

Charte pour l'inclusion numérique et sociale

► E-learning et inclusion sociale

L'informatique et le multimédia sont des techniques mises en place et utilisées par des hommes et des femmes dans un contexte social donné. Internet a la particularité de toucher aux modes de communication, au partage et au stockage de l'information. Internet est aussi une technique flexible qui peut être diffusée, appropriée et adaptée en un temps relativement court. Son évolution peut donc s'orienter rapidement dans des directions non prévues.

Parce qu'elles permettent de nouveaux modes de communication et d'organisation, les techniques d'information et de communication (TIC) sont souvent présentées comme capables d'atténuer certaines inégalités. Mais les inégalités d'accès et d'usage sont d'abord le prolongement d'inégalités économiques et sociales préexistantes. Une diffusion non homogène des ressources d'Internet dans une société basée sur l'information risque donc de les accentuer.

L'accès à l'infrastructure et à l'outil (pas nécessairement au domicile) doit être considéré comme un droit du citoyen mais il faut aller plus loin. Car, au-delà de la fracture numérique matérielle connue et mesurée par des taux d'équipement et d'accès, il existe une fracture plus importante dans la qualité d'utilisation des TIC, dans la capacité à sélectionner, traiter et produire de l'information, dans la capacité d'apprendre en permanence, dans la capacité à jouer un rôle actif dans la société de l'information et dans la capacité à mettre en place une organisation compatible avec l'usage attendu. Ces capacités sont indispensables à la réussite professionnelle et à l'épanouissement personnel.

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

La disparité d'accès soulignée par le terme de fracture numérique reflète une répartition inégale des ressources entre pays, zones géographiques, individus ou collectivités. Elle se retrouve aussi dans les usages : ceux qui ont les moyens d'acquérir du matériel et des logiciels et qui ont accès aux réseaux sont aussi ceux qui ont la connaissance et les capacités pour en tirer profit.

L'outil lui-même génère de l'exclusion : il n'est pas toujours adapté à l'utilisateur, et de nouvelles versions plus complexes sont continuellement mises sur le marché. Une initiation tardive

aux TIC au sein des groupes défavorisés rend l'apprentissage de premier niveau plus difficile : il reste donc moins de temps, de motivation et de capacités cognitives pour développer un usage positif et citoyen de l'outil. Les associations locales qui luttent contre l'exclusion sociale sont elles-mêmes en danger d'exclusion parce qu'elles manquent de l'expertise nécessaire pour être sensibilisées aux possibilités des techniques et à leur impact.

Le taux d'équipement informatique et l'accès à Internet augmentent avec le niveau d'éducation, le statut socio-professionnel et le niveau de revenu. Les hommes sont plus connectés que les femmes, les ménages avec enfant(s) plus que les femmes isolées, les villes plus que les régions rurales ou insulaires, et les pays riches plus que les pays les moins avancés. Les personnes issues de l'immigration, d'ethnies ou de groupes minoritaires sont moins connectées. Pour chacune des catégories, ce sont les populations les plus âgées qui utilisent le moins les TIC (mais elles sont souvent plus pauvres, moins formées et plus isolées). Les liens entre ces facteurs, leur poids relatif et leurs effets cumulatifs sont encore mal connus.

On utilise Internet si l'on sait (que l'on peut) en retirer un bénéfice au quotidien. C'est le contexte professionnel ou éducatif qui génère les premiers usages : l'exclusion du travail et de la formation augmente le risque d'exclusion 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 le plus répandu est le courrier électronique, d'abord à des fins professionnelles, mais aussi pour garder le contact avec les proches. Les groupes de discussion et les forums sont moins présents qu'aux débuts d'Internet. La dimension collective tend donc à s'effacer au profit de relations centrées sur l'individu : avec sa famille, avec son réseau social, avec son réseau professionnel.

Cela va de pair avec un comportement consommateur de ressources et de services plutôt que producteur. Les influences libertaires et égalitaires présentes à la création d'Internet s'effacent au profit d'une structuration marchande. À un véritable fonctionnement en réseau où chacun crée de l'information tend à se substituer un fonctionnement descendant de type radiodiffusion illustré par une consommation asymétrique avec l'ADSL. Cette évolution individualiste, reflet des pratiques sociales dominantes, entretient l'exclusion.

Nous

souhaitons une société de l'information égalitaire dans ses dimensions culturelles, sociales et politiques. Pour favoriser l'intégration sociale et professionnelle de tous, les techniques numériques doivent être porteuses de valeurs et améliorer la participation démocratique ainsi que les conditions de vie des individus. L'objectif de cette charte, rédigée par un collectif européen, est de faciliter la réflexion et l'action pour mettre en place un environnement d'e-learning* socialement inclusif.

Vous pouvez la signer sur <http://charte.velay.greta.fr>

*e-learning : Utilisation des nouvelles technologies du multimédia et de l'Internet afin d'améliorer la qualité de l'éducation et de la formation à travers l'accès à distance à des ressources et des services, ainsi qu'à des collaborations et des échanges. (définition de la Commission Européenne - Initiative eLearning)

Les catégories qui n'ont pas accès à Internet sont aussi celles qui ont le plus de difficultés à trouver des contenus adaptés à leurs besoins (et à leurs envies) puisque personne ne les produit pour elles. Elles ont donc d'autant moins de raisons d'y accéder.

2. La fracture numérique n'est pas inéluctable.

L'effet conjugué des politiques publiques et d'une baisse des coûts réduit le différentiel d'accès mis en évidence pour chacun des facteurs du clivage numérique précédemment cités.

Mais surtout, les politiques d'accompagnement, à travers l'éducation et la formation, doivent permettre à tous les groupes sociaux de développer leurs propres capacités d'apprentissage et d'adaptation au changement, car sinon, seuls les environnements dominants permettront de reproduire ces capacités. 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 risques d'exclusion causés par les systèmes d'e-learning eux-mêmes, avec des approches trop formelles, des techniques inadaptées, l'absence de contexte signifiant ou des méthodes généralisantes ignorant les

dimensions socioculturelles. L'inclusion numérique implique de contextualiser les formations pour dépasser la découverte des fonctionnalités d'outils spécifiques et ne pas uniquement apprendre à surfer sur le web ou à envoyer des courriels. L'acquisition de ces capacités est un préliminaire qu'il faut dépasser pour utiliser les TIC d'une façon positive et constructive. Savoir utiliser un logiciel de navigation ne veut pas dire que l'on est capable de trouver une information pertinente en un temps limité ou de participer à une production collective à distance. Confondre les objectifs, c'est apprendre à utiliser un logiciel de traitement de texte au lieu d'apprendre à écrire.

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 projets d'e-learning c'est d'abord 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 cinq facteurs de succès.

I. Proposer des solutions sociales aux problèmes sociaux

Les pratiques sociales sont en interaction avec les techniques. 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 : une personne formée et socialement insérée franchira plus facilement ce fossé qu'une personne exclue ayant d'autres besoins, prioritaires.

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

Les communautés apprenantes ne doivent pas être uniquement considérées comme un moyen d'améliorer l'apprentissage. Des groupes ou des réseaux peuvent produire de l'écrit public et étendre leurs horizons politiques, sociaux et culturels grâce à des logiciels qui permettent de créer et de maintenir du lien social (« social software »). Les communautés isolées ou minoritaires peuvent utiliser des outils numériques pour se faire connaître, les groupes dispersés (comme les migrants qui travaillent loin de chez eux) pour rester en contact et continuer à développer leur culture. Internet permet ainsi aux individus de prendre conscience de l'existence de l'exclusion sociale : c'est un moyen de la combattre.

III. Aller vers l'ordinateur transparent

Ordinateurs et logiciels intègrent de nouvelles fonctions chaque année, mais ils deviennent de fait plus difficiles à utiliser. Si les familiers des TIC y trouvent leur compte, l'accès est toujours plus difficile pour les exclus de la technique. Cette stratégie du « toujours plus de nouvelles fonctionnalités » peut avoir des conséquences néfastes au plan social. Il faut repenser cette tendance pour développer des outils plus faciles à utiliser et permettant des approches intuitives comme un appareil photo ou une voiture. Pour prendre une photo, il faut orienter l'appareil vers le sujet et appuyer sur un bouton. Pour tourner à droite, il faut tourner le volant dans le même sens. Pourquoi les TIC ne seraient-elles pas aussi simples ?

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

Il faut dépasser les modèles de formation traditionnels, souvent trop académiques, et construire des cours pratiques et motivants, adaptés au contexte socioculturel et aux besoins spécifiques des personnes exclues. Le manque de confiance en soi et de motivation est une barrière importante à l'inclusion numérique que des formations procédurales n'aident pas à franchir. Développer l'apprentissage par projet permet de s'adapter à la compétitivité croissante générée par la société de l'information : le fait de savoir utiliser un traitement de texte ou le courrier électronique ne fera bientôt plus de différence sur le marché de travail.

V. Développer un Internet pour tous

Les barrières physiques, liées à la distance ou à la conception des bâtiments, limitent l'accès à la culture des personnes à mobilité réduite. Les productions numériques, quant à elles, sont suffisamment plastiques pour être adaptées aux besoins des différents handicaps. Il faut donc sensibiliser les développeurs, les constructeurs, les éducateurs mais aussi les entreprises, les administrations ou les particuliers, à la prise en compte de ces handicaps.

Par leur réflexion ou leur pratique, ont contribué à l'écriture de cette charte : Georgia Apostopoulou, Ilario Baronio, François Bernard, Alexis Braud, Michel Briand, Pierre Carralaggi, David Casacuberta, Philippe Cazeneuve, Philippe Coat, Federica Collinetti, Jérôme Combaz, Albert Einarsson, Francesco Garzetti, Catherine Groleau, Ian Goldring, Esther Joly, Manel Laporta, Jean-Claude Marot, Oscar Martinez, Raul Montero, Madely Noël, Joan Pedregosa, Denis Pansu, Pierre Perez, Valérie Peugeot, Serge Pouts-Lajus, Erik Pozza, Cristina Riera, Margaret Simmonds, George Soulos, GianPiero Vellar, Jean-Baptiste Viallon.

Cette charte a été écrite dans le cadre de l'action eLearning for eInclusion soutenue par l'Initiative eLearning de la Commission européenne et animée en France par le GRETA du Velay et l'Enesad. Elle reçoit l'appui de la Délégation aux usages de l'Internet. (Ministère délégué à la Recherche et aux Nouvelles Technologies).

► Déclaration

1. Dépasser les barrières psychologiques est aussi important que résoudre les problèmes d'accès au réseau et à l'équipement, car la fracture numérique n'est pas seulement matérielle : elle est aussi dans les mentalités.

2. Il faut développer des programmes de recherche pour mieux comprendre les besoins des différents groupes exclus du numérique ainsi que les liens entre les différents facteurs d'exclusion, comme l'âge, l'origine ou le genre.

3. Il faut rechercher des solutions adaptées à chaque handicap. Des efforts supplémentaires sont nécessaires pour identifier les domaines les plus sensibles et éviter une approche généraliste.

4. Insister sur le côté ludique des techniques numériques permet d'augmenter la motivation des apprenants. Il ne suffit pas de montrer leur importance dans le monde professionnel.

5. Faire des TIC une composante du statut socioculturel est un facteur de motivation pour l'inclusion. Cependant, pour éviter des blocages supplémentaires, il convient d'informer les individus que l'existence est possible sans Internet.

6. Les actions de formation peuvent s'appuyer efficacement sur les valeurs positives véhiculées par les TIC, car, même à un niveau modeste d'utilisation et de maîtrise, les TIC sont synonymes d'intégration.

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 : permettre à des personnes appartenant aux groupes cibles de devenir des appuis qui jouent un rôle de modèle et redonnent confiance à leurs pairs.

9. Développer des modèles mixtes : 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. Les politiques et stratégies d'inclusion doivent également favoriser le développement personnel de ceux, qui, pour des raisons économiques, personnelles ou pour cause de handicap lourd, n'adhéreront pas à la société de l'information.