et de statistiques et d'études menées par des organismes officiels. L'organisation de cette réflexion s'articule autour de trois axes. La première partie de ce mémoire est consacrée aux différentes natures de la fracture dite numérique. Au-delà du clivage « connectés » et « non connectés », les différentes interventions ont mis l'accent sur les inégalités liées, non pas à des problèmes d'infrastructures et d'équipements, mais à des ressources socio-cognitives inégalement réparties. Les exemples de l'apprentissage, de l'accès à l'emploi, de l'utilisation des TIC dans l'univers professionnel et des distinctions liées au genre féminin-masculin sont successivement abordés. La seconde partie analyse des expériences très différentes ayant pour objectif de renforcer le lien social, entre les habitants d'un même quartier ou entre les générations, de favoriser la reconsidération de soi et de développer de nouvelles actions de solidarité. La dernière partie examine les moyens mis en œuvre par les politiques publiques, à l'échelle locale, nationale et internationale, pour promouvoir l'utilisation des outils numériques.

---

<sup>1</sup> Le programme détaillé de cette université d'été est joint en annexe de ce mémoire.

**- | -**

## **DES INEGALITES EXISTANTES PARFOIS RENFORCEES**

Les technologies de l'information et de la communication (TIC), et en particulier l'informatique, contribuent parfois à accroître les inégalités. Selon Philippe Breton, « il est clair que, de ce point de vue, l'informatique amplifie le phénomène déjà très marqué d'une société à deux vitesses où les défavorisés sont chaque jour plus loin d'un savoir qui les dépasse rapidement<sup>2</sup> ». À terme, les non connectés risquent d'être exclus du nouveau contrat social. Lorsque la majorité de la population sera connectée (le nombre de foyers français disposant d'un micro-ordinateur représentait 45 % de la population au début de l'année 2004, tandis que le nombre de ménages équipés d'une connexion Internet était de 31 %<sup>3</sup>), les non connectés se retrouveront mis à l'écart, tant en termes d'intégration sociale que de participation à la vie de la cité. Dans son ouvrage *La fracture numérique*, Olivier Storch considère que « le consommateur, le travailleur, le citoyen qui, de par sa condition, ses revenus, sa localisation ou son niveau d'éducation n'a pas accès à la toile, a vocation à être exclu des sphères où se joue le nouveau contrat social »<sup>4</sup>. La fracture dite numérique se calque bien souvent sur la fracture sociale déjà existante : les faibles revenus, les non diplômés, les personnes âgées... Nous étudierons, à l'aide de travaux menés par des universitaires et des chercheurs, les conditions dans lesquelles ces inégalités sont en effet renforcées avec l'introduction des technologies de l'information et de la communication, notamment en matière d'approches socio-cognitives, d'emploi et de rapports de genre féminin – masculin.

## **A – La notion de distance : de soi à soi, de soi aux autres**

« Il est aisé de constater que la présente mutation technique pourrait conduire à un élargissement des écarts entre les élites qui savent et une masse maintenue dans l'ignorance de nouveaux savoirs » indiquait Serge Proulx lors d'une conférence au Centre d'Études Sociologiques de Paris en 1983. Vingt ans plus tard, qu'en est-il réellement de ces écarts ? Qui concernent-ils ? Nous verrons, à l'aide de quatre exemples distincts, que des inégalités persistent entre les individus, que ceux-ci maîtrisent ou non les technologies de l'information et de la communication. Elles concernent aussi bien les champs de l'apprentissage que ceux de la maîtrise de ces nouveaux outils : qu'il s'agisse des différences entre les individus en matière de littératie, d'approches socio-cognitives, d'estime de soi, ou du partage de l'information dans des milieux professionnels. Dans tous ces cas, une distance se crée, de soi à soi dans les processus de confiance en soi, ou de soi à l'égard des autres dans les processus de confiance interpersonnelle.

---

<sup>2</sup> BRETON, Philippe. 1990. *La tribu informatique*. Paris. Ed. Métallé

<sup>3</sup> Source : lettre Insee Première n°1011, mars 2005. A télécharger sur [www.insee.fr/fr/ffc/docs\\_ffc/IP1011.pdf](http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/IP1011.pdf)

<sup>4</sup> STORCH, Olivier. 2001. *La fracture numérique*. Paris ; Éd. Fondation Robert Schumann. (p. 73)

## **Des inégalités face à la compréhension de l'écrit**

Une étude de l'Université de l'Ohio menée en juillet 2000 souligne que « l'élément déterminant de l'accès au réseau est le taux d'alphabétisation et le niveau d'éducation ». En France, les cadres supérieurs, les diplômés de l'enseignement supérieur et les personnes aux revenus élevés sont les plus motivés pour se connecter. Alors que 73,3 % des personnes titulaires d'un diplôme d'enseignement supérieur disposent d'un ordinateur à domicile, ce n'est le cas que de 19 % des "sans diplôme"<sup>5</sup>.

Patrick Werquin, administrateur principal de la Direction Education de l'OCDE, évoque ainsi la question de la littératie<sup>6</sup>, c'est-à-dire la capacité des individus à comprendre et à utiliser des informations imprimées dans la vie quotidienne. L'enquête internationale sur la littératie des adultes (IALS) de l'OCDE met en lumière des discriminations fortes, résultant d'écarts importants entre ceux qui réussissent très bien et ceux qui échouent. Ces discriminations sont essentiellement ressenties dans le monde du travail, dans l'accès ou non à des emplois. L'illettrisme est en effet très important dans les pays évalués à ce jour (Bermudes, Canada, États-Unis, Italie, Mexique, Norvège et Suisse). Or, l'écriture est revenue en force avec l'avènement des technologies de l'information et de la communication, creusant ainsi un fossé entre ceux qui maîtrisent l'écrit et ceux qui ne le maîtrisent pas ou beaucoup moins bien. Alors que l'informatique et les réseaux numériques sont souvent considérés comme des outils de formation idéaux, la discrimination ne peut que s'accroître à l'égard des illettrés. Par exemple, le Mexique développe des systèmes de formation à distance via le net, alors que 40 % de sa population est illettrée, voire analphabète. De même, la rapide croissance du taux d'équipement des ménages est un facteur aggravant de cette discrimination, potentiellement accrue par des facteurs liés aux revenus des ménages, aux compétences, à l'âge et au genre.

## **Inégalités face à l'apprentissage : exemple des déficits socio-cognitifs**

L'une des conditions nécessaires à l'utilisation d'un outil est la compréhension de son utilisation : généralement, les utilisateurs se servent de machines qu'ils savent faire

---

<sup>5</sup> Source : lettre Insee Première n°1011, mars 2005. A télécharger sur [www.insee.fr/fr/ffc/docs\\_ffc/IP1011.pdf](http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/IP1011.pdf)

<sup>6</sup> Définition de la littératie par l'OCDE : « Comprendre l'écrit, c'est non seulement comprendre et utiliser des textes écrits, mais aussi réfléchir à leur propos. Cette capacité devrait permettre à chacun de réaliser ses objectifs, de développer ses connaissances et son potentiel et de prendre une part active dans la société ». Source : Cadre d'évaluation de PISA 2003 - Connaissances et compétences en mathématiques, lecture, sciences, résolution de problèmes. Paris ; OCDE. (p.120)

fonctionner. Selon une étude CSA de mai 2001<sup>7</sup>, la complexité vient au troisième rang des causes du non-équipement informatique. Il est vrai que les modes d'utilisation de l'outil informatique et d'Internet sont loin de se caractériser par des règles de bon sens et le primat de l'intuitivité. Développé à l'origine par des scientifiques pour des scientifiques, Internet nécessite une certaine capacité d'abstraction qui est souvent la marque des études supérieures. Alors que l'on parle d'illectronisme pour certains individus ne possédant pas une maîtrise minimale de la lecture, le risque est de voir émerger une nouvelle catégorie de publics souffrant « d'illectronisme », c'est-à-dire ne possédant pas une maîtrise minimale de l'outil Internet et de ce qui lui est lié. Comme le soulignait un rapport du ministère du commerce américain en 1998, « ne pas avoir accès à Internet ou ne pas savoir s'en servir équivaudra bientôt à ne pas savoir lire ou écrire ».

Le travail de micro observations réalisé par Medhi Serdidi, chercheur au laboratoire CRIS/SERIES de l'Université de Paris X Nanterre et responsable de l'espace d'accès public à Internet « Espace Libre 13 » à Paris, révèle un certain nombre de déficits socio-cognitifs constituant des freins importants dans l'appropriation des technologies de l'information et de la communication. Cette étude, effectuée auprès de personnes assistant à des formations de prise en main de l'ordinateur, met l'accent sur plusieurs problèmes de compréhension. Un premier est lié à un vocabulaire spécifique dont le sens n'est pas toujours induit et peut parfois être équivoque. C'est le cas, par exemple, des fonctionnalités « annuler » ou « démarrer » sur les PC utilisant le logiciel Windows. Certains usagers ont, en effet, des difficultés à trouver une logique dans le fait de devoir cliquer sur le bouton « démarrer » pour éteindre leur ordinateur. Un second correspond aux fonctions d'induction qui varient sensiblement selon les individus. Des déficits ont été constatés lors de l'apprentissage de la création d'accents circonflexes : une personne ayant appris à accentuer la lettre « a » ne sait pas toujours reproduire cet accent sur d'autres voyelles. L'induction n'est pas naturelle pour ce type de fonctionnalités. Il en est de même pour des opérations liées à l'utilisation de certains progiciels, tels que les tableurs. Mohamed Boudelia, animateur au centre social de Belleville, rapporte des exemples similaires d'apprentissages non maîtrisés lorsque le contexte d'application varie. L'adaptation du mode opératoire ne s'effectue pas naturellement pour un certain nombre de primo usagers qui, confrontés à une situation ressentie parfois comme une menace sur leurs compétences, ont tendance à adopter une attitude de repli sur eux-mêmes.

---

<sup>7</sup> Etude publiée dans la lettre du SESSI (Service de la Direction générale de l'industrie, des technologies de l'information et des postes (DiGITIP) « Le 4 pages des statistiques industrielles », n° 152 – Août 2001. Consultable à l'adresse : <http://www.industrie.gouv.fr/biblioth/docu/4pages/pdf/4p152.pdf>

Ces différences d'approches socio-cognitives mettent en lumière la difficulté à trouver un modèle pédagogique standard. Les animateurs d'espaces publics d'accès à Internet doivent adapter leurs discours en fonction de leurs publics très variés, d'autant que les besoins de formation varient selon les contextes personnels de chaque utilisateur. Répondre spécifiquement aux besoins de chacun est une affaire de temps, impossible à réaliser compte-tenu des moyens mis en œuvre au sein des espaces publics d'accès à Internet. Ces différents constats marquent également l'absence d'une culture populaire commune d'apprentissage, ainsi que de fortes lacunes dans l'enseignement du traitement de l'information, relevant d'une manière plus générale d'un problème de politique publique.

### **Des rapports de méfiance accrus**

L'information est désormais la matière première de l'organisation des sociétés humaines et de la vie des démocraties. Les réseaux, flux et circuits d'information, déterminent les rapports entre les individus. L'information représente un pouvoir, qu'il s'agisse de la recueillir, de la stocker, de la traiter, de l'acheter ou de la vendre, de la distribuer ou de la confisquer, indique B. Lempen dans son ouvrage *Les enjeux politiques et sociaux de l'informatique* (1990). Il est évident qu'un certain contrôle s'exerce. La société est régulée par de nouvelles classes, par de nouveaux acteurs, c'est-à-dire par ceux qui contrôlent la technologie. Le progrès technique — présenté bien souvent comme source d'émancipation, de liberté et de respect de la vie privée — permet, dans le même temps, une multitude de surveillances et de contrôles. Les risques d'exclusion sont alors multiples, car les nouveaux savoirs rendus possibles grâce à ce progrès technique sont synonymes de nouveaux pouvoirs. Les technologies deviennent des instruments de pouvoir interne pour qui les possède, attisant la convoitise de chacun au lieu d'être mis à la disposition de tous pour permettre une réelle appropriation.

La notion de confiance dans le cadre du partage d'information est un bon exemple de ces nouvelles relations de pouvoir et de contrôle générant parfois de l'exclusion. La confiance, ou l'absence de confiance, est une réaction psychologique face à un avenir qui inspire plus ou moins de crainte, pour soi ou pour les autres. Au sein de l'entreprise, ces craintes peuvent être de natures différentes : vol de données stratégiques pour la société, usurpation d'identité électronique, méfiance à l'égard de ses supérieurs ou de ses collègues... Ces peurs détruisent le lien social et génèrent un processus de repli sur soi. Cinq facteurs permettent d'établir une relation de confiance :

- la connaissance de l'autre, l'autre étant différent de soi ;

- la connaissance de l'environnement, du contexte dans lequel nous évoluons ;
- le calcul rationnel d'une probabilité qu'un risque existe ;
- les éléments émotionnels ;
- le contrôle de la situation, de l'autre, de l'environnement.

La communication directe ou indirecte permet de mieux connaître l'autre, d'assurer un certain contrôle et de faire émerger des sentiments. Ces phénomènes de contrôle et de pouvoir ont été observés notamment au cours d'une étude intitulée « Travailler ensemble avec les réseaux numériques », menée par Mickaël Gleonnec, enseignant chercheur à l'Université de Paris XIII. Cette analyse, réalisée auprès de salariés du Groupe EDF/GDF, d'une société « start-up » dans la Silicon Valley (USA) et d'entreprises d'un même secteur d'activité, a étudié trois situations distinctes de partage d'informations et de relations de confiance : de l'entreprise vers ses travailleurs à distance, au sein même de l'entreprise, et d'entreprise à entreprise.

La première étude de cas a observé l'évolution des relations de confiance entre le Groupe EDF/GDF et ses salariés travaillant à distance, que cela soit à leur domicile, dans d'autres structures que la structure mère ou dans des télécentres. Il s'est avéré que les télétravailleurs étaient considérés par leurs collègues sur site comme étant peut fiables, absents, pas assez disponibles, les excluant ainsi du collectif. Pour rétablir la vérité et le lien social avec leurs équipes, les personnes travaillant à distance ont sur-communicé en utilisant les outils mis à leur disposition, dont la messagerie électronique. Cet excès de communication a été vain et a abouti à une multiplication des déplacements de ces télétravailleurs au sein de leurs équipes, générant un abandon progressif du télétravail.

La seconde étude de cas portant sur une « start-up » de la Silicon Valley (Californie – USA) a révélé une sous-utilisation des outils de partage d'informations et un renforcement du contrôle de l'information. La grande mobilité des salariés entraîne un déficit de confiance, par crainte de les voir partir avec des données stratégiques. Cette perte de confiance se manifeste par un contrôle accru des processus de diffusion de l'information au sein de l'entreprise. Dans ce cas précis, l'information stratégique n'est jamais diffusée à l'ensemble des salariés à l'aide du réseau de partage d'informations. Elle est transmise par messagerie électronique à certains collaborateurs, après avoir été préalablement filtrée par les dirigeants de l'entreprise. Les données stratégiques sont morcelées afin que personne n'ait de vision globale de la société et ne puisse représenter un danger réel. Des salariés se trouvent donc exclus des processus de diffusion de l'information.

La dernière étude de cas corrobore l'exemple précédent. Elle concerne la transmission d'informations entre sociétés concurrentes, travaillant toutes dans le secteur de l'électricité et désirant collaborer pour créer des normes communes. La méfiance entre les différents partenaires est très forte, par crainte de voir récupérer des informations stratégiques par la concurrence. Ici, la confiance se crée au travers d'échanges bilatéraux et non de manière globale.

Ces trois exemples illustrent bien les inégalités de considération que peuvent générer les technologies de l'information et de la communication au travers des notions de confiance, de transparence ou à l'inverse de contrôle, qu'il soit psychologique, technique ou hiérarchique. Ils mettent également l'accent sur les différentes dimensions que peut prendre la notion de distance. Celle-ci peut ainsi être de nature géographique, technique, économique, culturelle, sociologique ou encore psychologique (avec le manque de confiance accordée à autrui). Le sentiment de confiance dépend de la capacité des technologies de l'information et de la communication à franchir ces différentes distances. Le développement de ces technologies accentue le phénomène de contrôle, lui-même tendant à accroître le sentiment de suspicion.

### **De l'auto-efficacité ou de l'estime de soi**

L'auto-efficacité correspond à la croyance qu'un individu possède dans ses capacités à atteindre un but fixé. Il prédit ses choix, ses performances, ses efforts et ses émotions. Les sources de cette croyance sont l'expérience de la maîtrise de l'outil, l'expérience de vicariance — c'est-à-dire l'expérience liée au fait d'avoir vu les autres faire — l'influence sociale et l'état psychologique dans lequel se trouve l'individu interrogé.

La mesure de l'auto-efficacité, explique Thierry Meyer, professeur de psychologie sociale à l'Université de Paris X Nanterre, s'effectue en deux phases. La première consiste à demander au sujet participant à l'expérience d'estimer le niveau de performance attendu pour réaliser une tâche. La seconde réside dans la confiance qu'il accorde à son propre jugement. Ainsi, un individu interrogé peut estimer possible d'effectuer une réservation en ligne d'un billet de train en dix minutes, tout en n'étant pas certain d'y parvenir.

Cette expérience révèle que la maîtrise de l'outil et la vicariance sont inégalement réparties. La tendance générale est à une sous-estimation de la question de temps chez des sujets possédant une bonne maîtrise de l'outil Internet. Ainsi, l'estime de soi et l'auto-efficacité sont convergentes lorsque l'individu possède une bonne maîtrise des outils technologiques. À l'inverse, l'estime de soi et l'auto-efficacité sont divergentes avec la non-maîtrise de ceux-ci.

Une nouvelle fois, l'introduction des TIC dans l'ensemble des secteurs de la société (famille, travail, vie sociale, etc) nécessite que chacun dispose d'un minimum de connaissances dans l'utilisation de ces outils afin de ne pas se sentir à l'écart, voire même exclu, d'un processus de modernisation. Cette expérience, portant sur un acte commun de commande en ligne d'un billet de transport, montre bien que le sentiment d'être capable ou non d'effectuer cette tâche constitue non seulement un frein dans l'appropriation de ces techniques, mais peut également s'apparenter à une certaine forme de violence exercée à l'encontre des personnes ne maîtrisant pas ces connaissances. La logique d' « essai - erreur » peut conduire dans certains cas à un phénomène d'auto-exclusion.

L'étude des relations de confiance qui se créent autour de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication permet de déceler des degrés de confiance variables, tant dans la relation de soi à soi que dans celle avec les autres. Une distance se crée rapidement, générant un double processus d'exclusion : exclusion de ceux qui ne maîtrisent pas les outils par ceux qui les maîtrisent, mais aussi auto-exclusion de la part de ceux qui estiment ne pas bien les connaître. Pour comprendre comment ces processus d'auto-exclusion se mettent en place, et saisir les différences de compréhension dans l'apprentissage, il est essentiel de prendre en compte les différences socio-cognitives qui distinguent les individus dans les processus d'apprentissage et de maîtrise des outils numériques. Mais il demeure une question en suspens : comment faire en sorte que chacun puisse s'approprier ces technologies, à son propre rythme et en fonction de ses besoins ? Les espaces dédiés à l'apprentissage sont encore loin de pouvoir apporter une solution personnalisée, faute de moyens, et l'école ne s'est pas encore saisie totalement de son rôle dans l'alphabétisation numérique.

## **B – Technologies numériques et emploi : des inégalités d'utilisation**

L'accès à l'informatique permet-il de réduire les inégalités de statuts professionnels ? Ainsi que le rappelle Annie Fouquet, directrice de la DARES (Direction de l'Animation, de la Recherche, des Etudes et des Statistiques), les travaux de Michel Gollac, du Centre d'études de l'Emploi, réalisés au début des années 1990, ont montré que l'acquisition autodidaxique de compétences informatiques, à une époque où celle-ci étaient rares, constituait un avantage certain et permettait même de compenser un déficit de diplômes. Qu'en est-il aujourd'hui ? La compétence informatique est-elle mieux partagée à présent qu'elle est plus répandue ? Facilite-t-elle véritablement le travail ? Qui concerne-t-elle et

constitue-t-elle un facteur de promotion ? Le monde du travail s'est-il adapté à l'introduction des technologies de l'information et de la communication aussi vite que celles-ci ont évolué ? Par ailleurs, l'employabilité est-elle véritablement favorisée par les TIC ? Qu'en est-il des demandeurs d'emploi qui effectuent leurs recherches sur les sites Internet ? N'assiste-t-on pas à de nouvelles formes de discriminations ? Enfin, nous nous interrogerons sur les risques de conflits de générations résultant de la non-maîtrise, parfois présumée, des technologies numériques dans le monde du travail.

### **L'informatique : un facteur de distinction sociale**

D'après une étude réalisée en 1998 par le Département Conditions de Travail et Santé de la DARES<sup>8</sup>, plus d'un salarié sur deux utilise un ordinateur dans le cadre de son travail. Bien que cette croissance de l'utilisation touche tous les groupes socioprofessionnels, l'accès à l'informatique demeure inégal, selon la catégorie socioprofessionnelle, l'âge et la position hiérarchique. Ainsi, les cadres et les professions intermédiaires ont un accès plus important que les ouvriers ou les salariés faiblement qualifiés. Plus de neuf cadres et employés administratifs sur dix travaillent, au moins occasionnellement, avec un ordinateur, tandis qu'ils ne sont qu'un salarié sur dix chez les ouvriers agricoles ou les services aux particuliers, indique l'étude de la DARES. Une forte distorsion existe également entre le taux de connexion des cadres et ceux des autres catégories professionnelles. 75 % des cadres disposent d'un accès Internet au travail ou à domicile en mars 2001 (étude Cadroscope climat 2001 de l'Apec). Ce constat est à rapprocher du taux d'équipement informatique des cadres : 53 % de ceux-ci ont un PC chez eux, pour une moyenne nationale de 27 % toutes catégories socioprofessionnelles confondues : 12 % des agriculteurs, 18 % des employés, 18 % des ouvriers, 24 % des indépendants, 29 % des inactifs et 37 % des professions libérales (Insee, enquête permanente sur les conditions de vie des ménages, mars 2001<sup>9</sup>). Bien que l'utilisation de l'informatique augmente pour toutes les catégories d'âge, l'enquête révèle que le recours aux technologies numériques est plus rapide pour les jeunes salariés, qu'il est plus fréquent avant 30 ans et tend à baisser par la suite. L'influence de l'âge demeure donc sensible.

---

<sup>8</sup> Etude « En 1998, plus d'un salarié sur deux utilise l'informatique dans son travail » Cézard M, Vinck L, Premières synthèses n°53.2 1998, disponible en ligne à l'adresse ; [http://www.travail.gouv.fr/publications/picts/titres/titre316/integral/texte53\\_2.pdf](http://www.travail.gouv.fr/publications/picts/titres/titre316/integral/texte53_2.pdf)

<sup>9</sup> Source : lettre Insee Première n°1011, mars 2005. A télécharger sur [www.insee.fr/fr/ffc/docs\\_ffc/IP1011.pdf](http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/IP1011.pdf).

Par ailleurs, le caractère distinctif lié à l'usage de l'informatique se transforme et conduit vers une marginalisation de certains emplois. Alors qu'il n'est plus rare de manier un ordinateur, l'usage des technologies dites « de pointe », tels que les ordinateurs portables, les agendas électroniques, les connexions à Internet..., constitue un facteur de distinction sociale, demeure très élitiste et est lié à la hiérarchie sociale. Les écarts sont assez marqués entre les différentes catégories socioprofessionnelles quant aux types d'outils utilisés.

Au-delà de ces différences, l'usage de l'informatique accentue des inégalités entre les salariés utilisateurs et non utilisateurs. L'informatisation des entreprises modifie l'organisation du travail en multipliant les relations entre les salariés, en augmentant le caractère collectif du travail et en étant souvent synonyme de travail plus varié. Les usagers de l'informatique travaillent dans un contexte collectif qui les aide en cas de nécessité, ce dont ne bénéficient pas les non-utilisateurs. Toutefois, l'introduction de l'informatique ne facilite pas toujours le travail. Par exemple, les employés de commerce sont confrontés à davantage de formalisation des règles et à un travail plus taylorisé, indique l'étude. Le gain présumé en efficacité et en souplesse n'est pas aussi évident et les avancées liées aux nouvelles technologies sont souvent difficiles à mesurer. Des effets déstabilisateurs sont à noter. Les technologies de l'information et de la communication conduisent à un émiettement du travail administratif lié, par exemple, à une surabondance de messages électroniques à traiter. Elles révèlent parfois des déficits de compétence, notamment lorsqu'il s'agit d'exécuter plusieurs tâches à la fois, et sont parfois ressenties comme étant à l'origine d'un stress accru : davantage de temps passé devant l'écran, nouvelles exigences en termes d'urgence, accroissement de la charge de travail et de la quantité d'informations à gérer... La maîtrise de l'informatique engendre certes plus d'autonomie dans l'exécution des tâches, mais elle favorise aussi davantage de contrôle, de surveillance, et s'accompagne de contraintes (raccourcissement des délais d'exécution d'une opération, multiplication des procédures...). Comme le souligne Jacques Perriault, professeur à l'Université de Paris X Nanterre, il s'agit là d'une organisation invisible du travail qui doit être prise en compte dans ce type d'études. Madame Hamon-Cholet en a convenu et a proposé d'intégrer ce point dans les prochains questionnaires de la DARES.

Les technologies numériques peuvent avoir un autre effet déstabilisateur, au sein même de l'organisation hiérarchique. L'introduction des technologies numériques, et plus particulièrement de la messagerie électronique, transforme les circuits de partage de l'information, traditionnellement contrôlés par la hiérarchie. En créant un système

interne de maillage et une structure en réseau, l'information se diffuse aussi bien verticalement qu'horizontalement, sans que soient nécessairement respectés les canaux traditionnels de validation. Cependant, les nouvelles technologies offrent aussi une chance d'améliorer le fonctionnement hiérarchique, puisque de nouvelles communications sont instaurées dans les services, et d'en redéfinir le rôle. Ne pouvant plus se fonder sur la rétention de l'information, l'autorité trouvera en effet une nouvelle source de légitimité dans la capacité à faire circuler l'information. De nouvelles qualités seront exigées des responsables : savoir décliner des instructions dans leur champ de compétences, analyser et synthétiser des informations reçues, être à l'écoute et animer une concertation.

### **Recherche d'emploi en ligne : des intermédiaires qui aggravent les inégalités**

À l'heure du « tout Internet » et du développement massif des services en ligne, le secteur de l'emploi ne pouvait rester en marge de ces évolutions. Depuis quelques années, nous assistons à une migration massive, mais inachevée, du marché de l'emploi vers Internet. Ainsi en 2002, 30 % des internautes ont cherché un emploi sur le Net, d'après une étude réalisée par Kevin Mellet, jeune chercheur en Economie à l'Université de Paris X Nanterre. La création de ces services en ligne, permettant aussi bien au demandeur d'emploi de consulter des annonces et de postuler en ligne, qu'à l'employeur de consulter des « cévêthèques », aggrave les inégalités.

En premier lieu, les compétences sont inégalement réparties chez les utilisateurs, ainsi que nous l'avons vu au travers des exemples liés à la littératie et aux différentes approches socio-cognitives. Les moteurs de recherche organisent l'information, ce qui modifie la coordination des procédures pour l'utilisateur. Il est nécessaire d'en maîtriser les règles afin de bénéficier d'une utilisation optimale de ces outils. Par ailleurs, il existe des capacités d'abstraction plus ou moins élevées en fonction des utilisateurs. Il est essentiel, pour que ces nouveaux outils soient bien adoptés, de construire du sens en rendant concret et visible le marché de l'emploi. Car rechercher un emploi en ligne ne signifie pas nécessairement être embauché. Une politique de médiation, notamment dans les centres spécialisés telles que les Maisons de l'emploi, est nécessaire afin d'alléger ces charges cognitives.

En dernier point, ces nouveaux services favorisant la recherche d'emploi en ligne constituent des intermédiaires entre les demandeurs d'une part, et les employeurs d'autre part, indique K. Mellet. Le traitement des données, mis en œuvre par ces intermédiaires, repose sur des normes d'évaluation et de sélection des candidats

automatisées. Ces procédures de filtrage, de codification et de normalisation tendent à exclure systématiquement les candidatures ne répondant pas précisément à ces normes. Ainsi, un candidat ayant potentiellement le profil requis pour un poste sera éliminé de la liste des postulants si la saisie de ses caractéristiques ne correspond pas précisément aux critères de sélection. La symétrie entre demandeur et offreur d'emploi est rompue. Les services publics de l'emploi devraient se saisir d'une mission de régulateur et de contrôleur de ces intermédiaires afin d'en limiter les effets parfois discriminants. Mais pour cela, il faudrait d'abord que des indicateurs d'évaluation soient mis à la disposition de ces services publics.

### **TIC : un facteur d'exclusion générationnelle dans l'entreprise**

Internet est une affaire de jeunes : 72 % des 18/24 ans sont internautes, contre 9 % des plus de 65 ans, selon une étude Sofres réalisée pour le cabinet de conseil Cap Gemini en août 2004<sup>10</sup>. Une nouvelle « fracture numérique » intergénérationnelle apparaît car les individus non connectés risquent de se retrouver à l'écart en tant que citoyen, mais aussi en tant que travailleur. La « révolution grise », pour reprendre l'expression de Michel Loriaux, professeur à l'Université catholique de Louvain (Belgique), a fait émerger une population importante de retraités, donnant naissance à une nouvelle catégorie sociale. Selon lui, cette « civilisation de la retraite » génère une production de biens immatériels et symboliques qui nécessite que nos sociétés adaptent leurs modes d'organisation et révisent l'appellation de la catégorie dite du « troisième âge », cette notion étant devenue plus complexe. En effet, une personne de 55 ans a-t-elle les mêmes aptitudes physiques, le même potentiel économique, et la même indépendance sociale qu'une personne de 75 ans ? Pourtant, l'exclusion des personnes de plus de 50 ans au sein des entreprises est un phénomène de plus en plus marqué depuis quelques années. Les départs en préretraite en attestent, ainsi que les difficultés à retrouver un emploi à partir de cet âge. La société d'aujourd'hui a tendance à considérer les personnes âgées « hors d'usage ». Bien que la vieillesse biologique recule, la vieillesse sociale, elle, s'accroît. Comme le souligne l'étude de la DARES citée précédemment, les technologies numériques constituent un facteur discriminant au sein des entreprises entre jeunes salariés et moins jeunes.

---

<sup>10</sup> Etude en ligne à l'adresse : [http://www.tns-sofres.com/etudes/pol/270804\\_servicespubinternet\\_n.htm](http://www.tns-sofres.com/etudes/pol/270804_servicespubinternet_n.htm)

Le travail est historiquement un composant important du lien social. Il est encore largement considéré comme un facteur d'intégration, structurant les individus et organisant la société. Toutefois, la forte croissance du chômage et la précarisation des emplois tendent à rompre l'équilibre social. L'introduction des technologies numériques, et principalement de l'outil informatique, contribue à accentuer des disparités entre les salariés, et donc à déstabiliser le lien social. L'accès à la technologie est largement marqué par des distinctions faites en fonction de la catégorie socioprofessionnelle d'appartenance des individus, de leur âge, de leur position dans le système hiérarchique, créant ainsi des situations inégales tant dans l'accès que dans l'utilisation des outils. Un second élément de déstabilisation du secteur de l'emploi réside dans les processus de recrutement. Les TIC, loin de favoriser l'insertion professionnelle, accentuent les déséquilibres entre des populations maîtrisant leur utilisation, tant dans l'obtention d'un poste requérant des compétences informatiques, que dans la recherche même d'un emploi, l'offre et la demande s'étant développées massivement en ligne. Ainsi, les personnes peu qualifiées, les personnes âgées, et celles ne disposant pas des compétences cognitives adéquates, se retrouvent vite marginalisées dans la société dite de l'information. Il reste donc encore à trouver des solutions pour combler ces écarts. Le rôle des politiques publiques est important. Une implication de l'ANPE dans les processus de régulation des échanges entre demandeurs d'emploi et recruteurs (et plus spécifiquement avec les intermédiaires) pourrait être mise en œuvre, à condition que des indicateurs soient créés. Enfin, le maintien d'une société sans technologie, laissant ainsi une place équitable à ceux qui ne souhaitent pas se saisir des TIC, reste une question ouverte.

### **C – Féminin – masculin : des inégalités de genre**

La notion de parité fait l'objet de nombreux débats. Une politique d'incitation à l'égalité entre les hommes et les femmes émerge progressivement : les femmes sont invitées à prendre plus de responsabilités au sein de l'espace public, une loi introduisant des quotas a été votée afin que celles-ci soient mieux représentées au sein des institutions politiques, la question des inégalités de salaire entre les deux sexes est régulièrement évoquée.

L'introduction des technologies de l'information et de la communication dans la vie quotidienne a-t-elle une incidence sur ces questions ? Ces technologies dites « nouvelles » favorisent-elles de nouveaux rapports sociaux de genre ? Les femmes ont-elles un accès équitable aux réseaux numériques, dans leur vie professionnelle comme dans leur vie familiale ? La question du statut des femmes est-elle favorablement revisitée ou assiste-t-on, au contraire, à de nouvelles formes d' « instrumentalisation » des femmes ?

## **La question du genre dans les secteurs et les métiers des TIC**

Alors que la création d'emplois a été plutôt favorable aux femmes dans le secteur professionnel des technologies de l'information et de la communication jusqu'en 2001, atteignant ainsi les 28 % dans les services informatiques, la proportion de celles-ci dans les métiers spécialisés TIC tend à diminuer, et ce partout en Europe, pour ne représenter que 17 % dans la catégorie des professionnels des technologies de l'information. Les disparités de genre et les inégalités professionnelles entre hommes et femmes sont diverses, ainsi que le montre l'étude présentée par Gérard Valenduc, chercheur au Centre de recherche Travail & Technologies de la Fondation Travail à l'Université de Namur (Belgique). Cette enquête a été menée sur la base de 140 biographies de femmes (et d'hommes), dans sept pays européens (Autriche, Belgique, France, Italie, Irlande, Portugal, UK).

Ces disparités s'expliquent par la conjonction de plusieurs facteurs :

- des déséquilibres dans l'éducation et la formation ;
- des conditions de travail qui défavorisent les femmes ;
- des carrières professionnelles qui favorisent les hommes ;
- des facteurs culturels qui renforcent l'image masculine des TIC ;
- un biais lié au genre dans la conception des systèmes.

Un premier constat révèle qu'il y a davantage de femmes dans les métiers des TIC que de femmes diplômées dans ces filières. Elles accèdent souvent à ces postes au cours d'une réorientation de leur carrière grâce à la formation professionnelle, la formation continue, très pratiquée par les femmes, ou à l'auto-formation, très répandue également bien que davantage pratiquée par les hommes car plus consommatrice de temps. Alors que les hommes préfèrent la technologie pure et la résolution de problèmes, les femmes, attirées par les métiers très techniques, sont cependant moins sensibles au défi que la technologie représente. Une tendance se dégage, concernant l'hybridation des compétences : la formation à la technologie est souvent complétée d'une formation en gestion, art, communication ou dans des domaines d'application spécialisés.

Un second bilan fait état de conditions de travail souvent défavorables aux femmes. Les modèles d'organisation dans les métiers des TIC reposent principalement sur le modèle de projet, comportant de nombreux imprévus. Bien que les femmes gèrent davantage leur temps de travail, l'implication personnelle est très importante et implique un rythme élevé, avec de nombreuses heures de travail. La conciliation de la

vie professionnelle avec la vie familiale dépend du degré d'autonomie dans la gestion de son temps, d'autant que la main d'œuvre est majoritairement jeune et donc pas toujours sensible à l'enjeu de cette conciliation.

Quant à l'évolution des carrières des femmes, elle fait aussi l'objet de discriminations, parfois moins visibles, appelées « plafond de verre »<sup>11</sup>. L'étude révèle que la proportion de femmes à des fonctions de direction est moins importante dans le secteur de l'informatique que dans les autres domaines économiques. De même, les femmes chefs de projet sont nombreuses, mais elles ont peu de perspectives de promotion. En effet, la progression dans la carrière est liée à des règles du jeu informelles définies par les hommes. Les femmes doivent s'adapter à une « culture organisationnelle masculine » peu sensible aux potentialités des femmes, intégrant mal les interruptions de carrière (grossesse, congé parental...), et les contraintes liées à la vie familiale. Une autre source d'inégalités invisibles résulte de l'individualisation de la gestion des ressources humaines, notamment en ce qui concerne les contrats, les salaires, les promotions et les avantages extra-salariaux. Dans ce dernier cas, l'avantage est notablement en faveur des hommes auxquels sont plus facilement attribués des téléphones mobiles, des ordinateurs portables ou encore des connexions Internet à leur domicile. La situation des femmes est plus favorable lorsque les procédures de gestion des ressources humaines sont plus formalisées. Tous ces obstacles à la promotion professionnelle ont pour résultat qu'un quart des femmes actives dans les métiers des TIC ne comptent pas y rester toute leur vie.

### **Une construction sexuée des identités**

L'acculturation aux technologies numériques est liée à la construction sexuée des identités, générant là aussi des inégalités, ou pour le moins des disparités, entre les hommes et les femmes. Alors que la technologie en soi n'a pas de sexe, la construction sociale, au travers de l'histoire et de la sociologie des sciences, lui associe le genre masculin. Une représentation sexuée de l'informatique s'est développée, notamment avec l'introduction des ordinateurs dans la vie quotidienne (sur le lieu de travail comme au domicile), machines que se sont appropriés majoritairement les hommes et les garçons.

Plusieurs raisons peuvent expliquer ce décalage, selon Josiane Jouet, professeur à l'Institut Français de Presse de l'Université de Paris II. Des lacunes dans l'éducation

---

<sup>11</sup> L'expression désigne l'ensemble des pratiques sociales et des lois non écrites qui s'opposent à l'égalité des individus.

des femmes entretiennent ces différences. Alors qu'en 1980, 60 % des étudiants dans les IUT Informatique étaient des femmes, ce chiffre n'atteint plus que 10 % en 1990. Les modèles traditionnels du genre sont encore très présents dans nos sociétés. Ainsi, on assiste à une socialisation différenciée dès la naissance des garçons et des filles, les premiers étant spontanément incités à jouer avec des jeux techniques, des robots, des mécanos, des jeux vidéos... Tous ces jeux se voient attribuer une valeur d'autonomie et de compétition qui est largement entretenue auprès des garçons. Cette non-familiarisation des filles avec la technique se traduit également par une différenciation qui va s'exprimer au travers des mots. Le langage ici n'est pas neutre. Les femmes non-informaticiennes ont un vocabulaire différent ; elles se sentent souvent mal à l'aise avec une terminologie technique qu'elles ne maîtrisent pas, leur donnant l'impression de ne pas employer les bons mots et, de fait, de ne pas poser les bonnes questions. Les hommes ne manquent d'ailleurs pas de le leur faire remarquer.

Une seconde grande explication de ces disparités de genre se situe dans les attributs culturels et les modes d'appropriation de la technique. Les femmes entretiennent des rapports très différents de ceux des hommes avec les ordinateurs. Rejetant la machine dans sa relation intime, elles sont très réticentes à l'idée d'entrer dans une relation fusionnelle avec cette dernière. La machine reste un objet, tandis que les hommes ont tendance à transformer celle-ci en sujet, y transférant des sentiments de désir et de plaisir. Selon Lucien Sfez<sup>12</sup>, la communication et les TIC qui lui sont propres posent de graves problèmes dont le majeur est celui du « tautisme », c'est-à-dire une vision totalitaire des médias de communication. Ce phénomène, propre à nos sociétés modernes, est un néologisme provenant de la contraction de deux mots « tautologie » et « autisme ». L. Sfez dénonce par ce concept l'absence de distance entre le sujet et l'objet. Pour le sujet, ce qui est donné par la machine devient la réalité effective. Ce rapport « homme / machine » procède d'un repli sur soi, d'un isolement face au monde extérieur, et donne lieu dans les cas extrêmes à un transfert de réalité, notamment dans le cadre des jeux vidéos. Le « tautisme » deviendrait, selon lui, la forme symbolique de la communication. Les femmes, quant à elles, sont davantage dans une relation de rationalité à l'égard de la machine et attendent de la technologie qu'elle fasse sens. Une piste psychanalytique avancée par Josiane Jouet pourrait expliquer ce phénomène à travers le processus de rupture avec la mère, différent chez les filles et les garçons. Le monde serait ainsi fondé sur l'intersubjectivité, pour les filles, alors que les garçons le fonderaient sur le mode de la séparation.

---

<sup>12</sup> SFEZ, Lucien. 1990. *Critique de la communication*. Paris. Le Seuil. p. 17.

## **Rapports sociaux de genre et « instrumentalisation »**

L'introduction de la technologie dans l'univers domestique, comme dans celui du travail, renforce dans certains cas une certaine « instrumentalisation » de la femme. Les usages des TIC se développent au travers de rapports sociaux de genre, renvoyant à la question du statut des femmes au sein des entreprises comme des foyers. Les différents stéréotypes associés à la technique sont peu favorables aux femmes. En effet, l'image de la technologie est bien souvent associée à une culture masculine dominatrice, à un symbole de pouvoir.

Les premiers usagers d'une nouvelle technologie sont généralement des hommes. Celle-ci ne se diffuse auprès des femmes que lorsqu'elle est suffisamment banalisée, lorsque les objets deviennent ordinaires. Le statut professionnel des femmes est à ce titre intéressant. Par exemple, les emplois de standardistes et de dactylographes étaient initialement occupés par des hommes. La forte croissance des besoins de main d'œuvre a entraîné une féminisation de ces postes, générant dans le même temps une dévalorisation de ces emplois. Il existe bien une variable discriminante dans les usages à l'égard des femmes, en termes de délais d'appropriation.

La diffusion des technologies dans les foyers réintroduit également des relations de pouvoir liés à ces objets, symboles de puissance. L'expérience professionnelle ne nivelle pas nécessairement ces représentations sociales ; le statut des femmes varie selon qu'elles travaillent ou non, ainsi que de la catégorie socioprofessionnelle à laquelle elles sont rattachées. Ainsi, dans les foyers où la femme ne travaille pas, l'usage de l'ordinateur est majoritairement masculin, donnant lieu à la création d'un nouveau territoire de pouvoir au sein de la famille : celui de l'« expert » familial. Le père dans les familles aisées, ou le fils dans les familles plus modestes, possède ainsi un certain pouvoir, celui de maîtriser l'outil et de transmettre son savoir. Une étude présentée par Frank Thomas, chercheur au département Recherche et Développement de France Télécom, montre même qu'une certaine difficulté à transmettre ce savoir est observable, par crainte de se voir déposséder de cette ascendance sur le reste de la famille. Toutefois, l'assignation des rôles sociaux évolue selon la catégorie : l'utilisation des outils numériques est plus égalitaire lorsque la femme occupe une place élevée dans une catégorie socioprofessionnelle.

La technologie a beaucoup évolué ces dernières années. Elle est devenue plus conviviale, s'est introduite massivement dans les foyers et de nouvelles fonctionnalités telles que la lecture de DVD, l'écoute de musique en ligne..., ont été développées.

Bien que ces évolutions aient introduit un changement symbolique — l'objet informatique est devenu objet culturel — nous n'assistons pas à un réel gommage des disparités de genre car celles-ci se manifestent toujours au travers des différences d'usages, ce que relève également Gérard Valenduc dans son ouvrage *Internet et inégalités*<sup>13</sup>.

L'étude à propos des usages du téléphone portable réalisée par Corinne Martin, docteur en Sciences de l'Information et de la Communication à l'Université de Metz, révèle que cette technologie est également un outil d'assignation des rôles sociaux. Cette enquête a répertorié trois types d'usages — centré intra-familial, mixte (professionnel et familial) et orienté vers la sociabilité amicale — dont nous ne retiendrons ici que les deux premiers. En effet, Corinne Martin a observé que les femmes étaient majoritairement investies du rôle de cohésion familiale. Alors que les hommes ont un usage essentiellement professionnel de leur téléphone portable, les mères de famille utilisent cet outil dans le cadre des relations intra-familiales afin d'assurer un contrôle social, une micro coordination de la vie de la famille et une cohésion du lien avec les enfants. Le téléphone a également un rôle important de réassurance : pour soi en cas d'urgence (panne de voiture par exemple), pour les autres, notamment à l'égard des enfants. Le téléphone portable, en donnant l'illusion que les interlocuteurs sont disponibles, ou tout au moins joignables, en permanence, tend à renforcer le caractère sexué des rôles de chacun. Dans ce contexte, une inégalité du partage des tâches domestiques se joue en défaveur des femmes, les hommes ayant tendance à transférer sur elles ce qui pourrait éventuellement leur incomber. Par exemple, un père de famille demandera à son épouse d'aller chercher les enfants à sa place parce qu'une réunion de travail dure plus longtemps que ce qui était initialement prévu. Il y a ainsi une forme de reprise du contrôle des hommes sur les femmes qui sont tenues pour responsables du maintien de la cohésion familiale.

Les inégalités de genre en matière de technologie sont l'expression de discriminations préexistantes entre les hommes et les femmes, dans la sphère professionnelle comme dans la vie sociale. Ainsi, la technique demeure apparentée à une identité masculine, entretenue dès le plus jeune âge par des codes sociaux qui évoluent peu. Malgré une politique menée en faveur de l'égalité des chances, les femmes éprouvent davantage de difficultés à faire évoluer leur carrière et continuent à souffrir d'un déni de compétences. Leur rôle familial reste lui aussi fortement marqué par des rapports sociaux qui entretiennent une forme de domination masculine. Là encore, les technologies évoluent à un rythme plus rapide que

---

<sup>13</sup> VALENDUC, Gérard et VENDRAMIN, Patricia. 2003. *Internet et inégalité. Une radiographie de la fracture numérique*. Bruxelles. Labor. p. 12 et 30.

celui des mentalités. Il faut donc veiller à ce que les tendances d'assujettissement des femmes ne soient pas aggravées par l'introduction des TIC dans la sphère privée, comme dans la sphère professionnelle.

Les trois champs que nous venons d'étudier — c'est-à-dire ceux de la confiance, de l'emploi et du genre — ont finalement des caractéristiques communes lorsqu'il s'agit de définir l'impact des technologies numériques dans l'organisation des relations sociales.

Le clivage entre les « pro » et les « anti » technologie n'est plus de mise. En premier lieu parce qu'il ne s'agit plus aujourd'hui de savoir s'il faut ou non laisser la technologie s'insérer dans la vie quotidienne : elle est déjà fortement influente et enracinée dans les domaines de la vie professionnelle comme dans ceux de la vie familiale. L'enjeu des débats de cette université d'été repose sur la nécessaire rationalisation des discours à tenir pour comprendre les situations d'exclusion potentielles et réelles, et non sur une approche généralisée de l'impact des technologies numériques. Les exemples présentés montrent bien que les effets de ces technologies sont à mesurer en fonction de facteurs précis et de contextes spécifiques.

La première conclusion de ces réflexions marque l'importance fondamentale de la dimension socio-cognitive et des différences d'approches entre les individus pour comprendre les inégalités d'accès et d'utilisation des technologies numériques. L'apport des travaux de Jacques Perriault, (avec notamment la publication de son ouvrage « Les pratiques de l'usage » en 1989 déjà) ainsi que ceux plus récents de Medhi Serdidi<sup>14</sup>, ont ainsi permis d'innover en introduisant le concept de fracture socio-cognitive, concept accepté et confirmé par l'ensemble des chercheurs, universitaires et hommes et femmes de terrain présents. En effet, ces différences d'approches socio-cognitives sont essentielles pour bien comprendre les risques d'exclusion de certaines personnes ne disposant pas des mêmes capacités d'abstraction ou de compréhension nécessaire à la maîtrise de ces outils. Nous l'avons vu notamment au travers des exemples d'ateliers de formation dans des espaces d'accès public à Internet, ainsi que dans l'exemple de la recherche d'emploi en ligne. Ce concept de fracture socio-cognitive permet de ramener les technologies de l'information et de la communication à leur fonction d'outils, pour lesquels il est nécessaire de disposer d'un capital de connaissance.

---

<sup>14</sup> SERDIDI, Mehdi. 2001. *Usage des TIC dans la Maison des chômeurs*. Mémoire de D.E.A.

La seconde conclusion importante porte sur le rôle des rapports sociaux déjà existants dans l'accès et l'utilisation des TIC. Ces rapports sociaux se reproduisent et conditionnent certains comportements d'exclusion. C'est le cas notamment dans le monde du travail au sein duquel, malgré l'introduction massive de l'informatique, demeurent des inégalités entre les salariés selon leur statut professionnel, leur position hiérarchique, leur âge et leur sexe. Les rapports sociaux, ainsi que les modèles d'organisation des entreprises et de la société en général, n'évoluent pas à la même vitesse que les technologies numériques.

Enfin, l'importance de la valeur symbolique attribuée aux TIC est également intéressante dans la compréhension de certaines inégalités. Comme nous l'avons vu précédemment, c'est le cas des disparités de genre entre hommes et femmes, mais aussi des inégalités d'accès aux technologies « de pointe » dans l'univers professionnel, et de la répartition des savoirs informatiques au cœur des foyers. La technologie est en effet investie des symboles de puissance, de pouvoir et de contrôle aggravant les inégalités.

Les inégalités entre les individus ne sont pas créées de toutes pièces par l'introduction des technologies numériques dans la société. Elles relèvent davantage d'inégalités déjà existantes entre les individus, mais sont accrues dans certains contextes avec les TIC. La question qui suit est donc de savoir dans quel contexte ces technologies de l'information et de la communication peuvent voir émerger des solutions d'inclusion des populations actuellement en marge ? C'est l'objet de la deuxième partie des débats de cette université européenne d'été.

**- II -**

## **VERS DE NOUVEAUX MODELES D'INCLUSION**

Si les technologies de l'information et de la communication sont parfois des facteurs aggravant d'inégalités, il existe néanmoins des situations où celles-ci permettent au contraire de créer du lien social, du « vivre ensemble ».

La seconde partie des débats de l'université européenne d'été a permis de réfléchir sur les possibilités d'émergence de solutions favorisant l'estime de soi, le renforcement du lien social et le développement de nouvelles solidarités de proximité. Le rétablissement du lien de confiance et d'une cohésion sociale passe par le stade d'une maîtrise des processus de communication de proximité. Les travaux d'universitaires s'étant interrogés sur les transformations de certains espaces sociaux liées à l'introduction des TIC, ainsi que les exemples concrets rapportés par des « gens de terrain » ayant fait part de leur expérience, ont permis d'évaluer des situations dans lesquelles les technologies numériques permettent de valoriser les savoirs et les compétences, de re-dynamiser les processus de considération de soi, de donner naissance à de nouveaux modèles d'intégration sociale et de développer de nouvelles formes de solidarité.

Les interrogations principales de ces débats ont porté sur les conditions nécessaires à la réussite de tels projets. En effet, dans quels contextes les technologies numériques servent-elles les projets de développement personnel ? Des catégories de populations socialement enclavées peuvent-elles trouver un moyen de rompre leur isolement grâce à ces outils ? Au-delà de la technique, quel est le rôle des facteurs humains, cognitifs, relationnels... ?

## **A – Vers de nouvelles formes de partage des savoirs**

L'accès au savoir, au-delà d'une bonne maîtrise de la connaissance technique de l'outil numérique, nécessite avant tout que chacun dispose des éléments de formation nécessaires à un accès réfléchi, critique et constructif à des informations numériques abondantes à l'excès. En effet, la capacité à traiter l'information et à produire des savoirs est bien plus complexe que l'apprentissage de la navigation. L'enjeu réside dans la faculté d'apprendre et de penser de manière autonome, de trouver les bonnes informations numérisées et de produire des savoirs utiles par rapport aux objectifs fixés. Les technologies de l'information et de la communication, bien qu'elles exigent des approches socio-cognitives spécifiques, permettent également de diffuser de nouveaux savoirs, par-delà les circuits officiels et institutionnels. Nous verrons dans les lignes suivantes comment elles peuvent ainsi favoriser le partage de connaissances, valoriser certains savoirs et redonner confiance et estime de soi.

## De nouveaux réseaux de circulation des savoirs

La construction des savoirs est avant tout collective. Elle repose sur la collecte et la transmission de connaissances entre les individus, via l'institution éducative ou via des réseaux annexes. Le développement et la « démocratisation » des réseaux numériques ont donné naissance à de nouveaux systèmes de circulation des savoirs, dont certains se sont développés rapidement et avec succès. C'est le cas du site Wikipedia<sup>15</sup>, encyclopédie en ligne gratuite créée en 2001, qui compte aujourd'hui deux millions d'articles écrits en 80 langues et 55 000 contributeurs. Créés à la marge des institutions publiques, ces nouveaux réseaux répondent à des processus de transmission et de circulation différents, permettant notamment à des personnes se sentant exclues du système éducatif traditionnel de s'insérer dans des réseaux d'accès au savoir exempts de tout procédé de notation/sanction.

En parallèle d'une culture visible, c'est-à-dire plus ou moins officielle et gérée par les institutions publiques, on assiste à une prolifération anonyme et privée de production, de circulation et de conservation des savoirs en ligne, explique Eric Delamotte, professeur en Sciences de l'Information et de la Communication à l'Université de Lille III. Ces nouveaux modes de circulation des savoirs donnent naissance à d'autres formes d'affiliation et de formation que celles proposées par l'école ; ils relèvent ainsi davantage de l'expérience privée et favorisent une pluralité d'engagements. Contrairement au mythe du « grand bazar » souvent associé à cette prolifération de savoirs, il existe au sein de ces réseaux des formes d'engagement et d'organisation des collectifs très structurées. En premier lieu, ces savoirs ne circulent pas tout à fait librement, mais répondent à des processus de gestion des savoirs plus ou moins institutionnalisés. La circulation des savoirs s'effectue plutôt dans des milieux fermés, c'est-à-dire constitués de personnes ayant les mêmes centres d'intérêts. D'autre part, des études ont été menées afin de déceler l'existence de règles de fonctionnement de ces réseaux. Bien qu'il n'y ait pas aujourd'hui de résultats probants, Eric Delamotte rapporte que le fonctionnement de ces nouveaux régimes de circulation répond à des processus d'autorité spécifiques et à des modes de participation qui se structurent dans le temps, et ce quelles que soient les typologies de communautés (communautés de pratiques<sup>16</sup> ou communautés épistémiques<sup>17</sup>).

---

<sup>15</sup> URL : <http://www.wikipedia.org>

<sup>16</sup> Pour en savoir plus sur les communautés de pratiques, consulter notamment : Wenger, E. (1998a), *Communities of Practice : Learning, Meaning and Identity*, New York : Cambridge University Press.

<sup>17</sup> Pour en savoir plus sur les communautés épistémiques, consulter notamment : Haas, P. (1992), « Introduction : Epistemic Communities and International Policy Coordination », *International Organization*, Vol. 46, n° 1, pp. 1-37.

Les réseaux d'échanges réciproques de savoirs constituent également de nouveaux circuits de diffusion des connaissances. Ce concept est basé sur un échange non commercial de savoirs et repose sur un fonctionnement hétérarchique dans lequel les compétences circulent librement au gré des demandes et des besoins. C'est ce que Serge Proulx nomme la « pensée-réseaux », c'est-à-dire « une culture de l'entraide, de l'amitié, de la coopération qui surgit dans un monde marqué par la compétition, sous l'emprise de l'économie de marché et de sa pensée unique »<sup>18</sup>. Un individu souhaitant apprendre une langue étrangère peut en échange proposer de transmettre son savoir en mathématiques par exemple, ou de tout autre chose comme la cuisine, la couture ou le bricolage. Ces réseaux permettent de se présenter par des liens et de prendre conscience à la fois de ses manques et de ses atouts. Claire Héber-Suffrin, présidente du Mouvement International des Réseaux d'Echanges Réciproques de Savoirs (MIRERS) rapporte ainsi l'exemple d'une personne d'origine marocaine désirant avoir des cours de perfectionnement de français. Convaincue de n'avoir rien à transmettre, cette personne n'osait pas bénéficier des services du réseau. Un travail de médiation a permis de faire prendre conscience et de valoriser un véritable savoir faire en matière de cuisine traditionnelle marocaine. Le rôle de la médiation est essentiel dans ces contextes pour favoriser la valorisation de soi et des savoirs. Les réseaux d'échanges réciproques des savoirs sont des outils conviviaux qui permettent de construire une certaine autonomie et qui élargissent le champ d'action personnel, en dehors de toute relation de domination : chacun peut recevoir et chacun peut transmettre.

### **Formation professionnelle : faire face aux mutations technologiques**

La transmission des savoirs au sein des écoles subit également des transformations, notamment dans les établissements de formation professionnelle. De nouvelles logiques et pratiques émergent, selon l'étude réalisée par Jean-François Perret, professeur à l'Université suisse de Neuchâtel, auprès d'un établissement technique jurassien de formation à la petite mécanique de précision. L'introduction de machines à commandes numériques dans les ateliers d'apprentissage a modifié les pratiques de formation traditionnelles. Il a fallu adapter l'enseignement à des exigences nouvelles et à un dispositif de fabrication plus complexe, non standardisé au niveau des logiciels, encore en développement et souffrant régulièrement de dysfonctionnement ou de pannes.

---

<sup>18</sup> PROULX, Serge. 2001. « Usage de l'Internet : la « pensée réseaux » et l'appropriation d'une culture numérique », in Eric Guichard (sld), *Comprendre les usages de l'Internet*. Paris. Éd. Rue d'Ulm. (p. 140)

Cette confrontation au changement s'est révélée particulièrement intéressante dans la mesure où elle a favorisé la reconsidération de soi, et ce auprès de tous les intervenants de l'école. La direction de l'école y a vu un moyen de consolider sa réputation et d'élargir son offre de formation. Les enseignants ont apprécié de pouvoir ainsi renouveler leurs savoirs et ont ressenti ces changements comme une promotion professionnelle leur permettant d'élargir leur champ de compétences. Les élèves, enfin, se sont sentis doublement valorisés, en apprenant des technologies de pointe tout en développant une attitude de professionnel, notamment lorsqu'ils ont été confrontés à des situations de pannes des machines. Cet exemple montre combien le développement de compétences et la construction de sens sont indissociables. L'introduction des machines à commandes numériques a véritablement permis de développer un sentiment de valorisation de soi, même si les intentions pédagogiques sont parfois interprétées différemment : alors que l'établissement scolaire est fier de former à des techniques de pointe, les élèves ont parfois le sentiment de ne recevoir qu'un enseignement introductif.

La technologie ici n'est donc pas seulement au service de projets techniques. Elle peut en effet permettre de se découvrir des compétences nouvelles, liées ou non à la maîtrise de l'informatique, et d'élargir ses champs de connaissances. Pour se faire, il est indispensable de prendre en compte la dimension relationnelle entre les apprenants et les enseignants, institutionnalisés ou non. Les exemples précités démontrent que la technologie, lorsqu'elle est mise au service d'un projet d'apprentissage déconnecté de la technique pure, permet de valoriser des compétences qui n'ont rien en commun avec ce que la maîtrise de l'informatique requiert, à savoir des capacités à échanger, à transmettre, à recevoir... Ils prouvent également qu'il est erroné de figer les rôles de chacun. Les êtres sont des entités multiples et leurs qualités évoluent selon les contextes : l'apprenant devient « enseignant », au sein des réseaux de partage de savoirs ; l'élève devient « professionnel » comme dans l'exemple de l'école technique du Jura. Toutefois, il reste difficile de répondre à la question qui nous préoccupe, à savoir de déterminer l'impact réel des outils numériques dans l'élargissement de la construction des savoirs collectifs et de savoir « penser en réseau ». En effet, cet élargissement est davantage le fait de volontés individuelles ou collectives et dépend essentiellement des facteurs humains, cognitifs et relationnels. Par ailleurs, le développement de ces nouveaux réseaux de partage de connaissance pose la question du rôle de l'école dans le cadre de la cohésion sociale.

## **B – Technologies numériques et lien social**

Le lien social est un vecteur de socialisation, d'intégration à la société et de construction d'identité collective. Le « vivre-ensemble » suppose la reconnaissance et la connaissance mutuelle. Il est donc essentiel de créer des ponts permettant à des populations plus ou moins exclues de se sentir intégrées dans des processus de socialisation, notamment à l'échelle des quartiers. Les technologies de l'information et de la communication peuvent-elles y contribuer ? Et dans quelles conditions ? Peuvent-elles favoriser la création de liens entre des individus, des groupes sociaux, voire des quartiers ?

### **Pratiques numériques et lien social : le rôle essentiel de la médiation**

Ainsi qu'il l'a été démontré dans la première partie de ce mémoire, des situations de replis sur soi et d'auto-exclusion sont régulièrement constatées au cours des phases d'apprentissage d'individus ayant des difficultés socio-cognitives. Ces freins à l'appropriation peuvent être contournés à l'aide d'un accompagnement adapté et d'une bonne médiation entre l'apprenant et la technique.

La médiation est essentielle, notamment dans les espaces publics d'accès à Internet. Bien plus que de simples lieux d'apprentissage, ce sont des espaces de rencontre, d'échange, de discussion, c'est-à-dire de relations avant tout humaines. De même que Claire Héber-Suffrin, au travers des réseaux d'échanges réciproques de savoirs, a clairement identifié la médiation comme un élément essentiel de la valorisation des individus, Medhi Serdidi et Mohamed Boudelia, tous deux animateurs dans des espaces d'accès publics à Internet, ont fait les mêmes constats en étant en contact quotidien avec des populations souffrant de problèmes économiques et sociaux, de précarité et ne disposant pas toujours de structures de proximité adaptées à leurs besoins.

Le centre social de Belleville à Paris est un bon exemple d'espace mettant les technologies numériques au service de l'humain. Selon Mohamed Boudelia, animateur, la médiation est essentielle : la technologie n'a de sens et n'est adoptée par les habitants du quartier que lorsqu'elle contribue à mettre en œuvre des projets de développement personnel ou collectif et génère du lien social. Plusieurs exemples ont illustré ses propos. Dans un premier cas, une femme venue perfectionner sa connaissance du français, s'est accessoirement formée à l'informatique. Après deux mois de formation et de discussion avec les animateurs et les autres usagers, elle a choisi de s'équiper d'un ordinateur pour gérer la comptabilité de son mari garagiste, tout en étant chez elle et en gardant son jeune enfant. Cela lui a permis de gagner de l'autonomie et de se valoriser en retrouvant une activité professionnelle. Une autre a

trouvé un emploi de couturière, alors qu'elle ne parlait que très peu le français, grâce à la mise en ligne de photographies de ses travaux. Mohamed Boudelia insiste sur le fait que la formation à l'informatique effectuée au sein du centre social de Belleville ne consiste pas seulement à apprendre à se servir de la machine, mais bien plutôt à connaître les possibilités qu'elle peut offrir. L'enjeu pour lui est de transmettre une culture de l'informatique, davantage qu'une maîtrise. Il souhaite que ses usagers ne possédant pas de compétences informatiques n'hésitent pas à s'adresser à leurs enfants en disposant ou à venir au centre social demander de l'assistance.

Le rôle de socialisation de l'espace public d'accès à Internet s'étend, au-delà des individus, à des groupes d'individus. La médiation permet ainsi de faire découvrir des traditions, des cultures, cohabitant au sein du quartier. La technologie est alors totalement accessoire. Elle s'intègre dans un projet plus vaste de vie du quartier. Ainsi, une fillette de douze ans désirant présenter à sa famille un petit spectacle de danse traditionnelle a pu finalement, grâce à la médiation effectuée par le centre social, faire découvrir son projet à l'ensemble des résidents dans le cadre de la fête du quartier. Les habitants ont pu se rencontrer à cette occasion et échanger. Le projet « Troc'matic » va d'ailleurs dans ce sens. Il consiste en une sorte de « vide grenier numérique » de quartier, où chacun peut échanger du matériel et des savoirs.

### **Intergénération, outils numériques et utilité sociale**

Les populations dites « à risques », dont font partie les personnes âgées et plus particulièrement les générations nées avant 1940, sont parmi les victimes de la fracture « numérique ». Seuls 9 % des ménages de plus de 70 ans disposent d'un ordinateur à domicile et 5 % d'une connexion à Internet en 2004 (source INSEE Première de mars 2005<sup>19</sup>). L'utilisation des réseaux numériques est pourtant une opportunité de réduire leur handicap social, Internet pouvant constituer un outil d'insertion, de socialisation, de facilitation de la vie quotidienne. Des projets sont de plus en plus souvent menés dans ce sens. Martine Conin, de la Direction des Interventions, de la Prévention et des Actions sociales du Conseil Général du Val-de-Marne, et Jeannine Pasche, de l'Université Inter-âge du même département, ont pu constater que des liens se créent entre les générations lorsque celles-ci se rencontrent autour d'un projet commun. La mise en place du programme « Net'tement ensemble<sup>20</sup> » a permis de mener un travail

---

<sup>19</sup> Lettre INSEE Première n° 1011 de mars 2005. Consultée en ligne le 20 août 2005 à l'adresse : [http://www.insee.fr/fr/ffc/docs\\_ffc/IP1011.pdf](http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/IP1011.pdf)

<sup>20</sup> Site portail créé par le Conseil général du Val de Marne, avec le soutien du Fonds social européen et réalisé en collaboration avec le Fédération des Œuvres laïques. Il est destiné aux personnes âgées (intégrant les thèmes de l'autonomie, de la

sur la mémoire et de faire collaborer des emplois jeunes et des personnes résidant dans des maisons de retraite. L'objectif de ce projet a été de reconstituer le passé de certains quartiers : les seniors faisant part de leurs récits, les plus jeunes les transcrivant sous la forme de pages Internet. Les outils numériques permettent à ces personnes de retrouver une utilité sociale, d'acquérir une mobilité virtuelle, très importante pour favoriser un rétablissement psychologique, et d'avoir le sentiment de faire partie du « monde des jeunes ». Janette Perret, âgée de 86 ans, travaille ainsi bénévolement au centre social de Belleville où elle accompagne le travail scolaire de certains enfants et adolescents. De nombreux projets de relations intergénérationnelles adoptant les outils numériques reposent sur le soutien scolaire et la transmission de la mémoire. Ici, la qualité des relations qui se nouent entre les individus, entre les générations, est le plus important. Les technologies numériques ne sont que des outils au service de projets humains. Elles demeurent encore difficilement accessibles aux personnes âgées et de nombreux progrès restent à faire pour favoriser les usages : adapter les machines aux handicaps liés à l'âge (problème de vue, de maniement de la souris et des claviers...) et réfléchir à une politique d'accès dédiée à ces populations dans les espaces publics d'accès à Internet.

### **Jeunes et quartiers en difficulté : les TIC au service d'une politique d'insertion**

Les jeunes des quartiers en difficulté sont souvent considérés comme étant la source d'actes de violence et d'incivilité. Régulièrement, des politiques publiques d'insertion sont mises en place pour tenter de résoudre les problèmes de délinquance. Après avoir misé sur une intégration par le sport, puis par l'expression artistique, les institutions associent aujourd'hui les technologies de l'information et de la communication à leur politique en faveur des quartiers défavorisés. L'introduction des outils numériques a principalement pour objectifs de favoriser l'acquisition de compétences numériques, de promouvoir la citoyenneté et la démocratie, d'inciter les échanges interculturels, de développer l'expression artistique et de valoriser les lieux de vie et les compétences individuelles. Pour atteindre ces objectifs, Frédéric Lapeyre, professeur à l'Université Catholique de Louvain en Belgique, rappelle qu'il est nécessaire de problématiser la question de l'intervention des politiques publiques et de ne plus considérer les jeunes comme des non-acteurs. La catégorisation administrative génère le plus souvent du renoncement et de la passivité de la part de ces populations

---

convivialité, de la santé, des loisirs, de la culture et des droits), et a vocation de permettre à des jeunes d'apprendre à leurs aînés, dans les associations, les universités, les maisons de retraite du département, à surfer sur le Net pour y trouver des informations correspondant à leurs centres d'intérêt, à leurs attentes diverses et leurs besoins quotidiens. Site consultable à l'adresse : <http://www.deja2000.net/senior/>

qui deviennent alors les instruments de ces politiques. La démarche de développement consiste à passer de la notion de problèmes à celle de projets, c'est-à-dire de la passivité à l'action et au changement. Les technologies numériques sont des outils d'affirmation identitaire et leurs utilisateurs ne sont pas seulement des consommateurs, mais aussi des producteurs de contenus et de compétences. C'est le cas par exemple avec des projets officiels de création de radios numériques de quartiers et de télévisions locales. C'est le cas également de manière plus souterraine, avec le développement de compétences de piratage des chaînes accessibles par le câble ou par le satellite. Les jeunes arrivent à se situer dans un monde changeant en utilisant des outils adaptés ; ils développent des stratégies collectives d'abonnement à l'ADSL pour y accéder. Toutefois, ces exemples de « débrouillardise » ne doivent pas maintenir une vision idyllique qui consisterait à penser que ces jeunes s'en sortent très bien tous seuls. Bien au contraire. Les politiques d'insertion doivent tenir compte du besoin de considération que ces jeunes manifestent et s'appuyer sur les énergies créatrices du quartier pour donner l'impulsion. Pour que ces jeunes deviennent de véritables acteurs du développement, il est crucial de les convaincre du bien fondé des projets menés et de ce que cela va leur apporter, à titre individuel et à l'échelle du quartier. Il faut leur expliquer en quoi consiste le projet, son objectif et leur rôle au sein de cette initiative. L'engagement des adolescents représente pour eux une sorte de défi, défi de réussite qui peut les aider à reprendre confiance en eux et à croire à nouveau dans la notion de justice sociale. Il est donc fondamental de leur laisser entrevoir l'existence d'un monde nouveau, tout en veillant à ne pas générer de nouvelles frustrations. Les technologies numériques peuvent devenir des outils d'insertion si les projets auxquels elles sont associées sont synonymes de justice sociale.

Trouver un emploi, s'intégrer dans un projet commun de vie de quartier, partager des valeurs communes, faire entendre son droit à la différence tout en se sentant appartenir à la société dans laquelle on vit... favorisent le renforcement du lien social. Alors que des situations d'anomie sont relevées dans les quartiers en grandes difficultés, les technologies de l'information et de la communication peuvent contribuer à la cohésion sociale lorsqu'elles sont accompagnées d'une véritable réflexion sur la place de l'humain dans les projets à mettre en œuvre et sur la finalité réelle de l'utilisation de ces outils. Ainsi n'est-il pas nécessaire de former des usagers à manipuler Internet pour les aider à trouver un emploi, ni de leur apprendre à créer des pages web pour transmettre leurs savoirs. Le partage des connaissances de l'informatique donne naissance à une forme de solidarité de proximité, entre les générations, entre les habitants d'un même quartier. Les universitaires, les animateurs et les élus, qui ont témoigné de leur expérience, s'accordent tous sur l'idée que

la notion de projet doit être prépondérante et accompagnée d'applications concrètes. Ainsi que l'a fait remarquer Claire Héber-Suffrin, les innovations sociales ont souvent lieu dans les quartiers en difficultés. Il est donc important que les politiques publiques considèrent les individus non pas comme des assistés, mais comme des acteurs à part entière, et mettent en œuvre des programmes réalisables ne générant pas de nouvelles inégalités. Ne pas considérer les utilisateurs comme un groupe homogène, mais ayant des préoccupations, des demandes, des identités, des représentations et des ressources (économiques, sociales et culturelles) différentes est important, tout comme prendre en compte leur « pluralité d'expériences, de perceptions, de sensations et d'action » (B. Lahire, 1998). De même qu'il est nécessaire d'inclure les populations dans les processus de réflexion sur les technologies. La notion de réflexivité est trop souvent oubliée, alors que des expériences telles que celles menées au centre social de Belleville montrent qu'il en résulte des propositions inventives. C'est le cas du projet Troc'Matic, ainsi que du programme Mininet qui propose de mettre à disposition des primo utilisateurs des machines simplifiées, plus facile d'usage, équipées de logiciels libres répondant aux véritables besoins des usagers : navigation Internet, messagerie électronique, traitement de texte et tableur.

### **C – Vers de nouvelles solidarités ?**

La volonté d'utiliser les réseaux numériques à des fins citoyennes et solidaires s'affirme de plus en plus au sein des associations et des groupes communautaires. Les technologies de l'information et de la communication sont devenues des moyens d'agir, d'animer, d'apprendre, d'informer, de sensibiliser, de communiquer et de se concerter.

Les témoignages de femmes de terrain, présidentes d'associations et élues, ainsi que ceux d'universitaires, apportent ici un éclairage rare et pertinent sur la capacité des initiatives citoyennes à innover et à s'approprier ces nouveaux outils afin de les intégrer à l'action, de les mettre à contribution pour répondre aux besoins et développer de nouvelles solidarités. En France comme à l'étranger, les réseaux numériques sont mis au service de programmes visant à rompre l'isolement qu'il soit d'ordre territorial, économique ou social. Comment ces nouvelles solidarités se manifestent-elles ? L'utilisation des TIC peut-elle favoriser l'émergence de nouveaux modèles économiques ?

## **De nouvelles possibilités de désenclavement territorial**

Le maillage des territoires, le développement économique des zones rurales, la promotion touristique de régions ou de pays... sont autant de nouvelles perspectives que les réseaux numériques permettent de favoriser. Au-delà de ces projets à caractère fortement économique, il existe également des programmes de désenclavement territorial qui permettent à des pays en situation de crise de maintenir le contact avec l'extérieur, et notamment avec leurs populations déplacées ou expatriées. Ainsi, en avril 1995, le réseau international de presse « World Media Network », avec le soutien de l'Unesco, a mis en œuvre l'opération « Sarajevo Online » pour rompre symboliquement l'enclavement de la ville assiégée. A l'aide d'une valise satellite et d'un ordinateur portable, deux journalistes sont allés à la rencontre des habitants de Sarajevo pour leur permettre d'échanger des messages électroniques avec le reste du monde. Une sélection des messages échangés a été publiée dans les pages des 23 quotidiens internationaux participant au projet. Bien plus qu'une simple opération de communication, « Sarajevo Online » a permis à des personnes se sentant totalement isolées d'exister au regard du monde et de retrouver des membres de leur famille qui étaient parvenus à s'enfuir juste avant le siège de la capitale bosniaque. Dans ce contexte, seuls les réseaux numériques pouvaient témoigner de cette solidarité internationale, médiatique et citoyenne, les médias traditionnels bosniaques ayant été détruits ou n'ayant plus les moyens techniques d'émettre.

Un deuxième exemple de désenclavement territorial possible grâce aux technologies de l'information et de la communication nous a été rapporté par Astghik Marandjan, directrice de l'association arménienne « Solidarité protestante France-Arménie ». L'Arménie est un pays qui a affronté de nombreuses crises au cours du XX<sup>e</sup> siècle — génocides par les Turcs en 1915 et 1917, tremblement de terre en 1988, guerre du Haut-Karabagh de 1991 à 1994 — ayant pour conséquences majeures un affaiblissement économique important et une très forte migration de sa population. Si l'Arménie compte près de 3,5 millions d'habitants, la diaspora arménienne à travers le monde représente quelque 4 millions de personnes. Les réseaux numériques permettent de maintenir un contact avec ces expatriés, acteurs essentiels dans le développement économique et politique du pays. Ceux-ci ont en effet largement concouru à la reconstruction de l'Arménie après le séisme de 1988 et ont apporté leur soutien tant financier que politique au moment de la guerre du Haut-Karabagh et de l'indépendance du pays. Par ailleurs, l'utilisation des TIC est aujourd'hui promue par les autorités, avec le soutien de l'ONU. Outre le développement de la société en

réseau, un programme de promotion culturelle est actuellement en œuvre dans le cadre notamment de jumelages entre des villes françaises et arméniennes. Les réseaux numériques sont ainsi des vecteurs de maillage de liens culturels et de développement économique et politique.

### **Les réseaux de femmes**

Les technologies de l'information et de la communication constituent des outils d'émancipation pour les femmes en leur permettant d'accéder à l'information et à la connaissance, de participer aux processus de décision, d'améliorer la connaissance de l'autre, et surtout de faire émerger un nouvel état d'esprit, celui du partage et de la solidarité. Les Nations Unies placent désormais l'accès aux TIC, après la lutte contre la pauvreté, l'exclusion et la violence, au cœur du devenir de la condition féminine dans le monde<sup>21</sup>. De nombreuses associations de femmes, dans le monde entier, se sont saisies des technologies pour capitaliser et échanger leurs expériences, et développer des actions de développement durable. En effet, les médias traditionnels sont, dans de nombreux pays, difficiles d'accès pour les femmes et relatent peu ou mal leurs préoccupations. Dans ces conditions, l'Internet, la télévision interactive et surtout la radio sont devenus des médias privilégiés et libérateurs. Ils permettent à des groupes de femmes ayant des intérêts et des agendas divers de se regrouper, aussi bien à l'intérieur d'un pays que d'un pays à l'autre, et d'échanger leurs expériences grâce à une meilleure visibilité de leurs actions. Christine Bruneau, présidente de l'association « Femmes de demain » et Maire adjointe de la ville de Boulogne-Billancourt, constate au sein de ses activités que les technologies numériques sont des éléments très importants dans l'évolution de la vie quotidienne des femmes, notamment en termes d'objectifs de développement personnel et professionnel, de prise d'autonomie, de rattrapage des inégalités à l'aide de la formation continue et de lutte contre la maltraitance, la malnutrition et l'inégalité d'accès aux soins. Les démarches communautaires sont très appréciées des femmes car elles correspondent davantage à leurs besoins et à la typologie de leurs usages. Les échanges en ligne sont émancipateurs pour les femmes qui prennent plus facilement la parole dans les espaces publics numériques qu'au sein des espaces publics traditionnels. Le développement de « blogs » et de sites tels que « [www.sisters.com](http://www.sisters.com) » en atteste. Les

---

<sup>21</sup> Sur ce sujet, consulter le résumé analytique du rapport mondial 2001 de la section J, « Femmes et médias » disponible en français, qui évoque la situation des femmes avec le développement des TIC à l'adresse : [http://www.womenaction.org/women\\_media/fr/1/index.html](http://www.womenaction.org/women_media/fr/1/index.html)

réseaux de femmes développent de véritables usages, très structurés, et directement reliés aux problèmes auxquels elles sont confrontées.

De plus en plus de programmes de développement initiés par des mouvements de femmes sont ainsi soutenus par des organisations non gouvernementales, au niveau régional comme international, afin de promouvoir l'égalité des femmes et transmettre des informations sur des questions relatives à la santé, à l'éducation, aux droits des femmes...<sup>22</sup> Les outils numériques présentent un véritable enjeu de société même si de nombreux obstacles d'ordre économique, technologique et éducatif persistent.

### **Vers un nouveau modèle d'économie solidaire ?**

Les réseaux numériques ouvrent de nouvelles perspectives pour le développement d'une économie solidaire et informelle. Il est désormais possible de trouver des services en ligne répondant à des micro-besoins, indique Denis Ettighoffer, président fondateur de l'institut Eurotechnopolis<sup>23</sup>, alors que ces prestations, prises isolément, n'auraient jamais pu entrer dans le champ économique. Internet permet de rassembler des forces économiquement faibles et de créer des espaces marchands totalement nouveaux dont le fonctionnement aurait été improbable dans l'économie traditionnelle. Selon ce spécialiste des nouvelles formes d'organisation du travail et des impacts des TIC sur l'économie et la société, cette tendance au développement des micro services permet d'entretenir le lien social et de maintenir des individus dans l'espace économique. C'est le cas des manifestations de solidarité de proximité, qu'elles se situent dans le cadre d'une économie monétaire, avec par exemple le développement du commerce équitable ou certaines opérations de coordination bancaire, ou qu'elles s'apparentent à une économie démonétisée avec la contribution de plus en plus répandue de bénévoles. Internet favorise la création de supports de coordination pour les acteurs des réseaux de solidarité et sert de révélateur contribuant à la création d'un nouvel espace pour l'expression de ces solidarités. Cela donne naissance, entre autres, à une démonétisation de petits services qui avaient quasiment disparu des réseaux de solidarité traditionnels. Les réseaux réciproques d'échange de savoir illustrent bien cette nouvelle tendance qui souhaite lutter contre un marchandisage des

---

<sup>22</sup> Une liste de projets développés à travers le monde est consultable sur le site Internet de WomenAction.org à l'adresse : [http://www.womenaction.org/women\\_media/fr/2/tic.html](http://www.womenaction.org/women_media/fr/2/tic.html)

<sup>23</sup> Eurotechnopolis Institut a été fondé en 1992 par Denis Ettighoffer afin d'explorer, d'étudier et de clarifier les enjeux liés aux technologies de l'information et de la communication, ainsi que leur impact sur les organisations sociales. Site de l'institut consultable à l'adresse : <http://eurotechnopolis.com/fr/index.html>

échanges sociaux. Les technologies numériques permettent également de favoriser le développement de projets reposant sur le microcrédit ou sur de nouvelles formes de financement. À ce titre, le cas de la Zebu Overseas Bank est un bel exemple de la manière dont les solidarités peuvent devenir concrètes. Ainsi que l'explique Denis Ettighoffer, ce programme repose sur l'achat à plusieurs d'un zébu. L'animal est confié à un fermier malgache qui peut ainsi l'utiliser pour produire du lait, labourer sa terre, engendrer des veaux ou tirer une charrette et produire du fumier naturel<sup>24</sup>... Le microcrédit quant à lui associe des forces faibles pour développer une activité. Souvent considérée comme une solution destinée aux pays en voie de développement, et généralement associée aux femmes qui en bénéficient particulièrement en Afrique et en Amérique du Sud, cette formule mériterait d'être déployée dans les pays occidentaux car elle serait très utile aux personnes souhaitant mettre en œuvre leur propre activité. Les associations pourraient avoir un rôle à jouer dans la promotion de cette solution car, bien que les coûts de distribution et de gestion soient élevés, elle permet d'éviter les circuits de corruption en place dans de nombreux pays en voie de développement.

Toutes ces initiatives montrent bien qu'il existe une volonté de freiner la monétarisation en cours de toutes les activités humaines, comme le souligne Jacques Perriault. Toutefois, ces nouvelles formes de solidarité souffrent d'une faiblesse importante des moyens qui sont mis à leur disposition. Alors que les médiateurs du lien social n'ont jamais été aussi dynamiques, ils sont paradoxalement très peu visibles. Il est donc nécessaire que les institutions publiques (Etat, collectivités...) leur apportent un support technique et valorisent aussi bien les hommes que la logistique.

Les réseaux de solidarités ont su créer de nouvelles formes d'actions en introduisant les technologies de l'information et de la communication au sein de leur stratégie. La création d'espaces de sollicitation et de concertation à l'aide de listes de diffusion et de forums en est un exemple. Les actions de lutte contre la pauvreté et les associations de femmes ont particulièrement bien exploité les possibilités offertes par ces nouveaux outils. Les groupes communautaires également, ainsi que le montre l'exemple de l'Arménie qui sait entretenir des relations de solidarité très fortes avec ses ressortissants expatriés. Une nouvelle fois, les technologies numériques peuvent être de formidables outils pour créer des lieux de rassemblement qui surprennent par leur capacité à susciter l'intérêt de personnes issues de milieux et de cultures très différents. Ce sont également de bons vecteurs de synergies

---

<sup>24</sup> Pour en savoir plus, consulter le site de la Zebu Overseas Bank à l'adresse : <http://www.madagascar-contacts.com/zob/>

favorisant l'émergence de nouveaux projets répondant à des modèles économiques et hiérarchiques différents, ainsi que nous l'avons vu au travers du concept de « pensée-réseaux » reposant sur « une « culture du don » fondée sur la présence d'échanges non-utilitaires qui constituent un sous-ensemble significatif de pratiques dans l'économie »<sup>25</sup>. Toutefois, ainsi que l'a souligné Denis Ettighoffer, ces nouvelles formes de solidarité ne peuvent survivre qu'au travers de la technique. La valorisation des projets et des individus qui les portent, ainsi qu'un soutien logistique, sont indispensables au maintien de telles initiatives. La société civile, malgré son énergie et son fort engagement, ne peut à elle seule résoudre tous les maux, même si les réseaux numériques leur offrent la possibilité de mettre en œuvre des actions de sensibilisation, de mobilisation, voire de pression. L'engagement des instances politiques est inévitable si l'on veut que des projets tels que ceux liés au microcrédit se multiplient.

La notion de cohésion sociale, particulièrement d'actualité en France avec la mise en place du plan de cohésion sociale du ministre Jean-Louis Borloo, suscite de nombreuses interrogations quant aux moyens à mettre en œuvre pour qu'elle prenne sens. Cette université européenne d'été s'est fixée pour objectif d'analyser les situations dans lesquelles les technologies numériques peuvent contribuer à resserrer les liens sociaux. Nous avons ainsi étudié trois domaines qui constituent de nouvelles formes d'inclusion sociale : le partage des connaissances, la valorisation de soi et des projets individuels ou collectifs et les manifestations de solidarité pour lutter contre l'exclusion quelle qu'en soit son origine. Il est apparu clairement que la réussite de ces différentes initiatives tient en grande partie à la volonté des acteurs, individuels ou collectifs, de partager des valeurs et des centres d'intérêts communs (partage de savoirs, animation de quartier, lutte contre la pauvreté...). Un second constat porte sur la nécessité de créer la notion de projet pour encourager l'adhésion des populations concernées et garantir leur implication active. C'est notamment le cas dans les projets de quartiers qui ont été cités car Internet ne véhicule pas seulement des valeurs individuelles et de liberté, mais également des valeurs collectives et de partage. En favorisant la création de pratiques actives et collectives, c'est la participation de l'individu au corps social qui est réinventée. Nous avons vu également que pour mener à bien ces projets, la médiation a un rôle indiscutable à jouer. En effet, la reconsidération de soi est le fruit d'une dynamique d'apprentissage qui intègre les dimensions cognitives, relationnelles et identitaires de chacun.

---

<sup>25</sup> PROULX, Serge. 2001. « Usage de l'Internet : la « pensée réseaux » et l'appropriation d'une culture numérique », in Eric Guichard (sld), *Comprendre les usages de l'Internet*. Paris. Éd. Rue d'Ulm. (p. 141)

Tous les intervenants se sont accordés sur l'idée qu'il faut impérativement privilégier la place de l'humain au cœur des projets, et qu'il est nécessaire de penser une intégration sociale, et non purement technicienne, de la technologie. Une réflexion sur la valeur symbolique des outils, au-delà de leur simple valeur fonctionnelle, y contribuerait. Ces études de cas ouvrent des perspectives encourageantes quant à la manière d'intégrer les technologies de l'information et de la communication à des projets générant du lien social et de la solidarité. Attention toutefois à ce que celles-ci ne se transforment pas en prothèses sociales ; ces outils constituent des solutions additives et ne dispensent pas, ainsi qu'il l'a été régulièrement souligné, de la relation humaine qui est fondamentale dans la constitution de la cohésion sociale.

La première partie de cette analyse a porté sur la polysémie de la notion de « fracture numérique » qui recouvre, au-delà des problèmes d'infrastructure et d'équipement, des différences importantes d'accès d'ordre économique, social, culturel et cognitif. Le second volet de ce travail s'est intéressé aux initiatives favorisant l'inclusion à l'aide des technologies de l'information et de la communication. Celles-ci se sont révélées inventives et variées, mais bien souvent fragiles par manque de moyens humains, financiers et logistiques. Dans ce contexte complexe et protéiforme, quelles réponses les politiques publiques peuvent-elles apporter pour favoriser une intégration sociale des TIC ?

**- III -**

## **LE ROLE DES POLITIQUES PUBLIQUES**

Lutter contre les inégalités d'accès aux technologies de l'information et de la communication et favoriser les usages des réseaux numériques dans le cadre de projets d'inclusion sociale nécessitent le soutien et l'engagement des institutions publiques. Le troisième et dernier volet de l'université européenne d'été a été consacré au rôle des politiques publiques dans l'introduction des outils numériques au sein de programmes favorisant l'appropriation des TIC et visant à améliorer la cohésion sociale. Les grandes questions sociales, pour se constituer en problèmes collectifs, sont le fruit d'une opération progressive de mise en visibilité. Comme le souligne Erik Neveu dans son ouvrage *Sociologie des mouvements sociaux*<sup>26</sup>, « les problèmes sociaux ne sont pas des objets trouvés. » C'est au sein de l'espace public que ceux-ci s'établissent par le jeu de la concertation et de la délibération collective. Un dialogue s'est ainsi établi entre les élus locaux, les responsables d'association et les universitaires présents lors de cette université d'été.

Les débats ont porté sur les conditions nécessaires à la réussite d'une politique locale ou régionale de lien social. Comment réorienter les formes d'intégration de la technique dans la société ? L'Etat doit-il jouer un rôle de régulateur ? Après avoir évalué les projets de relation avec les administrés mis en place par les institutions publiques, qu'il s'agisse d'e-administration, de relations de proximité ou d'espaces publics d'accès à Internet, les intervenants se sont interrogés sur les problèmes liés à l'absence d'une politique clairement définie à propos d'indicateurs et de référentiels communs. Enfin, une dernière partie des réflexions a traité des politiques internationales et de leurs incidences sur les relations Nord-Sud.

## **A – Les politiques publiques à l'échelle nationale et locale**

« Internet pour tous » est actuellement au cœur des préoccupations et les projets de démocratie dite participative se multiplient. Les collectivités locales développent des services de proximité et tentent de créer de nouveaux canaux de communication avec leurs administrés. En parallèle, l'Etat réforme son administration pour répondre aux critères du plan européen e-Europe 2005<sup>27</sup>. Toutes ces initiatives parviennent-elles à répondre aux besoins des administrés ? Comment s'accommodent-elles de la grande diversité des publics et des contextes ? Disposent-elles véritablement des moyens de leurs ambitions ?

---

<sup>26</sup> NEVEU, Erik. 1996. *Sociologie des mouvements sociaux*. Paris ; La découverte.

<sup>27</sup> Le plan d'action eEurope 2005 succède au plan d'action 2002 qui était surtout axé sur l'extension de la connectivité Internet en Europe. Il vise à traduire cette connectivité par un accroissement de la productivité économique et une amélioration de la qualité et de l'accessibilité des services au profit de l'ensemble des citoyens européens, en s'appuyant sur une infrastructure large bande sécurisée et disponible au plus grand nombre. Pour en savoir plus, consulter le portail de l'Union européenne à l'adresse : <http://europa.eu.int/scadplus/leg/fr/lvb/l24226.htm>

## La place de l'utilisateur dans les services d'E-administration

La notion de service aux usagers fait l'objet de nombreuses réflexions au sein des institutions publiques. Le développement de l'administration électronique et de la dématérialisation des procédures, ainsi que la multiplication de portails Internet des services ministériels en sont des exemples. A l'échelle nationale, le programme *Adele* a pour mission de faciliter les relations entre les citoyens et les administrations, d'améliorer l'efficacité du service public et de valoriser le travail des agents. Odile Coppey, chargée de mission Formation et Conduite du changement à l'ADAE (Agence pour le développement de l'administration électronique) explique que des mesures ont été prises afin de répondre aux véritables besoins des usagers. Des analyses de besoins ainsi que des systèmes d'évaluation ont ainsi donné naissance à une réorganisation des services proposés par les administrations. Certaines prestations ont été remaniées et simplifiées afin de permettre aux usagers d'entreprendre leurs démarches administratives par « événements de vie ». En cas de déménagement par exemple, le changement d'adresse s'effectue désormais auprès d'une seule administration qui centralise l'information et la redistribue aux instances concernées. Un soin particulier a également été apporté pour faciliter l'accès de ces prestations en ligne aux personnes handicapées, grâce au service spécialisé « Signes en ligne » destiné aux malentendants et à l'utilisation du logiciel *Label Vue* favorisant la lecture à l'écran des malvoyants. Si ces transformations de l'administration tentent de placer l'utilisateur connecté au centre de leurs préoccupations, il est à noter que les personnes non connectées restent en marge de ce processus. Il apparaît même que certaines mesures d'encouragement peuvent engendrer de nouvelles inégalités, comme le note Djillali Benamrane, économiste, qui souligne le caractère discriminant de la réduction d'impôts accordée aux citoyens ayant déclarés leurs revenus en ligne cette année. Il est indispensable de poursuivre ce processus de modernisation de l'administration tout en veillant à placer en effet l'utilisateur au centre du dispositif, qu'il soit équipé d'une connexion à Internet ou non. Le « tout Internet » ne doit pas faire oublier qu'à ce jour, la moitié de la population en France ne dispose pas d'un accès à Internet depuis son domicile. Ceci afin de ne pas générer des situations extrêmes, telles que celles vécues en Finlande où certaines démarches étant totalement numérisées, les citoyens souhaitant faire autrement doivent payer ces services<sup>28</sup>. Un autre écueil serait celui de transformer des services publics en services commerciaux. Anne-Marie Gingras a étudié les conditions d'exercice de l'e-gouvernement aux Etats-Unis et constate que le

---

<sup>28</sup> Exemple cité par Jacques-François Marchandise dans son article « Fractures d'aujourd'hui, Internet de demain ».

service à la clientèle constitue une orientation fondamentale qui transforme les relations Etat – Citoyens en rapport de consommation. « Il s'agit d'une cassure nette avec la conception de la fonction publique comme mécanisme visant à pallier les règles du marché (...). La gestion publique ne correspond plus à un ensemble de règles destinées à gouverner de manière impartiale pour atteindre l'équité, selon la règle de droit, mais plutôt un système qui vise l'atteinte d'objectifs administratifs et économiques<sup>29</sup> ».

### **Les relations de proximité avec les administrés**

Vandoeuvre-lès-Nancy est une ville universitaire située à la périphérie de Nancy. Sa population (32 000 habitants) souffre du chômage et vit principalement dans des logements H.L.M. Lucy George, conseillère municipale déléguée aux nouvelles technologies, rapporte les efforts entrepris par la mairie pour instaurer des relations de proximité avec ses administrés. Le portail de la ville a été remanié afin de proposer de nombreux services aux citoyens, dont la « carte de vie quotidienne » qui vise à simplifier la vie administrative en offrant de nouveaux téléservices de proximité. Cette carte permet d'effectuer le paiement électronique de services municipaux : cantine scolaire, centres de loisirs, activités sportives... Elle est également expérimentée dans le cadre d'un projet de concertation électronique sur des programmes de renouvellement urbain. Ces efforts sont accompagnés de projets visant à multiplier les points d'accès. Des bornes interactives nomades ont ainsi été installées aux pieds des immeubles pour initier les populations non connectées. Par ailleurs, un changement de vocabulaire a été volontairement entrepris afin de réduire les freins psychologiques parfois associés à la terminologie « technologique ». Il lui est désormais préféré l'expression « modernisation des services ». Il semble que ces initiatives soient pour le moment bien accueillies par les citoyens : la mairie reçoit un nombre croissant de messages électroniques et la participation aux manifestations de la ville ainsi que la fréquentation des espaces publics d'accès à Internet augmentent. Le maire de Vandoeuvre-lès-Nancy est convaincu que les technologies de l'information et de la communication vont favoriser le dialogue social et la cohésion entre ses habitants. Toutefois, nous constatons un manque d'études d'évaluation de ces politiques publiques pour pouvoir en mesurer véritablement les effets.

---

<sup>29</sup> GINGRAS, Anne-Marie. 2005. « Espace public et E-Gouvernement aux Etats-Unis », in Jean Mouchon (sld) *Les mutations de l'espace public*. Fontenay-aux-Roses ; Éd. L'esprit du livre.

De telles initiatives ne sont pas isolées. Les collectivités locales consacrent de plus en plus d'argent et d'énergie à développer leurs services en ligne, comme en témoigne le nombre croissant de collectivités qui participent aux labels de l'association « Villes Internet » récompensant les meilleures réalisations. Le recours aux TIC est de plus en plus répandu ; il arrive que certaines expériences soient véritablement inédites. Il est à signaler ainsi, dans un registre un peu différent, l'installation d'une borne interactive à la Maison d'Arrêt de Strasbourg qui abrite une base de données concernant les démarches relatives à la réinsertion des détenus sortant de prison (hébergement, formation, situation administrative, emploi, santé...).

### **Le cas spécifique des espaces publics numériques**

L'action en matière d'accès à Internet ne concerne pas uniquement l'échelon national. Bon nombre de territoires (régions, départements, communautés de communes ou villes) ont mené leur propre réflexion pour retenir deux axes principaux d'intervention : l'équipement des territoires en infrastructures à haut débit et le déploiement de lieux d'accès public à Internet. Ces politiques publiques ont pour objectifs d'accroître la compétitivité et le développement culturel des territoires, de favoriser l'éducation tout au long de la vie et d'assurer un accès équitable aux technologies numériques. S'intéresser aux espaces publics numériques (EPN), c'est aussi s'interroger sur l'efficacité des politiques publiques pour atteindre ces objectifs.

Les EPN sont confrontés à plusieurs difficultés. En premier lieu, il existe une typologie très variée de ces espaces. Ils répondent à des critères de labels différents, peuvent être le résultat d'initiatives publiques ou privées, permettre un accès gratuit ou payant, temporaire ou permanent, accompagné ou non. Leur implantation varie des quartiers centraux aux zones rurales, en passant par les quartiers en difficultés et les banlieues, et peut prendre la forme d'espaces nomades ou fixes. Cette grande variété de lieux d'accès et de labels est parfois déstabilisante, surtout si l'on accorde à Internet le statut de bien commun qui exigerait alors un accès libre et gratuit. Les usagers ne savent pas toujours s'y retrouver et éprouvent des difficultés à choisir les formules les mieux adaptées à leurs besoins. Les appellations attribuées aux EPN préfigurent rarement de l'accompagnement qui y est effectué. La notion de formation et d'animation n'est pas indiquée ce qui, selon Philippe Cazeneuve, vice-président du réseau CréAtif, ne contribue pas à valoriser l'utilité publique de ces espaces. En effet, si les EPN tendent à devenir de plus en plus des lieux de rencontres, d'échanges, de convivialité et de ressources pour l'émergence de projets, ainsi que des réseaux de sociabilité proposant des services de proximité, seul 7 % des connectés français le sont à partir des

espaces publics d'accès à Internet, rappelle P. Cazeneuve. La valeur d'utilité sociale des EPN n'est pas suffisamment explorée, même si elle n'est pas à remettre en cause car les publics menacés d'exclusion numérique fréquentent davantage ces espaces que la moyenne de la population. Une réflexion de fond doit être entreprise pour définir le rôle de ces espaces, notamment dans une perspective d'évolution des taux d'équipement des ménages. Miser sur l'accès n'est probablement pas suffisant et ne rend pas compte des efforts d'accompagnement et de formation qui y sont effectués et qui devraient constituer l'avenir des EPN. Les pays scandinaves peuvent à ce titre être éclairants : plus le taux d'équipement des ménages y est important et plus la fréquentation des espaces d'accès aux technologies numériques est élevée. L'utilité sociale de ces espaces pourrait également passer par la mise en place de débats publics sur les technologies numériques, débats qui font cruellement défaut.

Un second problème réside dans le manque d'interrelations entre les EPN et les autres acteurs locaux. Passer d'une logique de « boutique » à une pratique d'animation d'un territoire permettrait aux EPN d'inscrire leurs actions dans le cadre de contrats de pays ou de ville, c'est-à-dire de politique de développement local, et d'accroître leur pouvoir d'agir. C'est le cas du programme EQUAL en faveur de l'insertion pour l'emploi, développé par le Conseil général du Lot et qui met en relation les différents acteurs sociaux, agents de l'ANPE et animateurs d'EPN entre autres. De telles initiatives assureraient une pérennité et une utilité publique supérieures à celles existant actuellement. Elles seraient par ailleurs des vecteurs de valorisation des métiers d'animateurs de ces espaces, métiers qui souffrent d'un manque de référentiels et de qualification. En effet, la fonction d'animateur d'espace public d'accès à Internet est récente et exige à la fois des compétences technologiques, des qualités pédagogiques et relationnelles, et des aptitudes à gérer des projets, indique Emmanuel Eveno, chercheur à l'Université de Toulouse Le Mirail qui a conduit une étude sur les animateurs d'EPN en 2003.<sup>30</sup> Les animateurs de ces espaces ont des profils très variés car ils proviennent d'univers professionnels très différents de celui des TIC. Toutefois, ils ont en commun certaines caractéristiques : généralement jeunes, la plupart sont peu diplômés et sont souvent recrutés dans le cadre précaire des emplois jeunes qui représentent environ 40 % des effectifs<sup>31</sup>. Tous les animateurs sondés par cette étude s'accordent sur le manque de reconnaissance de leur métier et sur le caractère précaire de leur fonction. Ils aspirent à recevoir des formations,

---

<sup>30</sup> Cette étude est téléchargeable à l'adresse : [http://www.cena.ws/html/articles/EPN/EE2003\\_EPN\\_Sans\\_annexes.pdf](http://www.cena.ws/html/articles/EPN/EE2003_EPN_Sans_annexes.pdf)

<sup>31</sup> Source : étude « Les Lieux d'Accès à Internet de la Communauté d'Agglomération de Castres-Mazamet » téléchargeable à l'adresse : [http://www.cena.ws/html/articles/EPN/EE2003\\_EPN\\_Sans\\_annexes.pdf](http://www.cena.ws/html/articles/EPN/EE2003_EPN_Sans_annexes.pdf)

principalement dans le secteur de l'informatique et de la maintenance réseaux ainsi que de la gestion de projets, même s'ils considèrent que leur rôle social est essentiel. Cette tentation technicienne, relevée déjà par Jacques Ion dans son ouvrage *Les travailleurs sociaux* (1998), est une façon d'échapper à leur malaise et de se positionner en qualité de formateur d'un savoir-faire spécialisé. Les animateurs souhaiteraient qu'une formation spécifique regroupant des compétences techniques et d'animation soit sanctionnée d'un diplôme d'Etat leur permettant de faire valoir leurs aptitudes. Cette revendication est d'autant plus intense qu'il leur est difficile de mesurer l'impact de leur travail au quotidien. Chacun pressent une utilité sociale, mais est incapable d'en préciser la nature. Poser la question de l'efficacité du travail social, c'est faire resurgir les ambiguïtés et les contradictions d'objectifs parfois trop généraux et mal définis, pour paraphraser Jacques Ion.

### **Formation à distance et interopérabilité : le rôle de l'Etat**

L'environnement économique et social actuel est en perpétuelle mutation. Les compétences et le niveau de qualification requis pour l'emploi évoluent en permanence, ainsi que les techniques, les outils et les méthodes. Les connaissances et savoir-faire acquis en formation initiale et sur le terrain doivent être régulièrement analysés et actualisés. Dans ce contexte mouvant, la formation continue devient un enjeu individuel et un moyen de promotion, mais aussi un enjeu collectif pour l'entreprise et la société, dans la perspective du maintien du développement de l'emploi. Le concept de formation "tout au long de la vie" devient une réelle nécessité pour chacun et pour la société, afin de maintenir l'efficacité et le niveau de performance des individus dans la réalisation de leurs missions.

Pour répondre à ce défi, plusieurs programmes de formation à distance et de ressources éducatives ont été mis en œuvre par les institutions publiques pour favoriser le retour à l'emploi des chômeurs. C'est le cas par exemple de l'implantation de points d'accès à la téléformation à travers l'hexagone. Un réseau d'ateliers pédagogiques personnalisés a été ainsi déployé en zone rurale par plusieurs régions, dont l'Aquitaine, l'Auvergne, le Midi-Pyrénées et la région Rhône-Alpes, afin d'accompagner les usagers dans leur formation aux TIC et de leur délivrer un certificat de compétences. Toutefois, explique Bernard Blandin, secrétaire général du Forum français pour les formations ouvertes et à distance (FFFOD), la multiplication de l'offre de services de formations à distance, ainsi que la variété des contenus, suscitent des problèmes d'interopérabilité entre les systèmes utilisés. Ceux-ci répondent en effet à des principes différents qui ne permettent pas toujours d'être compatibles les uns avec

les autres. Pour que ces politiques publiques soient efficaces et cohérentes, l'Etat doit se saisir de son rôle de régulateur en définissant des normes et des standards communs, et ce dans le prolongement des directives européennes en matière de normalisation et d'interopérabilité. L'enjeu est considérable pour l'avenir. La normalisation est stratégique car elle permet d'innover, d'anticiper et d'être compétitif. C'est un outil de politique publique qui constitue un complément de la réglementation et une référence pour l'ouverture et la transparence des marchés. Il est nécessaire que l'Etat s'investisse dans ce processus s'il ne veut pas revivre les échecs du Minitel et maintenir la France en marge d'un mouvement à ce jour largement contrôlé par les pays anglo-saxons.

Les projets de politiques publiques en faveur du développement des technologies de l'information et de la communication sont nombreux, qu'il s'agisse de services en ligne de proximité, de dématérialisation des procédures, de concertation électronique des administrés ou de déploiement de point d'accès à Internet. L'engagement des élus est essentiel pour garantir la dynamique de changement car ces initiatives, à l'échelon local, reposent sur leur implication et leur volonté de mener de tels projets. Il faut cependant noter que ces politiques publiques sont parfois inégales. Alors que leurs efforts sont concentrés sur les relations avec les administrés, les espaces publics d'accès à Internet souffrent d'un manque de moyens et de réflexion sur leur pérennisation. La vision techniciste qui établit un continuum entre la technique et la société ne doit pas prévaloir. Ainsi que le préconise Dominique Wolton, c'est « le projet politique culturel qui donne sens à la technique et non la technique qui crée le projet »<sup>32</sup>. Philippe Aigrain, directeur de Sopinspace, société pour les espaces publics d'information, rappelle ainsi que les politiques publiques ne doivent pas être trop centrées sur l'interface entre les institutions et les citoyens. Elles doivent prendre en compte les besoins d'expression individuelle avant de chercher à tout prix à créer des espaces d'expression collective. Les efforts ne doivent pas être relâchés sous prétexte que 50 % de la population sont connectés, alerte Jacques Perriault. Il est important selon lui qu'une réelle réflexion sur la formation et l'appropriation des technologies numériques soit entreprise pour assurer le succès de ces projets et ne pas engendrer de nouvelles inégalités. Il cite ainsi l'exemple du Japon, pays dans lequel la modernité a été introduite tout en maintenant l'organisation sociale en l'état et en englobant le système social traditionnel sans le perturber. Il propose de réhabiliter la formation à l'induction qui pourrait constituer un moyen efficace pour aider les gens à « affronter » la technique.

---

<sup>32</sup> WOLTON, Dominique. 2002. Fracture numérique ou fracture numérique ?, in Francis Jaureguiberry et Serge Proulx (sld), *Internet, nouvel espace citoyen ?*. Paris ; L'Harmattan. (p. 34)

Enfin, le constat a été fait que les gains de productivité et les avancées liées aux nouvelles technologies sont souvent difficiles à mesurer. Les universitaires et chercheurs en présence se sont accordés sur leur rôle dans la définition d'indicateurs d'évaluation à transmettre aux politiques publiques. Cette question de l'évaluation est sans doute encore trop négligée, mais son importance se fait déjà sentir, notamment en ce qui concerne les EPN.

## **B – Les politiques publiques à l'échelle internationale**

Le concept de « fracture numérique » s'applique également à l'échelle internationale. Les infrastructures numériques sont surdimensionnées et sont réparties très inégalement à travers le monde. Les échanges s'exercent essentiellement entre l'Amérique du Nord, l'Europe et le Japon, laissant en marge les continents africain et sud-américain. Alors que l'économie mondiale ne pourrait plus fonctionner aujourd'hui sans l'utilisation des réseaux numériques, il est utile de rappeler quelques chiffres éloquentes. En 2000, seuls 6,7 % de la population mondiale sont des internautes (dont 79 % résident dans les pays de l'OCDE), plus de la moitié des habitants de la planète n'a jamais utilisé un téléphone et un tiers ne dispose toujours pas de l'électricité<sup>33</sup>. Les pays industrialisés ne représentent que 15 % de la population mondiale, mais 90 % des internautes. A l'inverse, seulement 0,5 % de la population du continent africain est connectée (source Bureau International du Travail, 2001). Les pays de l'OCDE affichent un taux de 82 accès Internet pour 1000 habitants, contre 0,85 pour les pays en voie de développement (Etude Understanding the Digital Divide de l'OCDE, 2000). Plus précisément, les Etats-Unis représentent 42,2 % de la population Internet mondiale, l'Union Européenne 25,5 %, le Japon 8,3 % et l'Afrique 0,4 % (soit 115 millions d'internautes seulement, dont 1 million pour l'Afrique du Sud) (State of Internet 2000, IATTA)<sup>34</sup>. Pourtant, les technologies font partie intégrante de l'économie mondiale et du développement humain. Le Sommet mondial de la société de l'information (SMSI) de Genève, en décembre 2003, a marqué la prise en compte de l'Internet par l'ONU et le rôle possible de la communauté internationale dans la régulation des réseaux numériques. Autorégulés depuis leur création, la question de leur contrôle se pose. En effet, qui a légitimité à réguler le réseau ? Peut-on parler de bien public mondial à son propos ? Comment appréhender la notion de développement durable, de patrimoine, dans l'environnement numérique ambiant ?

---

<sup>33</sup> Source : Rapport mondial sur le développement humain 2001.

<sup>34</sup> Ces sources sont extraites du rapport Club Sénat « Physionomies de la fracture numérique et remèdes ». Décembre 2001.

## Les technologies numériques au service du développement humain

En facilitant considérablement l'accès à l'information et les possibilités de communication, les réseaux numériques permettent de surmonter les obstacles qui freinent l'acquisition des connaissances et entravent la participation des individus. Les technologies de l'information et de la communication peuvent favoriser le développement politique, économique, éducatif et sanitaire. Les exemples de progrès sont nombreux. Le rapport sur le développement humain 2001<sup>35</sup> en cite certains. Des initiatives spontanées en faveur de plus de démocratie ont été relevées, comme aux Philippines où, suite à la procédure de destitution de l'ancien président, Joseph Estrada, la mise en place d'un réseau électronique a permis de recueillir plus de 150 000 signatures et de coordonner une campagne de lettres invitant les sénateurs à voter selon leur conscience et non en fonction de leurs intérêts. Sur le plan économique, l'utilisation d'Internet permet d'accroître les revenus dans les pays en développement. En Inde, dans l'Etat du Gujarat, les producteurs laitiers sont payés en fonction du poids et de la teneur en graisses de leur lait, qui peut désormais être vérifiée immédiatement avec du matériel peu coûteux. La transparence et la précision de ces mesures réduisent les risques d'exploitation des producteurs. A Pondichéry, des centres ruraux d'informations donnant accès aux communications locales et à Internet ont été créés en utilisant l'énergie solaire et électrique ainsi que des moyens de communication par câble ou sans fil. Les agriculteurs peuvent ainsi consulter les cours du marché et les pêcheurs accèdent à des images par satellite repérant l'emplacement des bancs de poissons. Les connexions Internet avec d'autres villages encouragent le dialogue local sur les techniques agricoles, la gestion du microcrédit, les opportunités commerciales ou éducatives, la médecine traditionnelle et les événements religieux. Les TIC peuvent également être de bons outils d'information dans le domaine de la santé. Dans l'île de Ginnack, sur le fleuve Gambie, les infirmières utilisent un appareil photo numérique pour garder une trace des symptômes présentés par les malades. Les images sont envoyées via Internet à une ville voisine pour être examinées par un médecin local à des fins de diagnostic, ou au Royaume-Uni si l'avis d'un spécialiste s'impose.

Ainsi, la banalisation de l'accès à Internet pourrait, dans les pays en voie de développement, contribuer à créer les conditions d'une croissance durable grâce aux applications envisageables en matière de santé, de prévention des catastrophes

---

<sup>35</sup> Rapport mondial sur le développement humain. 2001. PNUD. [en ligne] <<http://www.undp.org/hdr2001>>

naturelles et d'éducation. Cela pourrait permettre de développer des transactions de toutes sortes afin d'accroître la richesse dans le respect des générations futures, c'est-à-dire favoriser le développement durable. Les réseaux numériques ont des effets qui dépassent les frontières étatiques, les générations, les différences culturelles, la distinction entre riches et pauvres. Il en va ainsi de la maladie, de la paix, des valeurs humanitaires ou du développement économique. Il en va ainsi, de fait, des « autoroutes mondiales de l'information ». Dans ces conditions, est-il possible de considérer les technologies numériques comme un « bien public mondial », s'interroge Djillali Benamrane, économiste, membre de l'association Bien public à l'échelle mondiale (BPEM) ? Selon cette association, les biens publics mondiaux sont « des choses auxquelles les gens et les peuples ont droit, produites et réparties dans les conditions d'équité et de liberté qui sont la définition même du service public, quels que soient les statuts des entreprises qui assurent cette mission. Les droits universels humains et écologiques en sont la règle, les institutions internationales légitimes le garant, la démocratie l'exigence permanente, et le mouvement social la source.<sup>36</sup> » Cette définition est présentée comme une alternative à la théorie économique qui n'est plus jugée comme un cadre pertinent pour pouvoir déterminer ce qui doit faire ou non l'objet d'un service public. Le concept de bien commun pourrait être un moyen de cristalliser les conditions de légitimité indispensable à toute action collective et à toute décision globale. Le cadre de la gestion de ce bien commun doit être international et représentatif de l'ensemble des acteurs du réseau car « faire d'Internet une ressource commune et un droit fondamental, au même titre que la santé, implique que les États-nations soient en mesure de garantir à leurs ressortissants un droit d'accès au réseau et un droit à l'usage de cet accès dans le cadre de leurs relations sociales »<sup>37</sup>.

### **Vers une gouvernance mondiale concertée des réseaux numériques ?**

Si Internet et les réseaux numériques peuvent être définis comme des biens communs mondiaux, la question de leur gestion et de leur régulation se pose. En se dotant d'institutions d'envergure mondiale pour traiter des problèmes mondiaux, les États œuvreraient pour l'intérêt général mondial.

---

<sup>36</sup> LILLE, François. 2004. Biens publics mondiaux et services publics mondiaux. *Peuples en marche* n° 192. Janvier-février 2004 [en ligne] <[http://www.bpem.org/imprim.php3?id\\_article=305](http://www.bpem.org/imprim.php3?id_article=305)>

<sup>37</sup> ROGER-GRAUX, Marie-Claire. 2005. Bien public, bien privé, bien commun : approche juridique, approche économique, in « Gouvernance de l'Internet – L'état de fait et l'état de droit ». Rapport du séminaire Vox Internet. [en ligne] <[http://www.voxinternet.fr/IMG/pdf/\\_RAPPORT\\_VF.pdf](http://www.voxinternet.fr/IMG/pdf/_RAPPORT_VF.pdf)>

Cependant, la mise en œuvre de politiques publiques internationales n'est pas simple, d'autant que le contexte actuel est marqué par une crise profonde des institutions internationales, indique Djillali Benamrane. Les Etats ont de grandes difficultés à s'accorder et à mettre en œuvre des politiques communes, comme en atteste la difficile, voire improbable, réforme du Conseil de sécurité des Nations Unies qui se déroule actuellement. Par ailleurs, les programmes développés par la communauté internationale en matière de développement pour les pays du Sud ont été marqués par des échecs cuisants, parfois contre-productifs. C'est le cas notamment de la politique de développement massif de la culture du coton dans les pays du Sahel, qui s'est transformée en catastrophe pour ces pays à la suite de la chute du cours du coton en 2001/2002 et à cause des subventions accordées par les Etats-Unis, la Chine et l'Union européenne à leurs propres producteurs. L'Organisation des Nations Unies affronte un déficit de légitimité, de démocratie car il n'existe pas de contre-pouvoir réel, et d'efficacité au regard des citoyens et des Etats. C'est également le cas du FMI et de la Banque mondiale. Le constat des échecs est régulièrement effectué et dénoncé, sans pour autant que cela soit suivi de résultats probants, de sanctions ou de réparations des dégâts occasionnés. Les valeurs de justice, d'équité, de transparence et de lisibilité sont mises à mal.

Toutefois, un nouveau concept émerge, notamment dans les pays du Sud. Il s'agit du « Glocal », néologisme associant les notions de « global » et de « local », consistant à adapter à la culture locale des services ou des produits existants. Concernant les technologies numériques, cela signifie que leur exploitation passe par leur adaptation aux conditions spécifiques des pays en voie de développement, en particulier pour les utilisateurs pauvres, et par la création de dispositifs économiques et faciles à utiliser. Ainsi, de plus en plus de projets de développement sont initiés par les populations locales, avec le soutien d'associations ou d'organismes internationaux. L'expérience réalisée dans le village de Bankilaré en est une illustration. Ce village de 2000 habitants ne possède ni route, ni électricité, ni téléphone, ni eau courante. Pourtant, en quelques mois, les femmes de Bankilaré ont créé une radio solaire locale autogérée afin de ne plus être isolées et d'être informées des événements qui se déroulent dans le pays et dans le monde, de la météo, mais aussi pour faire aux villages des alentours des informations sur la vie sociale du village : dates des marchés, annonces de mariages, de naissances, de décès...). L'émission de cette radio est rendue possible grâce au don de canaux, via le satellite géostationnaire " Afristar ", effectué par la fondation WorldSpace.

La mise en œuvre de ces projets nécessite de promouvoir une politique de rupture avec les « lois du marché » en proposant de faibles tarifs pour les prestations les plus utilisées, en instaurant des mesures de gratuité pour les plus démunis, en mettant en place des moyens modernes de communication sur l'ensemble des territoires, et en équipant les pays du tiers-monde sur la base de rapports égaux entre les peuples. Pour mener à bien une telle politique, trois niveaux d'intervention sont à prendre en compte. À l'échelle mondiale, il est essentiel de coordonner les actions des différentes instances en charge des secteurs de l'information et de la communication, que ce soit l'ONU, le SMSI ou le Fonds de solidarité numérique. À l'échelle régionale, les instances compétentes (Europe, Afrique, francophonie...) doivent apporter des propositions concrètes en vue de résorber le fossé numérique mondial en extension. À l'échelle nationale enfin, des moyens doivent être développés pour réduire les inégalités entre les régions, les villes et les campagnes, les riches et les pauvres, les jeunes et les moins jeunes, les femmes et les hommes. Quelle que soit l'échelle, l'association BPEM recommande que des solutions soient trouvées pour assurer un nouvel équilibre, une représentativité plus démocratique, plus autonome, plus efficace des intervenants, qu'il s'agisse des États, de la société civile ou des opérateurs publics et privés. Selon elle, un contre-pouvoir des « peuples du monde » doit être érigé pour faire face aux multinationales et aux institutions européennes et mondiales. L'exemple peut être pris sur des associations qui mettent en place de nouvelles formes de coopération, y compris avec des opérateurs publics, comme ce fut le cas dans le village de Bankilaré. Le Sommet mondial de la société de l'information a été l'occasion de mettre en place des propositions alternatives. Les réseaux constitués dans ce cadre doivent continuer à travailler sur le terrain pour mettre en place des réalisations concrètes et faire pression sur les décideurs à tous les niveaux.

Réduire la fracture numérique est devenu un enjeu universel. La notion de « bien public mondial » applicable aux technologies de l'information et de la communication confirme qu'une prise de conscience à l'échelle de la planète est en cours. Bien que l'établissement de politiques publiques mondiales soit très difficile, la communauté internationale tente de s'organiser à l'aide de nouvelles institutions telles que le SMSI ou le Fonds de solidarité numérique. Ces initiatives ne pourront réussir qu'à condition que les valeurs d'altérité, de collectif et de réciprocité soient respectées. Cette évolution de la conscience mondiale est utile, conclue Anne-Marie Laulan, professeur émérite à l'Université de Bordeaux III, car elle marque le passage d'une idéologie de compétition à une idéologie universelle de solidarité, marqué par l'implication croissante de la société civile.

Les politiques publiques, qu'elles soient menées à l'échelle nationale ou mondiale, sont confrontées à de multiples difficultés. En effet, leur efficacité dépend de l'engagement réel des élus ainsi que de la prise en compte des besoins et des caractéristiques des publics auxquels ces politiques s'adressent. Les initiatives sont nombreuses et exigent une bonne coordination entre les différentes institutions (locales, nationales comme internationales). Le partage d'expérience et la portabilité des expériences sont importants pour transposer des projets qui ont déjà fait leurs preuves. Alors que les institutions affrontent un déficit de confiance, les chercheurs et les experts ont un véritable rôle à jouer pour engager des débats et ouvrir de nouvelles perspectives.

## **CONCLUSION**

L'université européenne d'été « Réseaux numériques et cohésion sociale » a permis de rassembler sur six jours des intervenants d'horizons très différents, ayant des expériences très variées. N'ayant pas prétention à l'exhaustivité, cette grande diversité de points de vue a permis d'enrichir considérablement les débats et d'ouvrir sur des perspectives de coopérations entre les différents milieux : associatifs, politiques et universitaires.

Les résultats de cette analyse sont multiples et marquent la complexité de la problématique liée à l'introduction massive des technologies numériques dans la société. Il en résulte une approche à la fois tripartite et dualiste. Approche tripartite dans la mesure où il existe principalement trois types d'acteurs (les individus, la société civile et les politiques publiques) et trois niveaux d'actions (local, national et international). Approche dualiste car les effets de ces technologies sont souvent abordés à travers des thèmes en opposition : exclusion et inclusion, savoir et illettrisme, jeunes et vieux, féminin et masculin, autonomie et assujettissement, perte de confiance et valorisation de soi, politiques publiques et initiatives citoyennes, individualisme et collectif, pays du nord et pays du sud, monétisation et démonétisation... Pourtant, les différentes conclusions tendent toutes à montrer que des collaborations, des ponts entre tous ces niveaux d'approches sont non seulement possibles mais nécessaires pour comprendre et tenter de résoudre les difficultés liées à une intégration sociale des technologies. Un certain nombre de points fondamentaux se sont dégagés de ce travail.

### **Prendre en compte les différences socio-cognitives**

Il a été établi que les différences d'approches socio-cognitives doivent impérativement être prises en compte dans les processus d'apprentissage et de partage des savoirs. Des situations d'exclusion peuvent rapidement prendre forme lorsque la confiance en soi ou à l'égard des autres est rompue. Les réseaux numériques peuvent aussi bien créer des espaces de rapprochement que générer de la distance entre les êtres. La technique, abordée seule, sans accompagnement adapté, constitue un vecteur aggravant d'inégalités déjà existantes.

### **Privilégier la médiation et les relations humaines**

Les expériences intégrant la médiation et les facteurs humains ont prouvé qu'il est possible de conduire vers davantage de cohésion entre des populations isolées ou éloignées géographiquement, économiquement ou socialement, et la société. Tous les projets évoqués, qu'ils aient été menés dans des quartiers en difficultés ou non, visant à établir des liens entre les générations, ou à accompagner des politiques de

réinsertion sociale, ont en commun d'avoir privilégié les relations humaines, reléguant la technologie à son véritable rôle : celui d'outil et non de prothèse sociale. Toutefois, pour que ce travail de médiation soit optimal, il est souvent utile de le compléter de compétences annexes tel que l'accompagnement dans la recherche d'emploi. Ce point renvoie évidemment au rôle des animateurs d'espaces publics d'accès à Internet dont les missions ne sont pas toujours clairement définies.

### **Construire du sens**

L'un des autres points fondamentaux mis en exergue est celui de la construction de sens autour des projets intégrant les technologies numériques. La cohésion sociale ne se fabrique pas. C'est avec des projets porteurs de sens que l'inventivité s'exerce. La première condition préalable à l'utilisation des réseaux numériques est la compréhension de leur utilité. Il est donc essentiel d'associer les TIC à des projets concrets de développement personnel ou collectif, et d'accorder la priorité aux besoins exprimés plutôt qu'à la technique elle-même, comme cela a été fait dans le cadre des projets de réinsertion de jeunes en difficultés, de vie de quartier au sein du centre social de Belleville ou encore de travail sur la mémoire dans les relations intergénérationnelles.

### **Partager des valeurs communes**

Le partage de valeurs communes constitue un socle de la cohésion sociale. Bien qu'il n'existe pas encore de culture populaire commune des TIC, des valeurs sont cependant partagées par des communautés virtuelles qui se créent sur la base de centres d'intérêts communs. Plus important encore, de nouvelles valeurs apparaissent, notamment en matière de partage et de solidarité. Elles peuvent prendre des apparences diverses, qu'il s'agisse des nouveaux réseaux de circulation des savoirs, ou des réseaux solidaires entre femmes ou citoyens du monde.

### **Ménager des espaces sans technologie**

Dominique Wolton, dans l'un de ces articles sur la « fracture numérique »<sup>38</sup>, indique que la formule « Internet pour tous » relève davantage d'un projet industriel que d'un projet politique. Effectivement, il faut veiller à ce qu'un diktat technologique ne s'impose pas. Les personnes ne pouvant ou ne souhaitant tout simplement pas s'appropriier les

---

<sup>38</sup> WOLTON, Dominique. 2002. Fracture numérique ou fracture numérique ?, in Francis Jaureguiberry et Serge Proulx (sld), *Internet, nouvel espace citoyen ?*. Paris ; L'Harmattan. (p. 34)

technologies numériques doivent pouvoir accéder aux mêmes services que les populations connectées. Il est essentiel de ne pas générer de nouvelles situations d'exclusion, notamment au travers d'une politique publique qui pourrait parfois être un peu trop volontariste.

### **Créer des ponts entre les différents acteurs**

Le dernier constat important de ces débats porte sur la nécessaire collaboration entre les différents acteurs, publics ou privés, travaillant sur les problématiques rattachées aux réseaux numériques et à la cohésion sociale. Il existe un réel déficit de relations, notamment entre les élus et le tissu associatif. L'approche universitaire permet de mettre à jour des éléments importants tels que ceux liés aux déficits socio-cognitifs, mais cette approche seule ne suffit pas. L'expérience de terrain place au cœur de son action la dimension humaine, mais sans moyens, elle ne peut pas remplir toutes ses fonctions. Les politiques publiques ont la volonté de développer massivement l'usage des technologies numériques, mais sans relais sur le terrain, elles sont inefficaces. C'est la conjonction de toutes ces remontées d'informations et le partage de ces expériences qui peut mener vers des solutions adaptées. La prise en compte des difficultés rencontrées par les animateurs d'espaces publics d'accès à Internet est nécessaire, en termes de moyens comme de formation, pour envisager la pérennité de ces espaces. La contribution des chercheurs est également importante, notamment dans la définition d'indicateurs d'évaluation. Une véritable articulation entre information et décision doit être trouvée.

La multiplicité des sujets abordés et des intervenants a représenté dans un premier temps un élément de difficulté pour définir un fil conducteur à ce travail d'analyse. Le sujet est en effet assez vaste. Il couvre des champs très différents et il est difficile d'en explorer tous les aspects et toutes les incidences. Cependant, au fil de la rédaction, il est assez vite apparu un certain nombre de points de convergence, cités plus haut. Cette approche pluridisciplinaire offre l'avantage de démontrer que la question des effets des réseaux numériques est complexe et qu'elle nécessite de prendre en compte de nombreux facteurs (sociologiques, économiques, politiques...). C'est la rencontre de tous ces travaux et expériences qui peut conduire à une meilleure compréhension des obstacles auxquels est confrontée la problématique de l'appropriation sociale des technologies numériques et d'envisager de nouvelles pistes de réflexion.

# **ANNEXE**





## **BIBLIOGRAPHIE**

## Monographies

- ARNAUD, Michel et PERRIAULT, Jacques. 2002. *Les espaces publics d'accès à Internet*. Paris ; PUF. (256 p.)
- BRETON, Philippe. 2000. *Le culte de l'Internet, une menace pour le lien social ?*. Paris ; La Découverte. (124 p.)
- BRETON, Philippe. 1990. *La tribu informatique*. Paris ; Éd. Métaillé. (190 p.)
- CASTELLS, Manuel. 2002. *La galaxie Internet*. Paris ; Fayard. (368 p.)
- CASTORIADIS, Cornelius. 1996. *La montée de l'insignifiance. Les carrefours du labyrinthe*. Tome IV. Paris ; Le Seuil. (245 p.)
- HEBER-SUFFRIN, Claire. 2001. *Echangeons nos savoirs*. Paris ; La Découverte – Syros. (201 p.)
- ION, Jacques et TRICART, Jean-Paul. 1998. *Les travailleurs sociaux*. Paris ; La Découverte. (122 p.)
- LAHIRE, Bernard. 1998. *L'homme pluriel, les ressorts de l'action*. Paris ; Nathan. (271 p.)
- LEMPEN, Blaise. 1990. *Les enjeux politiques et sociaux de l'informatique*. Paris ; Éd. d'Organisation. (191 p.)
- LORIAUX, Michel, PREDAZZI, Marco et VERCAUTEREN, Richard. 2001. *L'intergénération, une culture pour rompre avec les inégalités sociales*. Ramonville Saint-Agne ; Erès. (220 p.)
- NEVEU, Erik. 1996. *Sociologie des mouvements sociaux*. Paris ; La Découverte. (123 p.)
- PERRIAULT, Jacques. 1989. *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*. Paris ; Flammarion. (254 p.)
- SFEZ, Lucien. 1990. *Critique de la communication*. Paris ; Le Seuil. (520 p.)
- STORCH, Olivier. 2001. *La fracture numérique*. Paris ; Éd. Fondation Robert Schumann. (128 p.)
- VALENDUC, Gérard et VENDRAMIN, Patricia. 2003. *Internet et Inégalité. Une radiographie de la fracture numérique*. Bruxelles ; Labor. (87 p.)

## Articles

- CHAMBAT, Pierre. 1995. « Espace public, espace privé : le rôle de la médiation technique », in Isabelle Paillart (sld), *L'Espace public et l'emprise de la communication*. Grenoble ; Ellug. (pp. 65-98).
- CHAMBAT, Pierre. 1994. « NTIC et représentation des usages », in André Vitalis (sld), *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*. Rennes ; Apogée. (pp. 45-59).
- GEORGE, Eric. 2001. « Relecture du concept d'espace public à l'heure de l'Internet », in *Émergences et continuité dans les recherches en information et communication*. Paris ; SFSIC (pp. 23-31)
- GINGRAS, Anne-Marie. 2005. « Espace public et E-Gouvernement aux Etats-Unis », in Jean Mouchon (sld) *Les mutations de l'espace public*. Fontenay-aux-Roses ; Éd. L'esprit du livre.
- GRANJON, Fabien. 2003. « Comment résorber la fracture numérique », in Philippe Tronquoy (sld), *La fracture numérique en France*. Paris ; Éd. La Documentation Française, Cahiers français n° 314.
- LELONG, Benoît et THOMAS, Franck. 2001. « Usages domestiques de l'Internet, familles et sociabilités : une lecture de la bibliographie », in Eric Guichard (sld), *Comprendre les usages de l'Internet*. Paris ; Éd. Rue d'Ulm. (pp. 196-206).
- MIEGE, Bernard. 1995. « L'espace public : perpétué, élargi et fragmenté », in Isabelle Paillart (sld), *L'espace public et l'emprise de la communication*. Grenoble ; Ellug. (p. 163-175).
- MORIN, Richard. ROCHEFORT, Michel. 1998. « Quartier et lien social : des pratiques individuelles à l'action collective ». *Lien Social et Politiques*. RIAC n° 39 (pp. 103-112).
- PROULX, Serge. 2003. « Mondialisation et mouvements d'affirmation identitaire : expressions possibles de la société civile internationale », in Francis Jaureguiberry et Serge Proulx (sld), *Internet, nouvel espace citoyen ?*. Paris ; L'Harmattan. (pp. 12-29).

PROULX, Serge. 2001. « Usage de l'Internet : la « pensée réseaux » et l'appropriation d'une culture numérique », in Eric Guichard (sld), *Comprendre les usages de l'Internet*. Paris ; Éd. Rue d'Ulm. (pp. 139-145).

PROULX, Serge. 1994. « Les différentes problématiques de l'usage et de l'utilisateur », in André Vitalis (sld), *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*. Rennes ; Apogée. (pp. 149-159).

VEDEL, Thierry. 2003. « La citoyenneté et ses conditions d'expression », in Philippe Tronquoy (sld), *Les nouvelles dimensions de la citoyenneté*. Paris ; Éd. La Documentation Française, Cahier français n° 316.

VILLENEUVE, Paul. 2003. « Effets d'échelle et cohésion sociale ». *Cahiers de Géographie du Québec*. Volume 47, n° 131 (pp. 169-176).

WOLTON, Dominique. 2002. Fracture numérique ou fracture numérique ?, in Francis Jaureguiberry et Serge Proulx (sld), *Internet, nouvel espace citoyen ?*. Paris ; L'Harmattan. (pp. 31-45).

### Documents électroniques

BOULLIER, Dominique. 1997. « La connaissance stratégique des usages ». ». [en ligne]  
<<http://www.rd.francetelecom.com/fr/conseil/mento10/chap4.pdf?PHPSESSID=36b48e085b0ab4934d7daeab94e978fc>>

CAUNE, Jean. Novembre 1999. « La médiation culturelle : une construction du lien social ». [en ligne]  
<[http://www.u-grenoble3.fr/les\\_enjeux/2000/Caune/home.html](http://www.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2000/Caune/home.html)>

KAPLAN, Daniel. Octobre 2004. « e-Inclusion : nouvelles inspirations ». [en ligne]  
<<http://www.internetactu.net/index.php?p=5639>>

LABARTHE, Fabien. Juillet 2001. « Espaces Culture Multimédia et usages d'Internet ». [en ligne]  
<[http://telesup.univ-mrs.fr/news/RencSLN/Fabien\\_Labarthe.pdf](http://telesup.univ-mrs.fr/news/RencSLN/Fabien_Labarthe.pdf)>

LILLE, François. 2004. « Biens publics mondiaux et services publics mondiaux ». *Peuples en marche* n° 192. Janvier-février 2004 [en ligne] <[http://www.bpem.org/imprim.php3?id\\_article=305](http://www.bpem.org/imprim.php3?id_article=305)>

MARCHANDISE, Jacques-François. Octobre 2001. « Fractures d'aujourd'hui, Internet de demain ». [en ligne] <<http://www.fing.fr/index.php?num=998,3,1115,6>>

PIMIENTA, Daniel. Mars 2002. « La fracture numérique : un concept boiteux ». [en ligne]  
<[http://funredes.org/mistica/francais/cyberotheque/thematique/fra\\_doc\\_wsis1.html](http://funredes.org/mistica/francais/cyberotheque/thematique/fra_doc_wsis1.html)>

PROULX, Serge. Avril 2000. « La construction sociale des objets informationnels : matériaux pour une ethnographie des usages ». [en ligne] <<http://barthes.ens.fr/atelier/articles/proulx2000.html>>

VALENDUC, Gérard. Juillet 2004. « De la fracture numérique à l'inclusion sociale ». [en ligne]  
<<http://www.awt.be/web/dem/index.aspx?page=dem,fr,foc,100,020>>

### Rapports et études

« Gouvernance de l'Internet – L'état de fait et l'état de droit ». Rapport 2005 du séminaire Vox Internet. [en ligne] <[http://www.voxinternet.fr/IMG/pdf/\\_RAPPORT\\_VF.pdf](http://www.voxinternet.fr/IMG/pdf/_RAPPORT_VF.pdf)>

« L'Équipement informatique et les connexions des Français. Enquête sur les conditions de vie des ménages ». 2005. Lettre "Insee Première" n° 1011. [en ligne]  
<[http://www.insee.fr/fr/ffc/docs\\_ffc/IP1011.pdf](http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/IP1011.pdf)>

« La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française : le baromètre 2004 ». 2004. ART. [en ligne]  
<<http://www.art-telecom.fr/communiqués/communiqués/2005/c05-06.htm>>

Usages et attentes des Européens en matière de services publics sur Internet ». 2004. Sofres. [en ligne] <[http://www.tns-sofres.com/etudes/pol/270804\\_servicespubinternet\\_n.htm](http://www.tns-sofres.com/etudes/pol/270804_servicespubinternet_n.htm)>

- « Lieux d'accès publics : Quels usages, quels effets ? ». 2003. Etude Cen@ / Gresoc. [en ligne] <<http://www.cena.ws/html/presentation/observatoire/Ouvrage%20Cen@.pdf>>
- «Les Lieux d'Accès à Internet de la Communauté d'Agglomération de Castres-Mazamet ». 2003. Université Toulouse Le Mirail. [en ligne] <[http://www.cena.ws/html/articles/EPN/EE2003\\_EPN\\_Sans\\_annexes.pdf](http://www.cena.ws/html/articles/EPN/EE2003_EPN_Sans_annexes.pdf)>
- "Physionomies de la fracture numérique et remèdes ». Décembre 2001. Rapport Club Sénat. [en ligne] <[http://www.club.senat.fr/rapport/rapport.php?annee\\_rech=2001](http://www.club.senat.fr/rapport/rapport.php?annee_rech=2001)>
- « Rapport d'étape sur les pratiques en matière de normes et pour l'apprentissage en ligne ». Mai 2001. Laboratoire CRIS/SERIES - Université de Paris X Nanterre [en ligne] <<http://www.gis-gemme.org/rapports/rapportn%B05.pdf>>
- « Images locales, identité globale - Rapport mondial 2001 de la section J : femmes et médias ». 2001. [en ligne] <[http://www.womenaction.org/women\\_media/fr/1/index.html](http://www.womenaction.org/women_media/fr/1/index.html)>
- « Les meilleures pratiques des femmes à travers le monde - L'usage des technologies de l'information et de la communication ». [en ligne] <[http://www.womenaction.org/women\\_media/fr/2/tic.html](http://www.womenaction.org/women_media/fr/2/tic.html)>
- « Rapport mondial sur le développement humain ». 2001. PNUD. [en ligne] <<http://www.undp.org/hdr2001>>
- « Index de la fracture numérique dans l'Europe des 15 ». 1997-2000. SIBIS. [en ligne] <<http://www.sibis-eu.org/statistics/data/9-73.htm>>
- « En 1998, plus d'un salarié sur deux utilise l'informatique dans son travail ». 1998. DARES - Premières synthèses n°53.2. [en ligne] <[http://www.travail.gouv.fr/publications/picts/titres/titre316/integral/texte53\\_2.pdf](http://www.travail.gouv.fr/publications/picts/titres/titre316/integral/texte53_2.pdf)>

### **Documents non publiés**

GONO, Aurélie. 2004. *Implantation d'un espace public numérique dans un collège des Hauts-de-Seine : phase préparatoire*. Mémoire de D.E.S.S.

SERDIDI, Mehdi. 2001. *Usage des TIC dans la Maison des chômeurs*. Mémoire de D.E.A.