



**Vers l'Inclusion Numérique  
et Sociale**  
Barcelona 2004

## Préambule

Ce document veut faciliter la réflexion et l'action pour mettre en place un environnement d'e-learning socialement inclusif. Ce n'est pas un document figé mais plutôt un moyen de débat et de participation, disponible pour accueillir de nouvelles contributions.

Nous souhaitons une société de l'information égalitaire dans ses dimensions culturelles, sociales et politiques. Pour participer à l'intégration sociale et professionnelle de tous, les techniques numériques doivent être porteuses de valeurs, améliorer la participation démocratique et les conditions de vie des individus.

Ce document est divisé en trois parties : un état des lieux en matière d'e-learning et d'inclusion sociale qui analyse les principaux problèmes et les opportunités offertes par les TIC; une proposition de modèle pour l'avenir: «un e-learning social», qui établit un cadre général avec les principes que nous voulons impulser; et une déclaration reprenant les éléments clés pour créer une société de l'information qui soit réellement participative et égalitaire.

## E-learning et inclusion sociale

L'informatique et le multimédia, internet (ensemble de protocoles et d'applications), sont des techniques mises en place et utilisées par des hommes. Leur déploiement et leur utilisation se font dans un certain contexte social. Internet est cependant un objet technique particulier car il concerne les modes de communication entre les hommes ainsi que la circulation de l'information, son stockage, son partage et l'accès à celle-ci. Enfin, internet est une technique flexible qui peut être diffusée, appropriée, transformée et adaptée dans un temps relativement court. Son évolution peut donc s'orienter rapidement dans des directions non prévues : comme toute technique, socialement insérée, elle peut générer soit des réductions d'inégalités, soit des inégalités nouvelles entre groupes sociaux.

Ainsi, parce qu'elles permettent de nouveaux modes de communication et d'organisation, les nouvelles techniques d'information et de communication (TIC) sont souvent présentées comme pouvant contribuer à atténuer certaines inégalités. Des groupes minoritaires ont déjà montré qu'ils étaient capables d'utiliser internet pour prendre en main leur développement. Il est alors tentant de croire que la technique réduira les inégalités. Mais les inégalités d'accès et d'usages que nous pouvons mettre en évidence sont d'abord le prolongement des inégalités sociales préexistantes. Or, dans une société basée sur l'information, une diffusion non homogène des ressources disponibles sur internet risque d'accentuer des inégalités économiques et sociales.

La disparité d'accès soulignée par le terme de fracture numérique se retrouve aussi dans les usages. Cette fracture reflète une répartition inégale des ressources entre les pays, les individus et les collectivités. Pour simplifier : ceux qui ont les moyens d'acquérir du matériel et des logiciels, ceux qui ont accès aux réseaux sont aussi ceux qui ont la connaissance et les capacités pour s'en servir correctement. Or la plupart des mesures de la fracture numérique évaluent des taux d'équipement et des accès au réseau, mais ne s'intéressent pas aux usages ni à leur qualité. Si l'accès à l'infrastructure et à l'outil (pas nécessairement chez soi) peut être considéré comme un droit du citoyen, il faut cependant aller plus loin.

Au-delà de la fracture numérique connue et mesurée, il existe une fracture plus importante qui réside dans la qualité d'utilisation des TIC, dans la capacité à traiter, produire et sélectionner de l'information, dans la capacité d'apprendre en permanence, dans la capacité à jouer un rôle actif dans la société de l'information. Ces capacités sont des facteurs indispensables de réussite professionnelle et d'épanouissement personnel.

Les associations locales qui luttent contre l'exclusion sociale sont elles-mêmes en danger d'exclusion parce qu'elles ne sont pas sensibilisées sur les possibilités des techniques et qu'elles manquent de l'expertise nécessaire.

Le développement de l'éducation et de la formation reste donc la meilleure stratégie pour combattre la fracture numérique. Il faut cependant prendre garde aux causes d'exclusion produites par les systèmes d'e-learning eux-mêmes, avec des approches formelles, des techniques inadaptées, l'absence de contexte signifiant ou des méthodes généralisantes qui n'accordent pas l'attention nécessaire aux dimensions socioculturelles. L'inclusion numérique implique de contextualiser les formations pour ne pas uniquement apprendre à surfer sur le web ou à envoyer des méls. L'acquisition de ces capacités est seulement une étape préliminaire qu'il faut dépasser pour permettre aux personnes exclues d'utiliser les TIC d'une façon positive et constructive.

## **1. Les inégalités observées dans les accès et dans les usages.**

L'accès à internet et le taux d'équipement informatique augmentent avec le niveau d'éducation, le statut socioprofessionnel et le niveau de revenu. Les hommes sont plus connectés que les femmes, les ménages avec enfant(s) plus que les femmes isolées et les villes plus que les zones rurales. Les personnes issues de l'immigration, les ethnies et les groupes minoritaires sont moins connectés. Les pays les moins développés ont aussi le moins d'accès à internet (et des accès plus coûteux). Nous manquons d'analyses précises sur les liens entre ces facteurs, leur poids relatif et leurs effets cumulatifs.

Pour chacune des catégories, ce sont les populations les plus âgées qui utilisent le moins les TIC (mais dans la plupart des pays européens ce sont aussi les plus pauvres, les moins formées et ils habitent plutôt en milieu rural). Ces différences dans les accès et les équipements conduisent à analyser les usages : on utilise internet si l'on sait que l'on peut en retirer un bénéfice au quotidien. C'est le contexte professionnel, scolaire ou universitaire qui génère les premiers usages. Donc ceux qui sont exclus professionnellement, parce qu'ils sont en retraite ou pour d'autres raisons (handicap, chômage...) ont encore plus de risques d'être exclus des TIC.

Si l'utilisation d'internet reste très majoritairement liée au travail, elle est aussi intégrée à la sphère familiale et à la vie quotidienne. L'usage de très loin le plus répandu est l'utilisation du courrier électronique, d'abord à des fins professionnelles ou pratiques, mais aussi pour garder le contact avec la famille et les amis. Les groupes de discussion et les forums, très présents quantitativement et qualitativement aux origines, ont beaucoup diminué.

La dimension collective tend donc à s'effacer au profit des relations centrées sur l'individu : l'individu avec sa famille, l'individu et son réseau social, l'individu et son réseau professionnel.

Cela va de pair avec un comportement de consommation plutôt que de production. Les utilisateurs d'internet échangent avec leur proches, mais, au delà, ils consomment des ressources et des services. Les influences libertaires et égalitaires qui étaient présentes à la création d'internet s'effacent au profit d'une structuration marchande. À un véritable fonctionnement en réseau où chacun est producteur d'information se substitue de plus en plus un fonctionnement descendant sur le mode de la radiodiffusion illustré par la consommation asymétrique d'internet par ADSL.

Cette évolution individualiste, reflet des pratiques sociales dominantes, entretient l'exclusion.

Les catégories qui n'ont pas accès à internet sont celles qui ont le plus de difficultés à trouver des contenus adaptés à leur besoins (et à leurs envies) puisque personne ne les produit pour elles. Elles ont donc d'autant moins de raisons d'y accéder. On observe cependant, sous l'effet conjugué des politiques publiques, des évolutions techniques et d'une baisse des coûts, une réduction du différentiel d'accès aux TIC qui peut être mis en évidence pour chacun des facteurs du clivage numérique (âge, sexe, origine, etc.). Aux États-Unis par exemple, il n'existe pratiquement plus de différences d'accès entre les hommes et les femmes.

## **2. La fracture numérique n'est pas inéluctable.**

Les politiques d'accompagnement, à travers l'éducation et la formation, doivent faire porter leurs efforts sur le développement de ces capacités dans tous les groupes sociaux, car sinon, seules les familles issues des classes dominantes, vont continuer à transmettre ces capacités à leurs enfants.

Pour atteindre cet objectif, il faut mettre en place de véritables actions de formation qui dépassent la découverte des fonctionnalités d'outils spécifiques. Apprendre à se servir d'un logiciel de navigation est une chose, apprendre à trouver une information pertinente en un temps limité, être capable de participer à une production collective à distance sont d'autres choses. Confondre les objectifs, c'est apprendre à utiliser un logiciel de traitement de texte au lieu d'apprendre à écrire.

Les outils informatiques sont très rarement adaptés à l'utilisateur et les marchands proposent toujours de nouvelles versions. Nous sommes ici face à une exclusion supplémentaire de fait par l'outil. Plus on appartient à un groupe défavorisé (ex : handicapé, avec des troubles cognitifs, avec une faible capacité d'abstraction), moins on aura été familiarisé tôt avec ces techniques, plus l'apprentissage de premier niveau sera long et moins il restera de temps, d'énergie et de capacités cognitives pour développer un usage intelligent, positif et citoyen de l'outil.

L'*e-learning* ne doit pas se limiter aux formations en ligne mises en place par et pour les universités et les grandes entreprises. Il ne doit pas être uniquement centré sur la gestion d'apprenants et sur l'accroissement de l'aire de chalandise des organismes de formation.

Développer des modules et des projets d'*e-learning* c'est avant tout s'assurer que tous les groupes sociaux ont accès aux techniques, c'est donner le moyen à tous d'utiliser les TIC dans leur développement personnel et professionnel, c'est apprendre à apprendre dans la société de l'information.

### **Le nouveau modèle: l'e-learning social.**

Une analyse approfondie d'actions d'*e-learning* permet de mettre en évidence les cinq principaux facteurs de succès.

#### **I. Proposer des solutions sociales aux problèmes sociaux**

Les pratiques sociales sont en interaction avec les techniques, mais les techniques numériques ne sont pas neutres. Pour que tous les individus puissent s'intégrer dans la société de l'information, il faut commencer par résoudre les problèmes sociaux qui génèrent une exclusion du numérique. Nous ne sommes pas tous égaux face au fossé numérique. Il y a une grande différence entre quelqu'un d'exclu qui a besoin de comprendre et d'utiliser les TIC et quelqu'un qui doit seulement d'acquérir quelques connaissances supplémentaires pour franchir le pas. Cette considération devrait sous-tendre toutes les stratégies d'*e-learning* visant à favoriser l'inclusion numérique.

## **II. Impliquer les différents groupes dans leurs dimensions sociales, politiques et culturelles**

Les communautés apprenantes sont un sujet d'actualité. Néanmoins, elles sont surtout considérées comme des concepts instrumentaux pour améliorer l'apprentissage. C'est bien, mais ce n'est pas suffisant. Des logiciels permettant de créer et de maintenir du lien social (« *social software* ») peuvent être utilisés de façon originale pour aider des groupes ou des réseaux à étendre leurs horizons politiques, sociaux et culturels. Les communautés isolées (rurales...) peuvent utiliser des outils numériques pour se faire connaître, les groupes dispersés pour rester en contact et continuer à développer leur culture (ex : des migrants qui travaillent loin de chez eux). Des stratégies de ce type pourraient permettre de lutter contre le sexisme du monde informatique et aider les femmes à transformer les TIC. Enfin il faut souligner la capacité de prise de conscience qu'offre Internet pour décrire et combattre l'exclusion sociale.

## **III. Aller vers l'ordinateur transparent**

Les ordinateurs et les logiciels intègrent de nouvelles fonctions chaque année : ils deviennent donc plus difficiles à utiliser. Si les utilisateurs familiers des TIC y trouvent leur compte, l'accès en est toujours plus difficile pour les exclus du numérique et particulièrement les personnes âgées ou handicapées. Nous considérons que cette stratégie du "toujours plus de nouvelles fonctionnalités" est néfaste d'un point de vue social et éducatif. Il faut donc renverser cette tendance et développer des outils plus intuitifs et plus faciles à utiliser. Un appareil photo ou une voiture sont des techniques relativement intuitives. Pour prendre une photo, il peut suffire d'orienter l'appareil photo vers le sujet et d'appuyer sur un bouton. Pour tourner à droite, il faut tourner le volant dans le même sens. Pourquoi les TIC ne seraient pas aussi simples ?

## **IV. Appliquer la méthode de résolution de problèmes à l'e-learning**

Pour répondre aux besoins spécifiques des individus en situation d'exclusion, nous devons éviter l'académisme et construire des cours utiles, pratiques et motivants, tenant compte de leur contexte socioculturel. Le manque de confiance et de motivation est une barrière à l'inclusion numérique. Pour la dépasser, il faut sortir des modèles de formation traditionnels. Si un cours général sur la façon d'utiliser plusieurs logiciels de PAO peut présenter un certain intérêt pour une association, créer une brochure sera plus formateur tout en motivant davantage les participants. Dans ce cas, la formation peut même être liée à une création d'activité dans un quartier dynamique. Une raison supplémentaire pour développer l'apprentissage par projet est la compétitivité croissante générée par la société de l'information : le fait de savoir utiliser un traitement de texte ou le client d'un courrier électronique ne fera bientôt plus de différence sur le marché de travail.

## **V. Développer un internet pour tous**

Les barrières physiques, liées par exemple à la distance ou à l'architecture, limitent l'accès à la culture des personnes à mobilité réduite. Les livres traditionnels ne sont d'aucune utilité pour les aveugles. Il n'est pas normal que les productions numériques qui peuvent éviter ces écueils ne soient pas adaptées aux différents handicaps (physiques, sensitifs ou cognitifs). En effet, les techniques informatiques sont suffisamment plastiques pour être adaptées aux besoins de chaque groupe. Malheureusement, ces possibilités sont rarement mises en œuvre par les entreprises, les administrations ou les particuliers. Il faut donc sensibiliser les développeurs, les constructeurs et les éducateurs à la prise en compte des différents handicaps.

## Déclaration

1. Pour l'inclusion numérique, il est aussi important de dépasser les barrières psychologiques que de résoudre les problèmes d'accès au réseau et à l'équipement. La fracture numérique n'est pas seulement technique, elle est aussi dans les mentalités.
2. Il faut développer la recherche. Nous manquons d'analyses précises sur les liens entre les facteurs d'exclusion et sur leur relation avec les TIC. Il faut financer des programmes de recherche pour mieux comprendre les besoins des différents groupes exclus du numérique en fonction de l'âge, de l'origine ethnique ou du genre.
3. Malgré des résultats encourageants dans la lutte contre le handicap, des efforts supplémentaires sont nécessaires pour identifier les domaines les plus sensibles et éviter une approche généraliste afin de proposer des solutions adaptées à chaque handicap.
4. Il n'est pas suffisant d'insister sur l'importance des TIC dans le monde professionnel. Les techniques numériques sont aussi attrayantes. En insistant sur leur côté ludique, on peut augmenter la motivation des personnes exclues.
5. Faire des TIC une composante du statut socioculturel est un élément de motivation. Il faut cependant veiller à ce que les publics sensibilisés n'aient pas l'impression qu'il n'y a pas de vie hors d'internet.
6. Même à un niveau modeste d'utilisation et de maîtrise, les TIC sont synonymes d'intégration. Les actions de formation peuvent s'appuyer efficacement sur ces valeurs positives véhiculées par les TIC.
7. L'e-learning doit être participatif : ne pas définir les interfaces *a priori*, à partir de modèles préexistants mais impliquer les utilisateurs en amont des dispositifs pour qu'ils puissent les évaluer.
8. L'e-learning doit favoriser l'apprentissage coopératif entre pairs : permettre à des personnes appartenant aux groupes cibles de devenir des formateurs qui puissent jouer un rôle de modèle et redonner confiance à leurs pairs.
9. Les modèles développés doivent être mixtes : en matière d'inclusion sociale, la combinaison de l'utilisation de l'ordinateur avec un contact humain est plus efficace que le tout e-learning. Les relations interpersonnelles avec des éducateurs sont nécessaires quand l'apprentissage est complexe et démotivant.
10. Enfin il ne faut pas oublier que, malgré tous nos efforts, certaines personnes, pour des raisons économiques, personnelles ou pour cause de handicaps physique ou mental, ne franchiront pas la porte de la société de l'information. Les politiques et les stratégies d'inclusion doivent aussi être capables de favoriser leur développement personnel.

Nous pouvons donc conclure que les TIC sont des instruments sociaux, porteurs de valeurs. Notre rôle est de faire que ces valeurs conduisent vers une société de l'information plus inclusive et égalitaire dans laquelle les techniques sont utilisées pour favoriser la participation active et démocratique des exclus sociaux à son développement.

## **Déclaration promue par**

Transit Projectes (promoteur principaux)

Città di Biella (Italie)  
Documenta (Espagne)  
Enesad (France)  
Gemici Consulting (Pays-Bas)  
Greta du Velay (France)  
ITD (Espagne)  
ITW (Pays-Bas)  
KEK Argo (Grèce)  
Verso l'Agio (Italie)  
Wegre (Grèce)

## **Coauteurs**

Georgia Apostopoulou, Ilario Baronio, François Bernard, Alexis Braud, Michel Briand, Pierre Carrolaggi, David Casacuberta, Philippe Cazeneuve, Federica Collinetti, Jérôme Combaz, Albert Einarsson, Gérard Elbaze, Michel Elie, Francesco Garzetti, Ian Goldring, Pierre Guillou, Esther Joly, Manel Laporta, Jean-Claude Marot, Óscar Martínez, Raoul Montero, Philippe Morin, Madely Noël, Denis Pansu, Joan Pedregosa, Pierre Perez, Valérie Peugeot, Serge Pouly, Erik Pozza, Serge Pouts-Lajus, Rosa Prats, Cristina Riera, George Soulos, GianPiero Vellar, Jean-Baptiste Viallon, Délégation aux usages de l'internet.