



HAL
open science

Usages des outils et interfaces numériques : de la vulnérabilisation à l'inclusion sociale

Matthieu Demory

► **To cite this version:**

Matthieu Demory. Usages des outils et interfaces numériques : de la vulnérabilisation à l'inclusion sociale. Journée des Doctorants du LAMES, May 2019, Aix-en-Provence, France. halshs-02119825

HAL Id: halshs-02119825

<https://shs.hal.science/halshs-02119825>

Submitted on 4 May 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Usages des outils et interfaces numériques : de la vulnérabilisation à l'inclusion sociale

Matthieu Demory

Aix Marseille Univ, CNRS, LAMES, Aix-en-Provence, France



Laboratoire méditerranéen de sociologie
UMR 7305 - Aix Marseille Université - CNRS
Maison méditerranéenne des sciences de l'homme
5 rue du Château de l'Horloge, BP 647
13094 Aix-en-Provence
<http://lames.cnrs.fr>

Usages des outils et interfaces numériques : de la vulnérabilisation à l'inclusion sociale

Matthieu Demory, doctorant, Aix-Marseille Univ, CNRS, LAMES, Aix-en-Provence, France

Introduction :

Genèse de l'attrait pour un tel sujet :

J'ai toujours été intéressé, fasciné par les technologies, et en licence, du point de vue théorique c'est la sociologie de l'éducation, des curricula, qui m'a le plus stimulé. Ce pourquoi, à l'occasion de mes deux mémoires de master, j'ai investi la question de l'éducation au et par les outils numériques, au collège puis au lycée. Me rendant compte de la pauvreté des pratiques face à une myriade de dispositifs mis en œuvre par les pouvoirs publics, j'ai décidé de décentrer ma focale pour m'intéresser à ce qui se passe à l'extérieur de l'institution scolaire, plus précisément au sein de tiers-lieux, des endroits principalement associatifs, proposant des formations, des ateliers de médiation pour s'appropriier les outils numériques, et ce auprès de divers publics : juniors, seniors, femmes, demandeurs d'emplois.

Quelques précisions sur le titre :

Pourquoi traiter des outils et interfaces numériques ? Je refuse tout d'abord d'employer le terme « numérique » sous sa forme substantive, étant un mot valise qui fait référence à beaucoup trop d'éléments diffus et différents. Ensuite, la seule question des outils me paraît restrictive, savoir manipuler un téléphone, un clavier, un écran tactile, ce n'est pas la même chose que de savoir utiliser une interface Windows, linux, mac, un navigateur internet, une application mobile, etc.

Vous verrez plus tard dans la présentation pourquoi vulnérabilisation et inclusion sociale.

Annonce :

- J'aborde cette question de telles manières, en produisant telles données
- Je propose telle problématique, tels protocoles
- J'écoute vos conseils pour faire avancer ma recherche

1. Données de cadrage

Introduction :

Ici, je vais vous faire un retour sur la première année de thèse, sur l'enquête exploratoire menée, au prisme de deux approches (par les discours et par les pratiques) qui se déclinent en plusieurs démarches empiriques.

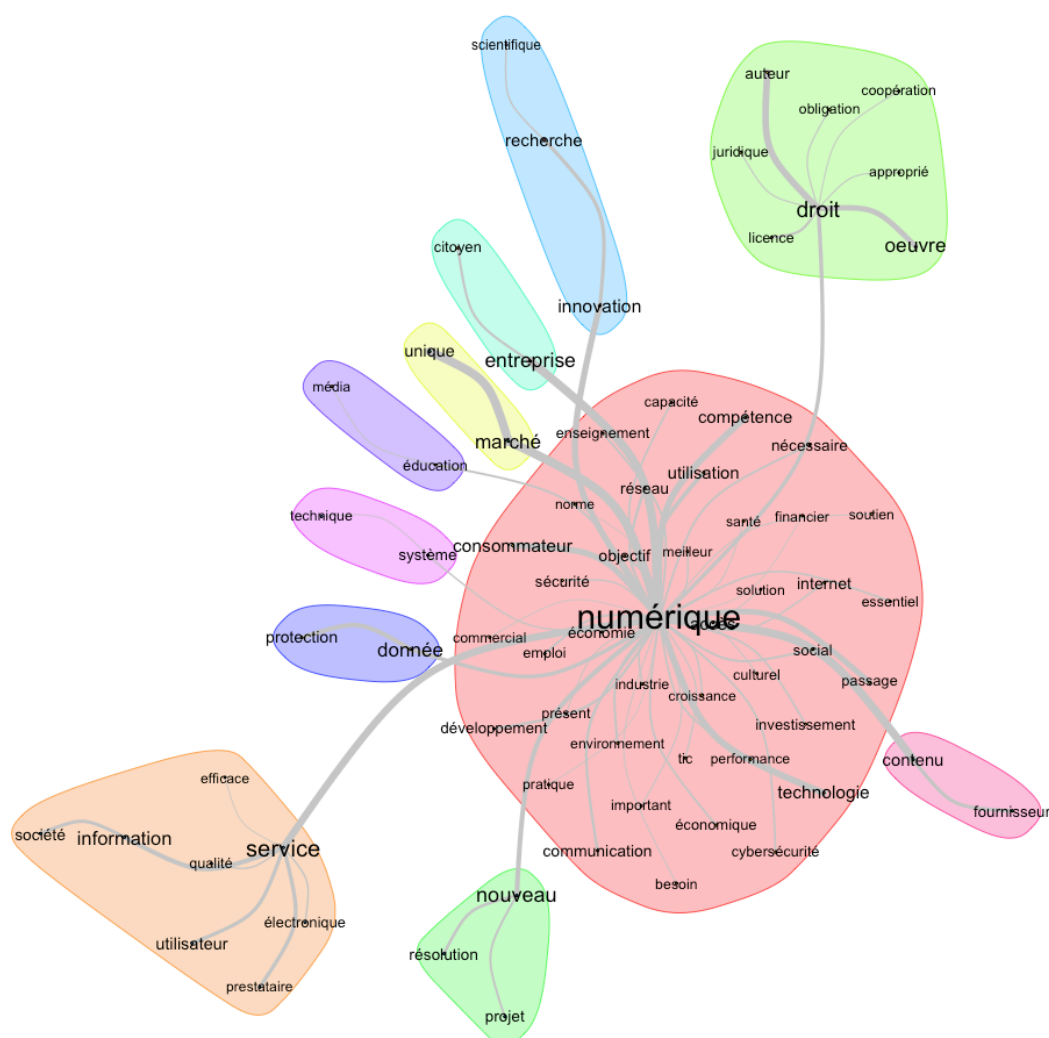
1.1. Approche par les discours

Que disent les pouvoirs publics en matière d'usages des outils et interfaces numériques ?

Pour cela j'ai investi de nombreux sites web publics (du parlement et de la commission européenne, du gouvernement français et de tous ses ministères) en récupérant tous les documents (communiqués de presse, programmes, plans, rapports, propositions, textes législatifs, etc.) faisant mention du terme « numérique », des années 2000 à nos jours, au total cela donne 419 documents pour l'Europe, 285 pour la France.

A l'aide du logiciel Iramuteq j'ai produit plusieurs analyses de similitude en fonction des discours de ces instances de gouvernance, en voici une pour exemple.

Analyse de similitude produite à partir des discours européens :



Les termes utilisés montrent bien que ce fameux « numérique » est en lien avec de nombreux enjeux sociaux, juridique (en vert), mercantile (en jaune), éducatif (en violet), scientifique (en bleu), etc.

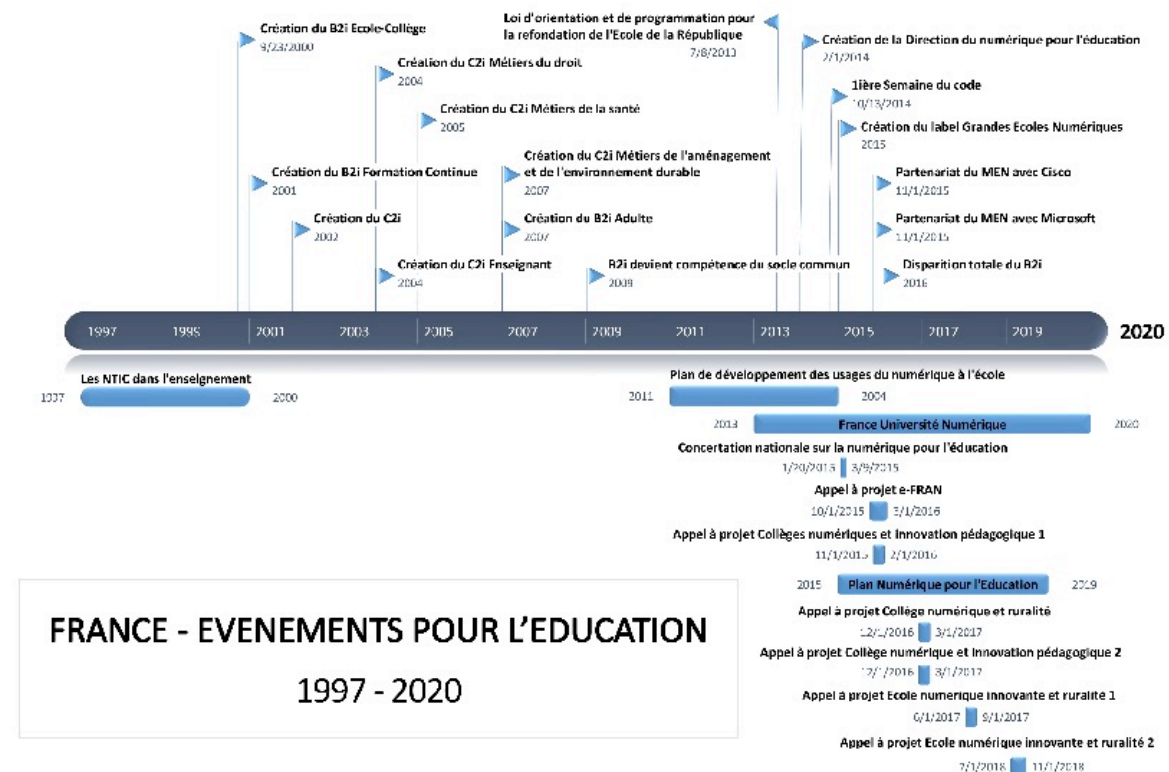
Qu'est-ce que les pouvoirs publics mettent en place ?

A partir de ce même corpus j'ai souhaité mettre en évidence l'ensemble des dispositifs mis en œuvre par ces pouvoirs publics, et même au sein de ministères qui *a priori* ne s'y intéressent pas, à l'instar du ministère de l'agriculture. Pour les mettre en évidence j'ai constitué 14 frises chronologiques, déclinées selon les thématiques suivantes : économie, éducation, santé, agriculture, emploi, sport, culture, pour l'Europe et la France.

Frise chronologique des programmes européens :



Frise chronologique des dispositifs français pour l'éducation :



Sans rentrer dans le détail, la frise parle d'elle-même, et soulève l'investissement massif de la France, particulièrement du ministère de l'Éducation Nationale en la matière.

Ces discours sont considérablement positifs, existe-t-il des discours, des arguments négatifs ?

Les pouvoirs publics semblent plébisciter les outils et interfaces numériques, favoriser leurs diffusions et leurs appropriations, je me suis alors demandé si des discours, à l'inverse, mettaient en garde contre des dangers, des aspects négatifs. J'ai ainsi constitué une base de données des discours « anti-numérique », des discours résistants. Elle se constitue d'articles de presse, de blogs, de productions scientifiques, de rapports d'études, de documentaires filmés, de créations artistiques.

Des discours mettant en avant plusieurs arguments et enjeux dont voici la liste :

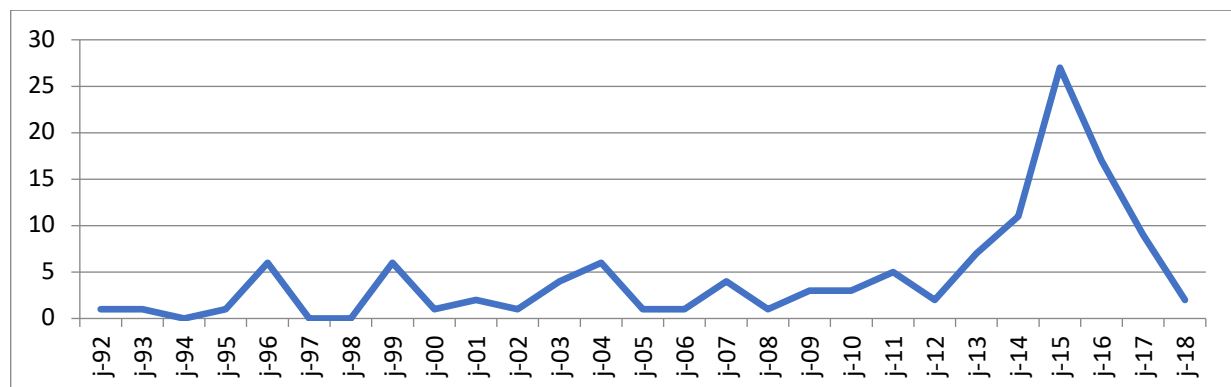
- Enjeux juridiques (atteintes aux droits de l'enfant, notamment avec le fichage scolaire)
- Enjeux environnementaux (mise en danger de la faune et de la flore par exemple)
- Enjeux sanitaires (risques psychologiques, physiques, exemple des antennes-relais)
- Enjeux socio-économique (coût des outils et renforcement des inégalités)
- Enjeux professionnels (IA et remplacement des humains)
- Enjeux scolaires (école sous influence + choix pédagogique irrationnel)
- Enjeux de vulnérabilité (achats sous influence, distraction, etc.)
- Inscription dans une logique mercantile (critique des GAFAM par exemple)
- Arguments des concepteurs (Ingénieurs Silicon Valley, Steve Jobs, Tim Cook, etc.)

1.2. Approche par les pratiques

Qu'est ce qui se fait dans la région en matière de médiation numérique ?

A partir de bases de données existantes : référencement des ERIC (Espaces Régionaux Internet Citoyen), devenus SudLabs, des GEN (Grandes Écoles du Numérique), des structures dispensant des ateliers de médiation présents dans le guide d'ARSENIC (Association Régionale de Soutien aux Espaces Numériques de l'Information et de la Communication) et des membres de la Coopération Nationale de la MedNum.

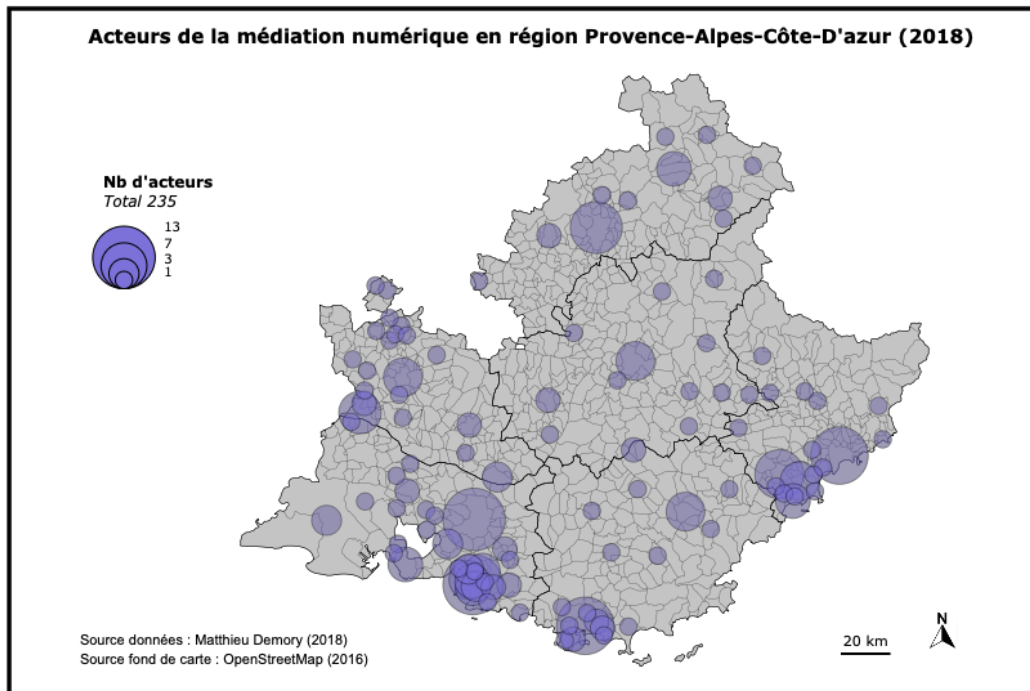
Cela donne donc un tableur au sein duquel j'ai référencé l'année de création, l'implantation géographique, le statut de la structure et le type de publics (avec leur site web + page sur societe.com), me permettant par exemple de produire ce graphe en fonction des années de création.



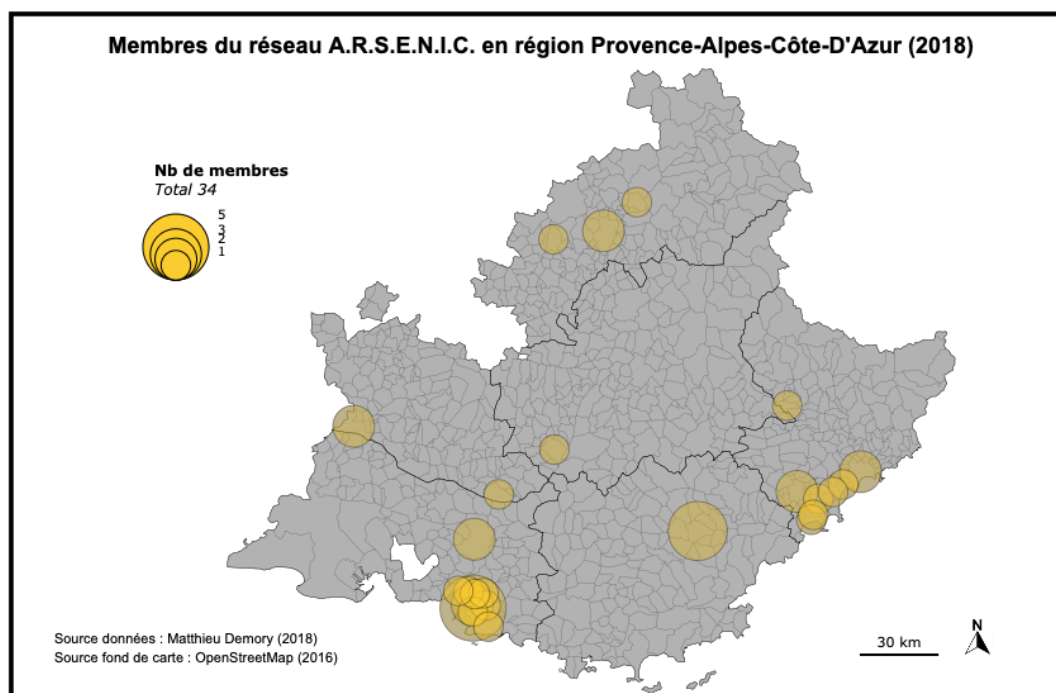
Quelle inscription territoriale pour ces acteurs de la médiation numérique ?

A partir de la même base de données, j'ai aussi produit des cartes selon les réseaux et les labels cités ultérieurement.

Exemple 1 : Carte générale de la médiation numérique en région PACA



Exemple 2 : Membres du réseau ARSENIC (Agence Régionale de Soutien aux Espaces Numériques de l'Information et de la Communication)



Que font-ils concrètement ?

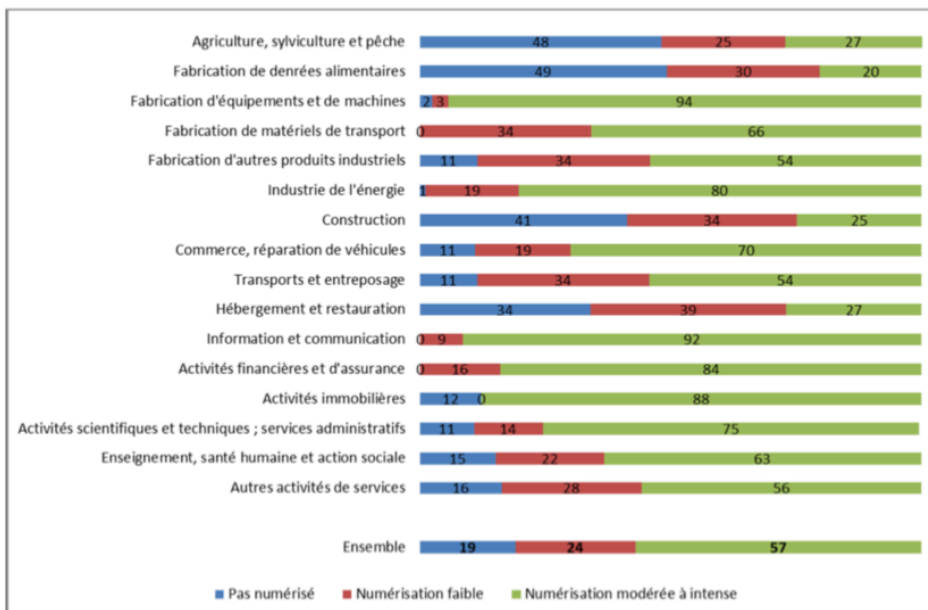
Je suis donc allé observer de nombreux ateliers de médiation, de formation, d'animation autour des usages des outils et interfaces numériques. Je me suis rendu compte par exemple de la diversité des publics visés : juniors, senior, femmes, enseignants, demandeurs d'emplois, etc.



2. Problématisation

Les usages des outils et interfaces numériques deviennent une norme sociale, culturelle et technique que les pouvoirs publics intègrent dans leurs discours et leurs programmes (Cf. analyses de lexiques et chronologies). Cette normalisation des usages fait alors l'objet d'une injonction (exemple de la dématérialisation des déclarations des impôts, des démarches administratives pour la sécurité sociale, la CAF, etc. + Graphique ci-dessous à propos de l'emploi).

Graphique 1 : Répartition par secteur des établissements selon le degré de numérisation

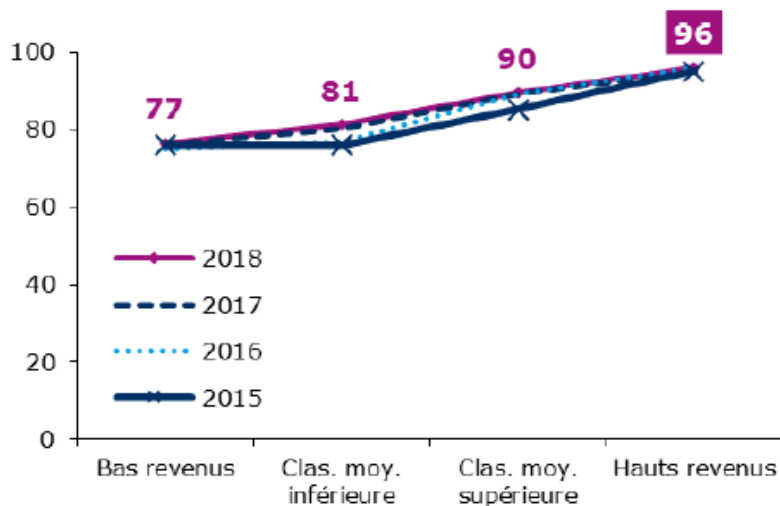
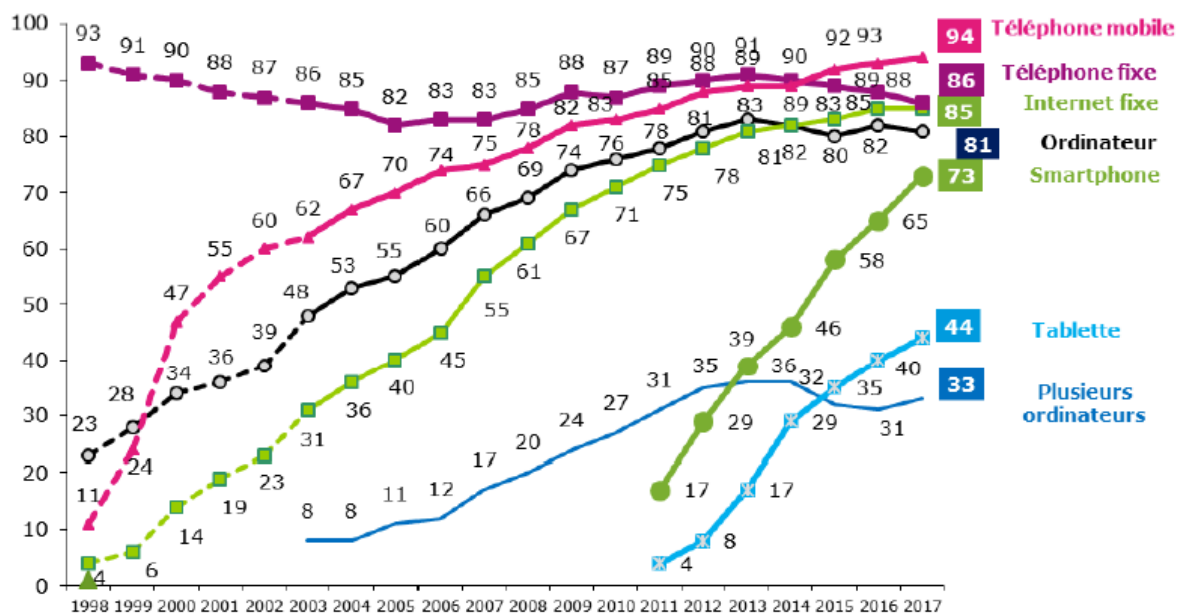


Numérisation importante du travail en fonction des secteurs d'activité (81 % en moyenne).

Source : Rapport « Automatisation, numérisation et emploi : l'impact sur le travail », décembre 2017, Conseil de l'Orientation et de l'Emploi (COE).

Toutefois, le caractère à la fois promotionnel et injonctif des décisions publiques ne suffit pas à démocratiser l'accès, les usages des outils et interfaces numériques. Des inégalités persistent :

- Accès aux outils et interfaces numériques : 6 % n'ayant pas de téléphone portable, 19 % n'ayant pas d'ordinateur, 15 % ne disposant pas d'accès à internet (Source : CREDOC, « Baromètre du numérique », 2017).

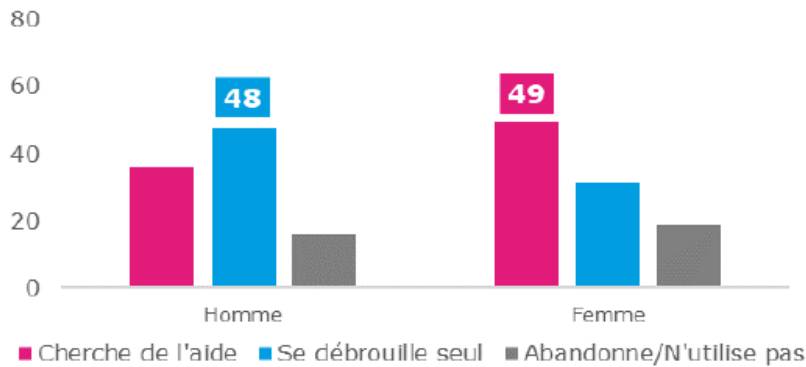


23 % des « bas revenus » ne disposent pas d'accès à internet

Source : CREDOC, « Baromètre un numérique, 2018 »

La question des usages apparaît cependant la plus inégalitaire. Ces inégalités numériques semblent par ailleurs prolonger les inégalités sociales, donnant une nouvelle substantialité à l'effet Matthieu, conceptualisé par Merton (1968) à propos des universités les plus prestigieuses aux USA, de plus en plus dominantes dans le domaine scientifique. La diffusion massive des outils et interfaces numériques constituerait alors une forme nouvelle de vulnérabilisation sociale (Castel, 2004).

- **Premier exemple de différenciation, le genre** : les femmes seraient marginalisées du monde de la technique, « si les femmes utilisent un grand nombre de technologies informatisées, elles ne participent pas à leur conception et demeurent en dehors de la compréhension des principes du fonctionnement des machines » (Jouet, 2003, p. 61).

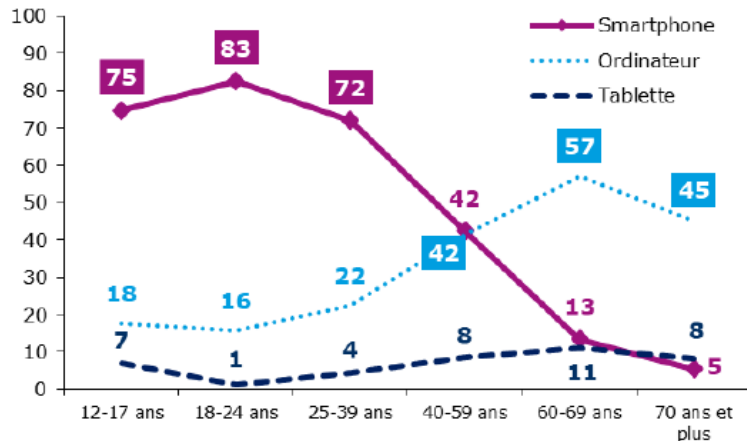


Quand vous rencontrez une difficulté, que faites-vous ? (Selon le genre)

Source : CREDOC « Baromètre du numérique » 2018

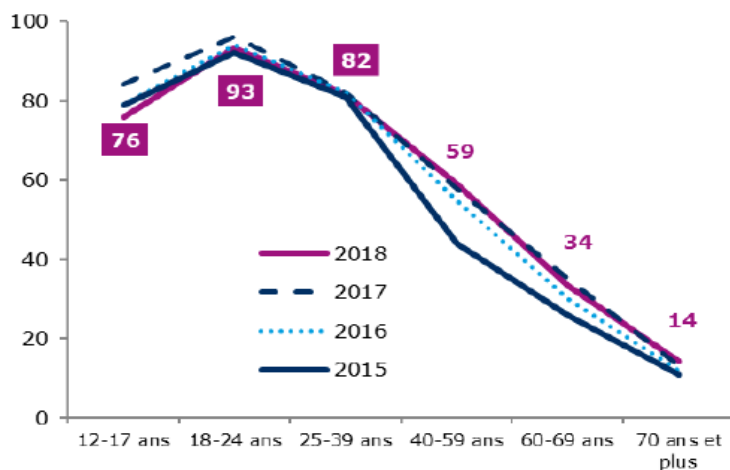
En outre, lors de mes observations (sur 19, 10 où j'ai pu compter le nombre de participants, sur 91, il y avait 58 femmes et 33 hommes, soit 63,7 % de femmes et 36,2 % d'hommes, sans prendre en considération les événements dédiés uniquement aux femmes tel que « Django Girls » où je comptais 44 femmes).

- **Deuxième exemple, l'âge** : « tranche de population la - impliquée » (Alava, Moktar, 2012)



Quel équipement utilisez-vous pour vous connecter à internet ?

Source : CREDOC « Baromètre du numérique » 2018

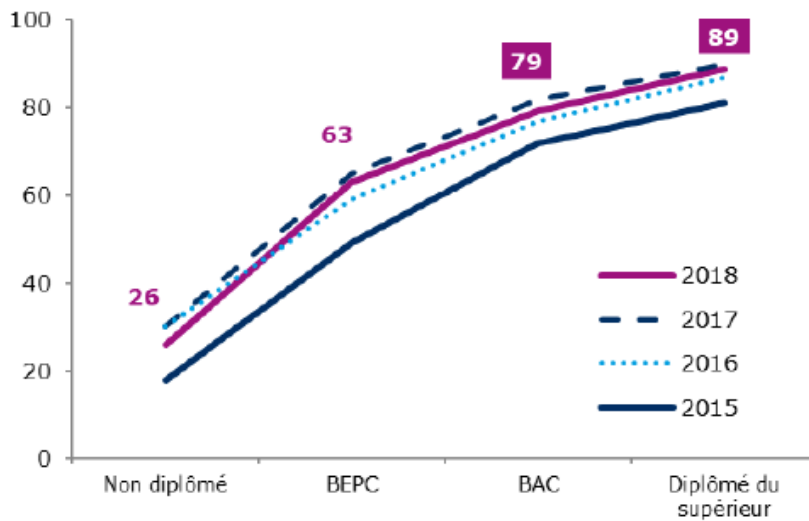


Participation sur les réseaux sociaux = Usages générationnels des interfaces numériques.

Source : CREDOC « Baromètre du numérique » 2018

En parallèle de ces résultats quantitatifs, lors d'ateliers d'initiation à l'informatique, à internet, à la protection des données, notamment au sein de la Maison Numérique, j'ai pu constater que les seniors étaient souvent effrayés « y'a des hackers qui me veulent du mal », « ça fait peur », « j'ai jamais acheté sur internet j'ai peur qu'on me vole mon code », « si j'accepte les cookies, qu'est-ce que je prends comme risques ? » etc.

- **Troisième exemple : le capital culturel.** « Les usages supposent un bagage culturel » (Dupuy, 2007) + « Au palmarès des critères les plus discriminants dans l'accès aux nouvelles technologies, la catégorie socio-professionnelle et le niveau de diplôme » (Bigot, 2004)

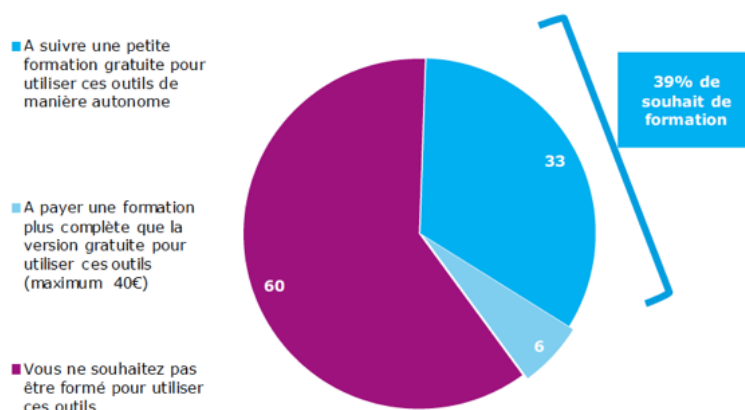


Proportion d'individus ayant accompli une démarche administrative sur internet au cours des 12 derniers mois, selon le niveau de diplôme.

Source : CREDOC « Baromètre du numérique » 2018

Ainsi l'on peut constater des rapports aux outils et interfaces numériques socialement différenciés, une certaine « segmentation sociale des usages » (Granjon, 2004), qui expliquerait les inégalités numériques par les inégalités pré-numériques (Octobre, 2016).

« Si la technique est centrale dans l'analyse, c'est d'abord parce qu'elle est susceptible de révéler les inégalités sociales qui prévalent systématiquement à l'émergence et à la pérennité des « fractures numériques » dont l'éradication restera un leurre tant que les « fractures sociales » ne seront pas préalablement traitées » (Granjon 2004).



39 % des français souhaitent être formé aux outils et interfaces numériques.

Source : CREDOC « Baromètre du numérique » 2018

Ainsi, face à cette problématique et à de nombreux dispositifs nationaux et supranationaux, incitant uniquement à la diffusion ou à l'éducation par les outils et interfaces numériques, des structures s'investissent dès le début des années 2000 dans l'éducation aux outils et interfaces numériques. Phénomène, suivi finalement par des politiques publiques (par exemple en 2009 : loi relative à la lutte contre la fracture numérique), qui va prendre le nom de médiation numérique.

La médiation numérique est « un processus de régulation » (Chaumier, Mairesse, 2013, p. 47), « une relation de service » (Accart, 2016, p.20), qui joue un rôle de « production de sens, transmission et traduction, interprétation et explication », en vue d'une certaine « accessibilité » (Chaumier, Mairesse, 2013, p. 47) aux usages des outils et interfaces numériques pour des publics vulnérables, vulnérabilisés par les inégalités sociales et numériques.

Quelques exemples :

- *Médiation pour les femmes* : Workshop – Apprentissage de la programmation informatique par l'organisation Internationale à but non lucratif Django Girls.
- *Médiation pour les séniors* : Ateliers d'initiation à l'informatique, à la bureautique, aux réseaux sociaux, à internet, au sein de la Maison Numérique et portés par l'association Anonymal
- *Médiation pour les demandeurs d'emplois* : Formation aux compétences numériques portée aussi par l'association Anonymal dans le cadre de leur labélisation Grande Ecole du Numérique, ou encore « Accunum – Accompagnement aux Cultures du Numériques » ateliers animés par Urban Prod, association marseillaise (Chantiers d'Insertion Pôle Emploi, mais aussi en Prison)
- *Médiation pour les enseignants* (et donc indirectement les jeunes), porté notamment par Réseau Canopé (Ancien CRDP), Apprendre aux élèves la programmation informatique, la programmation de robots, instaurer le modèle de la classe inversée dans son établissement, etc. (Nb : un point dont je n'ai pas encore parlé mais qui m'intéresse, notamment pour aller à l'encontre du mythe des digital natives, et qui selon moi manque d'exemplifications empiriques)

Problématique et hypothèse centrale :

Les usages des outils et interfaces numériques font l'objet de nouvelles normes sociales, culturelles et techniques, au caractère injonctif. Cette normalisation se traduit *in fine* par une désaffiliation sociale plus importante des publics déjà vulnérables. La médiation numérique vient alors tenter de combler ces inégalités (*pré* et *post* numériques) en se qualifiant d'une double vertu, celle de l'inclusion sociale par l'inclusion numérique.

3. Projections méthodologiques

Un questionnaire à destination du grand public :

Au même titre que les données produites par le CREDOC sur le croisement des équipements et des variables sociologiques classiques (genre, âge, diplôme, revenu, etc.), je souhaite mettre en place un questionnaire interrogeant les individus sur leurs usages, dans le but de déceler peut-être des différenciations genrées, générationnelles, ou encore selon les capitaux culturels et économiques.

Des entretiens avec le personnel des collectivités territoriales :

Je souhaite interroger les responsables à « l'innovation », au « numérique », à la « smart city », les responsables des labels Espace Régionaux et Internet Citoyen, SudLabs, au sein des collectivités territoriales (Région, Département, Métropole) dans le but de recueillir des discours sur la mise en œuvre des politiques publiques, sur les traductions locales des dispositifs nationaux et supranationaux (ex : L'Europe s'engage en région Sud), notamment au prisme de la fameuse question de « fracture numérique ».

Des entretiens avec des médiateurs :

J'envisage par ailleurs de m'entretenir avec de nombreux médiateurs numériques, à l'aide de la méthode d'entretien biographique, en vue de connaître les ressorts d'une telle profession-fonction, voir qui sont ces individus, d'où viennent-ils, qu'est ce qui les a amenés à le devenir. Tout en interrogeant leurs idéaux, représentations, car d'après mes premières discussions avec quelques-uns d'entre eux, il s'agit d'une profession-fonction avant tout politique, qui depuis quelques années s'industrialise et devient un marché concurrentiel.

Des observations d'ateliers, de formations :

Il me semble ensuite évident de continuer à observer des situations d'animation, de formation, d'éducation aux outils et interfaces numériques, afin d'examiner la médiation en acte, les méthodes pédagogiques, les publics. Tout en menant des entretiens informels avec les participants, avant, pendant et après ces situations.

Étude de cas spécifique : comparaison Réseau Canopé vs. ARSENIC

Finalement, j'envisage d'opérer une comparaison entre deux acteurs, deux réseaux investis en région Provence-Alpes-Côte-D'azur, sur le plan de la médiation et de l'éducation aux outils et interfaces numériques : Réseau Canopé et ARSENIC, en opérant des entretiens avec leurs coordonnateurs, leurs médiateurs, en effectuant des observations approfondies de leurs ateliers, en m'intéressant à la littérature grise qu'ils produisent et pratiquant une analyse de réseau, pour comparer leur structuration, leurs discours, leurs ambitions et leurs actes.

REFERENCES :

ACCART Jean-Philippe, *La médiation à l'heure du numérique*, Paris, Cercle de la librairie, Bibliothèques, 2016, 180 p.

ALAVA Séraphin, MOKTAR Nadège, « Les seniors dans le cyberspace : entre appropriation et rejet », *Recherches et Éducatons*, n°6, 2012, pp. 179-196

BIGOT Régis, « Le "fossé numérique" en France : des inégalités qui tendent à se réduire, mais qui restent encore très élevées », MOATTI Philippe (dir.) *Nouvelle économie, nouvelles exclusions ?*, Paris, Seuil, Aube, 2004, pp. 27-48

CASTEL Robert, « Exclusion ou "désaffiliation" dans la nouvelle économie ? », MOATTI Philippe (dir.) *Nouvelle économie, nouvelles exclusions ?*, Paris, Seuil, Aube, 2004, pp. 69-74

CHAUMIER Serge, MAIRESSE François, *La médiation culturelle*, Paris, Colin, U, 2013, 275 p.

DUPUY Gabriel, *La fracture numérique*, Paris, Ellipses, Transversale Débats, 2007, 158 p.

GRANJON Fabien, « Les sociologies de la fracture numérique : jalons critiques pour une revue de la littérature », *Questions de communication*, n°6, 2004, pp. 217-232

GRANJON Fabien, LELONG Benoit, METZGER Jean-Luc (dir.), *Inégalités numériques : clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Hermès Science, Technique et Scientifique des Télécommunications, 2009, 254 p.

JOUËT Josiane, « Technologies de communication et genre », *Réseaux*, n°120, 2003, pp. 53-86

MERTON Robert K., « The Matthew Effect », *Science*, n°3810, 1968, pp. 56-63

OCTOBRE Sylvie, *Les techno-cultures juvéniles : du culturel au politique*, Paris, Harmattan, Logiques sociales, 2018, 216 p.