

## Synthèse collaborative de la session "e-Inclusion et lien social"

>> Télécharger la *synthèse (.pdf) de l'atelier "Lien social et e-inclusion"*

>> Voir la *synthèse des autres ateliers du "Connecteur Recherche"*

*NB : cette page est en "mode wiki", c'est à dire qu'il est possible à toute personne disposant d'un compte sur ce site ("Se créer un compte" en haut à droite) sur ce site d'y apporter des modification, des commentaires ou d'y poster vos propres notes !*

### En introduction à l'atelier "Lien social et e-inclusion"

Un oeil dans le rétroviseur des actions dans le champ de l'e-inclusion nous montre que l'on réduit souvent les usages aux usages du numérique - au détriment des autres déterminants sociaux.

L'interdisciplinarité dans l'observation des usages devient une nécessité - voire une évidence - et ouvre la voie à de nouveaux champs de recherche.

Quelles sont les politiques publiques et intervention sociales pertinentes dans le champ de l'e-inclusion - et quelle peut-être la contribution de la recherche à leur définition et leur animation ?

### Intervenants

- Fabien Labarthe (Télécom ParisTech)
- Margot Beauchamps (Université Paris 1 - UMR Géographie-Cités)
- Marianne Trainoir (Université de Rennes 2-M@rsouin)
- Julien Bastide (Fédération des Centres Sociaux)
- Serge Nedelec (CG-SIV)
- Marie-Hélène Féron (La Fonderie)

### Marianne Trainoir, Marsouin, groupe de recherche sur l'e-inclusion.

Marianne Trainoir est doctorante en sciences de l'éducation à l'Université de Rennes 2 / Laboratoire CREAD. Elle est notamment co-auteur de l'ouvrage "Pour en finir avec la fracture numérique" (2011). Selon elle, 3 pistes de recherche principales pourraient faire l'objet d'approfondissement.

> La dimension symbolique des technologies :

M@rsouin définit les usages comme un "ensemble de pratiques socialisées", intégrant une nouvelle norme symbolique. Derrière l'usage des technologies, se trouve une revendication identitaire forte. On observe par exemple des personnes se promenant dans la rue avec des téléphones portables ... inopérants ! Parfois, ces individus récupèrent même des téléphones "factices" (de faux téléphones, appelés "fétiches" en anthropologie), ce qui peut être un moyen de mettre à distance la figure du clochard...

> La puissance normative des usages

La représentation sociale désigne les images de la réalité qui sont partagées par toutes les personnes d'une société. Positives ou négatives, ces représentations dépendent de l'image première qu'on se fait des technologies. Elles vont évoluer à travers nos expériences pratiques avec les machines, à la fois dans la dimension cognitive et instrumentale de la rationalité et de la manipulation, mais aussi dans la dimension psychique à travers les émotions éprouvées.

Des observations montrent que posséder un téléphone peut très bien être perçu comme "avoir la télé" et ainsi, "posséder un chez soi" ! D'où le décalage avec certaines visions de l'insertion : un individu "non-conforme" c'est-à-dire celui qui s'éloigne des représentations que les pouvoirs publics ont d'une personne "insérée" restera "exclu", indépendamment de l'image que la personne a de sa propre situation...

Des sociologues comme Fabien Granjon soulignent également cette demande de reconnaissance par les technologies (dimension affective importante, accès au droit, respect de soi, reconnaissance sociale...)

> le non-usage n'est pas un concept opératoire

Contrairement à ce qu'on peut penser, avoir une posture de non-usage est déjà une manière d'avoir un usage ! Le "non usage" est de plus doté d'une connotation négative : l'angle de la "participation" semble bien plus prometteur.

Dans l'ensemble, il faut garder en tête que l'observation des usages a plus trait avec ce que font les gens avec les TIC mais plutôt sur ce que ces pratiques nous apprennent des phénomènes sociaux.

## **Serge Nedelec, comité interministériel de la ville**

Les politiques d'e-inclusion pour les populations des quartiers de politiques de la ville est une évidence. Mais on souffre du manque de travaux sur la question, notamment d'études pointant "l'évaluation de la fracture numérique traitée par l'ANRU", particulièrement sur les critères qualitatifs – au-delà des critères d'équipement, de débit, .... La question de la fracture numérique est comparable à celle du bac (80% de la population) : ceux qui n'ont pas accès sont vraiment exclus.

Autre besoin pointé : celui de capitaliser sur les (très nombreux) projets dont on a pas de nouvelles par la suite. Que deviennent-ils dans la durée ? Que produisent la multitude de projets "TIC & Habitat social en terme de mieux vivre ensemble, sur la durée ?

C'est le cas de projets comme Ordi 2.0 : il est difficile de convaincre de son utilité sociale... Disposer de tels retours aiderait les décideurs à comprendre, et dégager des fonds – même s'il est difficile aujourd'hui de faire financer des projets dans la durée.

Sur le fond, on se heurte à des décalages de temps : les projets dans le cadre de la politique de la ville ont besoin de temps long pour se développer, alors que les projets numériques demandent des résultats de recherche très rapides.

## **Margot Beauchamps, Université Paris 1 - UMR Géographie-Cités**

Margot Beauchamps a travaillé sur les inégalités d'accès aux ressources d'Internet dans les quartiers en politique de la ville à Saint-Etienne : un doté de beaucoup de ressources urbaines, et l'autre sans. L'observation des modalités d'accès aux ressources sociales (par la mobilité et la télécommunication) dans ces deux quartiers populaires de l'agglomération (comparables socialement mais très différents quant à leur situation urbaine) révèle que l'utilisation d'internet ne constitue pas un substitut à la mobilité ou au déficit d'urbanité.

Une des questions qui s'est posée d'emblée est celle de l'accès aux ressources urbaines : est-ce que le fait d'habiter et d'accéder aux technologies dans un quartier périphérique facilite l'accès aux ressources urbaines ? En fait non (aussi car pas de e-substituabilité). Pour des personnes handicapées, ou femme au foyer, internet se traduit en accomplissement de bien-être.

L'entrée par l'usage ou le non-usage des technologies n'est pas suffisante pour expliquer la précarité ou les inégalités. Même si le non-usage des technologies peut être un facteur discriminant supplémentaire, la qualité de l'environnement urbain (l'accès aux services) l'est tout autant voire plus. D'où la nécessité de développer des approches territoriales avant tout. La valeur d'usages d'Internet s'éprouve aussi dans la disparité des contextes territoriaux : la géographie sociale est, pour ainsi dire plus, forte.

En cela il est indispensable de mixer les approches culturelles, sociales, technologiques. Les politiques publiques doivent se garder de faire peser sur les personnes en difficulté une injonction à l'usage d'Internet qui pourrait être tout à fait contre-productive. En un sens, privilégier le "mieux" et non pas le "plus".

## Marie-Hélène Féron, La Fonderie IDF

En 10-15 ans, on note beaucoup d'évolutions : on étudiait l'accès, maintenant on étudie l'usage. On se concentre sur des publics très particuliers (personnes âgées, SDF, etc.) mais la question de la stigmatisation des publics demeure : comment avoir des solutions qui ne soient pas stigmatisantes, mais qui permettent de faire monter la marche à tout le monde ?

En second lieu, la place des "intermédiaires" (entre personnes en difficulté sociale et les médiateurs numériques) doit elle aussi être reposée. Ces intermédiaires ont souvent eux-mêmes une faible culture du numérique, une faible maîtrise des enjeux du numérique en terme de capacités d' "empowerment". Ils ne s'emparent pas toujours des solutions proposées, car sont souvent eux-mêmes "décalés" et peuvent être des "transmetteurs négatifs".

L'appel à "e-inclusion" de l'Île-de-France incluait cette dimension "intermédiaire" : comment le projet doit-il être pensé pour que les intermédiaires soient impliqués ?

Enfin, la place des chercheurs dans les projets doit aussi être re-questionnée. Souvent, leurs travaux ne sont pas pris en compte dans les politiques et projets futurs. Ne doivent-ils pas, au-delà de leurs compétences recherche, mieux accompagner les décideurs pour s'approprier leurs résultats ?

Fabien Labarthe, Telecom ParisTech

Fabien Labarthe a conduit une étude longitudinale autour de La Friche Belle de Mai à Marseille, lieu culturel marseillais situé dans un quartier populaire. L'observation a porté sur la manière dont la structure a pris en compte un public populaire qui venait déstabiliser le dispositif et les artistes en présence. Les formes de non-gestion du lieu a abouti à des formes de laisser-faire, et donc autorisé leur entrée et leur appropriation.

Les observations ont montré des formes de montée en compétences dans le collectif : pratiques du hacking et du carding (détourner des cartes de décodeurs) et crée le développement d'une économie informelle.

Ces interactions ont initié des liens avec les artistes, et les jeunes sont devenus les geeks des artistes, voire même sont devenus partie prenante d'œuvres. Ils ont ainsi développé leur propre compétence, en montant par exemple une sorte de WebTV.

Ces trajectoires (re-)posent la question de la mise à disposition des ressources numériques aux espaces de la culture, c'est à dire d'un accès à la professionnalisation. Les jeunes souhaitent ensuite avoir des gratifications de compétences, pointant du doigt les manques derrière les dispositifs d'accompagnement de la professionnalisation. Les "nouveaux lieux" de type Fab Labs pourraient-ils remplir les chaînons manquants vers la professionnalisation, et assurer la reconversion de compétences informelles acquises dans le cadre d'une sphère d'activité comme celle-là ?

## Julien Bastide, Fédération des centres sociaux

Aujourd'hui, on compte environ 1200 centres sociaux, ainsi que des Fédérations locales. Les centres sociaux sont portés par des associations qui ont pour objet de stimuler la participation des habitants : ils doivent être des foyers d'initiatives locales, ascendantes. Les habitants peuvent s'impliquer et proposer des activités collectives : culturelles, sportives, éducatives, d'inclusion sociale.

400 centres ont un "EPN" (au sens générique du terme), c'est à dire un espace multimédia accueillant une très grande hétérogénéité d'accès public.

Philippe Cazeneuve définit 2 grandes fonctions de ces lieux d'accès publics : une fonction d'outils de développement du réseau, et de coopération et des outils support d'animation. Il distingue également 3 grandes "familles d'usage" :

- L'EPN formation qui rencontre encore des demandes massives
- L'EPN support aux autres activités du centre social
- L'EPN de projets : lieux ressources pour des projets d'habitants comme le Wiki de Thionville en Moselle qui vise à développer l'expression des habitants.

On note un très faible niveau des animateurs dans ces espaces, qui n'ont pas ou peu de formation, à la fois en termes technique et de médiation.

L'Union des centres sociaux en Poitou-Charentes a mené une étude sur les usages numériques des animateurs. Elle y pointe une véritable antinomie entre le numérique et le lien social, ainsi qu'une méfiance vis-à-vis des réseaux sociaux, jeux vidéos....

Dans l'ensemble, le numérique devrait être un facilitateur du cœur de métier des centres sociaux. La culture du numérique et celle des

centres sociaux ont en tout cas de nombreux points communs : une philosophie de « l'empowerment », des initiatives ascendantes, de la participation citoyenne, de l'auto-organisation, des réseaux en étoile, de la rencontre et du lien social au service de la prise de parole, de la prise de décision.. Pourtant le constat qui s'impose est celui d'une non-coïncidence entre les pratiques en ligne de participation (web2.) et les lieux physiques (centres sociaux).

La Fédération des Centres Sociaux tiendra en octobre prochain un congrès important, où la question des usages du numérique sera débattue. Ce pourrait être l'occasion de montrer l'importance de l'e-inclusion.

## **Pistes pour la Recherche**

### **Observation des usages**

- Privilégier l'angle de la participation plutôt que du non-usage
- Comment mettre le numérique au service de la participation ?
- Revendications identitaires et aspects symboliques des usages des technologies
- Revoir les indicateurs numériques : le "mieux" plutôt que le "plus"
- L'internet rend-il heureux (articulation entre liens sociaux et liens sociaux numériques) ?
- Inclure la demande de reconnaissance sociale dans l'usage des TIC
- Regarder les parcours migratoires
- Besoin de "slow science" ... (mais qui pourrait la financer ?)
- Compétence vs représentation du savoir, de la connaissance...

### **Politiques publiques de l'e-inclusion**

- Manque flagrant de recherche dans les politiques de la ville numériques
- L'évaluation de l'utilité sociale des pratiques, pour mieux convaincre les décideurs
- Généraliser les PICRI : Partenariats Institutions Citoyens pour la Recherche et l'Innovation
- Utilité sociale ou transformation sociale ?
- Mieux armer les "intermédiaires" (ex : travailleurs sociaux) pour comprendre les enjeux du numérique

### **Nouvelles fonctions des lieux**

- Les nouveaux lieux d'innovation (de type Fab Labs) comme réponse à la demande de professionnalisation et de validation des compétences des publics ?

# Terrains de recherche et d'expérimentation futurs

- L'évaluation des politiques publiques dans la durée
- Que deviennent les projets dans la durée ? (Habitat social, insertion sociale et économique, mieux vivre...)
- Besoin de recherche sur les usages du numériques dans des milieux très contraints (prison, hôpital psychiatrique, centres éducatifs fermés; institutions spécialisées...)
- Quartiers d'habitat social : produire des monographies des quartiers et en parallèle, que produisent les projets ?
- Certains des projets retenus dans l'Appel à projets e-inclusion de la Région Ile-de-France (contact : La Fonderie)
- Les dossiers de ces appels à projets
- La Fédération des centres sociaux ou les fédérations locales, comme "intermédiaire"
- Comment mieux présenter les résultats de recherche aux décideurs ?
- Les proto-usages et low uses
- Les corps intermédiaires en lien avec le "côté obscur" des makers, hackers, ...
- Développement d'un dispositif de géolocalisation des "trucs chouettes" de la ville par Les petits débrouillards. Mise en visibilité des espaces occupés par les jeunes qui ne sont pas les lieux prêtés par la ville.

## Ressources

### Ouvrages et travaux

- En finir avec la fracture numérique, Mickaël Le Mentec, Marianne Trainoir, Pascal Plantard (2011)
- Communiquer à l'ère numérique, regards croisés sur la sociologie des usages, Fabien Granjon et Julie Denouel (2011)
- Interview de Julie Denouel dans InternetActu : <http://www.internetactu.net/2011/06/15/julie-denouel-et-fabien-granjon-les-usages-en-question/>
- N. Boucher Petrovitch, thèse "Education populaire et internet" (2008)
- En quoi les acteurs de la politique de la ville sont-ils concernés par la lutte contre l'exclusion numérique ? (2010) - Margot Beauchamps, Annabelle Boutet, Eric Lamoulen
- Boutet A., Tremembert J., 2008, Identifier les non-usagers et mieux comprendre les situations de non-usages, enquête participative à Kérourien (Brest), [http://www.marsouin.org/article.php3?id\\_article=232](http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=232).
- Proulx S., 2002, "Trajectoire d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société de savoir", Annales des télécommunications, 57, n°3- 4, pp.180-189, Paris.
- L'internet rend-il les gens heureux ? T. Penard, N. Poussing, R. Suire <http://www.marsouin.org/spip.php?article431>

### Etudes

- La démocratie locale et la participation des habitants – Avis du Conseil National des Villes

- Etude sur les usages et la perception du numérique dans les Centres Sociaux de Poitou Charentes
- Etude (NB : contre-productive) de la fracture numérique de l'ANRU (Sofres Etude, 2009)
- Etude de l'observation des modalités d'accès aux ressources sociales à St Etienne – Margot Beauchamps
- Avis "La démocratie locale et la participation des habitants" du Conseil national des Villes
- Boutet A., Droque C., 2009, Etude sur les usages et les non-usages d'Internet dans le quartier de Kerourien (Brest), Marsouin, Comité Interministériel des Villes, 77 p.
- CDC, 2009, Etude Caisse des dépôts sur "L'évaluation de la fracture numérique dans les territoires sensibles traités par l'ANRU", Enquête IPSOS 2008.
- CREDOC, 2009, La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/etude-credoc-2009-111209.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/etude-credoc-2009-111209.pdf)
- CREDOC, 2005, La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/et-credoc2005.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/et-credoc2005.pdf)

### **Appels à projets**

- Appels à projets régionaux de type appropriation sociale des sciences
- Appels à projets PICRI Partenariats Institutions Citoyens pour la Recherche et l'Innovation mixant chercheurs-acteurs

---

>> *Télécharger la [synthèse \(.pdf\) de l'atelier "Lien social et e-inclusion"](#)*

>> *Voir la [synthèse des autres ateliers du "Connecteur Recherche"](#)*

>> *A propos du [Connecteur Recherche](#)*