

ENTRETIEN Pascal Plantard

Éducateur spécialisé, anthropologue de l'usage des technologies numériques.



« Un processus inavouable de sur-exclusion »

Membre du Groupement d'intérêt scientifique M@rsouin, un réseau de recherches sur les usages numériques, Pascal Plantard déconstruit les représentations liées au numérique, comme la génération Y, démonte le « social business » et encourage à soutenir la médiation numérique.

La notion de fracture numérique est-elle récente, liée à dématérialisation massive des services publics ?

— Cette notion de fossé numérique apparaît au milieu des années 90, quand seulement 3 à 4 % de personnes sont équipées et connectées. Aujourd'hui, elles sont 84 % dans ce cas. Donc analyser les personnes exclues du numérique est très différent et renvoie à des questions sociales de fond. Quant à la dématérialisation, il ne s'agit plus d'une question technologique en tant que telle : à partir du moment où les bornes tactiles, les smartphones et

« Big Brother est passé dans nos souris, et ce n'est pas une petite affaire. »

les tablettes se banalisent, ce « e-gouvernement » ou cette administration numérique deviennent une question d'intention politique et administrative. Cela s'accompagne d'un processus ordinaire d'hétéronomie sociale : une administration à tendance à s'émanciper de son objet petit à petit dans l'histoire. Quand on demande aux informaticiens de la CAF ou de Pôle emploi de produire pour le plus grand nombre,

ils s'adressent forcément aux demandeurs d'emploi qui ne sont pas de longue durée et pas en grande difficulté. D'où l'effet ordinaire de sur-exclusion des plus démunis.

Ce qui devient vraiment dramatique, c'est quand l'État et les hommes politiques s'assoient sur cette réalité. Cela signifie que c'est un choix de société : l'informatisation augmente le non-droit, mais le non-droit c'est moins de sous qui sortent. Ces grands services publics finissent par appliquer un processus inavouable, un déni politique, en se basant sur un processus ordinaire des institutions – comme la transformation des « patients » en « lits » dans les hôpitaux. C'est ce qui rend ce mouvement terriblement dangereux et puissant. D'autant qu'il fait intervenir le « social business », avec tout un tas d'offices qui proposent de compenser cela sans le faire vraiment.

Par exemple ? — J'ai des doutes sur des dispositifs comme la « Grande école du numérique », Simplon.co et Emmaüs Connect. Quand des portails annoncent qu'ils vont favoriser l'insertion de dizaines voire de centaines de milliers de jeunes, où sommes-nous ? Dans l'espace marketing médiatique ordinaire, celui des GAFA (*ndlr*: les géants du web, Google Apple Facebook Amazon, etc.) et des vendeurs ? Ou dans la tradition et la logique du travail social de terrain ? Quand on vend l'insertion professionnelle des banlieues à travers le codage (programmation informatique – *ndlr*), à grand renfort de soutien médiatique et de grands groupes, je pense à Xavier Niel et Free, ou encore Orange, on peut aussi se poser la question. Surtout quand, depuis des années, des structures de l'intervention sociale et de l'éducation populaire la développent dans les quartiers. Cela participe de l'hétéronomie sociale : être en concurrence directe avec des gens implantés, qui voient arriver ces stratégies business-RH-communication. On connaît le déclencheur : c'est Martin Hirsch et

la chaire « Social business » de HEC. Je vois arriver dans mon master des gens qui viennent des grandes écoles et je suis halluciné des références idéologiques repeintes à la pseudo-science qu'ils baladent ! La première chose que j'essaie de faire est qu'ils retournent sur le terrain, avec des vraies gens dans des vrais quartiers et qu'ils se rendent compte qu'on ne peut prétendre faire du travail de manière coopérative avec des logiques descendantes et marketées !

Le problème c'est que pour certains élus dont les cultures numériques sont limitées voire défaillantes, il est plus simple d'acheter des labels type « Emmaüs Connect » que de choisir parmi une myriade d'acteurs : travailleurs sociaux, animateurs, médiations, centre sociaux, etc. Lesquels ont beaucoup de mal à se mettre ensemble autour d'une table. C'est pourtant beaucoup moins efficace.

Justement, quel est l'état de la médiation numérique aujourd'hui ?

— À chaque vague technologique, des acteurs et des corporations s'intéressent à l'usage « positif » des technologies dans la lutte contre les inégalités. Les premiers acteurs « piliers » sont partis du rapport aux technologies : ce sont ceux qui ont porté Internet avec un imaginaire un peu libertaire et coopératif, la défense des logiciels libres notamment. Ils vont tous très vite s'intéresser aux questions de médiation numérique, éducative ou sociale, amenant leurs collectifs de geeks et de hackers dans le champ de la médiation numérique. Les deuxièmes sont partis du rapport au savoir et à la culture : ce sont les bibliothèques, devenues médiathèques, qui ont réagi face à l'inégalité de l'accès au savoir, renforcée par les technologies. Elles demeurent aujourd'hui un lieu de refuge pour des personnes en très grande difficulté qui ont toujours été vers ces lieux de savoirs, et pas parce qu'ils sont bien chauffés.

Enfin, les troisièmes partent des publics, avec le mouvement associatif qui porte la médiation numérique, qui se structurent avec les deux autres courants dans ce qui peut s'appeler le « réseau de la médiation numérique ». Ils tentent de s'adresser aux pouvoirs publics sur la question du non-droit de manière plus structurée, à défaut d'être lisible, du fait notamment du social business.

Comment soutenir les travailleurs sociaux sur ces usages numériques qui ont une incidence sur le sens de leur travail au quotidien ?

— L'enjeu, c'est de les armer. Il existe une vraie question de formation et d'acculturation des travailleurs sociaux à la représentation de leur intervention au XXI^e siècle. Il faut réfléchir aux choix de société que nous faisons, derrière le clic que nous produisons ici et qui rapporte quotidiennement des milliards de dollars de l'autre côté des États-Unis. Big Brother est passé dans nos souris, et ce n'est pas



Rizlaine a répondu à l'annonce d'Emmaüs Connect qui recherchait une « conseillère de vente » pour ses produits « solidaires ». Le social ? « Je n'y connaissais rien mais pourquoi pas essayer. »

une petite affaire. Je connais beaucoup de travailleurs sociaux qui s'organisent pour faire remonter que tel ou tel type de public sur tel territoire ne peut pas remplir ses papiers uniquement en ligne et qu'il faut systématiquement une clause d'accès aux droits. Ceux qui continuent à résister au fichage généralisé ont également raison de le faire. Il faut donc promouvoir auprès des métiers de l'humain de véritables formations sur les questions sociétales, d'usage, d'identité.

Les jeunes travailleurs sociaux, qui ont grandi avec le numérique, ont-ils moins d'interrogations sur ses usages ?

— Un des imaginaires structurants des GAFAs, c'est le jeunisme : la génération Y, les digital native. C'est un mythe qu'il faut déconstruire. Chez les jeunes, les usages sont extrêmement différenciés avec des déterminants sociaux et culturels très importants. On commence à voir des jeunes travailleurs sociaux s'adresser à nous car ils ont des pratiques militantes, ont lutté contre la loi Travail ou dans le mouvement Nuit debout. La maturation de l'intervention militante est assez récente, portée par les lanceurs d'alerte, ce qui crée un espace intermédiaire d'incorporation des pratiques privées dans les pratiques professionnelles. Nous sommes également sollicités par les écoles de travail social, ce qui n'était pas le cas auparavant. Il faut que les travailleurs sociaux apprennent pendant leur formation l'histoire de la médiation numérique, le social business, les imaginaires structurants du numérique.

Entretien réalisé par Lætitia Novello

À lire : *Pour en finir avec la fracture numérique*, Pascal Plantard, Fyp éditions, 2011