

Entretien avec **Jacques-François Marchandise**

« ... notre capacité à choisir,
à savoir apprendre à l'ère numérique »

Jacques-François Marchandise est cofondateur et directeur de la recherche et de la prospective de la Fing, un *think tank* de référence sur les transformations numériques.
Entretien réalisé par Régis Guyon en mai 2016.

Régis GUYON. Pouvez-vous nous présenter l'activité de la Fing, la Fondation Internet Nouvelle Génération ?

Jacques-François MARCHANDISE. Avec Daniel Kaplan, nous avons créé la Fing en 2000. C'est une association qui rassemble des acteurs publics et privés, chercheurs, associations, entrepreneurs, institutions – à peu près 300 adhérents et une équipe de 15 personnes. Notre mission, d'intérêt général, est de réfléchir aux transformations numériques politiques, économiques, sociales et territoriales. Nous faisons de la prospective, en travaillant sur des futurs souhaitables, en pariant sur l'intelligence collective.

Nous essayons de travailler les questions du numérique de manière transversale. Pour aborder des thèmes comme l'éducation, le travail, la ville, le vieillissement ou la mobilité, qui ne relèvent pas a priori spécifiquement du numérique, il faut décloisonner et trouver de nouvelles façons de réfléchir. Le numérique nous aide en cela, en même temps qu'il nous pose de nouveaux problèmes.

Nous avons eu la chance d'aborder ce que l'on n'appelait pas encore « le numérique » dès le début des années 1980. Nous nous

sommes progressivement rendu compte que ce qui nous intéressait n'était pas tant « les technologies » que leurs usages, la part des technologies qui fait l'objet d'appropriation par les gens. Ce n'était pas l'informatique mais la micro-informatique, ce n'était pas les réseaux mais l'internet.

R. G. Le numérique bouscule, transforme complètement à la fois nos représentations, nos habitudes et nos réalités sociales. Comment observez-vous ces changements ?

J. - F. M. Ce qui nous intéresse fondamentalement, c'est justement le potentiel « transformateur » des technologies quand elles sont mises entre les mains du plus grand nombre. Une part de ce qui est transformateur est liée à l'avancée des technologies, mais une part aussi importante est liée à la socialisation de dispositifs qui impliquent des technologies moins nouvelles et plus mûres. Nous conduisons depuis deux ans un travail sur les « transitions », les changements systémiques. Les anciens systèmes (l'action publique, l'école, le territoire, le système productif, etc.) sont obsolètes ou menacés, il faut les réinventer, par exemple dans une perspective de transition écologique ou démocratique. Le numérique favorise l'émergence de nouveaux jeux d'acteurs, de nouvelles chaînes de valeurs, de nouveaux rapports de forces et de nouvelles dynamiques. Ces transitions numériques impliquent

une lecture d'ensemble; les questions qu'elles soulèvent ne se posent jamais à l'individu seul mais plutôt dans le cadre de nouvelles configurations sociales.

Au fil des dernières décennies, c'est une énorme partie de nos anciennes formes collectives qui a décliné: nos vies étaient structurées par la nation, la famille, l'ancrage territorial, la profession; tout est devenu plus mobile et plus incertain. Cette évolution n'est pas le fait du numérique. En revanche, nous nous sommes engouffrés dans toutes les propositions d'échange et de lien social que le numérique nous a proposés. La messagerie, les rencontres, le troc, le covoiturage, les réseaux de patients: des systèmes conçus très verticalement, comme l'était le vénérable Minitel, ont fait l'objet d'une forte appropriation, beaucoup plus horizontale, et ça continue! Le numérique est un ensemble de dispositifs qui peut favoriser les formes sociales, la rencontre, le lien – ce n'est pas forcément sympathique, il y a des communautés moins ouvertes que d'autres – mais souvent, les dispositifs numériques permettent des recompositions du collectif.

R. G. Ces recompositions du lien social via le numérique font justement l'objet de la recherche «Capacity», financée par l'ANR (Agence nationale de la recherche), que vous avez lancée en 2014. On trouve en effet au cœur de ce projet la notion d'*empowerment*, empruntée à la philosophie politique. Comment appliquez-vous cette notion à la réflexion sur le numérique?

J. - F. M. Nous travaillons depuis plusieurs années au rapport entre les inégalités et le numérique. Dès 2001, j'ai produit un texte¹

qui mettait en cause la notion de «fracture numérique». Les fractures principales sont économiques et sociales, entre autres, mais aussi urbaines, générationnelles, éducatives. Le numérique produit des fractures de deuxième rang: nous sommes dans une société inégalitaire, qui crée des rapports de forces et un ensemble de tensions, et le numérique peut jouer de façon très ambivalente par rapport à cela.

R. G. Aussi bien positivement que négativement?

J. - F. M. Tout à fait. Il n'y a pas forcément de lien entre le niveau de revenu et la capacité d'usage d'internet et du numérique. Et il n'y a pas forcément de vertu inclusive au fait d'utiliser le numérique. D'un côté, on constate que les gens qui ne sont pas connectés à internet peuvent s'en sortir assez bien, et de l'autre, une partie des gens qui ont beaucoup d'usages de l'administration dématérialisée, par exemple, rencontre des difficultés nouvelles: ils peuvent perdre leurs données et l'accès à leurs documents est alors difficile. Personne ne sait gérer ses documents numériques sur dix ans, et sur le temps d'une vie administrative de plusieurs décennies, on est sûr de ne pas y arriver... Aussi, je pense qu'on ne doit pas se contenter de la logique binaire de l'accès au numérique: être dedans ou pas. L'équipe rassemblée dans «Capacity» intègre, avec la Fing, des chercheurs qui explorent les questions d'inclusion sociale et d'inégalités éducatives, comme Pascal Plantard et son équipe à Rennes 2, et d'autres qui explorent les dynamiques d'innovation et les pratiques des amateurs, à Télécom Bretagne [école d'ingénieurs et centre de recherche international dans les sciences et technologies de l'information. NdR].

Il est utile de se demander si le numérique tient ou non ses promesses les plus importantes, s'il construit une société de la connaissance, s'il produit de l'égalité, s'il «démocratise». Ces promesses sont très présentes dans le discours des acteurs politiques ou industriels. Est-ce que ce sont des promesses en l'air, des utopies ou, au contraire, sont-elles réalisables? Pour y voir clair, nous mettons la question sur la table dans le cadre d'un projet de recherche qui, au lieu d'interroger le versant négatif de la question, essaie d'interroger le versant positif. Que se passe-t-il quand

¹ «Fractures d'aujourd'hui, internet de demain», *Internet Actu*, repris dans la revue *Problèmes politiques*, n° 861, La Documentation française, 2001.

des personnes s'emparent des possibilités du numérique dans leur parcours personnel et social? Est-ce que cela aide les gens qui n'ont pas forcément de diplôme ou de capital social à en acquérir autrement? Existe-t-il un « ascenseur social » numérique?

C'était ma question initiale, et voilà pourquoi j'ai foncé sur les questions d'*empowerment*, de « pouvoir d'agir ». Le terme n'est pas nouveau, on le connaît beaucoup en France grâce à Jacques Donzelot² et, plus récemment, à Marie-Hélène Bacqué et Carole Biewener³: les classes aisées ne s'occuperont pas des plus pauvres ni des minorités, qui doivent prendre en charge leur propre destin, réhabiliter leurs quartiers, s'éduquer, conquérir la parole. *L'empowerment* articule un « pouvoir de » individuel, un « pouvoir avec » collectif, un « pouvoir sur » politique. Mais on connaît aussi les limites de *l'empowerment*, qui peut également porter une vision très libérale et individualiste de la société, dans le sens où chacun est responsable de soi: on met à disposition tout un ensemble de possibilités et chacun n'a qu'à les prendre... En fait, une des hypothèses gênantes de *l'empowerment* à l'ère numérique est qu'il distribue des capacités surtout à ceux qui peuvent les prendre et que, potentiellement, il va donc rendre un très grand service et distribuer du pouvoir d'agir à ceux qui en ont déjà...

R. G. D'où la question nécessaire sur la capacité du numérique à une (re)distribution plus égalitaire de la capacité d'agir?

J. - F. M. C'est cela que l'on cherche: est-ce que l'on parle de self-service ou d'environnement d'apprentissage

“

Est-ce que l'on parle de self-service ou d'environnement d'apprentissage collectif ?

”

collectif? L'autodidaxie est un processus collectif, on est rarement autodidacte tout seul, on est autodidacte avec les pairs, des gens qui vont pouvoir s'entraider. Nous essayons actuellement de qualifier deux choses: les parcours et les environnements.

On essaie de

comprendre comment une personne va trouver des environnements collectifs qui vont lui permettre d'avancer, comment elle va accéder à des ressources et va pouvoir s'en emparer, mais aussi quels vont être les facteurs déclenchants? Bref, qu'est-ce qui va faire que ça va marcher?

Notre recherche pourra aider les acteurs qui élaborent des politiques publiques (sociales, territoriales, numériques), qui construisent des environnements de formation; elle produira un guide destiné aux praticiens, mais aussi un cadre théorique commun. Ce n'est pas facile, notre équipe intègre plusieurs disciplines, avec des cadres conceptuels assez différents les uns des autres: sociologie des usages numériques, sciences de l'éducation, sciences de l'information et de la communication, économie, sciences de gestion, géographie... Nous sommes en train d'essayer de faire se croiser tout cela, c'est une recherche complexe. Pour vous donner un exemple, on peut interroger le rôle respectif des facteurs institutionnels et non institutionnels dans le cadre des appels à projets liés à l'inclusion numérique, à Brest ou en Ile-de-France. Dans ces deux cas, nous avons pu analyser leurs données: où se passe le mouvement? Qu'est-ce qui est fertile? Qu'est-ce qui fait que des choses s'enclenchent? Est-ce que ce sont des relations interpersonnelles? Est-ce le message de la collectivité? La proximité géographique? Le design des services? Le faible coût d'accès? Toutes ces questions nourrissent notre réflexion.

R. G. Au-delà des pratiques individuelles, qu'est-ce qui assurerait une consolidation de ces effets porteurs?

2 Jacques Donzelot (2003), *Faire société. La politique de la ville aux États-Unis et en France*, Paris, Seuil.

3 Marie-Hélène Bacqué, Carole Biewener (2013), *L'Empowerment, une pratique émancipatrice*, Paris, La Découverte (2^e éd. 2015).

J. - F. M. La socialisation est un facteur clé. Il vaut mieux être dans un environnement où elle est facile, où on peut rencontrer des gens. C'est peut-être plus facile dans les métropoles, les zones denses, les endroits où il y a une forme d'urbanité avec des lieux de rencontre. D'autre part, c'est aussi plus facile pour les gens qui ont déjà des relations d'en créer encore davantage et pour l'instant, nous ne savons pas si on peut reconquérir du capital social si on n'en a pas au départ. Nous ne savons pas ce qu'il va falloir mobiliser pour créer ou rétablir des liens, faire des passerelles. Nous avons commencé à ébaucher des indicateurs de « pouvoir d'agir » à mettre à l'épreuve du numérique. En premier lieu, l'estime de soi et la reconnaissance : des personnes en situation de fragilité vont trouver dans le numérique l'espace de premières petites victoires en réussissant là où on pensait qu'elles en étaient incapables, qu'il s'agisse de personnes en situation de handicap, de publics en errance ou de collégiens en SEGPA. Le numérique peut être porteur d'un potentiel de renforcement de l'estime de soi qui est tout à fait intéressant.

Deuxième indicateur, la sociabilité. Il y a une explosion de formes de lien social ordinaire : le fait de dire « je vais utiliser Leboncoin » ou de faire du covoiturage, parce que, tout simplement, cela va me faire rencontrer des gens ! On trouve aussi ces phénomènes de mise en relation dans les réseaux sociaux, dans les usages du mail, dans les échanges intergénérationnels de photos... On ne sait pas encore ceux pour qui cela ne marche pas mais on sait que ça marche mal pour les gens dont le carnet d'adresses est vide et qui sont sortis complètement des liens sociaux professionnels, qui n'ont pas assez confiance en eux pour s'adresser à l'autre.

R. G. Cela est sans doute vrai pour les plus jeunes aussi, et les élèves en particulier ?

J. - F. M. Oui, tout à fait. Mais la question générationnelle est moins claire qu'on ne le croit : les seniors sont de plus en plus présents en ligne ; et chez les jeunes, il y a des gens qui sont exclus du lien social, qui ne vont jamais trouver l'accès aux autres, c'est aussi dur pour un collégien d'échanger avec des gens de son âge que pour n'importe qui d'autre. S'il a du mal dans la cour de récréation, il va avoir du mal en ligne et il va même en souffrir...

“

Le numérique est porteur d'un potentiel de renforcement de l'estime de soi

”

Mais le numérique peut aussi favoriser ce que l'on appelle les « liens faibles », moins engageants et parfois plus faciles à nouer que les liens forts de nos connaissances directes, et qui peuvent s'avérer favorables. On a identifié par exemple que sur la recherche d'emploi, le recours aux liens faibles était plus efficace que le recours aux liens forts. En revanche, sur la construction de projet, les liens forts sont plus pertinents que les liens faibles, car ce sont eux qui confortent, accompagnent. On voit que ce qui se passe en ligne et ce qui se passe dans l'espace physique se font constamment écho.

R. G. Ce qui n'est pas forcément rassurant à l'encontre de ceux que l'on aimerait voir entraînés dans une spirale vertueuse mais qui restent à la traîne, voire à la marge, quoi qu'il arrive ?

J. - F. M. Les intervenants, travailleurs sociaux ou associations, disent tous que les premières pratiques à reconquérir ce sont les pratiques sociales. ATD Quart Monde a conduit il y a quelques années un programme, « Internet de rue », qui montrait qu'une certaine partie de leur public n'a aucun problème avec la technique ; le problème réside dans le fait que leur carnet d'adresses est vide... Pour communiquer

R. G. Potentiellement, cela peut même se retourner contre lui.

J. - F. M. Absolument. Nous connaissons tous des histoires de maltraitance en ligne. Il y a une analogie directe entre ce qui se passe en ligne et dans les échanges directs.

avec l'administration, ces personnes vont très bien arriver à utiliser l'informatique et internet; en revanche, pour parler avec l'autre, c'est beaucoup plus dur.

Dans certains cas, le numérique joue un rôle de filtre qui facilite la mise en relation. Avec des personnes autistes par exemple, le recours au numérique fait que l'on n'est pas en tête-à-tête, mais avec une espèce de tiers qui fait rebond et qui devient une sorte d'objet commun autour duquel on peut discuter, comme on le ferait autour d'une pratique sportive ou autour d'un livre. L'une des questions clés du pouvoir d'agir, et notre troisième indicateur, est la connaissance, celle que l'on reçoit, à laquelle on accède, mais aussi la capacité contributive. Quand on dit « connaissance », cela peut être aussi bien apprendre, savoir s'informer, savoir chercher. Ma référence en la matière depuis pas mal d'années est Yves Citton. Son ouvrage de 2010, *L'Avenir des humanités*, explique de façon limpide la différence entre l'information, la connaissance et l'interprétation. Il dit qu'au fond, on a besoin de former des interprètes. Plus il y a d'informations et plus on a besoin que l'information devienne de la connaissance, qu'elle soit formalisée, transmissible, traduite.

R. G. D'où l'importance des médiateurs, ou des médiations qui vont avec ?

J. - F. M. Tout à fait. Apprendre, ce n'est pas remplir un sac vide. Il y a des formes d'appropriation et de médiation qui vont donner prise sur cette connaissance. Le paradoxe, c'est que le numérique nous donne accès à tellement de connaissances, dans un mode de self-service, que cette connaissance nous écrase. Aujourd'hui, tout le monde peut avoir accès à toute l'information, par exemple tout le monde peut avoir accès aux rapports officiels, aux archives... Mais si on nous donne 10 gigas de données pour comprendre le sujet dont on va discuter, par exemple dans

un débat public, on ne peut pas rentrer dedans. Un simple citoyen ne peut pas entrer dans la complexité de n'importe quel sujet: trop de connaissances tue la possibilité d'appropriation de la connaissance. La question du numérique et de la connaissance, c'est la question de notre capacité à choisir, à savoir apprendre à l'ère numérique, et ce n'est pas gagné! Paradoxalement, nos étudiants sont plutôt plus mal lotis que les générations précédentes. Pour trouver une information, ils sont perdus et égarés dès la première page de Google, tout simplement parce que la facilité d'accéder à l'information a aboli le chemin qui permet de construire sa recherche.

R. G. Alors que l'on sait bien que la recherche documentaire est une affaire de stratégie, de capacité à interroger les systèmes et à trouver le bon chemin, mais en même temps, d'être efficace et rapide, sinon on perd un temps infini dans ce maquis.

J. - F. M. C'est cela, et on peut vraiment se noyer. Mais au fond, cela se reconquiert assez vite en faisant travailler avec du papier et un crayon, en faisant tenir un journal de recherche. Apprendre à apprendre n'est pas quelque chose qui est très démocratisé, mais c'est une « méta-compétence » fondamentale: il ne suffira pas de développer les compétences techniques, au risque d'un saucissonnage de la connaissance en petits bouts utilitaires, temporairement utiles pour l'employabilité mais insuffisants pour l'appropriation.

R. G. Au-delà de sa dimension politique, le pouvoir d'agir n'a-t-il pas aussi à voir avec la production, la créativité, l'exploration de nouvelles formes d'écriture ?

J. - F. M. Au début de l'internet, l'expression était basée sur le texte; la montée de formes liées à l'image ou à la vidéo a fait baisser tout un ensemble de barrières par rapport à la relation au texte, pour ceux qui sont en difficulté avec l'écrit. D'un côté, on constate une hausse des pratiques d'écriture, notamment dans les blogs, et de l'autre, la montée en puissance des vidéos avec les « Youtubers », dont certains, au passage, n'auraient vraisemblablement pas osé s'exprimer s'il avait fallu passer par le texte. Cette pratique massive, productive, est très ingénieuse. On se demande si, dans les années

qui viennent, le bricolage numérique, la fabrication numérique, l'apprentissage du code, la maîtrise des objets connectés, etc., vont avoir un effet de démocratisation. Derrière cette question, il y a l'importance du « faire », qui est notre quatrième indicateur. Dans l'idéal, on peut imaginer que le numérique offre une nouvelle place pour l'intelligence de la main et pour des gens qui vont venir de pratiques manuelles qui ont été historiquement démonétisées et déclassées. Si l'on va aujourd'hui dans un Fab Lab, il vaut mieux être assez habile avec la matière et savoir se servir d'une découpeuse, savoir travailler le bois ou les autres matériaux. On pourrait donc voir des menuisiers, par exemple, accéder via le numérique à une sorte de reclassement. Mais ces propositions sont spéculatives car, à ce jour, très peu de gens sont concernés. Un autre degré du « faire », c'est l'initiative, le projet. Je connais des « jeunes de quartiers » qui montent leur projet

associatif, leur boîte. Ils n'ont pas de diplôme mais ils ont de l'énergie. Ils ont fait leur réseau et ils se lancent, et cela est vraiment un champ très intéressant, mais d'une ampleur encore très incertaine... On sait que quelques-uns arrivent à s'en sortir mais on ignore aujourd'hui si ces nouveaux moyens ont un réel potentiel. C'est un peu la même chose du côté de l'engagement citoyen : les incitations des institutions ou des collectivités ne semblent pas arriver à mobiliser ceux qui sont les plus à la marge car ils ne sont pas dupes du pseudo-langage jeune qui vise à les attirer vers ce que j'appelle le « pot de miel numérique ».

En revanche, on voit qu'il y a d'autres formes porteuses d'espoir qui émergent depuis des années : la plupart du temps, ce sont des initiatives collectives informelles portées par le numérique. On en trouve par exemple dans les champs de la solidarité, de l'écologie, de la création : la vitalité de l'internet non marchand est impressionnante et s'incarne par exemple dans le mouvement des « communs », les cartographies participatives et de nombreuses formes collaboratives et contributives.