



ARNAUD Michel
michel.arnaud@u-paris10.fr
laboratoire CRIS SERIES Paris X Nanterre

La nécessaire ingénierie sociale au-delà de la réduction de la fracture numérique

Les politiques publiques visant à la réduction de la fracture numérique se sont développées sur le territoire avec l'ouverture des espaces publics numériques (EPN). On retrouve à travers toutes les initiatives un objectif commun qui est de sensibiliser et d'initier le grand public, et en particulier les couches défavorisées, aux usages d'Internet et du multimédia grâce à un accès souvent gratuit et un accompagnement par les animateurs de ces espaces. Ces objectifs ne débouchent pas souvent sur l'insertion des personnes en difficulté et ne créent pas d'emplois stables, les animateurs emplois-jeunes étant par ailleurs en voie de résorption généralisée.

Des trois types de scénarios génériques applicables dans un EPN, les deux premiers seulement ont été observés correspondant à l'initiation à Internet avec une approche quantitative des entrées et à la gestion des rendez-vous pour un public averti. Par contre, le suivi des projets individuels et collectifs impliquant la formation spécifique des personnels d'accompagnement et les budgets en conséquence n'est que rarement implémenté.

L'usage des outils de communication ne peut pas s'installer sans appropriation des lieux où il est démontré. Il ne s'agit pas seulement de compenser le fossé numérique. La réflexion a porté sur la définition de ce qu'est que l'espace public, comment, pourquoi et jusqu'à quel point la puissance publique peut s'arroger le droit de décider pour le bien public, comment, pourquoi et dans quelle mesure les personnes peuvent y déployer leurs objectifs individuels, comment et pourquoi l'acteur collectif peut émerger d'un groupe de personnes.

Principaux résultats attendus

Il s'agit de tirer des résultats de la recherche la confirmation d'une méthode la plus appropriée possible, au-delà de la simple volonté de réduire la fracture numérique, et qui consiste à prendre en compte les préoccupations premières de tout individu à savoir l'emploi (accueillir attentivement les personnes en recherche d'emploi et faciliter leur démarche), le développement économique (assister les créateurs d'entreprise), la formation (mettre en place des ateliers de création multimédia et formations qualifiantes) et la transformation des services publics (développement de la e-administration).

Etre réactif implique d'être à l'écoute des besoins et attentes des utilisateurs potentiels afin de modifier leur offre en conséquence. Un exemple de cette réactivité par rapport à la demande de formation à distance est l'évolution des espaces d'accès public vers des offres d'accompagnement d'apprentissage en ligne. Etre prospectif signifie d'avoir une vision faite d'anticipation et de prise de risques. Comment se comporteront, dans deux ans, dans cinq ans,



les utilisateurs des EPN ? Les auront-ils abandonnés au profit d'un mode de consommation privée à domicile ou au travail ?

Vouloir réduire la fracture numérique conduira-t-il cependant à rétablir une égalité sociale ? Le débat est toujours là et amène à se poser les questions sur l'appropriation d'Internet et les résistances rencontrées. Si on ne répond pas à la demande, l'appropriation ne pourra se faire, il n'y aura pas d'apport mesurable en terme de plus-value dans la vie quotidienne. On ne peut changer les règles du marché mais au moins prendre en compte les individus non pas comme assistés mais comme acteurs de leur propre devenir. Il convient de demander aux services publics citoyens d'être plus réactifs à la demande et de s'adapter à l'évolution des besoins individuels mais aussi de l'acteur collectif.

Méthodologie

L'identification des variables significatives relatives au cahier des charges des EPN observés a porté sur :

- 1) le contenu du projet d'établissement : respect de la définition du public cible, adéquation aux objectifs, validité du contenu, efficacité de l'approche multimédia.
- 2) le mode de développement du projet : cohérence du projet, conduite rigoureuse, motivation des personnes concernées par sa conception, son développement et son application.

La définition des critères d'évaluation s'est appuyée sur la définition :

- des publics cible,
- de objectifs,
- des contenus proposés,
- de la structure d'accompagnement,
- des services proposés.

L'étude des cahiers des charges mis en œuvre dans les EPN observés permet de corroborer l'existence des besoins non satisfaits d'accueil et de formation par exemple. Les objectifs affichés peuvent donc être évalués en fonction de ce qu'on connaît du projet et permettre de vérifier s'ils ont été atteints. Les contenus en ligne aussi sont à évaluer en fonction des objectifs fixés (pertinence, accessibilité, etc...) et aussi de la manière aussi dont ils sont présentés. Les services enfin d'accompagnement et d'administration sont à évaluer en tenant compte du degré de satisfaction des usagers. Un biais subsiste du fait que de nombreuses populations ne viennent jamais dans les EPN et qu'il convient aussi de les interroger pour avoir les raisons de leur désintérêt (« c'est pour les jeunes » « Internet ne m'intéresse pas »)..



Références bibliographiques (5 au maximum)

Arnaud M., Perriault J., *Les espaces publics d'accès à Internet*, PUF, Paris, novembre 2002

Arnaud M., Enjeux des logiciels libres pour l'e-formation, ds Hellouin V. (ed.) *E-formation : la phase opérationnelle*, Centre Inffo, Paris, nov. 2003

Arnaud M., Juanals B., Perriault J., Les identifiants numériques humains, éléments pour un débat public, *Les cahiers du numérique*, vol 3, no2-2002, p.169-182

Arnaud M., Les limites actuelles de l'apprentissage collaboratif en ligne, STICEF <http://sticef.univ-lemans.fr/index.htm>, volume 10, 2003 numéro spécial "Technologies et Formation à distance" sous la direction de Richard Hotte et Pascal Leroux http://sticef.univ-lemans.fr/num/vol2003/sticef_2003_som.htm

Arnaud M., Démocratiser l'accès au savoir en ligne par la normalisation, *Acteurs académiques et normalisation, Initiatives 2003*, château de Versailles, 19 mars 2003 (<http://www.auf.org/programmes/programme4/initiatives2003.html>)