



**Au-delà de la « fracture numérique », l'appropriation et la médiation à l'œuvre.
L'insertion territoriale des cybercentres en région Nord - Pas de Calais.**

Bruno RAOUL - Gérico - Université Lille 3

Dans un travail de recherche mené entre 2001 et 2003, nous nous sommes donné pour objectif d'éclairer sur le sens et la portée d'une politique publique du Conseil Régional Nord - Pas de Calais (« l'opération Cyber Nord – Pas de Calais ») dont l'ambition affichée, dans les textes de cadrage, est de favoriser l'accès des habitants de la région aux outils informatiques et au réseau internet, d'une part, et de susciter l'émergence de projets locaux prenant appui sur ces technologies et susceptibles de créer de nouvelles activités et emplois d'autre part¹. Au cours de ce travail, nous avons « rencontré » à plusieurs reprises la notion de « fracture numérique », mais sans que cela n'ait rien de systématique. En effet, autant nous avons pu constater que c'était au nom de la lutte contre la fracture numérique qu'était présentée la politique régionale, une expression pouvant aussi fonder et légitimer des projets au niveau local, autant, dans d'autres endroits, nous avons pu nous rendre compte qu'elle n'était pas endossée, voire pas comprise.

De notre point de vue, cette notion ne permet pas, en elle-même, de problématiser la question de l'insertion sociale et territoriale des technologies. Nous nous proposons ici de la mettre en débat, mais au regard de la problématique du développement social et territorial, en prenant appui sur d'autres notions et concepts, notamment ceux de médiation et d'appropriation qui amènent la réflexion sur la capacité des acteurs locaux à se saisir des opportunités qu'offre une telle politique publique et à élaborer et mettre en œuvre un projet tirant parti du potentiel des technologies. Ces notions ouvrent vers les questions de l'« apprentissage » (concernant l'élaboration et la maîtrise d'un projet) et du développement.

¹ Raoul B., « Politique publique, médiation sociale, territoire : le cas de "l'opération Cyber Nord - Pas de Calais" », Rapport de recherche (en collaboration avec Stéphane Benassi pour l'enquête de terrain), Lille, IFRESI – GERICO, 2002. Il s'est agi tout d'abord d'analyser le discours tenu et les perspectives affichées et d'identifier les représentations qui les sous-tendent ; il s'est agi d'autre part de saisir comment les cybercentres avaient été pensés comme projet au niveau local et comment ils s'inséraient dans les territoires, de comprendre en quoi ils contribuaient ou pouvaient contribuer au développement local. Pour procéder, nous avons privilégié une approche qualitative par analyse de documents de terrain (CPER, Charte et cahier des charges, plaquettes,...), par questionnaires et entretiens auprès des responsables et animateurs des cybercentres ouverts au 1er mars 2001 et par entretiens auprès de personnes de l'institution régionale concernées par cette politique. Dans un premier temps, ce sont donc bien essentiellement les dires des acteurs qui ont constitué notre matière de recherche, enrichie ensuite par une observation plus poussée dans trois cybercentres plus particulièrement (observation achevée en début 2003).



Tout en pointant ces opportunités, il s’agira ce faisant de montrer les limites de la politique publique telle qu’elle a été conçue à l’origine.

La « fracture numérique » : une expression en débat

Le terme de « fracture numérique », apparu dans la deuxième moitié des années 90, prend sens dans un contexte de disparités économiques et sociales accrues entre des continents, des pays, des régions mais aussi entre des groupes sociaux au sein d’un même pays ou d’une même région². D’ailleurs, dès la fin de la décennie précédente, certains analystes ne manquaient pas de relever que, tout comme s’affirment de plus en plus des pôles de richesse dans des pays en voie de développement, « il y a des Suds dans le Nord ». En France, le terme prend résonance par rapport à celui de « fracture sociale », une expression qui, on le sait, a fait la fortune d’un candidat lors de la campagne des élections présidentielles de 1995.

Certes, des débats tenus autour de cette expression ont souligné la nécessité de dépasser la question de l’accès, une préoccupation d’ailleurs sensible depuis bien longtemps chez les acteurs qui se réclament du courant de « l’internet citoyen »³. Cette préoccupation est aujourd’hui perceptible dans le discours d’acteurs institutionnels. Celui-ci a effectivement évolué depuis une dizaine d’années pour proposer une perspective plus sociologique, moins techniciste, affichant dans un premier temps une préoccupation pour les usages, puis, dans un temps plus récent, soulignant l’importance de considérer « le “contenu social” des projets » (selon l’expression de Robert Verrue, directeur général de la DG Société de l’Information au sein de la Commission européenne⁴). Bruno Lanvin, directeur du Programme information pour le développement (*infoDev*) au sein de la Banque mondiale, se fait très explicite : « Le débat actuel sur la fracture numérique a encore modifié la source et l’angle d’éclairage en incluant dans le champ des préoccupations des acteurs concernés, outre les questions d’infrastructure / accès, de réglementation / concurrence, et d’applications les thèmes suivants : contenus (respect des langues et pratiques et sensibilités socioculturelles locales ; développement de contenus locaux), connaissances (formation des ressources humaines requises par la société de l’information), et participation (implication de la société civile dans les choix économiques et techniques locaux et internationaux) »⁵. Au-delà de la question des usages, ce sont trois grandes thématiques qui sont ici mises en avant pour donner un nouveau cadre d’action et de légitimation aux politiques publiques.

² Mattelart A., *Histoire de la société de l’information*, La Découverte, collec° « Repères », 2001.

³ Cf. Peugeot V., « L’internet citoyen. De la fracture numérique au projet de société », *Les Cahiers du numérique*, vol. 2, n° 3/4, 2001, pp. 163-184.

⁴ In « Préface », *Les Cahiers du numérique*, op. cit., pp.23-36, p.10.

⁵ Lanvin B., « La fracture numérique n’est pas une fatalité », *Les Cahiers du numérique*, op. cit., pp.23-36, p.28.



Le terme de « fracture numérique » – et ses différentes déclinaisons (« fossé numérique », « exclusion numérique », « rupture numérique ») – est explicitement endossé par le Conseil Régional NPC. Mais, dans ses textes fondateurs et de cadrage (datant de 1998), l'opération Cyber NPC s'est révélée très lacunaire sur les thématiques ci-dessus, limitant la mission des cybercentres, de manière somme toute évasive, aux deux objectifs évoqués en introduction de notre communication.

S'agissant non d'une expérimentation sociale mais d'une politique de droit commun de soutien à l'équipement et au fonctionnement, en définitive, elle a privilégié pendant toute une période l'accès aux outils et la pratique des outils, et non la finalité des usages faits des outils. Ainsi la question de l'accès à l'information, de l'accès au savoir, celle des missions sociales, pédagogiques ou citoyennes des cybercentres n'ont pas été précisées.

Aussi, quand bien même on puisse parler ici de réhabilitation du politique dans le domaine des TIC après l'euphorie, dans l'essentiel de la décennie 90, en faveur de la déréglementation et la libéralisation, il n'y en a pas eu pour autant affichage d'une recherche d'« approfondissement de la démocratie »⁶. Certes, la justification de Cyber NPC ne s'entend pas seulement en terme d'équipement, l'intention étant également de contribuer, est-il précisé, à la « diffusion de la société de l'information ». Mais jamais cette notion de société de l'information n'est interrogée, semblant aller de soi. En ce sens, sur une base métonymique, le mythe fonctionne à plein, sans que l'on puisse en aucune manière discerner les fondements d'une utopie. On ne trouve pas alors dans Cyber NPC d'argumentation au bénéfice d'une perspective politique de changement de la société. Le discours de la Région se révèle autre : accessibilité, attractivité, compétitivité, car le contexte est autre. En définitive, les thèmes de mobilisation paraissent rester très évasifs, ils renvoient essentiellement à l'idée très générale de diffusion des TIC. L'hypothèse émise par Patrice Flichy à propos de la France, car il faut bien également resituer l'émergence de l'opération Cyber NPC en 1997, à l'époque où la thèse sur le « retard de la France » dans le domaine d'internet fait florès, nous paraît très à propos : « Mais surtout, en axant le débat sur la diffusion du réseau des réseaux, on laisse de côté les nombreuses questions relatives aux formes que peut prendre Internet dans notre pays et, plus largement, aux multiples interactions que l'informatique communicante peut établir avec le restant de la société »⁷.

Jusqu'à récemment, la Région, entendue ici comme instance politique, ne s'est pas positionnée sur ce registre là, une assez large appréciation étant laissée en la matière aux acteurs locaux. Courant 2002 toutefois, lors d'un entretien, le vice-président du Conseil Régional alors en charge du dossier NTIC, évoquant quelques lignes d'évolution possibles de

⁶ Pailliant I., « Les enjeux locaux de la démocratie électronique », *Hermès*, n° 26-27, CNRS Editions, 2000, pp.129-138

⁷ Flichy P., *L'imaginaire d'Internet*, Paris, La Découverte, 2001, p.259



la politique régionale, nous dira préférer mettre l'accent sur la « question des besoins, des usages, de la culture de la population », « la bonne façon » pour susciter la pratique des TIC, précisait-il, étant de jouer la carte des services, de l'utilisation, de la formation et de « montrer à quoi ça sert ». Depuis, un nouveau programme d'action régionale a été élaboré – DREAM, acronyme de Dynamique Régionale pour un Environnement et un Aménagement Maîtrisés –, avec entre autres objectifs celui de « contribuer à de nouvelles formes de démocratie participative » et de « démontrer l'importance de l'utilisation des TIC comme vecteur de démocratie locale », en partant du constat que l'opération Cyber NPC, telle qu'elle a été initialement mise en œuvre, a montré ses limites : « En ce qui concerne les politiques relatives à la Société de l'Information, chacun s'accorde à reconnaître l'importance mais aussi parfois la difficulté du développement des usages. L'opération Cyber Nord - Pas de Calais est très révélatrice de cette problématique. [...], trois ans après le lancement de cette politique, force est de constater qu'une minorité de cyber centres atteignent le deuxième niveau d'objectif [devenir des lieux de développement de projets, de développement des usages des TIC]. Ce constat, précise toutefois le texte, ne se limite pas à l'opération Cyber Nord - Pas de Calais et le développement des usages est une problématique récurrente dans le domaine des TIC »⁸. Une action exploratoire a été lancée en février dernier, pour dix-huit mois, l'intention étant de pouvoir y impliquer une bonne vingtaine de cybercentres. Lors de la journée de lancement, le vice-président s'est montré très prudent, après n'avoir pas manqué d'épingler au passage quelques expérimentations très médiatisées de e-démocratie comme n'étant « au fond, qu'un miroir des vieilles pratiques » : « La Région souhaite développer les usages au service du citoyen et la possibilité pour le citoyen d'intervenir dans la vie de la cité, donc de faire de la politique. Mais nous sommes encore loin du concept d'e-démocratie tel que nous l'entendons, nous sommes encore loin d'un usage large des outils qui ne se réduit pas à la mise sur le réseau des téléprocédures et éviter ainsi une multiplication de tracasseries administratives »⁹. L'institution régionale affiche donc une nouvelle ambition dans le domaine de la citoyenneté et de la démocratie locale en prenant appui sur le potentiel des technologies. Toutefois, en bilan d'évaluation de la journée, un participant a pointé une lacune : « Où sont les acteurs qui font de la participation et qui travaillent sur cette question ? Education populaire ? ». Un autre notait que « la programmation des intervenants, très riche au demeurant, n'a pas permis un grand échange au sein de l'atelier sur le concept de participation des citoyens »¹⁰. Signe que, malgré l'ambition affichée, des connexions ont fait défaut, des articulations ont manqué. Et

⁸ Voir présentation du programme DREAM 2 sur le site du Conseil Régional (<http://www.nordpasdecalais.fr/dream/intro.htm>)

⁹ « Démocratie locale, participation citoyenne, rôle des TIC et de l'internet », Conseil Régional Nord - Pas de Calais, journée d'information et d'échange, mardi 17 février 2004, Dunkerque (Compte-rendu de la journée), 33 p., p.7

¹⁰ Ibid., p.32



pourtant, nous allons le voir, elles devraient être, selon certains, au cœur même de la mission des cybercentres publics.

La « fracture numérique » : une expression urbaine ?

Sur le terrain local, si des responsables de projet reprennent à leur compte la terminologie sur la « fracture numérique », c'est, avons-nous pu observer, avec une tendance plus marquée dans des villes relativement importantes de la région. Ainsi, lors d'une des premières visites que nous avons effectuées, nous avons rencontré un « chef de projet *Ville numérique* » qui nous expliquait que la démarche de l'Espace Public Multimédia, installé dans une cité de logements sociaux, s'inscrivait véritablement au départ dans le sens d'une « lutte contre la fracture numérique ». Pour ce responsable, un tel espace ne devait pas être pensé et ne devait pas fonctionner, du moins pas principalement, pour accueillir un public déjà équipé (« mais pas toujours bien équipé ») mais devait avoir avant tout pour mission l'accueil du public qui, sans l'existence de tels EPM, n'aurait pas accès aux technologies, serait « exclu de la société de l'information ». Dans les réponses à notre questionnaire, il expliquait qu'un des problèmes auquel il était confronté à ce moment là – après avoir résolu celui de l'insertion dans le quartier – était de savoir « comment attirer les publics exclus du savoir ? ». Derrière cette vision prescriptive, il nous a semblé que ce responsable se positionnait, à partir de son domaine de compétence, et donc en se légitimant du potentiel des nouvelles technologies de l'information et de la communication, sur le terrain du « social », c'est-à-dire sur le terrain des acteurs de l'intervention sociale. C'est là aussi, nous semble-t-il, une forme de légitimation de professionnalités (fonction, statut, poste) en émergence. Ceci dit, il n'y a rien de généralisable à ce sujet, nous verrons ci-dessous que, dans d'autres lieux, c'est à partir d'autres expériences et d'autres histoires socio-professionnelles qu'ont pris forme des projets. Cet exemple permet toutefois d'identifier comment, sur le terrain local, la notion de « fracture numérique » prend résonance par rapport à celle de « fracture sociale », une résonance clairement explicitée dans une autre structure située dans une grande ville de la région, mais sur un autre registre de distance critique : « On a parlé de réduction de fracture sociale. Vu où on en est aujourd'hui, ça fait vingt ans qu'on réduit la fracture sociale et le fossé n'a jamais été aussi grand que depuis vingt ans. Donc, on va essayer de ne pas faire la même chose avec la fracture numérique. Donc, j'évite de trop souvent utiliser cette image ou ce terme de “réduction de la fracture numérique” [...]. Je pense que la fracture numérique, elle est aussi dans la fracture sociale et que c'est un tout ».

Pour autant, l'expression ne coule pas de source pour tous les responsables de projet. « Ça veut dire quoi “fracture numérique” ? J'ai bien une idée mais je ne suis pas sûre que c'est



la bonne...[...] Il y a ceux qui maîtrisent et ceux qui ne maîtrisent pas ? [...]. C'est pour ça qu'on est là, c'est pour éviter ça. Favoriser l'accès au maximum, au plus grand nombre. C'est vrai qu'on a... Alors ce n'est pas évident, parce qu'il n'y a pas que le fait d'avoir la possibilité d'aller vers un ordinateur, c'est très culturel. Et c'est vrai que les personnes du quartier ne viennent pas demander spontanément à être initiées à l'informatique, ça faut pas compter là dessus, ça ne sera pas une demande exprimée. Par contre au niveau des jeunes, oui là sans problèmes ». Voilà la réaction d'une directrice d'un centre social d'une petite ville du Bassin minier à la question par laquelle nous avons délibérément introduit l'expression dans la discussion. En l'occurrence, celle-ci n'est pas saisie d'emblée. Mais ici, au fil de l'entretien, la problématique de l'accès aux technologies est relativisée lorsqu'elle est vue au prisme des activités socioculturelles plus traditionnelles assurées par le centre : « On est complètement en dehors du sujet, mais à mon avis non. On est en dehors sans y être, parce que je veux dire, s'il y a une fracture, elle n'est pas qu'au niveau de l'ordinateur. Elle est culturelle, évidemment, et ce travail là, c'est vraiment un travail, que nous on cherche à développer aussi, de l'accès à la culture pour des personnes qui s'en excluent elles-mêmes, à la limite, mais parce qu'on les a quand même fortement incitées à le faire par leur relation à l'école, par pleins de trucs [...]. Et c'est pareil, que ce soit l'accès aux nouvelles technologies ou la peinture, la sculpture, le livre, la musique, quelle qu'elle soit, c'est un droit pour tout le monde. Et donc c'est pas plus ça qu'autre chose. Et ça ce sont des choses qui ne sont pas spectaculaires, [...] c'est de petites choses ».

Dans un autre endroit (un petit bourg, également dans le Bassin minier), elle échappe totalement à notre interlocuteur : « En fait je ne saisis pas trop ce que vous voulez dire par “fracture numérique”, il faudrait peut-être m'expliquer ». Une remarque qui nous a paru d'autant plus surprenante que, en l'occurrence, notre interlocuteur n'est pas en défaut de réflexion et d'argumentation sur l'intérêt pédagogique, civique et citoyen des TIC. Dans une zone rurale retirée, elle fait résonance avant tout à partir d'une opposition géographique : « Est-ce que c'est délibéré de votre part de ne pas employer ce terme ? – Non, c'est parce qu'il ne me vient pas vraiment à l'esprit. Parce que quand on dit “fracture numérique”, on en revient toujours aux mêmes problèmes, à savoir plus de moyens aux grandes villes et très peu au rural. Quelque part, les grandes institutions financières qui financent les projets donnent plus à la ville qu'au rural. Donc, la “fracture numérique” n'est pas due uniquement au monde rural, mais à tout ce qui tourne autour [...]. Mais elle existe quand même cette fracture. Il est clair que nous avons plus de personnes âgées sur notre territoire qui sont peu intéressées par l'informatique ». L'expression s'entend alors sur la fin dans une perspective intergénérationnelle.

En fait, nous dirions que la notion reflète une forme d'institutionnalisation du discours sur les TIC qui, sur le terrain, se révèle fort peu signifiante quand, par exemple, la priorité est



avant tout à la redynamisation sociale et socio-culturelle d'un quartier (une cité minière) et à l'accueil d'un public en difficulté, ce qui n'empêche nullement, au contraire, d'avoir une approche très pragmatique de la question des technologies – mais il n'y a pas alors nécessité de recourir à une terminologie spécifique pour légitimer l'action. En fait, rapidement, au-delà du constat que le terme de fracture numérique ne faisait pas sens pour tous les acteurs concernés, il nous est également apparu qu'il ne contribuait pas à éclairer fondamentalement la problématique qui nous intéressait (celle de l'articulation TIC / animation locale et développement territorial). Difficile à retenir comme concept, il nous apparaît plutôt comme notion qui vise avant tout à rendre compte d'un constat, notamment chiffré, de l'existence de disparités géographiques et sociales en ce qui concerne l'équipement en TIC.

Dans notre recherche, il s'agissait pour nous d'identifier comment étaient pensés et mis en œuvre les projets cybercentre, de nous interroger sur les conditions de fonctionnement et d'encadrement *in situ*, de voir en quoi un cybercentre pouvait être un lieu, au-delà d'être équipé en TIC, permettant d'identifier et de maîtriser les opportunités offertes par ces technologies sur les plans culturel, éducatif, politique, social,... Nous nous sommes donc interrogé sur les « cadres » par lesquels des technologies étaient mises à la disposition des publics, sur les dynamiques sociales qui sont au fondement et qui « font » les cybercentres, qui leur donnent sens. De ce point de vue, ce sont les concepts d'appropriation et de médiation qui nous sont apparus comme étant essentiels pour penser et structurer notre approche (des termes par ailleurs bien souvent employés dans les textes relatifs à la question de l'insertion sociale des TIC).

Le « projet local » à l'épreuve de l'apprentissage

Les acteurs locaux ont donc une position essentielle car leur revient la charge d'élaborer concrètement les projets de cybercentre (avec, le cas échéant, l'aide et le soutien d'une chargée de mission du Conseil Régional) et d'en assumer la responsabilité du fonctionnement.

Au cours de notre enquête, nous avons pu nous rendre compte que la capacité à argumenter sur des projets témoignant d'une prise de distance critique par rapport aux discours enchanteurs sur les TIC était fonction des expériences passées des acteurs locaux, que ce soit autour de projets antérieurs dans le domaine des TIC (l'informatique en particulier), ou dans des domaines non directement concernés par les TIC jusqu'alors mais ouvrant sur une approche bien spécifique des TIC (animation sociale et socio-culturelle, animation pédagogique, domaine culturel, activités orientées vers la culture scientifique et technique). En somme, ici, on peut dire qu'il y a déjà eu « apprentissage » des acteurs locaux, ils ont acquis des connaissances et des compétences dans le domaine des TIC ou dans d'autres



domaines leur permettant d'identifier l'apport que pourraient constituer les TIC. Le changement par rapport à ce qui a pu exister à d'autres périodes et concernant d'autres technologies développées au niveau local (vidéo, télématique, micro-informatique, câble notamment) ne tient pas tant des changements dans les technologies que dans la capacité de certains acteurs locaux institutionnels et associatifs à s'approprier un potentiel technologique nouveau (on n'est plus ici dans l'expérimental) pour développer des projets sociaux au niveau local. On est devant ce que l'on pourrait appeler la « culture du projet ». Mais si on peut parler ici d'appropriation, ce n'est pas seulement à propos des technologies. Nous reviendrons sur cette question de manière plus approfondie ultérieurement. En attendant, nous pouvons constater qu'il y a donc avant tout du « social » à la base des cybercentres, les porteurs de projet ne raisonnent pas fondamentalement, dans ces cas là, à partir de la technique. En définitive, de ces exemples, il ressort que le projet local se comprend bien plus à l'aune d'une généalogie singulière et d'une approche pragmatique des TIC (avec un certain sens de la distance critique) qu'à l'aune de l'idéologie de la *société de l'information* ou d'une quelconque mode d'internet, ce qui ne nous est pas apparu être toujours aussi évident.

En effet, dans d'autres endroits, nous avons repéré une moins grande familiarité avec ce type d'approche, voire repéré un tout autre raisonnement, ce qui se perçoit dans la manière de concevoir et de gérer le cybercentre. Dans un cas par exemple, le cybercentre (municipal) a été avant tout imaginé, selon les termes de la plaquette de présentation, comme « un formidable outil de développement économique, social, culturel et de renouveau de la citoyenneté et de la démocratie locale ». En somme, par le cybercentre, il s'agit ni plus ni moins de changer la vie (locale). L'appellation se veut en elle-même significative : le « Cyber Centre Citoyen ». Si, quand on l'interroge à ce sujet, le directeur du service (économique) en charge du dossier reconnaît que « alors, ça reste de la théorie, participation, démocratie... c'est encore trop théorique », il n'en reste pas moins, dans cet exemple, qu'on entrevoit comment le mythe des TIC comme support d'un rapport renouvelé à la démocratie peut imprégner certains projets de cybercentres alors même que, dans ce cas précis, il n'y a pas, au niveau local, d'expérience antérieure dans le domaine des TIC et pas d'approche pragmatique liée à une histoire. On est bien devant un autre type de filiation. Ailleurs encore, la mission du cybercentre (municipal également) apparaîtra, sur une plaquette de conception amateur, très évasive et neutre, peu impliquante : « le CyberCentre a pour mission de faciliter l'accès aux nouvelles technologies de l'information et des communications ». En termes plus concrets, trois types de services offerts par le cybercentre y sont indiqués (avec quelques déclinaisons) : initiation à internet, initiation bureautique et atelier d'acquisition vidéo. Il s'agit alors d'une présentation très fonctionnelle du cybercentre, le discours d'accompagnement fait on ne peut plus dans la sobriété. Sur place, il ressort qu'il n'y a pas de politique d'animation, pas de programmation d'activité, pas de politique de développement, le cybercentre, ouvert du mardi



au samedi, est en accès libre plus de trente heures par semaine. Les deux animateurs reconnaissent très explicitement que, pour la majorité des utilisateurs, il s’agit d’un « lieu de consommation ». Avant d’ajouter : « Mais pour l’instant, bon, ça marche comme ça ». Et la municipalité ne s’en plaint pas, au contraire. On est ici devant une conception fonctionnaliste du cybercentre... et par là d’un système de communication : le cybercentre est pensé comme dispositif technique d’accès au réseau internet et à des services. C’est là sa mission, voire son unique finalité. Ce qui interroge sur le sens que l’on peut donner à la notion de service public dans le cas des cybercentres. Nous y reviendrons.

En attendant, ce qu’il importe ici de travailler plus profondément, ce sont les notions d’appropriation et de médiation, et d’identifier, concrètement, les enjeux qu’elles sous-tendent, sachant que dans la pratique, la finalité des cybercentres est suspendue aux orientations retenues au niveau local et aux usages qu’y ont les usagers finaux.

La finalité des cybercentres : l’appropriation locale interrogée

Les cybercentres ont donc pour vocation première, selon les objectifs affichés par le Conseil Régional, de favoriser l’accès aux technologies multimédia et à internet. On pourrait ici s’interroger sur les différentes déclinaisons possibles de cette notion d’accès : accès à des logiciels de traitement de texte, de PAO ou autres pour produire par soi-même du contenu, ou à des contenus éditorialisés de type informatif, ludo-éducatif ou purement ludique ; accès à internet entendu comme outil de communication interpersonnelle ou d’échanges collectifs, comme outil d’accès à des sites d’information, à des sites de distribution de contenus, à des sites de transaction, ou comme outil de réalisation de pages personnelles par exemple. La liste pourrait être longue, et l’investigation à ce sujet pourrait être particulièrement précieuse. Ce n’est cependant pas l’objet de notre propos.

Pour autant, poser ces questions nous permet, en somme, de porter un autre regard sur et par là de relativiser « la problématique du retard numérique » (pour reprendre une des questions posées dans l’appel à communications pour le colloque : « la problématique du retard numérique a-t-elle un sens ? »). Une problématique d’autant plus à relativiser lorsque, au terme de notre recherche, les cybercentres nous paraissent situés en tension entre une logique pédagogique et citoyenne et une logique purement consumériste et hédoniste.

Un brin de désœuvrement témoigne à lui seul de cette seconde tendance : « Vous voyez, il y a des gens qui viennent, ils ont des utilisations... ils savent pourquoi ils viennent, quoi. C’est pas aller naviguer sur la toile... Il y en a sûrement qui cherchent tout et rien. Il y en a un autre, enfin je vois souvent sur son écran des *pin up*, mais bon des *pin up* habillées. C’est peut-être plutôt des chanteurs, enfin des chanteuses dans le cas présent. Il y a ça aussi : des



fanatiques de... un moment c'était – comment ça s'appelle, les anglaises là ? – les Peace Girl [Spice Girls], il y avait des jeunes filles... Ah il y avait aussi la période *Loft Story* : dans l'après-midi on avait un afflux de mères de famille qui suivaient ce bazar là en direct. Ça me déprimait aussi un peu, mais bon c'est libre, hein ! ». Ailleurs aussi sera évoqué de manière très spontanée l'effet d'affluence vers le cybercentre qu'exercent les émissions de télé-réalité : « Donc, c'est assez irrégulier, en fait. Il y a eu beaucoup, bon, je vais dire ça, c'est peut-être ridicule, mais il y a eu beaucoup de personnes pour les *Star Academy* et toutes les choses comme ça. On a été complet avec ça. Les petits ils venaient pour *Star Academy*, pour *Loft Story* [...], ça cartonne grâce à ça, *Pop Star*, des choses comme ça, et les petits viennent, regardent et impriment des choses comme ça. C'est beaucoup avec la télé. Si on regarde, là, ce que font les gens, les petits ils regardent les choses comme ça, *Star Academy*. Ils regardent beaucoup ce qu'ils voient à la télé, en fait ». En somme, sur l'écran de l'ordinateur, c'est l'émission-phare de la télévision commerciale qui apparaît en point de mire.

De manière plus fondamentale, résonne ici l'enjeu de « l'appropriation du sens », telle que l'évoque Jean Caune, professeur en sciences de l'information et de la communication à Grenoble : « L'information disponible semble sans limites : elle peut être stockée, triée, transportée [...]. Que l'on se réfère aux usages dans l'espace privé ou dans l'espace public des médiathèques, l'hyper choix s'accompagne d'un embarras du choix. La maîtrise du repérage des documents relève d'une stratégie et d'une tactique au sens défini par Certeau (1975). Il est clair qu'aujourd'hui, sans apprentissage préalable, c'est la pratique du fragment qui prédomine : une culture du prélèvement analogue à celle du « *zapping* » risque de se développer [...]. La somme des technologies convoquées pour faciliter la vie quotidienne ne remplace pas la question du pourquoi de cette vie quotidienne. Quelle que soit l'efficacité de nouvelles technologies, la question du sens reste au cœur de ces pratiques censées révolutionner les usages »¹¹.

Il y a là un enjeu essentiel. Depuis maintenant plus de vingt ans, on entend parler, notamment dans les secteurs éducatif et socio-éducatif, de l'importance de l'éducation aux médias, la télévision étant plus particulièrement ciblée. La question n'est pas alors d'ordre technologique, elle pose en premier lieu les conditions d'encadrement et d'accompagnement. Il en va de même en ce qui concerne le multimédia et internet, l'enjeu étant de favoriser un usage critique de ces technologies et d'ouvrir sur une approche critique des contenus qui y sont accessibles. Sous cet angle, ce n'est pas en termes de « fracture numérique » qu'il convient de raisonner, mais en termes de médiation.

La question pointe d'autant plus une lacune de la politique publique régionale quand des animateurs font le constat que des personnes formées dans les cybercentres, une fois acquis le

¹¹ Caune J., « Culture et sciences de l'information et de la communication. III/ Variations sur l'identité, la différence, l'exception culturelles », *Sciences de la Société*, n°60, 2003, pp. 199-218, p. 211.



fonctionnement de l’outil, si elles en apprécient le potentiel et qu’elles en ont les moyens, s’équipent chez elles. Ainsi, l’action publique favorise-t-elle l’accès résidentiel privé. Certes, l’instance régionale ne s’est jamais défendue, bien au contraire, de susciter une telle dynamique d’équipement et de connexion, l’objectif déclaré étant de « favoriser la diffusion de la société de l’information ». Mais une question fondamentale n’en demeure pas moins : mais pour quel usage ? L’accessibilité, certes, mais à partir de quand trouve-t-elle à s’articuler avec la problématique du développement ? Et c’est peut-être là que l’on pourrait réintroduire le débat sur la définition du service public des cybercentres, au-delà de la philosophie d’accueil dont ils se prévalent bien souvent – pour se distinguer des cybercafés tout particulièrement. C’est d’ailleurs en ce sens que les acteurs se réclamant de « l’internet citoyen » se sont positionnés : « Alors que les gouvernements et le secteur marchand, explique une de ses représentantes, s’appuyant sur des progressions impressionnantes du taux de connexion, ont longtemps considéré que l’accès des populations se ferait naturellement, les acteurs de l’internet citoyen ont très tôt dénoncé cette illusion. Appelant à considérer l’accès à l’information comme nouveau droit à part entière, ils ont milité pour une mise en place d’une véritable politique de service d’intérêt général. Très tôt, des acteurs comme VECAM, ont appelé à penser la connexion, non par le biais de l’accès individuel mais par l’intermédiaire de lieux publics, véritables espaces de vie communautaires et de socialisation »¹².

Jusqu’à présent, c’est donc au niveau local, nous avons pu le voir précédemment, que se jouent ces enjeux. Mais en la matière, rien ne va de soi, rien n’est acquis. En d’autres termes, c’est la notion d’appropriation qu’il faut ici interroger.

Cette notion est couramment employée dans les discours des politiques publiques concernant les TIC, et cela à différents niveaux : international (débat du SMSI entre autres), national (PAGSI, RE/SO 2007), régional et local. Selon les documents régionaux sur Cyber NPC, la mission assignée aux cybercentres par les concepteurs de la politique régionale est d’ « assurer la diffusion et l’appropriation de la Société de l’information par la population du territoire qu’ils desservent ». Notion balise du discours public sur les TIC à la fin des années 90, c’est aussi une notion valise, et à ce titre chargée d’ambiguïtés.

En ce qui concerne les technologies informatiques telles qu’elles se sont développées à partir des années 80 (la microinformatique ouvrira la porte de l’informatique grand public), la notion d’appropriation ressort principalement dans les travaux de la sociologie des usages sociaux des technologies qui prennent leur essor dans cette même décennie. Mais en l’occurrence, elle s’entend dans le cadre d’une approche centrée sur l’individu et sa pratique des technologies : « L’appropriation est un procès, elle est l’acte de se constituer un “soi”, explique ainsi Josiane Jouët dans un article proposant un “retour critique sur la sociologie des usages”. En réfutant le paradigme techniciste, poursuit-elle, les recherches sur les usages

¹² Peugeot V., op. cit., p.171.



s'accordent en effet pour rompre avec le modèle de la consommation [...]. L'usage social des moyens de communication (médias de masse, nouvelles technologies) repose toujours sur une forme d'appropriation, l'utilisateur construisant ses usages selon ses sources d'intérêts, mais la polyvalence des TIC se prête davantage à des applications multiformes (ludiques, professionnelles, fonctionnelles). Encore convient-il de s'interroger sur la part du “propre” qui revient à l'utilisateur [...]. Ainsi l'utilisateur fait-il souvent moins preuve de stratégies d'autonomie qu'il ne déploie des tactiques d'appropriation dans la construction de modèles d'usage spécifiques qui reposent sur une combinaison particulière, un “agencement propre” des fonctionnalités de la machine et des applications »¹³.

En puisant dans le référent des travaux sur les usages (une thématique sur laquelle les discours des politiques publiques ont mis de plus en plus l'accent au cours de la dernière décennie, affichant ainsi une volonté de se défaire d'une vision marquée du sceau du déterminisme technologique), on peut dire que le politique a repris à son compte le terme d'appropriation pour faire dans le relativisme et se dédouaner de toute pensée mécaniste, donnant ainsi un supplément d'âme à son intervention. Mais faute de s'embarrasser de toute la prudence dont peut faire état la recherche sur les usages à propos de cette notion, il entretient ce faisant, en des termes toutefois plus feutrés, le schéma déterministe : nouvelles technologies = appropriation facilitée = autonomie accrue de l'utilisateur = démocratisation. En d'autres termes, il y a eu glissement de sens, mais un glissement qui ne se comprend pleinement qu'au regard d'une dynamique militante plus ancienne.

En effet, historiquement, on peut dire que, sous l'impulsion de mouvements sociaux des années 70 et du début des années 80, la notion a pris une charge politique très forte, étant d'emblée associée à l'idée d'expression, elle s'entend alors de manière plus générique puisqu'elle renvoie au domaine plus vaste des technologies et supports de communication. Mais systématiquement, ici, elle se voit adjoindre l'adjectif « sociale », ce qui laisse bien deviner que l'essentiel ne tient pas de la technologie en elle-même mais de l'usage qu'il est possible d'en faire dans l'espace public. Ainsi se repère-t-elle dans les discours militants revendiquant une prise de parole sur les ondes des radios libres, ou dans les journaux de quartier qui voient le jour à cette époque. Le potentiel de la vidéo légère est également vu comme instrument permettant l'expression des luttes¹⁴.

Cette conception militante est toujours clairement endossée par certains acteurs à l'heure d'internet. Ainsi, l'ancienne secrétaire générale de l'association Vecam déclare-t-elle en

¹³ Jouët J., « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, n° 100, 2000, pp. 487-521, p. 502.

¹⁴ Duguët A.M., *Vidéo, la mémoire au poing*, Paris, Hachette, Coll. « L'Echappée belle », 1981 ; Mattelart A. et M., *Penser les médias*, La Découverte, 1986 ; Proulx S. et Sénécal M., « L'interactivité technique, simulacre d'interaction sociale et de démocratie ? », *TIS (Technologies de l'Information et Société)*, Vol. 7, n° 2, 1995 ; Simon J.P., « Petite histoire des politiques de communication locale de 1970 à nos jours », in Musso P. et Rallet A. (sous la dir.), *Stratégies de communication et territoires*, Paris, L'Harmattan, 1995, pp. 125-151.



1998 : « VECAM mobilise toutes ses ressources pour faciliter l'appropriation sociale de ces technologies par la compréhension des enjeux sociétaux qui y sont liés et par la maîtrise de leurs usages. Les partenaires de VECAM considèrent les technologies de la communication comme susceptibles de devenir le levier d'une démocratie de participation, ce qui suppose la capacité à mobiliser les moyens pour faire émerger une appropriation collective de ces nouveaux outils [...]. Notre objectif est un objectif politique ; notre conviction est que l'enjeu est avant tout politique avant d'être technologique [...] »¹⁵.

La notion est donc en tension entre une approche centrée sur l'individu et une autre centrée sur le potentiel que peut constituer le réseau pour des groupes sociaux organisés à la recherche de tout nouveau dispositif technologique permettant de mieux préparer et d'amplifier leur parole collective publique. Et dans les deux cas, les problématiques sous-jacentes sont bien différentes : dans le premier, il s'agit d'apprécier la capacité du sujet individu à avoir une pratique d'usage autonome des technologies alors que dans l'autre, il y a un questionnement politique sous-jacent, l'articulation avec la dynamique des mouvements sociaux étant essentielle. Peut-être y aurait-il ici une question à travailler plus profondément par les concepteurs des politiques publiques s'ils ne veulent pas que leur référence à l'appropriation demeure incantatoire.

Dans notre recherche, nous avons nous-même eu recours à la notion d'appropriation telle qu'on peut l'entendre comme capacité des acteurs locaux, envisagé comme un collectif, à se faire « propre » un projet local autour d'un cybercentre. Ce qui sous-tend, de ce que nous avons pu repérer, des compétences, et pas d'abord ni essentiellement d'ordre technique : maîtrise du montage de projet et capacité à argumenter ; connaissance et maîtrise des circuits institutionnels de financement ou autres (régionaux ; ministères de l'aménagement du territoire, de l'éducation, de la culture ; dispositifs politique de la ville) ; compétences en termes de gestion et d'animation d'une structure ; compétences dans le domaine du développement social... Ici, étroitement corrélée à la notion précédente, se devine celle de médiation, sur le plan concret des acteurs médiateurs chargés du projet et de sa mise en œuvre et dans une acception symbolique du sens donné à ce projet.

La médiation à l'œuvre, c'est tout d'abord, les idées et les représentations qui orientent le projet à l'origine. Mais c'est aussi, en l'occurrence, un lieu, un espace public spécifique, configuré, géré et animé d'une manière où, parfois, ce n'est pas tant l'accès et l'initiation aux TIC qui importent que le fait qu'il soit identifié localement comme repère collectif. C'est se défaire d'une vision trop fonctionnaliste, se focalisant sur ce qui est fait avec les technologies, pour voir ce qui se passe autour des TIC, celles-ci apparaissant « comme un prétexte à la

¹⁵ <http://www.globenet.org/vecam/actes/actes1.html> (juin 1998)



naissance d'une nouvelle sociabilité »¹⁶. Parler de la médiation à l'œuvre implique également de prendre en considération l'animateur au travail, en tant qu'il se situe alors comme interface entre l'utilisateur et le potentiel de la machine¹⁷, c'est lui qui, au cœur d'un dispositif, dans l'intimité du rapport de l'utilisateur à l'objet technique, peut aider à la « maîtrise des usages » et ainsi veiller à prévenir « la pratique du fragment » évoquées toutes deux ci-dessus, et à éviter de confondre « les facilités de l'information avec l'appropriation du savoir et l'autonomie intellectuelle » (selon le mot de Marc Guillaume¹⁸).

Problématiser le rapport cybercentres / service public / développement (local)

En définitive, à cheminer de la notion de « fracture numérique » vers celles d'« appropriation » et de « médiation », cela nous a conduit à nous interroger sur la notion de service public telle qu'elle peut jaloner le parcours tandis que nous nous retrouvions, progressivement, à questionner l'idée de développement (local), en fait de la contribution des cybercentres en ce sens. Pour terminer notre communication, nous voudrions faire retour sur ces deux points pour les explorer un peu plus précisément.

En plusieurs endroits, mais selon des formulations diverses, les responsables de cybercentres se revendiquent en fait contribuer à une mission de service public, voire à une « mission d'utilité sociale », ce qui se retrouve notamment dans la politique tarifaire qui ne permet pas d'envisager un autofinancement. « Si l'activité des cybercentres évoluait vers une activité entrepreneuriale, le cybercentre ne jouerait plus le même rôle » nous a-t-il été expliqué. Les cybercentres se positionnent très clairement comme nouvelles structures publiques (ou bénéficiant de financements publics) d'intérêt général.

Ceci dit, derrière cette notion de service public, on est quand même sur un équilibre précaire entre différentes orientations possibles, entre différentes interprétations quant à la finalité des cybercentres. C'est là que l'incise sur l'information, la culture et le savoir prend toute son importance : quoi de commun entre un cybercentre où le projet est avant tout porté par des aspirations socio-éducatives, socio-culturelles et civiques et un cybercentre fonctionnant principalement sur le principe de l'accès libre (en conformité avec l'esprit du « service universel »), quitte à se transformer à certaines périodes en supplétif des émissions de télé-réalité ? Une interrogation essentielle pointe ici : au-delà de la question de l'accès au

¹⁶ Scardigli V., *Les sens de la technique*, Paris, PUF, 1992, p. 238 (Voir notamment chap. XI : « La société réinventée : une expérimentation en ville nouvelle » et chap.XII : « Les germes de l'innovation sociale »).

¹⁷ Fichez E., Noyer J. (éds.), *Construction sociale de l'univers des jeux vidéo*, Villeneuve d'Ascq, CEGES-Université Lille 3, coll° « UL3 Travaux et Recherches », 2001, p.12.

¹⁸ Guillaume M., « Réseaux, savoirs et société. Menaces et opportunités », *Les Cahiers du numérique*, vol. 2, n° 3/4, pp. 139-161, p.147.



réseau, que sous-tend l'idée de service public ? En fait, cela varie d'un lieu à l'autre. Parfois, elle se dissout dans une simple prestation de légitimation de l'action des pouvoirs publics locaux (quand par exemple le pouvoir local vante, dans son journal trimestriel, l'existence du cybercentre municipal alors que ce dernier n'est porté par aucun souci d'animation et de développement). Parfois, l'ambition est d'une autre nature et d'une autre portée et s'appuie sur une réelle réflexion sur le potentiel des TIC. Pour autant, nous n'avons pas identifié, sur le terrain des cybercentres, une dynamique d'appropriation émanant de ce qui pourrait se rattacher à un « mouvement social », émanant d'acteurs porteurs d'une conception engagée de la communication, nous n'avons pas trouvé, sinon de manière très ponctuelle (et il faut le relever), une aspiration à l'idée de favoriser l'expression politique et citoyenne de tout un chacun, pas de revendications en termes de « droit à communiquer et de droit à l'information » (entendus comme nouveaux droits fondamentaux pour les acteurs de l'internet citoyen). En d'autres termes, le « local » (dans le cadre des cybercentres Cyber NPC) n'est pas ici porteur de l'utopie d'une communication sociale retrouvée qui viendrait faire contrepoin à la domination du champ de l'information et de la culture par quelques grands groupes, les cybercentres ne sont pas vus comme lieux d'expression et de production possibles à investir pour « libérer la communication ». Le projet DREAM 2 évoqué précédemment sera-t-il véritablement porteur d'une inflexion en faveur d'une dynamisation de la citoyenneté et de la démocratie locale, permettant de « repenser la sphère locale selon l'espace public » (pour reprendre une formule de Sylvie Biarez) ? Pour l'heure, il reste prématuré d'avancer un pronostic. Mais une autre question nous paraît faire pendant : ne s'agit-il pas d'une nouvelle opération de légitimation de l'action publique en faveur des TIC et d'une forme d'instrumentalisation des territoires par le recours à une politique sectorielle¹⁹ ?

En attendant, c'est la question du développement qui nous semble rester en suspens, en l'occurrence celle du développement local (si l'on veut bien entendre cette notion avec la charge politique qu'elle a pu avoir, qu'elle a moins, sans pour autant la réduire à cette dimension²⁰). Qu'est-ce que le développement quand on parle de cybercentre dans un territoire ? Au sein de l'institution régionale, mais du côté de la Direction des Territoires, on se montre très réservé devant une certaine logique de raisonnement sous-jacente à l'opération Cyber NPC : « Le développement, c'est les personnes au quotidien sur le terrain jusqu'à dix heures du soir s'il le faut, en réunion tous les soirs, avec des gens autour de la table, qui font du porte à porte, [...]. Le problème c'est pas d'installer un cybercentre sur un territoire, c'est

¹⁹ Biarez S., « Repenser la sphère locale selon l'espace public », in François B. et Neveu E., *Espaces publics mosaïques. Acteurs, arènes et rhétoriques des débats publics contemporains*, Rennes, PUR 5Presses Universitaires de Rennes, 1999, pp. 267-283.

²⁰ Raoul B., « Le développement des territoires au miroir de la communication : une problématique en perspective », in *Etudes de communication*, n°26, 2003, pp.15-30.



ensuite de l'accompagner pour que son cybercentre, un espace d'animation de jeunes, devienne un espace de création musicale, un espace de création artistique, de professionnalisation [...]. Mais de fait, quand je parle de développement local et d'animation du territoire, on est justement sur ces problématiques de dire que c'est un travail de dentelle, de couturière, et que le type qui se fait du porte à porte tous les jours pour voir quels sont les besoins de telles catégories de personnes, de telles catégories de public, et bien, celui là il est le plus à même de retourner voir les gens [...]. C'est du relationnel qui va faire ça, c'est pas le fait de balancer un équipement ». En somme, ici, le problème s'entend avec la préoccupation de « remettre les gens en mouvement », selon la formule de Jacques Donzelot qui voit là la base essentielle d'une dynamique de développement (social). Si l'on veut bien considérer, précise-t-il, que, dans ce cadre, la participation soit entendue comme « moment de construction d'un pouvoir » au lieu « d'en faire un devoir »²¹.

En d'autres termes, les cybercentres ne sont pas en eux-mêmes, contrairement à ce qu'ont pu afficher les concepteurs de l'opération, des « outils de développement local ». Le raisonnement serait plutôt que c'est parce qu'il y a une dynamique sociale locale et un souci de développement local (repérable par une démarche de développement social ou de développement culturel par exemple) que des acteurs locaux arrivent à construire un projet autour d'un cybercentre et à susciter ainsi une activité locale. On est bien là sur un autre registre d'approche de la question du rapport TIC / développement local que celui offert par le terme de « fracture numérique ». Il ne s'agit pas de nier la problématique que sous-tend cette expression, il s'agit de la décadrer pour en apprécier d'autres implications.

²¹ Donzelot J., *Faire société. La politique de la ville aux Etats-Unis et en France*, Seuil, 2003.