

# Les apports de l'anthropologie des usages pour penser l'inclusion numérique aujourd'hui

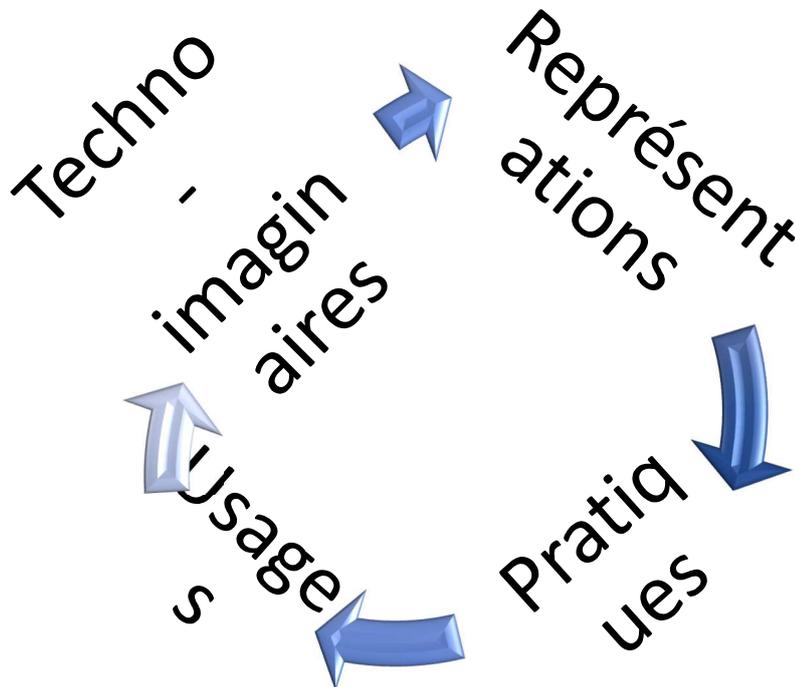
Suite aux conférences du NEC de Vendée le 4 avril 2024

Pascal PLANTARD – Anthropologue – Professeur des universités  
Université Rennes 2 – CREAD-Gis M@rsouin

## 1 - L'anthropologie des usages ?

*La profondeur historique et la dimension symbolique de la construction des usages*

Le numérique transforme différents champs de la société (technique, politique, économique, éducatif, culturel et social) et apparaît donc au XXI<sup>ème</sup> siècle, comme un « *fait social total* » porteur de règles et de normes qui s'imposent progressivement aux individus (Plantard, 2015 ; Cottier et Burban, 2016). En ces temps troublés (pandémie, guerres, transformations écologiques, politiques, économiques et géostratégiques majeures...) il est nécessaire de proposer une approche anthropologique des technologies numériques définissant les usages comme des normes sociales d'usage en tenant compte de la profondeur historique et de la dimension symbolique de la construction de ces usages via un processus itératif. La place grandissante du numérique fait apparaître ces derniers comme porteurs de potentialités transformatrices, conformément aux attentes suscitées par des « techno-imaginaires » (Balandier, 1986) qui se cristallisent en représentations. Ces dernières, bases des cultures numériques, déclenchent des pratiques qui vont ensuite se socialiser en usages et fonder ainsi de nouvelles normes. Les usages se construisent donc un processus complexe qui entrelace prise en main technique, capital culturel et développement identitaire.



Les normes d'usages découlent de valeurs. Les valeurs numériques sont abstraites<sup>1</sup> et ne peuvent pas être directement traduites en règles. C'est l'interprétation de ces valeurs par un groupe d'individus qui donne corps à la norme, qui la crée. Des « entrepreneurs de morale »

<sup>1</sup> Dans une tension allant de l'aliénation (Big Brother) à l'émancipation (Le village planétaire à l'origine de l'internet).

impose alors leurs interprétations en entreprenant des « croisades ». S'ils sont parfois convaincus de la légitimité morale de leur mission, le plus souvent, ils agissent en vue de leurs propres intérêts ou de ceux de leurs groupes.

*Qu'est-ce que le « numérique » ?*

Si la numérisation<sup>2</sup> est une opération centrale aussi ancienne que la science informatique, l'arrivée du substantif « numérique » est encore assez récent. Il entretient un rapport étonnant avec un autre substantif encore plus récent « digital » dont il n'est, finalement, que la traduction littérale de l'anglais. Issue de la banalisation de l'accès à internet, le numérique regroupe sous un même terme quatre éléments très articulés entre eux :

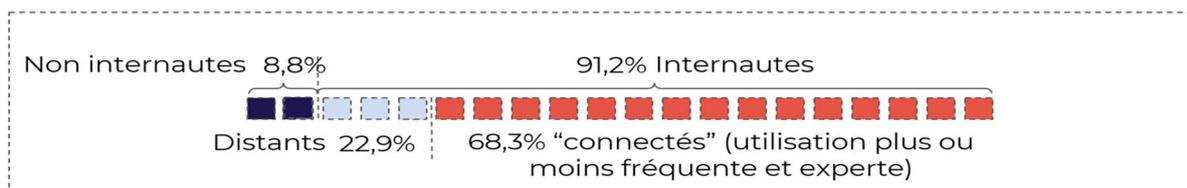
- l'informatique comme mode dominant de traitement et de diffusion de l'information,
- l'internet comme ensemble des réseaux, systèmes et équipements de communication,
- la cyberculture comme culture numérique complexe saturée de techno-imaginaires,
- les usages comme gammes infinies des pratiques individuelles et collectives des technologies numériques.

Si les deux premiers points renvoient aux figures de technocentrées de « l'ingénieur » et du « technicien », les deux derniers sont anthropocentrés autour des figures de « l'utilisateur » et du « technologue » qui concernent directement les métiers de l'humain. Cette définition holistique permet d'articuler les artefacts technologiques avec leurs usages qui forment les multiples interfaces entre les sujets, les objets et l'environnement socio-historique qui les entourent. En ce sens, c'est moins la question des technologies que la question des contextes et des usages qui doit mobiliser les acteurs de l'inclusion numérique.

## 2 - Les éloignés du numérique

*Pour en finir avec la « fracture numérique »*

Si l'existence d'inégalités numériques ne fait guère débat, l'identification des individus dits « éloignés du numérique », c'est-à-dire en distance vis-à-vis des normes sociales d'usages des technologies numériques, demeure entourée d'un certain flou. Le chiffre des « 13 millions » d'éloignés du numérique, en réalité une extrapolation fondée sur les résultats de l'étude *Capacity* (2014-2017), constitue un bon exemple de statistiques décontextualisées reprises dans une pluralité de contexte. Il repose sur une simplification qui néglige la complexité et la diversité du phénomène. Comment les grandes enquêtes de cadrage, dont les résultats contribuent à façonner les représentations du phénomène, peuvent-elles rendre compte plus finement de l'éloignement du numérique ? Après avoir mis en avant le caractère fondamentalement multidimensionnel du phénomène et montré la diversité des approches visant à en rendre compte, avec les collègues du CREDOC, nous proposons une représentation de l'éloignement sous la forme d'un « halo » reposant sur l'étude du « sentiment d'aisance » relatif et subjectif des individus interrogés, avant de mettre en avant l'intérêt d'identifier en détail les personnes concernées pour mieux montrer la centralité des facteurs culturels et sociaux.



<sup>2</sup> La numérisation c'est la succession de 3 opérations techniques : échantillonnage- quantification-codage.

Cette méta-analyse des études francophones effectuée par le CREAD-M@rsouin et le Credoc d'avril 2023 (pour l'ANCT) estime à :

- 68,3 % les connectés
- 22,9 % les distants
- 8,8 % les non-internautes
- **soit un « halo » (aux frontières instables) de 31,7 % de français éloigné des normes sociales d'usages du numérique.**

Il existe une surreprésentation des individus issus de milieux modestes, peu ou pas diplômés parmi les éloignés du numérique. Ils cumulent plus de faiblesses dans les trois dimensions de l'éloignement du numérique : accès, compétences, capacités. Le capital culturel « numérique » apparaît particulièrement déterminant. C'est sur ce rapport qu'a été amorcé la réflexion FNE (France Numérique Ensemble).

### *Le mythe des « natifs » du numérique ?*

La part de personnes « éloignées » reste élevée même pour les plus jeunes : 15 % des personnes âgées de 25 à 39 ans sont éloignées du numérique, et parmi les moins de 25 ans, cette part s'élève à 19 %. Les pratiques numériques des jeunes sont différenciées, hétérogènes, et surtout très inégalitaires : surinvestissement des médias sociaux et audiovisuels, en particulier chez les jeunes des milieux modestes. La fréquence de connexion ne garantit pas une utilisation optimale et experte de ces technologies ainsi qu'une posture critique sur leurs usages. Les capitaux culturels et numériques des parents jouent un rôle central dans la diversification des pratiques (ex. régulation des temps de pratiques numériques, contrôle des contenus). Comme les usages des technologies numériques sont des normes sociales d'usages, cela entraîne des conséquences en termes d'inégalités, d'accessibilité, d'inclusion, de prévention et de protection de l'enfance qu'on peut résumer en 3 questions :

- 1 – l'éloignement de ces normes notamment des familles populaires,
- 2 – l'articulation des normes sociales d'usages du numérique avec les normes scolaires qui fondent la forme scolaire au prise avec les différents défis posés par le numérique,
- 3 – l'éloignement (ou la proximité) de ces 2 types de normes des enfants et adolescents en situation de handicap, de vulnérabilité ou de danger, y compris sociaux.

Rappelons-nous toujours que c'est la représentation globalisante et fautive des *digital native* qui alimente en permanence le « *complexe d'Obélix*<sup>3</sup> » et donc le dessaisissement éducatif et parental sur les pratiques numériques des jeunes.

### *L'économie de l'attention et ses effets*

Dans le contexte contemporain, on assiste à une confrontation géostratégique récente sous forme de « soft power » où la domination numérique des GAFAM<sup>4</sup> américaines est mise en cause, à la fois par les plates-formes (les NATU<sup>5</sup>) et par d'autres pays, à l'image de la stratégie très agressive du TikTok chinois. Les réseaux socio-numériques, plates-formes audio ou vidéo et les plates-formes d'e-commerce, motorisées par des algorithmes de plus en plus addictifs (dark pattern) et l'IA, développent des usages problématiques de l'internet (UPI) à large échelle : « 10 à 14% de notre échantillon est concerné et cela révèle une intrication forte entre un usager et des usages mais aussi des effets ambivalents sur la santé mentale, la vie sociale et professionnelle » (Suire et All, 2020).

---

<sup>3</sup> Puisque les jeunes sont tombés dans le numérique quand ils étaient petits, ils n'ont pas besoin de la « *potion magique* » de l'éducation au numérique donc ils n'ont plus besoin des adultes.

<sup>4</sup> Google (Alphabet), Amazon, Facebook (Meta), Apple et Microsoft

<sup>5</sup> Netflix, Airbnb, Tesla et Uber

Les effets sur les usagers sont multiples :

- surcharge émotionnelle et cognitive provoqués par les notifications
- le FoMO (Fear of Missing Out – la peur de rater un évènement)
- la revente des données personnelles
- une sur-sollicitations de l'attention
- décrochages socio-scolaires
- troubles psychologiques et des apprentissages

La médiation numérique est aux avant-postes de ces phénomènes qu'une stratégie d'inclusion numérique doit prendre en compte.

### 3 - L'inclusion numérique aujourd'hui

La notion d'inégalités « *sociales-numériques* » (Helsper, 2021 ; Granjon, 2022 ; Collin et al, 2022) permet de comprendre que l'acquisition de capacités numériques dépend beaucoup du milieu social. Poser la question « qui sont les personnes dites éloignées ? » plutôt que « combien ? » permet de montrer l'interaction entre les inégalités traditionnelles et les inégalités numériques, d'où tout l'intérêt d'une approche en « halo » et d'une meilleure mise en avant des publics concernés par ces inégalités. Les politiques publiques, pour être efficaces, doivent prendre en compte les pratiques numériques ainsi que les environnements particuliers (territorial, économique, social, culturel) dans lesquels les individus et les groupes évoluent. Ce qui veut dire qu'une stratégie d'inclusion numérique est avant tout une stratégie territoriale de mobilisation des acteurs s'appuyant sur définition de la médiation numérique ouverte, à la fois comme activités des bénévoles et de certains professionnels et comme un métier à part entière.

*La médiation numérique est une médiation culturelle*

*« La médiation numérique se situe dans l'éducation informelle comme, avant elle, la médiation culturelle. Il s'agit avant tout de favoriser l'appropriation des technologies par un accompagnement des personnes, dont certaines pensent que 'ce n'est pas pour elles'... Cette médiation ne s'impose pas, elle propose un parcours qui permet d'apprivoiser ces outils et, en cela, ne participe pas à la construction d'un discours massif en faveur du 'tout technologique' mais plutôt d'une démarche d'émancipation par la culture, numérique dans ce cas. » (Plantard, 2017).*

Une des conséquences de l'articulation entre le capital culturel numérique des usagers et la médiation culturelle numérique, c'est qu'une stratégie d'inclusion numérique doit dépasser une approche par les compétences pour s'interroger sur les contextes d'appropriation des compétences numériques par les usagers.

### 4 – Les environnements capacitants

*L'inclusion numérique comme « art de faire » (De Certeau, 1980) de la capacitation*

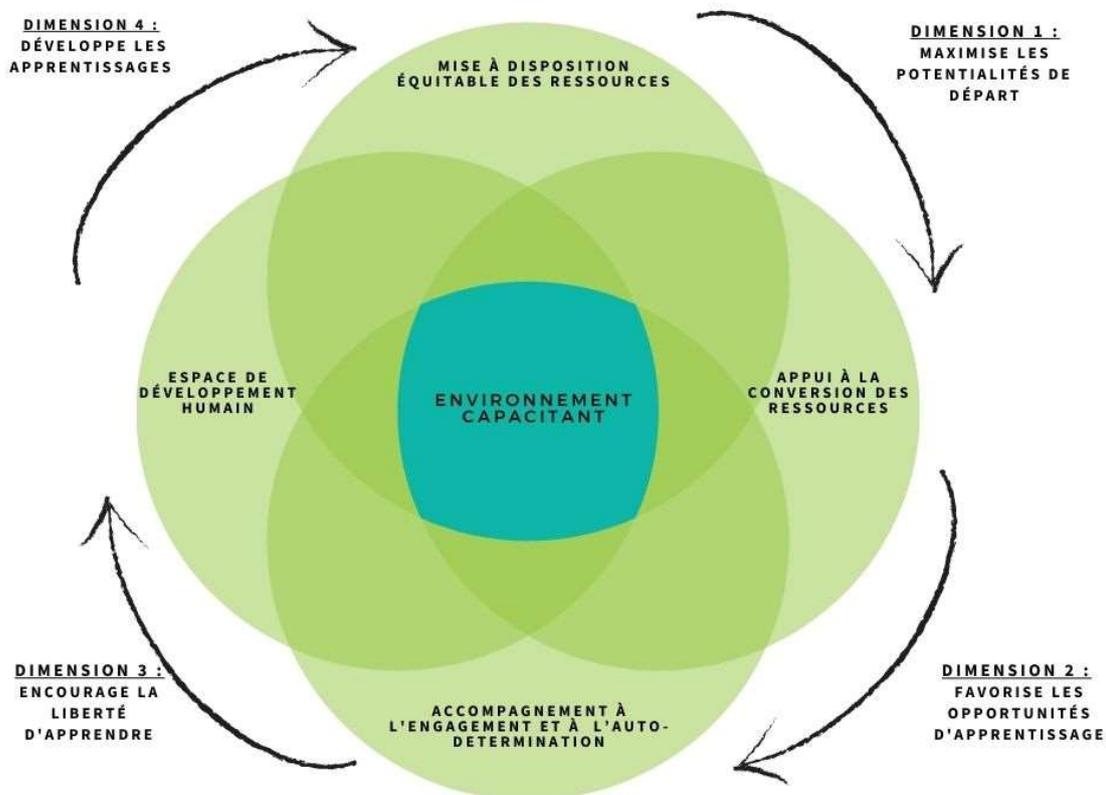
Dans le contexte de l'économie du développement et ancrée dans les théories de la justice sociale, le concept de **capabilités** proposé par Amartya Sen<sup>6</sup> permet de repérer les facteurs permettant d'activer les capacités des personnes. Pour Sen et Nussbaum, la capacité est « *la possibilité pour les individus de faire des choix parmi les biens qu'ils jugent estimables et de les atteindre effectivement* ». En ce sens, un environnement capacitant est un espace favorisant l'autonomie des individus ainsi que l'accroissement de ces possibilités d'action concrètes notamment en termes d'inclusion numérique.

---

<sup>6</sup> Prix Nobel de sciences économiques en 1998

Nous avons modélisé les dimensions et les processus de construction des environnements capacitants dans le schéma<sup>7</sup> suivant :

:



A différentes échelles du territoire, la construction d'environnements capacitants serait très structurante pour une stratégie d'inclusion numérique départementale.

### 5 – Capaciation, appropriation et capital culturel : les enjeux de l'inclusion numérique ?

L'un des principaux constats qu'il convient de tirer des travaux qualitatifs et quantitatifs existants, est que l'appropriation des technologies numériques relève d'une dynamique complexe, constituée d'étapes inégalement franchies par les individus. Si la recherche donne quelques pistes sur les contextes capacitants ou les compétences à mobiliser, elle a plus de mal à objectiver l'expérience numérique ou les parcours des usagers. En 2002, dans le cadre d'un projet européen<sup>8</sup> analysant les usages des personnes en situation d'exclusion dans plusieurs pays, nous avons proposé une conceptualisation des temporalités des parcours d'appropriation des technologies numériques autour de portraits idéaux-types illustrant la notion de « parcours » ancrée temporellement en quatre phases interdépendantes : la phase d'**amorçage** est un temps de découverte et de questionnement sur les finalités des pratiques numériques ; la phase de **confiance** passe par la confrontation positive à un environnement sociotechnique qui renforce l'estime de soi ; la phase de **construction** voit l'utilisateur développer de nouvelles pratiques, au contact de proches puis d'un réseau plus étendu d'acteurs ; la phase d'**autonomisation** marque le temps de l'incorporation de cette nouvelle culture numérique et pour certains elle permet le

<sup>7</sup> Puzos, D., Hardouin, M., et Plantard, P. (2022). Formation inclusive au numérique en période de confinement : des ingénieries bouleversées, Étude de cas de la préparation Numérique à travers la notion d'environnement capacitant, *Phronésis*, Vol 11, N°4, 2022

<sup>8</sup> INCO DC No. 962076 HARMONY PROJECT.

contre-don. Ces différentes étapes ne sont pas linéaires. En fonction de la situation de la personne et de l'instrument, le parcours peut s'arrêter, revenir à une phase antérieure pour réfléchir, ou repartir au départ. L'entrée dans le parcours se fait soit par un désir propre (ex : communiquer avec ses enfants), soit par contrainte (ex : dématérialisation administrative). Une expérience positive dans un environnement socio-technique bien présenté et bien accompagné augure d'une appropriation facilitée du numérique, surtout lorsqu'elle se répète sur le temps long. Une expérience négative installe des représentations qui ne facilitent pas les intentions d'usages. Deux exemples : le courrier électronique vécu comme un instrument de contrôle social par les familles populaires dans le contexte de la dématérialisation administrative (Pasquier, 219), alors qu'il a été inventé en 1971 par Ray Tomlison dans un objectif de communication ; à l'inverse, la présence d'une chaîne stéréo et d'une collection de disques vinyles dans le salon qui favorisent le dialogue et donc la transmission de la culture musicale, donc d'un capital culturel, dans les familles, y compris populaires (Guéguen, 2019<sup>9</sup>).

En termes d'éloignement du numérique, la question de la distance avec les cultures numériques prend une ampleur nouvelle depuis la pandémie de Covid-19. En reprenant l'article de synthèse de Pierre Bourdieu sur les trois états du capital culturel de 1979, on constate combien ce concept de capital culturel vient éclairer notre questionnement. Les artefacts matériels et logiciels peuvent être considérés symboliquement, par bien des aspects, comme du capital culturel objectivé qui « *dans des supports matériels tels que des écrits, des peintures, des monuments, etc., est transmissible dans sa matérialité* » (Bourdieu, 1979, p. 5). L'achat d'iPhone, d'un ordinateur ou d'une enceinte connectée n'est jamais neutre. Pour « *l'incorporation* » du capital culturel, Bourdieu évoque « *le travail d'acquisition est un travail du « sujet » sur lui-même (on parle de « se cultiver »)* » (p. 4). Qui peut dire aujourd'hui que les pratiques numériques ne nécessitent pas d'investissement, au moins en temps si ce n'est cognitif et émotionnel ? Enfin, le capital culturel institutionnalisé tient à la reconnaissance institutionnelle du capital culturel possédé. À partir des données des enquêtes d'usages, on observe des « sous-états » différents de ce capital culturel institutionnalisé, avec la validation par certaines institutions (école, travail, administration, PIX...) de pratiques sous forme de compétences attendues qui déterminent, au moins pour une part, les processus d'appropriation individuelle des technologies numériques.

La complexité des parcours d'appropriation, le caractère protéiforme des inégalités numériques et la diversité des situations, relativisent considérablement l'intérêt de présenter un chiffre précis des éloignés du numérique en France. C'est pourquoi une représentation de l'éloignement du numérique sous la forme d'un halo nous apparaît aujourd'hui bien plus pertinente pour comprendre le phénomène. L'étude des variables de l'éloignement du numérique, essentiellement interreliées, abonde en ce sens et nous pousse à appréhender cette distance à travers les contextes sociaux, culturels et économiques et territoriaux dans lesquels elle prend forme. En effet, l'analyse de ces différents facteurs tend à montrer que l'éloignement du numérique touche bien souvent - bien que non exclusivement - des populations déjà fragilisées par ailleurs, et que la frontière entre exclusion sociale et exclusion numérique est poreuse. Si les facteurs d'éloignement du numérique sont nombreux, le rôle joué par le capital culturel, longtemps sous-estimé, est largement mis en lumière dans un ensemble d'enquêtes qualitatives comme quantitatives et de publications scientifiques récentes. En outre, les contextes différents dans lesquels les individus évoluent, constituent à l'évidence les terrains fertiles de pratiques numériques différenciées qui forment un *continuum* dont la compréhension apparaît de plus en plus comme un préalable à toute politique publique d'inclusion numérique.

---

<sup>9</sup> Ethnographie de pratiques musicales audionumériques en difficulté socioscolaire, Thèse de doctorat soutenue le 29 novembre 2019, Université Rennes 2.