



Projet ANR Capacity / 2015 - 2018

Explorer les réalités de l'empowerment à l'ère numérique

Capacity est un projet de recherche soutenu par l'ANR. Mené entre 2015 et 2018, le projet Capacity questionne le potentiel de la société numérique à distribuer plus également les capacités d'agir - ou "empowerment".

Il associe la Fing, l'Université Rennes 2 et IMT Atlantique, et est labellisé par les Pôles de Compétitivité Cap Digital et Images et Réseaux.

> Le site de Capacity : <http://reseau.fing.org/groups/profile/160547/capacity>

> Contact du coordinateur (Fing) : Jacques-François Marchandise - jfmarchandise@fing.org / Renaud Francou - rfrancou@fing.org

1-Résumé

1-1 Résumé en français

Depuis que le numérique existe, la question des inégalités sociales qu'il peut renforcer ou réduire est le plus souvent posée sous l'angle du rattrapage du retard, du comblement de la fracture numérique. Beaucoup de préjugés sociaux entourent cette vision selon laquelle la majorité serait "dedans" et une minorité de retardataires, plus pauvres, plus vieux, moins éduqués, "dehors".

Pourtant, des personnes sans domicile fixe, ou en situation de handicap, ou d'illettrisme, trouvent dans le numérique des appuis pour renforcer leur autonomie. A l'inverse, des personnes aisées utilisent peu ou mal le numérique, ou sont en difficulté avec leurs documents, leurs usages des services numériques.

Entre 2015 et 2018, le projet de recherche Capacity a travaillé les conditions dans lesquelles le numérique peut se révéler capacitant - ou au contraire, facteur d'inégalité. Il a tenté de qualifier et de vérifier les bénéfices attendus de démarches qui visent délibérément à favoriser l'ouverture, la contribution, les communautés apprenantes.

Capacity a cherché à mettre en évidence des facteurs et degrés du pouvoir d'agir : qu'est-ce qui fait que le numérique nous renforce ou nous affaiblit, consolide nos liens sociaux ou non, nous donne un meilleur accès à la connaissance ou nous sature d'informations ? Quels dispositifs physiques et en ligne vont s'avérer propices à nos projets et à nos choix ?

Pour appréhender les réalités de l' "empowerment" en régime numérique, Capacity s'est notamment appuyé sur :

- 10 terrains donnant lieu à monographies : un lieu d'accueil de soirée pour personnes sans domicile, des centres sociaux et/ou espaces publics numériques (Saint-Etienne, Brest, Lorient, Paris), deux dispositifs "Grande École du numérique" (Rennes et Marseille), 2 politiques publiques d'e-inclusion (Brest et Saint-Etienne), une petite commune rurale du centre Bretagne et un panel de PME et entreprises du secteur numérique en Bretagne ;
- Une enquête nationale menée par Marsouin (2000 personnes représentatives de la population française), intégrée dans le World Internet Project - WIP ;
- Un travail de modélisation, par la confrontation d'approches théoriques et par la prise en compte des contextes territoriaux et du travail de terrain.

Les travaux de Capacity ont mis en lumière que les configurations propices au pouvoir d'agir outillé par le numérique peuvent s'analyser sous trois angles : l'intention politique, le dispositif et les trajectoires individuelles et collectives des personnes.

L'articulation de ces trois niveaux d'analyse permet de repérer les configurations dans lesquelles le potentiel des cultures numériques est converti en pouvoir d'agir et celles dans lesquelles il demeure une promesse non tenue voire un multiplicateur d'inégalités générateur de souffrance (phénomènes de déclassement social, de subjectivation négative, de réification).

Ce cadre d'analyse ouvre des pistes neuves pour concevoir de nouvelles politiques publiques (inclusion, innovation, aménagement du territoire...) et d'accompagnement des "praticiens" dans le sens du pouvoir d'agir.

1-2 Résumé en anglais

The tension between emancipation and alienation, between autonomous behaviour and passive consumption, has been both central and fertile in how the "digital society" has emerged and structured itself, and will likely remain so in the future.

There is no lack of work on bottom-up innovation, as well as on the contribution of "consumers" to the design and the improvement of the devices and services that they use. Several major industry players have proven themselves capable of harnessing that energy.

The Capacity project has focused on the multiple, and concrete ways in which empowerment "happens" or "fails to happen". It has studied how capacities are being distributed to ordinary users, allowing them to become tinkerers, innovators, or micro-entrepreneurs. It aimed to understand the conditions on which the emergence and sustainability of bottom-up dynamics lay: peer learning and mediations, networks and communities, regional ecosystems, socio-technical infrastructures and configurations...

In the digital age context, empowerment may offer a new social ladder, disrupt powers, suggest new ways for emancipation and innovation. On the contrary, it may distribute capacities to those who already have the most important social capital, increase inequality, establish new forms of domination and passive behaviours. Favorable conditions for appropriation and empowerment are still unclear. These conditions are key factors to consider when making public policy, planning innovation and solving collective issues generated by the "digital society".

Capacity has sought to highlight factors and degrees of empowerment : what makes digital technology strengthen or weaken us, strengthen our social ties or not, give us better access to knowledge or saturate us with information? What physical and online devices will be appropriate for our projects and choices?

To understand the realities of empowerment in a digital environment, Capacity has relied in particular on:

- 10 observation fields giving rise to monographs: an evening reception centre for homeless people, social centres and/or digital public spaces (Saint-Etienne, Brest, Lorient, Paris), two "Grande Ecole du numérique" appliance projects (Rennes and Marseille), 2 e-inclusion public policies (Brest and Saint-Etienne), a small rural municipality in central Brittany and a panel of SMEs and companies in the digital sector in Brittany;
- A national survey conducted by Marsouin (2000 people representing the French population), integrated into the World Internet Project - WIP;
- A modelling work, by comparing theoretical approaches and taking into account territorial contexts and field work.

Capacity's work has highlighted that the suitable configurations to digital empowerment can be analysed from three angles : the political intention, the mechanism and the individual and collective trajectories of people.

The articulation of these three levels of analysis makes it possible to identify the configurations in which the potential of digital cultures is converted into empowerment and those in which it remains a broken promise or even a multiplier of inequalities that generate suffering (phenomena of social downgrading, negative subjectification, reification).

This analytical framework opens up new avenues for designing new public policies (inclusion, innovation, spatial planning, etc.) and supporting "practitioners" in terms of empowerment.

2-2- Synthèse du mémoire scientifique

2-1 Contexte, enjeux et objectifs du projet

Le champ de la recherche sur les usages des TIC a aujourd'hui réamorcé un tournant critique. Il invite à envisager les phénomènes d'inégalités numériques comme relevant d'abord des inégalités sociales, privant les individus de la capacité à se saisir des opportunités pratiques et symboliques offertes par les technologies numériques (Voirol, 2011 ; Granjon, 2012). Ce tournant critique est lui-même soutenu par le constat de la montée en puissance des grandes plateformes qui exploitent la valeur des traces et des liens au travers de divers dispositifs de captation vis-à-vis desquels les usagers n'ont pas ou peu de prises (Cardon, Casilli, 2015). Avec l'avènement des GAFAM, nous assisterions durant cette dernière décennie à une fermeture du web, qu'accompagnerait une forme de désenchantement (Badouard, 2017). Dans ce contexte, il est en effet possible de penser que le foisonnement d'opportunités numériques, longtemps promu par les discours d'accompagnement de la démocratisation d'Internet, crée finalement davantage d'inégalités que de capacités.

Ce constat tranche avec une certaine tradition de la sociologie des usages qui, en s'intéressant aux tactiques d'usage et aux "pratiques d'appropriation transformatrice"(de Certeau, 1994), a contribué à la construction d'une figure de l'utilisateur actif, inventif, autonome et émancipé de l'emprise technique comme des rapports sociaux de domination (Denouël et Granjon, 2011).

Capacity s'inscrit dans une approche qui cherche à articuler étroitement les pratiques numériques aux conditions sociales d'existence et aux cadres de socialisation qui bordent le quotidien des usagers. L'objet de Capacity consiste ainsi à identifier les dispositifs et les configurations à partir desquels les potentiels des technologies numériques sont saisis et activés, analysés au prisme de la notion d'empowerment.

Le concept d'empowerment (traduit généralement par les termes de "pouvoir d'agir" (Bossé, 2003) ou de "capacitation"(Sen, 2000)) s'est diffusé dans le monde anglophone, en particulier aux Etats-Unis et dans des pays du Sud tels que l'Inde, au travers de travaux sur le militantisme féministe et les populations marginales ou minorisées. En France, il apparaît depuis peu à la fois dans des écrits scientifiques (Bacqué, Biewener, 2013) et des rapports commandités par la puissance publique (Bacqué, Mechmache, 2013) ; tous plaident en faveur de l'invention définitionnelle d'un "empowerment à la française". Si ces discours sont aujourd'hui largement portés par les professionnels de la politique de la ville, la question du numérique est en revanche rarement abordée en ces termes, à l'exception notable du rapport du Conseil national du numérique (CNN) de 2013. Pourtant, certains travaux sur les espaces publics numériques (Labarthe, 2013 ; Le Mentec, 2010) et/ou la fracture numérique (Plantard, Le Mentec, Trainoir, 2011) ont permis de mettre en visibilité l'amorçage, sous certaines conditions, de processus d'empowerment par des usagers de ces dispositifs.

L'objectif est donc d'interroger la relation entre les usages du numérique et les dynamiques d'empowerment, entendues comme "processus par lequel un individu ou un groupe acquiert les moyens de renforcer sa capacité d'action, de s'émanciper" (Bacqué, 2005). Il s'agit donc de reposer à nouveaux frais la question de l'autonomie, dont la sociologie des usages a fait l'un de ses principaux angles problématiques (Jouët, 2000).

Notre hypothèse est que c'est dans l'articulation de deux niveaux d'analyse (les dispositifs d'une part, les dispositions d'autre part) qu'il devient possible de repérer des lignes de fuite, des marges de manœuvres et des manières de déroger à partir desquelles le potentiel des technologies numériques est susceptible d'être reconverti en pouvoir d'agir.

2-2 Les terrains de Capacity

Pour appréhender les réalités de l'empowerment, Capacity a cherché à la fois :

- à confronter les trajectoires individuelles (récits singuliers) et les cadres collectifs (communautés, écosystèmes, cadres institutionnels) ;
- à questionner, au travers de cette tension, les déterminants : capital social, conditions d'apprentissage, écosystème... ;
- à articuler les trajectoires d'appropriation et les trajectoires d'innovation, habituellement disjointes, tant dans les approches des acteurs que dans les travaux de la recherche. ;
- à mener un travail de modélisation, par la confrontation d'approches théoriques et par la prise en compte des contextes territoriaux et du travail de terrain ;
- à livrer un état de ces travaux outillant la réflexivité des acteurs publics, privés et de la société civile.

La recherche conjointe de dispositifs et de dispositions capacitants s'est appuyée sur des terrains organisés en 3 axes complémentaires - et qui ont donné lieu à monographies. Les résultats de l'enquête nationale Marsouin (inscrite dans le cadre du World Internet Project) ont à la fois permis de contextualiser les données de terrain et donné plus de profondeur aux analyses propres à chaque terrain.

Axe "Trajectoires et conditions d'apprentissage"

Ce premier axe invite à porter le regard sur les trajectoires d'appropriation des outils numériques qu'il s'agit de resituer dans le contexte social et biographique des individus afin de dévoiler ce qui, dans ces trajectoires, oriente vers des pratiques numériques émancipatrices ou au contraire aliénantes.

Il a fait l'objet de 5 terrains : un lieu d'accueil de soirée pour personnes sans domicile (Rennes), le Centre social Kerourien à Brest, le centre Social de Kervenane à Lorient et deux dispositifs "Grande école du numérique" (Rennes et Simplon Mars).

Les travaux de Capacity confirment l'apport possible du numérique à l'estime de soi, condition socle au développement du pouvoir d'agir.

Le travail sur les trajectoires de jeunes en position de grande précarité montre que les instruments numériques sont, notamment pour les plus jeunes, un support de construction identitaire qu'ils mobilisent largement dans des dynamiques d'identification à la « jeunesse » de manière générale et de différenciation par rapport à la figure repoussoir du « clochard » qui cristallise leur angoisse vis-à-vis de l'avenir : celle de « finir comme eux ». Ce téléphone qu'ils portent comme le signe de leur jeunesse et de leur intégration dans le monde de la modernité est parfois inopérant (cassé, sans carte sim fonctionnelle, etc.) mais vidé de sa fonction, il se réduit à un symbole : celui de la capacité à être en lien avec le monde qui les entoure.

Le maintien ou la construction de liens sociaux est un autre facteur où le numérique peut donner lieu à des configurations capacitantes. Ainsi, les pratiques numériques observées au sein du centre social Kerourien à Brest s'accordent pour dire que le numérique peut permettre selon les configurations relationnelles des personnes de maintenir, soutenir des sociabilités existantes, voire de construire de nouvelles sociabilités. A travers le terrain réalisé, nous avons pu constater le rôle joué par les proches, le cercle familial et amical pour aller vers le numérique.

Dans le même sens, les pratiques réticulaires avec le smartphone observées chez les jeunes du centre social lorientais vont plutôt dans le sens de l'ouverture, et ouvrent des

espaces de reconnaissance permettant de sortir, au moins un temps, du "territoire piège" - et ainsi potentiellement ouvrir la voie à de nouvelles mobilités.

Axe 2 : mobilisation de ressources par les innovateurs

Le 2e axe de Capacity s'intéresse aux dynamiques d'innovation (PME innovantes d'une part et porteurs de projet d'autre part) et visait à analyser le rôle du numérique dans l'émergence d'innovations et plus particulièrement la manière dont le numérique peut faciliter l'accès aux ressources nécessaires dans le processus d'innovation, et favoriser l'innovation dans les espaces de faible densité.

L'objectif de la recherche ici consistait à mieux comprendre le rôle des technologies numériques dans la mobilisation des ressources pour l'innovation, afin de déterminer dans quelle mesure ces technologies peuvent favoriser l'émergence d'innovation dans des territoires de faible densité.

Les résultats font clairement apparaître un rôle plus saillant du numérique dans la localisation de la PME sur sa capacité à mettre en place des coopérations pour l'innovation. Le numérique apparaît comme une alternative à la proximité géographique dans la coopération pour l'innovation. L'utilisation des outils de communication et de coordination à distance reste néanmoins le plus souvent combinée à des déplacements réguliers, confirmant le rôle de la proximité géographique temporaire (Torre, 2014)

Du côté des porteurs de projet innovants, il apparaît que le numérique permet au porteur de projet de gérer les contraintes de l'accès aux ressources distantes, à ceci près que le numérique, notamment en tant que dispositif de coordination, ne se suffit pas à lui-même. Il apparaît le plus souvent comme un complément de la proximité temporaire

Axe 3 : dynamiques territoriales

Il s'agissait ici d'approfondir l'hypothèse du rôle joué par les caractéristiques des territoires (à plusieurs échelles) dans l'appropriation du numérique permettant une augmentation des capacités d'agir individuelles et collectives.

L'une des hypothèses est qu'il existe des environnements plus ou moins favorables à une forme d'appropriation du numérique par les citoyens susceptible d'augmenter leur capacité d'agir. Cette hypothèse conduit notamment à s'interroger sur le rôle que jouent, ou pourraient jouer les acteurs publics pour créer ces conditions favorables. C'est notamment l'objet du terrain "Capacity Sainté" porté par la ville de Saint-Etienne, centré autour du réaménagement de 2 centres sociaux / EPN qui a mis en évidence que les préoccupations quotidiennes des usagers sont éloignées du numérique, mais ce dernier peut aussi être pour eux un moyen d'évasion, une ressource, pour s'extirper de leur réalité quotidienne, rejoignant les questions de dimension symbolique du numérique pointée plus haut.

Une autre question concerne le potentiel de réduction des inégalités liées à l'espace. Parmi les promesses d'émancipation suscitées par l'essor d'Internet, celle du bouleversement des contraintes spatio-temporelles entretient avec la question de la capacitation une relation essentielle : cette promesse transforme radicalement la dimension spatiale des inégalités sociales. La diffusion d'Internet pourrait modifier (et plus précisément amoindrir) le rôle que joue l'espace dans la production des inégalités sociales à travers la localisation des individus, aux espaces qu'ils se sont appropriés et aux caractéristiques de ces espaces :

densité et diversité des ressources dont ils sont dotés, représentations symboliques qui leurs sont associées, etc.

Les travaux sur la monographie d'une petite commune rurale bretonne montrent par ailleurs que les pratiques de transactions opérées grâce au boncoin.fr amènent à une redéfinition territoriale des zones d'achats et de ventes. Chaque individu détermine ainsi l'échelle territoriale qui lui convient. Son usage permet à la fois de révéler les ressources disponibles localement à travers les annonces d'objets à vendre à proximité, mais il suscite parfois également des trajets plus lointains. Egalement, on note que certaines des personnes interrogées voient dans les sites de covoiturage un moyen de pallier le manque de transports en commun du territoire.

2-3 Cadre d'analyse

Capacity a élaboré au long de ses travaux un cadre destiné à analyser une configuration capacitante au crible de trois niveaux d'analyse : l'intention politique, le dispositif et l'acteur-sujet.

L'articulation de ces trois niveaux d'analyse permet de repérer les configurations dans lesquelles le potentiel des cultures numériques est converti en pouvoir d'agir et celles dans lesquelles il demeure une promesse non tenue voire un multiplicateur d'inégalités générateur de souffrance (phénomènes de déclassement social, de subjectivation négative, de réification).

Du côté de l'action publique, il s'agit principalement d'analyser les intentions politiques et les représentations qui la sous-tendent (à la fois représentations du numérique et représentations des publics ciblés). Il semble alors intéressant de retracer les étapes de la mise à l'agenda politique du numérique "inclusif" et d'en dénouer les enjeux. Nous préférons parler d'action publique que de politique publique pour rendre compte de son caractère labile et dilaté telle qu'elle se réalise sur le terrain. Il s'agit de prendre en compte la pluralité des acteurs agissant au nom de cette politique numérique inclusive. D'autre part, sur le plan épistémologique, parler d'action publique c'est faire droit à une approche du politique qui déplace le regard des institutions qui le structurent vers les pratiques qu'il génère.

Du côté des dispositifs, il s'agit de voir comment l'intention politique est interprétée et appropriée par des acteurs de terrain et incarnée dans des dispositifs à la fois contraignants et potentialisants, de produire une analyse des pratiques "bricolées". A titre d'illustration, les dispositifs de formation Grande Ecole du Numérique observés à Rennes fonctionnent comme un espace de réalisation personnelle, lieu d'épanouissement permettant de gagner en estime de soi et de re-créeer du lien social. La formation est alors intégrée comme un dispositif permettant de gagner en estime de soi, un espace de socialisation et d'expression. Les apprenants vont alors se fixer dans la formation des objectifs différents de ceux initialement prévus par les responsables pédagogiques, objectifs qui sont généralement d'ordres formatifs et professionnels. Les apprenants sont alors dans une posture de "bricolage" (Plantard, 2014) de réinterprétation du dispositif.

Du côté des trajectoires de personnes, enfin, il s'agit d'abord de voir ce qui permet de repérer les processus d'empowerment en termes de socialisation, d'apprentissages, d'insertion, d'accès à l'emploi, de projet, de participation démocratique, etc. (indicateurs d'empowerment) puis de voir ce qui différencie ces processus : au niveau de la personne (ce que changent les usages d'Internet dans l'organisation de la vie quotidienne, dans les sociabilités et dans les potentialités d'accès aux ressources) et de son interaction avec les dispositifs incarnant une intention politique.

Ainsi, dans l'analyse, nous accordons une large place aux subjectivités individuelles des décideurs (au travers de la formalisation du problème), des professionnels de terrain (au travers des bricolages) et des sujets (aux travers de leurs tactiques d'appropriation du numériques dans et hors dispositifs éducatifs et/ou de (re)médiation).

Enfin, la réelle plus-value de Capacity se situe dans l'observation et l'analyse des interactions entre ces différents niveaux.