

Entre inclusion numérique et insertion sociale : **Les usages des TIC par les personnes en situation de disqualification** **sociale dans les EPN Bretons**

Mickaël LE MENTEC

Doctorant Télécom Bretagne / Université Rennes 2

mickael.lementec@telecom-bretagne.eu

33 (0)2 29 00 15 58

28 et 29 mai 2009, Trégastel

<http://www.marsouin.org>



• Objectifs

- Évaluer les différentes missions des EPN dans l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de « disqualification sociale » (*Serge Paugam, 1991*)
- Étudier l'articulation entre les dispositifs de diffusion des TIC et ceux en faveur de l'insertion et du retour à l'emploi
- Étudier sur le mode le plus quantitatif possible, les relations que les populations ciblées entretiennent avec des organisations/institutions qui mettent en place des actions autour des outils numériques
- Étudier s'il y a corrélation entre la fracture dite « sociale » et la fracture dite « numérique »

• Problématique

- En quoi les usages des TIC pratiqués dans les EPN de la région Bretagne participent à l'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation de « disqualification sociale » ?

• Entretiens exploratoires

- **Phase 1 (fév07 - mars07)**
 - ✓ Visite de 8 EPN
 - ✓ Familiarisation avec le fonctionnement des EPN
- **Phase 2 (juin07 - sept07)**
 - ✓ Visite de 4 EPN
 - ✓ Préparation de l'enquête quantitative

• Enquête quantitative

- **GIS M@rsouin (nov07 - mars08)**
- **164 réponses**
 - ✓ Cartographie des espaces
 - ✓ Identification des publics accueillis, activités & partenariats mis en place, prises de dispositions spécifiques, etc.
- **Objectifs :**
 - ✓ Observer comment se positionnent les EPN par rapport aux dispositifs « classiques » d'insertion
 - ✓ Identifier quelle(s) réponse(s) les EPN donnent en matière de lutte contre l'exclusion numérique et sociale

■ Méthodologie (2)

• Entretiens usagers

- Visite de 10 espaces (déc08 - mars09)
- 29 entretiens (3 catégories de publics)
- Objectifs :
 - ✓ Identifier quelles sont leurs motivations à fréquenter l'EPN
 - ✓ Interroger le public ciblé sur les représentations qu'il a des TIC
 - ✓ Relever les situations d'empowerment
 - ✓ Traduire ce qu'il se passe en terme de lien social

• Observation participante

- Observation des usages associant les TIC dans une visée d'insertion sociale et professionnelle

■ Résultats : entrée « dispositif »

• **Implantation**

- 44% des EPN intégrés aux bibliothèques/médiathèques
- 27% dans des locaux communaux

• **Publics**

- 68% des animateurs déclarent accueillir des demandeurs d'emploi
- 40% de RMIstes

• **Accès**

- 24% des animateurs d'EPN déclarent ouvrir entre 20 & 30h / semaine
- 82% des animateurs d'EPN déclarent proposer un accès gratuit aux demandeurs d'emploi

• **Activités**

- 31% des animateurs d'EPN déclarent prendre des dispositions spécifiques en faveur des demandeurs d'emploi
- 31% des activités d'aide à l'insertion sociale et professionnelle

• **Partenariat**

- 11% des animateurs d'EPN déclarent mener des actions de coopération avec l'ANPE
- 8% avec des organismes de formation

■ Résultats : entrée « public »

• Environnement

- Convivialité, espace moins oppressant
- Accès à une information complémentaire pour les EPN situés dans des structures spécialisées (*Maison de l'Emploi, Mission Locale, etc.*)
- Temps de connexion plus important (*+temps dans les démarches*)
- Présence de personnes ressources en cas de difficultés

• Usages des TIC

- Diversité et liberté dans les usages
- Complémentarité (*portail ANPE, sites privés, recherches personnelles*)

• Lien social

- Entraide entre les usagers
- Lien social maintenu avec la famille & les proches via l'usage des TIC
- Rencontre avec les autres usagers enrichit le réseau social de l'utilisateur

• Représentation TIC : des points de vue différents

- Outils indispensables, au service de la personne : le non-usage peut accentuer l'exclusion
- Outils pratiques mais contraignants (*+40 ans & séniors*)
- Outils détériorent le contact humain

■ Conclusion et perspectives

• Conclusions

- Il n'existe pas à proprement parlé de corrélation directe entre la fracture numérique et la fracture sociale (*cas du public suivi par le CCAS*)
- ANPE : La numérisation du service public de l'emploi a affaibli l'aspect relationnel entre conseillers et demandeurs d'emploi
- Les EPN sont des environnements d'échanges où, sans l'expertise professionnelle, les usagers peuvent retrouver une dimension humaine (*contacts, échanges, lien social entre usagers, etc.*)
- Les EPN sont des lieux de sensibilisation aux usages des TIC, accompagnement non proposé dans les structures « classiques » d'insertion (*accès aux offres d'emploi via l'Internet, inscription obligatoire à l'ANPE via le portail => spécificité TIC dans le domaine...*)

• Perspectives...

- Délocalisation des EPN dans des structures dites d' « action sociale » pour toucher davantage de public en situation précaire ?
- Quid des animateurs multimédia ? Ils n'ont pas pour mission principale l'accompagnement de ce type de public en particulier et pourtant la fréquentation est réelle