

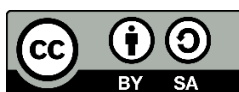
# La dimension territoriale de l'inclusion numérique : l'exemple Breton

Pascal Plantard

Cet article est extrait du rapport d'accompagnement scientifique du projet LabAccès 2019. Disponible sur le site internet du projet : <http://www.labacces.fr>



**Pour citer cet article :** Plantard, P. 2019. La dimension territoriale de l'inclusion numérique : l'exemple Breton. *in* Sorin, F, Mazet, P, Plantard, P & Vallauri B. *Accès aux droits sociaux et lutte contre le non recours dans un contexte de dématérialisation*. Rapport d'accompagnement scientifique du projet #LABAcces. Ti Lab, Askoria, p.38-42.



Ce document est publié sous licence Créative Commons « CC BY-SA » / « Attribution - Partage dans les Mêmes Conditions »

Cette licence vous permet remixer, arranger, et adapter cette œuvre, même à des fins commerciales, tant que vous en accordez le mérite aux auteurs, en citant leurs noms et celui du projet LabAccès accompagné du logo ci-dessous, et que vous diffusez les nouvelles créations issues de cette œuvre selon des conditions identiques. Cette licence est souvent comparée aux licences de logiciels libres, open source ou copyleft.

Toutes les nouvelles œuvres basées sur cette œuvre auront la même licence, et toute œuvre dérivée pourra être utilisée même à des fins commerciales. C'est la licence utilisée par Wikipédia ; elle est recommandée pour des œuvres qui pourraient bénéficier de l'incorporation de contenu depuis Wikipédia et d'autres projets sous licence similaire.

## La dimension territoriale de l'inclusion numérique : l'exemple Breton

Pascal Plantard, anthropologue des usages numériques, professeur des universités (Rennes 2) et co-directeur du GIS M@rsouin.

Le discours sur le fossé numérique émerge au début des années 1990 avec la distinction entre les « inforiches » et les « infopauvres » pointée par plusieurs rapports officiels au sein de l'organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).

### La fracture numérique ?

Contemporain des premiers pas d'internet, le terme « digital divide »<sup>1</sup> (fracture numérique) apparaît dans certains travaux de recherche aux États-Unis, pour décrire la disparité d'accès à internet, en particulier les minorités afro-américaines. Dans la suite logique de l'idéologie de la société de l'information portée par le Vice-Président Al Gore dès 1992, la doctrine de la société de l'information pour tous à l'assaut de la fracture numérique est formulée dans un discours célèbre du Président Bill Clinton prononcé à Knoxville (Tennessee) le 10 octobre 1996 : « *We challenged the nation to make sure that our children will never be separated by a digital divide* »<sup>2</sup>. Comme le démontre Éric Guichard<sup>3</sup>, la fracture numérique est un produit des croyances au déterminisme technique et au progrès. C'est une notion beaucoup plus politique que scientifique. Dès 1997, s'impose alors l'expression de fracture numérique qui témoigne d'une juxtaposition idéologique entre les deux expressions de fracture sociale et fracture numérique. La notion justifie le « retard » technologique français et nous

pousse à rattraper, réduire, combler ce retard. Comme l'écrit Bruno Ollivier « *les expressions anglaise et espagnole reposent sur la même image. Le digital divide renvoie à une séparation, une division opérée par la numérisation. La brecha digital évoque une béance, une brèche. Chacune des expressions se construit sur un nom qui nomme un mal qu'il faut soigner (une fracture se réduit, une brèche peut se combler, les parties séparées peuvent se rejoindre) et sur un adjectif qui en définit à la fois l'origine (les différences sur le plan numérique) et le remède possible (les progrès technologiques)* » (Ollivier, 2006). On confie donc à la société de l'information elle-même, aux industriels et à la commission européenne qui la porte depuis l'adoption de la stratégie de Lisbonne en 2000, les remèdes à la fracture.

### L'isolement ?

Loin des techno-imaginaires leurrant de l'internet total et de la digital divide, lors de l'enquête M@rsouin de 2009 centrée sur les non-usagers d'internet, le facteur isolement est devenu « l'indicateur étrange » de l'exclusion numérique, faisant sauter les catégories sociologiques classiques (âge, revenu, niveau d'études). 65 % des personnes interrogées invoquent l'isolement comme premier facteur du non-usage du numérique. Au cœur des phénomènes d'exclusion numérique, on trouve donc la notion d'isolement social qui combine faiblement les questions d'âge (les seniors isolés) et les travailleurs pauvres mais très fortement les populations qui n'ont que les minimas sociaux pour vivre. Il serait hâtif d'en déduire que la pauvreté renvoie à une forme unique d'isolement qui conditionnerait l'exclusion numérique. C'est le « sentiment » d'isolement qui importe. Cette catégorie comprend aussi des personnes qui n'ont pas forcément de problème d'argent mais qui se retrouvent dans des situations de vie qui les isolent. La question

<sup>1</sup> L'expression « digital divide » aurait été évoquée pour la première fois en 1995 par Austin Long-Scott, un afro-américain de l'université de San Francisco.

<sup>2</sup> Le défi pour notre nation est de s'assurer que ses enfants ne seront jamais séparés par une fracture numérique.

<sup>3</sup> <http://barthes.ens.fr/articles/Guichard-mythe-fracture-num.html>

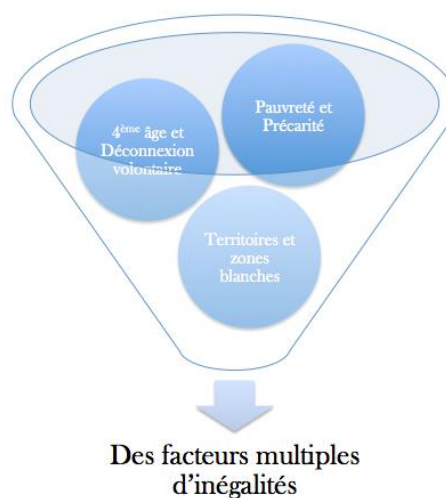
de l'absence de temps disponible à consacrer au numérique est souvent évoquée comment facteur de non-usage par les personnes qui se sentent isolées, en particulier par une population bien identifiable : les familles monoparentales qui sont très souvent portées par des femmes.

### Les inégalités numériques ?

En 2017, 12 % de la population française de plus de 12 ans ne connecte jamais à internet, soit plus de 7 millions de personnes (Source CREDOC, 2017). A partir de la prise en compte de différentes variables, le baromètre 2017 fait ressortir différents indicateurs :

- Liés à **l'âge** : 89% des 25-39 ans ont accompli une démarche administrative sur internet au cours des douze derniers mois, contre 58% des 60-69 ans et 30% des 70 ans et plus. Cela pose la question de l'accès et des usages numériques au 4<sup>ème</sup> âge ?
- Liés au **niveau d'études** : 76% des Français se disent prêts à adopter de nouvelles technologies mais 57% des Français non-diplômés ne se disent pas prêts. Cela pose la question des déconnexions volontaires ? Quelles soient le produit de sentiment de non compétence, de non-légitimité, d'expériences malheureuses (particulièrement dans le contexte du nonaccès aux droits par la e-administration) ou de choix idéologiques (écologique, religieux, zadiste...).
- Liés au **territoire** : 30% des parisiens sont inquiets à l'idée de devoir effectuer la plupart de leurs démarches en ligne, 43% des Français résidant en zones rurales le sont.
- Liés au **genre** : la part des femmes disant tirer pleinement ou assez largement des possibilités offertes par les nouvelles technologies est inférieure à la part des hommes.
- Et enfin, liés au **niveau de revenu** : 33% des Français s'estiment peu ou pas compétents pour utiliser un ordinateur, seuls 60% des personnes ayant des revenus se déclaraient être compétents pour utiliser un ordinateur, contre 78% de hauts revenus.

Il est donc inexact, en plus d'être dangereux sur le plan social, de considérer que les 7 millions de non-internautes sont tous en situation pauvreté-précarité, comme le prétende les marketeurs du social-business. En croisant les données du baromètre avec l'enquête du programme de recherche Capacity (ANR - Agence du Numérique) et celles des autres recherches du GIS Marsouin (Panorama et INEDUC), on arrive à une situation nettement plus contrastée.



En 2018, le niveau de numérisation de la société pose surtout la question de l'acquisition des compétences et de la médiation numérique. Si 76% des Français se disent prêts à adopter des nouvelles technologies et services numériques, dont les deux tiers progressivement, ils sont 33% à penser qu'un accompagnement personnel ou collectif dans un lieu dédié, autre que le lieu de travail, est le plus adapté pour mieux maîtriser les usages numériques.

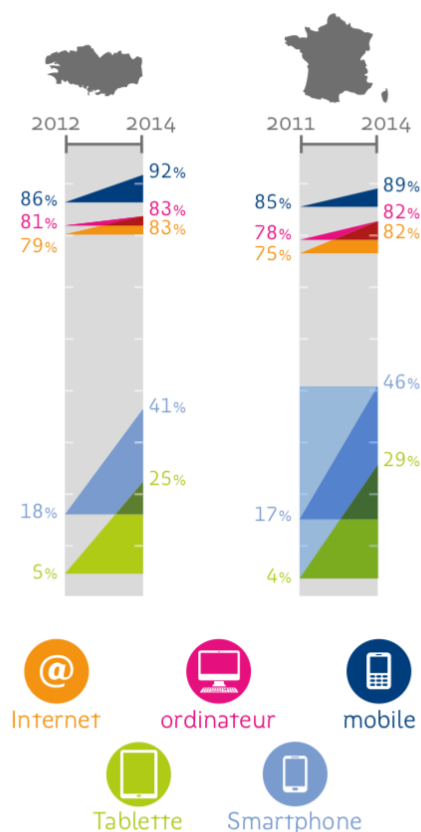
## La dimension territoriale ? L'exemple breton !

L'édition 2016 des « Usages du numérique en Bretagne » dresse le portrait d'une région toujours plus connectée. Une forte proportion d'internautes, des outils et des usages toujours plus mobiles, des technologies émergentes qui séduisent de plus en plus d'entreprises et de collectivités... Le numérique a indéniablement intégré la vie des Bretons. Les chiffres l'attestent : 78% de personnes sont aujourd'hui connectées, dont 81 % quotidiennement ou presque. C'est 3 points de plus que la moyenne nationale. Face aux pratiques désormais bien installées, des usages encore balbutiants il y a quelques années, s'imposent dans le paysage numérique ; c'est le cas des outils mobiles, et notamment des tablettes qui poursuivent leur diffusion rapide au sein des foyers et des entreprises. C'est aussi le cas de technologies comme la réalité augmentée, dont les usages restaient jusqu'alors assez marginaux. Elle trouve aujourd'hui de nombreuses applications.

La part des internautes dans la population, bretonne ou française, continue de croître, mais moins vite qu'au cours de la précédente décennie. Les évolutions dans les pratiques numériques sont surtout portées par les outils de communication en mobilité et par une palette d'usages toujours plus variée. La diversité des pratiques numériques correspond également à des différenciations d'usage en fonction des groupes sociaux. L'internaute breton est plus jeune et plus connecté. 78 % des Bretons de 15 ans et plus sont considérés comme internautes, c'est-à-dire qu'ils se connectent à Internet au moins une fois par mois. Parmi eux, 81 % se connectent quotidiennement ou presque (soit 3 points de plus que la moyenne nationale : 78 % - Credoc 2014). Les Bretons sont d'autant plus connectés qu'ils sont jeunes, que leur foyer compte au moins un enfant et qu'ils sont diplômés. On compte 93 % d'internautes parmi les Bretons de moins de 45 ans, contre 51 %

pour les plus de 60 ans. La fracture générationnelle persiste encore, à laquelle se superpose une fracture culturelle : parmi les diplômés du supérieur, 94 % sont internautes contre 60 % seulement des personnes ayant un niveau d'études inférieur au baccalauréat.

### Évolution de l'équipement en Bretagne et comparaison nationale



Les Bretons ayant des enfants dans leur foyer sont 93 % à se connecter régulièrement à Internet contre 69 % pour les Bretons sans enfant. En moyenne, les personnes vivant seules sont également moins connectées (57 % d'internautes) que celles vivant à plusieurs (84 %), ce qui souligne le rôle de l'entourage dans l'appropriation du numérique. Parmi les Bretons qui n'utilisent pas Internet, la raison principale est qu'ils n'en voient pas l'intérêt (61 %). Cependant, parmi eux, 40 % ont déjà demandé à quelqu'un d'utiliser Internet pour eux.

Les internautes bretons se connectent principalement pour rechercher de

l'information (94 %), échanger des courriers électroniques (86 %), faire des achats (78 %) ou échanger par messagerie instantanée (53 %). 54 % des internautes bretons sont inscrits sur un réseau social en ligne, et 47 % communiquent via ces réseaux au moins une fois par an. Certains usages sont moins répandus, comme ceux qui impliquent de la part de l'internaute de s'exprimer dans l'espace public qu'est le web. Ainsi, seulement 37 % des internautes bretons ont déjà signé

une pétition en ligne, 36 % ont déjà posté des commentaires à la suite d'un achat, 22 % se sont déjà exprimés sur un forum.

De plus en plus d'utilisateurs d'Internet se connectent également pour accéder à des services de partage : 16 % des internautes bretons ont déjà utilisé des sites de covoiturage et 7 %, des sites d'hébergement entre particuliers.

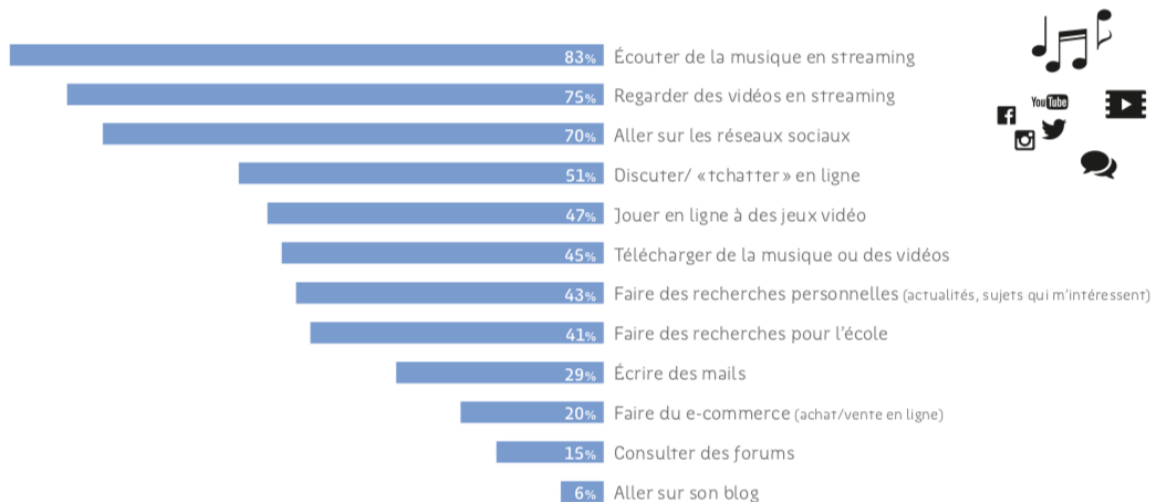
Usages des internautes bretons en ligne (en %)



Le numérique est au cœur du processus de socialisation des jeunes bretons. L'ordinateur ne semble pas perçu comme un outil de travail par les jeunes Bretons et les usages numériques sont plutôt orientés vers les loisirs et la communication. Si presque tous (97 %) utilisent régulièrement un ordinateur, peu le

font pour travailler hors connexion (20 % l'avaient fait durant la semaine précédant l'enquête). Mais presque tous le font pour se rendre sur Internet (96 %), la plupart du temps pour y avoir des pratiques leur permettant de se socialiser avec leurs pairs.

## Activités pratiquées sur Internet par les jeunes Bretons (13-15 ans)



On observe un usage généralisé de la musique en streaming (par 83 % des répondants), de la vidéo en streaming (75 %) et des réseaux sociaux (70 %), et notamment Facebook : 70 % des adolescents y sont présents dont 83 % avec l'accord de leurs parents, d'après leur déclaration. 81 % y comptent entre 50 et 500 amis. 96 % des jeunes interrogés déclarent savoir paramétrer les réglages de confidentialité de leur compte. Ce panorama des usages du numérique des bretons permet de situer la norme pour le territoire régional et d'objectiver les exclusions numériques en évitant les catégorisations idéologiques. A chaque type d'inégalités correspond un traitement social ou politique dont l'amalgame conduit toujours à une impasse. La conceptualisation de l'E-inclusion arrimée à son territoire permet de limiter les effets l'injonction idéologique numérique. L'E-inclusion s'arrime à l'inclusion sociale du moment, ce qui lui fixe un contexte socio-historique atténuant les effets de généralisation idéologique. Le sens inclusif que donnent les usagers à un dispositif socio-technique dépend de la norme d'usage en cours. C'est donc à partir des interactions avec les autres usagers que les personnes en situation d'exclusion ou de handicap vont se représenter, puis s'approprié tel ou tel

instrument technologique. Les zones blanches doivent donc être traitées par un aménagement numérique du territoire approprié dont le chef de file est la Région avec son opérateur Mégalis. Les difficultés numériques du 4<sup>ème</sup> âge ou des personnes en situation de handicap doivent être abordées dans la double perspective d'une réflexion sur leur prise en charge, particulièrement en institution, associée à une médiation numérique adaptée. Les questions sociales, particulièrement de pauvreté-précarité, sont du registre de l'intervention sociale où les pratiques d'écoute, de re-mobilisation, d'orientation, de formation, d'accompagnement à l'emploi... constituent un continuum de médiations numériques là encore spécifiques aux personnes situées à la fois dans leurs parcours et dans leurs territoires.

Pascal Plantard