

Construire une société numérique inclusive pour tous ?

Bordeaux, 28 août 2019



Jacques-François Marchandise
Délégué général de la FING

<http://www.fing.org>

<http://www.internetactu.net>

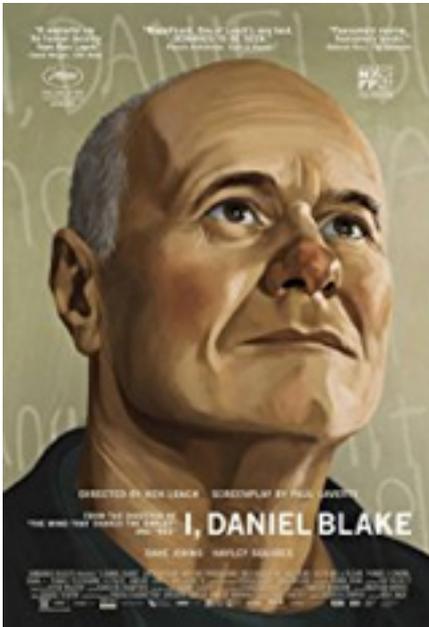
jfmarchandise@fing.org

@jfmarchandise

CC BY @la_Fing



Nous sommes tous Daniel Blake



- Confrontés à la fracture administrative
- Complexité des organisations, des démarches, du vocabulaire, des acronymes,...
- Puissance normative
- À la servicialisation de la société
- Plusieurs décennies d'organisation des opérateurs autour de la relation client
- Profilage individuel, call centers,
- *Confiance à distance*
- À la conception managériale de la vie
- Gérer ses enfants, optimiser ses trajets,
- Capitaliser les connaissances
- À la course de la modernité
- Innovation continue et jetable
- Aliénation et accélération



Numérique leviers et clés de lecture

Technologies

Avancées ou banalisées
Matérielles, logicielles, cognitives,
sémantiques,...

Economie

Immatériel/ Rareté-> Abondance
Information et Services
Filière + transformations générales

Politique et société

Education, Santé, Villes, Mobilités,
énergie, Commerce, Tourisme,
Gouvernance et démocratie

Dispositifs socio-techniques

Informatique et réseaux
Infrastructures, plateformes,
Equipements usagers



Usages et pratiques

Domestiques, professionnels, publics,
Echanges, information, services, jeux,
« Culture numérique » ?

Le numérique n'est pas seulement "un outil", c'est un ensemble de dispositifs intégrant technologies, économie, usages et structurant les relations de pouvoir



Questions sociales du numérique : ambivalences

- Le numérique renforce-t-il les inégalités ?
- Y a-t-il un ascenseur social numérique ?
- Le numérique dans l'éducation augmente-t-il les chances ?
- Le numérique facilite-t-il l'accès à l'emploi ? Détruit-il des emplois ?
- Facilite-t-il ou rend-il plus délicat l'accès aux droits ? Les relations à l'administration ? La citoyenneté ?
- Génère-t-il de nouvelles difficultés sociales ? De nouveaux dangers ?
(addiction, violence, isolement, communautarisme ...)
- Joue-t-il un rôle en lien avec les inégalités socio-spatiales ?
- Comment les politiques publiques sociales peuvent-elles l'intégrer ?

Questions sociales du numérique :

Dépasser l'approche *fracture numérique*

- **Une approche obsolète... mais répandue**

- **Une approche « diffusionniste » (taux de pénétration)**

- Qui stigmatise le retard mais ne dit rien des réalités d'usage

- **Des préjugés sociaux démentis**

- Familles populaires aussi équipées

- Réalités d'usages numériques dans les quartiers, par les seniors, les publics défavorisés,

- Difficultés d'usage dans toute la société

- Non-usages heureux

- **Fractures et difficultés principales de la société**

- Exclusions et inégalités économiques, sociales, socio-spatiales

- Difficultés d'apprentissage (école, décrochage, adultes en reconversion, illettrisme,...)

- Écarts générationnels

- ...

Questions sociales du numérique : évolutions

- **Usages, médiation, inclusion**

- Une maturation progressive (fracture -> inclusion ->...)
- L'illusion d'une question « réglée » par la massification
- La dématérialisation des services publics, un révélateur
- La persistance d'une approche « palliative », de voiture balai
- Social business vs travail social : la baguette magique ?
- Tous codeurs ?

- **Imaginaires et représentations**

- injonctions sociales fortes, dimension symbolique sous-estimée,
- Angoisse de la déshumanisation

- **Pouvoir d'agir, capacitation**

- Le constat de pratiques actives (amateurs, youtubers, tutos, cuisine, santé, ...)
- Capacity, une recherche sur les conditions d'un numérique capacitant ou incapacitant (Fing, Rennes2, IMT Atlantique/M@rsouin) -> CapacityLab (2019)

Éléments d'analyse

- **Des réalités sociales complexes**
- Isolement plutôt que revenus
- **Massification ≠ appropriation**
- Les Digital Natives n'existent pas
- **Accès ≠ usages**
- Le self-service suppose un capital social et culturel
- Sans médiation, on renforce la fracture administrative et les disparités
- **Difficultés ≠ non-usages**
- Nouveaux embarras /usages nombreux, dématérialisation, documents et services
- **Des médiations et ingénieries à hybrider**
- numériques, sociales, administratives, culturelles, démocratiques
- **Un numérique capacitant ?**
- Exemples nombreux (Handicaps, illettrisme, précarité,...)
- Conditions élémentaires (estime de soi, socialisation, apprentissage)



Facteurs et degrés du pouvoir d'agir/numérique

Le numérique peut être capacitant ou incapacitant

- **Estime de soi et reconnaissance**
- **Lien social, désenclavement (/isolement)**
- **Connaissance, apprentissage, culture; (et contribution)**
- Mobilité géographique (/assignation au quartier)
- Expression (personnelle, artistique, démocratique)
- Pouvoir d'achat et « gratuités »
- Pouvoir de faire (DIY, bricolage, fabrication numérique)
- Transitions professionnelles (réflexivité, choix, connectivité)
- Se projeter, entreprendre
- Démocratie (délibération, participation, transformation sociale)
- Démocratie technique

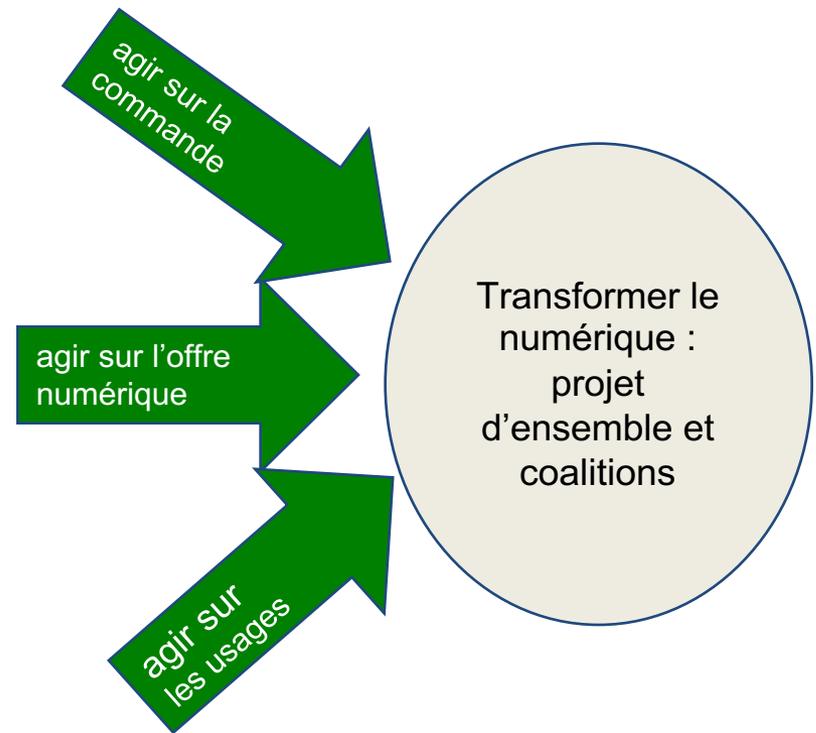
■ cf Bacqué, Biewener : Pouvoir de, pouvoir avec, pouvoir sur



Quel numérique voulons-nous ? changer la donne, un effort systémique

Mobiliser des acteurs hétérogènes et porteurs de 3 dimensions transformatrices :

- la **“commande”** : l'intention politique ou stratégique, le modèle économique, les principes d'investissement, les critères d'achat...
- l'**offre numérique** elle-même : les choix d'architecture, de conception (développement, design,...), d'interopérabilité, les services, les applications, les dispositifs...
- les **“usages”**, pratiques, enjeux d'éducation, d'inclusion, d'appropriation, de démocratie politique ou sociale, d'exercice des libertés, de partage de la décision, de consommation, de travail, de culture technique,...



L'inclusion numérique

**... n'est pas un sous-sujet d'un sous-sujet
... concerne l'ensemble de la conception
numérique**

**... est la locomotive du numérique de demain
.. Déborde de son champ d'origine :**

**Inclusion et santé, Inclusion et « catégories C »,
inclusion et micro-entrepreneurs,...**

La dématérialisation ?

Dématérialiser ?

Immatériel

Actifs immatériels et économie de la connaissance. Sortie de Bretton Woods. Titres de bourse. CB.

Numérisation

Zéro papier. Steelcase/ Mobiliers de bureau. Stockage et archivage sans limite. Knowledge management et humanités numériques.

Age de l'accès

Servicialisation, CRM et relation client. Economie de la fonctionnalité. Environnement numérique de travail. Boites noires et tracteurs.

Industrialisation

Banques, assurances, commerce : mutualisation du backoffice.
Carte vitale : économies de main d'œuvre

Téléactivités

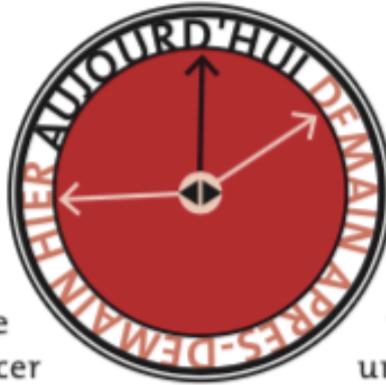
Abolition de l'espace : télé-enseignement, télésanté, téléadministration

Services publics dématérialisés

Des téléformulaires aux téléprocédures (contrôler et payer) aux téléservices.
Immatérialisation « native ». Rematérialisations.

La
dématérialisation
heureuse
Utopie ? Dystopie ?

À L'HEURE



DU BILAN

La dématérialisation est entrée dans nos vies quotidiennes. Elle nous simplifie la vie dans de nombreux domaines, à commencer par les paiements et opérations bancaires, les démarches administratives, les transports et le tourisme. Elle nous permet de voyager léger grâce au *cloud*. Elle facilite la consultation d'annonces, le partage de photos, dont nous avons de moins en moins de traces papier ; et des biens culturels aussi courants que les livres, disques et journaux sont de plus en plus "immatériels". Nous y gagnons du temps, de la liberté d'action et de mobilité, du lien social aussi. Les biens communs et les pratiques de partage se développent.

Mais de nombreux nuages viennent assombrir ce paysage. Chacun a l'expérience de perte de données, de photos ou de films importants. Nul ne sait vraiment conserver sur le temps long ses documents administratifs numériques : l'obsolescence des formats, les bugs et les accidents informatiques nous guettent. La vie numérique devient synonyme d'un certain désarroi par l'impossible gestion des versions de documents, de l'infobésité, des plateformes multiples. Le gain fonctionnel peut s'accompagner d'une perte symbolique : quelles archives laisseront les écrivains demain ?

Comment offrir de l'immatériel ? Comment ne pas vivre la dématérialisation comme une dépossession, quand nos acquisitions ne sont que des achats de droits provisoires ? À ces inquiétudes s'ajoute la faible confiance que l'on peut accorder aux plateformes à qui sont confiées nos biens immatériels et qui exploitent à notre insu nos traces d'usage. Enfin, nombreux sont ceux pour qui la dématérialisation est synonyme de déshumanisation, voire d'exclusion.

La promesse environnementale, également, fait figure de leurre : les réseaux et les serveurs sont gros consommateurs d'énergie ; les usagers finissent par imprimer à leurs frais ce que leurs fournisseurs ont dématérialisé ; il n'y a pas de commerce en ligne sans camions et chaîne logistique. La substitution attendue n'a pas eu lieu. L'hybridation prévaut la plupart du temps : la dématérialisation permet la rematérialisation, et c'est souvent une bonne nouvelle pour l'utilisateur. Les conditions de maîtrise et d'appropriation déterminent l'avenir d'une dématérialisation heureuse.

Articulation plutôt que substitution

Lieux physiques

Commerce, éducation, culture, services publics, lieux de travail : dématérialisation ? Hybridation ?

Résilience vs. Dépendance

Maisons et immeubles obsolètes
Handicap et aides techniques
Les makers contre John Deere

Connaissance

Cours en ligne, campus numériques, livres numériques... Mais aussi socialisation de l'apprentissage, communautés, communs

Interprétation vs fascination

Le Big Data contre la science ?
Loyauté des algorithmes.
Former des interprètes (Citton)

Travail, emploi

IA et robots nous remplacent ? Quels emplois ?
Confiance, expérience, gouvernance

Un numérique agi ou subi

Automatisme-Autonomie. Aliénation-Emancipation. Accélération-Temps long. Colonisation-Culture

Demain

+ parfait/
+ résilient ?

À 2 vitesses
?

Empreinte
écologique :
+ ou - ?

Dématérialisation
Désintermédiation
Déterritorialisation
...

La fin des
lieux
physiques ?

Incertain ?
Prédictif ?

Relation
Information
Services

+ de
proximité ?

Automatisme/
autonomie ?

Fermé/
Ouvert ?

Centralisé/
Décentralisé ?

+
simple/+com
plexe ?



La dématérialisation en questions

- **Elle interroge les métiers**
 - Entre suppression, réinvention et mise en tension
 - Nouvelles médiations, nouvelles missions
- **Elle est à la fois fonctionnelle et symbolique**
 - Perte de contact, mise à distance, privation
- **La dématérialisation exclusive et obligatoire est le problème**
 - Excluante, peu résiliente
- **Elle pose des questions de maîtrise et de cohérence**
 - Maîtrise d'ouvrage
 - Maîtrise collective
 - Cohérence entre les services publics

La dématérialisation porte sur ses épaules des mutations managériales et organisationnelles



Numérique dans un monde et des organisations en transitions

- **Le numérique outille les contraires**
 - Ordre et désordre, contrôle et liberté, coopération et compétition
 - Distance et proximité
- **Il est capacitant ou incapacitant**
 - Automatisation et autonomie, substitution et articulation
 - Simplification ou ajout de complexité
- **Il est le reflet et l'orchestrateur d'un monde incertain**
 - Multi-acteurs et multifactoriel
- **Les transformations numériques sont d'abord humaines**
 - Même quand on parle de data, d'algorithmes, d'IA, ou de réseaux
 - Affaires de culture et de compétences, de dynamiques et de maîtrise collective

**Le numérique d'aujourd'hui est-il adapté
au monde de demain ?**