

Suisse

Vous avez dit bonnes pratiques numériques?

Théo Bondolfi,

incubateur de projets d'inclusion socio-numérique.



Présentation de l'auteur

Né en 1972. Après une formation en socio-économie et des expériences professionnelles de metteur en scène de projet créatifs, c'est en autodidacte qu'il développe plusieurs instituts de recherche et formation en innovation sociétale. Depuis 1992, il a co-créé une vingtaine d'entreprises génératrice d'emploi dans l'Économie Sociale et Solidaire. Il préside notamment la fondation Yinternet.org, dédiée à la citoyenneté numérique. Il conseille tant des agences intergouvernementales (exemple: Banque Mondiale, pour les stratégies collaboratives en ligne, 2013-2014), que des mouvements socio-pédagogiques locaux (exemple: Fédération Romande des Consommateurs, 2007-2011). En 2013 et 2014, il a organisé TEDxGeneva, série de conférences internationales ayant pour fil rouge les pratiques à l'ère numérique. Il cohabite en communauté de vie réelle (cf. www.ecopol.net), tout en facilitant la cohésion et l'utilité socio-économique des communautés virtuelles. Sa raison d'être: les transitions vers des pratiques de vie plus durables.

La situation en Suisse

"Ma chérie, dit un père à sa fille de 12 ans, j'ai acheté un logiciel qui filtre les contenus interdits aux mineurs, pour que tu arrêtes de visiter ces sites qui ne sont pas de ton âge... Peux-tu m'aider à l'installer s'il te plaît?"¹ Eh oui, c'est aussi cela Internet, une réalité sociale dans laquelle même les directeurs d'entreprises sont dépendants d'adolescents boutonneux. Et si la dépendance n'était que technologique, manipulateur, ce serait tellement simple d'y remédier. Mais ce n'est pas le cas.

Revenons aux débuts d'Internet. Alors qu'en 1997, seulement 7% de la population Suisse avaient recours au "réseau des réseaux" de façon régulière, la proportion est de 81% à l'automne 2013². En 2010 déjà, le courrier électronique était pratiqué par plus de 90% des internautes et les trois quart d'entre eux indiquaient lire les journaux ou consulter les nouvelles sur Internet. Quant à la recherche d'informations sur le site officiel d'une administration publique (communale, cantonale ou fédérale), elle était déjà mentionnée par 71% des internautes Suisses³. Et les personnes âgées de 60 à 69 ans étaient déjà plus de 60% à utiliser Internet en 2011.

1 Fracture numérique, dans le livre « Citoyens du net »

2 Source MA-Net; Net-matrix Base <http://tiny.cc/ch-1>

3 Source OFS / WSA, Omnibus TIC <http://tiny.cc/ch-2>

On peut donc raisonnablement affirmer qu'en Suisse la fracture numérique se réduit. Il s'agit essentiellement des fractures économiques (coûts d'accès), géopolitiques (accès en ligne aux administrations publiques), et générationnelles. Quant aux fractures culturelles et éducatives, il est plus difficile de constater des progrès en profondeur. En 1996 déjà, en séance plénière du Forum économique de Davos, John Perry Barlow lançait la déclaration d'indépendance du cyberspace, et avertissait les élites politiques et économiques: *"Le cyberspace n'est pas borné par vos frontières. Ne croyez pas que vous puissiez le construire, comme s'il s'agissait d'un projet de construction publique. Vous ne le pouvez pas. C'est un acte de la nature et il se développe grâce à nos actions collectives. [...] Vous ne connaissez ni notre culture, ni notre éthique, ni les codes non écrits qui font déjà de notre société un monde plus ordonné que celui que vous pourriez obtenir en imposant toutes vos règles"*.

Barlow, et tant d'autres à sa suite, ont compris que le monde numérique obéit à d'autres règles, d'autres normes sociales et technologiques que celles des médias radio-TV-presse, qu'on le veuille ou non. Le numérique est en quelque sorte un élément à part entière qui a fait irruption dans nos vies, complétant l'eau, l'air, la terre et le feu. L'information numérique circule de manière instantanée décentralisée, persistante et multilatérale, invariablement. C'est la clé du nouveau paradigme sociétale, le noyau de l'eCulture générale.

Quelques exemples, bien entendu caricaturaux, pour montrer les deux tendances des règles, normes et codes de conduite:

Monde analogique	Monde numérique
Attendre d'avoir une version définitive pour publier	Publier tôt, mettre à jour souvent
Rareté de l'information	Abondance de l'information
Vente du produit (droit d'usage)	Vente du service autour du produit (temps de coaching)
Coûts de copie élevés, bride à l'innovation par l'exclusivité (copyright avec clause d'exclusivité, brevets, patentes...)	Coûts de copie presque nul, opportunité d'adopter les modèles socio-économiques des licences libres (copyleft, freemium, crowdsourcing...)
Formation magistrale, ex-cathedra, formelle, compétitive	Formation par les pairs, informelle et non-formelle, par l'action, itérative
Leaders choisis entre pairs pour leurs diplômes, leurs statuts, leur pouvoir de pression (obéir aux études puis se faire obéir au travail)	Leaders choisis entre pairs pour la qualité et la quantité de leurs contributions et coopération, leurs résultats, leur mérite (briller ou disparaître)

Face à un tel changement de paradigme, les hiérarchies peuvent sentir leur autorité menacée par les propriétés du numérique. On observe alors des réactions de rejet, de stigmatisation des problèmes tel la pornographie, la surveillance, la dictature de l'immédiateté... Parce que globalement, en Suisse, à la différence notable des USA par exemple, ce sont toujours les ingénieurs, informaticiens et autres technocentristes qui squattent les sièges des commissions dédiées aux politiques de formation à l'usage approprié d'Internet, avec un esprit critique face à l'impact des technologies qui laisse fortement à désirer. Quel esprit critique, direz-vous? Prenons l'exemple symbolique de la navigation sur le web. Naviguer est un acte tant technologique que social, à haute valeur ajoutée. En naviguant, on clique. On laisse des traces. On contribue aux tendances. On vote en quelque sorte à chaque clic. Ce n'est donc pas un acte anodin. Cela implique de lourdes responsabilités individuelles et collectives.

Science sans conscience n'est que ruine de l'âme, disait Rabelais. Et le philosophe de l'éthique informatique Richard Stallman¹ le rappelait bien dans une récente conférence à Genève²: option A, c'est l'utilisateur qui contrôle l'informatique; option B, c'est l'éditeur de logiciel qui nous contrôle nous, les utilisateurs. En naviguant avec Internet Explorer, c'est l'option B, sans nul doute possible. Internet Explorer, produit par Microsoft, est conçu comme une boîte noire impénétrable par les informaticiens. Il n'y a aucun contrôle citoyen possible sur ce qu'Explorer enregistre de nos comportements pour les revendre, copie de nos données pour les exploiter statistiquement, choisit comme ergonomie³, etc. Le mode de fonctionnement d'Explorer réduit donc assurément notre possibilité de choix, notre biodiversité, et par là même notre inclusion socioprofessionnelle, notre employabilité, notre savoir-être. Insidieusement certes, mais réellement. Or, il est possible de naviguer en option A, avec des navigateurs web développés dans des agora ouvertes d'informaticiens soucieux du bien commun, tel Firefox. Les navigateurs citoyens comme Firefox bloquent toute tentative de revente de nos comportements utilisateurs à de grands groupes privés, nous laissant plus de liberté de choix et évitant de nous pourrir la vie en tentant de nous influencer (la publicité n'est jamais neutre pour notre conscience). Notons aussi qu'il faut moins souvent redémarrer Firefox, car il est moins vite surchargé de sollicitations automatiques et de programmes cachés, installés à notre insu par les firmes partenaires de Microsoft ou de Google. Les mêmes défis se posent dans le choix des réseaux sociaux (wikipedia en est un, et il est éthique), des traitements de textes (connaissez-vous LibreOffice?), des courriels (Mozilla Thunderbird), et même de la validation des acquis (OpenBadges). Comprendre ces enjeux et s'y positionner, ne serait-ce pas un prérequis pour une bonne conduite collective sur les autoroutes de l'information?

Au 20^e siècle, les vendeurs d'alcool avaient des slogans tels que *"Ne prenez jamais la route... sans un petit verre de Cointreau"*⁴ Si les personnes éveillées avaient conscience qu'entre boire et conduire il faut choisir, il a fallu des dizaines d'années d'études scientifiques pour convaincre les gouvernements du bien fondé de l'interdiction de l'alcool au volant. Il en va de même pour les logiciels privateurs tel qu'Explorer: le débat de société sur leur impact est quasiment nul. Pourtant, de nombreux formateurs à l'inclusion numérique auraient tout intérêt à se remettre en question et à se former à ces enjeux de citoyenneté numérique.

Par exemple, le concours de bonnes pratiques dans le cadre du projet Raise4e-Inclusion, a primé un formateur d'une entreprise qui propose, sur fonds publics, un cours à l'usage d'Explorer⁵, contribuant de facto à augmenter la fracture numérique, mais croyant bien faire. Le mieux est peut-être l'ennemi du bien dans cet exemple, néanmoins l'accumulation de comportements socialement excluant est fréquent dans la formation de base. Les débutants sont souvent mis sur de mauvais rails, car les formateurs n'ont pas conscience de l'impact des technologies et surtout ils n'ont pas eux-mêmes les bonnes pratiques.

Les grosses erreurs politiques et/ou économiques sont tout aussi flagrantes. En 1991, la Suisse a raté l'occasion de soutenir le créateur du world wide web, Tim Berners Lee, qui est parti aux USA. La situation ne s'est guère améliorée. Nous continuons de perdre, année après année, les cerveaux de la réflexion transversale entre technologie et société. Le premier secrétaire de Wikipedia chapitre Suisse, Michael Bimmler, nommé à 14 ans (personne ne connaissait son âge, il fut élu pour son mérite en ligne) a quitté la Suisse à 18 ans, personne ne lui ayant reconnu des talents hors du commun dans le monde de la formation "classique".

1 http://fr.wikipedia.org/wiki/Richard_Stallman

2 <http://youtu.be/Aq1AKII> 2GM conférence Tedxgeneva 2014 topic Freedom@DigitalAge

3 <http://fr.wikipedia.org/wiki/Ergonomie>

4 <http://passion-jaguar.forumprod.com/rions-un-pneu-t125-150.html> (en bas de la page)

5 <http://www.relais.ch/structures/cefil/110-cefil-informatique-web-mail.html>

Au niveau fédéral, des dizaines, voire des centaines de millions sont investies chaque année dans des projets pharamineux comme *Agenda numérique 2020*, *Campus virtuel 2000* et autres *masterplan*, qui chacun sont développés par des *digital migrants* normalisés par la société analogique (voir tableau), avec des résultats très faibles sur l'inclusion socio-économique. Au-delà du gaspillage des fonds du contribuable, le problème plus grave est que les initiatives citoyennes (telle wikipedia) ne sont presque pas financées, donc les vrais leaders visionnaires du bien commun dans la société de l'information ne peuvent pas inspirer la génération actuelle de formateur d'adultes, car leur voix n'est pas mise en valeur dans les organisations de conférences, les médias...

Ma recommandation est de donner le co-leadership des politiques de formation à des personnes ayant une forte pratique des licences libres, qui elles seules permettent des environnements équitables. Ces personnes sont très rares, mais elles existent, tant dans l'administration publique que dans le privé. Largement autodidactes, elles sont souvent réfugiées, par stratégie de survie et d'apprentissage informel, dans les réseaux de l'Internet citoyen que sont les CreativeCommons, GNU, OpenID, Wikipedia, OpenStreetMap, OpenBadges de Mozilla, LibreOffice... Elles connaissent bien les codes et règles du cyberspace. Elles tentent d'assurer que les informations fonctionnelles (modes d'emploi, guides d'usages...) restent un bien commun et soient biodiversifiées, collaboratives, en accès équitable et sans distorsions cachées servant des intérêts privés. J'ai eu besoin de développer ma conscience de la citoyenneté numérique, aussi j'ai mis dix ans à rédiger le premier manuel d'eCulture générale¹. Il permet aux formateurs de comprendre ces enjeux, afin d'apporter une petite pierre à la construction d'une société de l'information servant le bien commun et au service des générations futures. C'est un résumé d'une centaine d'ouvrages et enquêtes sur les enjeux fondamentaux et immuables du numérique, en libre téléchargement.

Conseil final: lisez ce livre et contribuez-y sur la version wiki², vous serez alors des acteurs critiques de la société de l'information!

1 <http://www.yinternet.org/telecharger-livre-citoyens-du-net/>

2 <http://www.netizen3.org>

Suisse – Bonne pratique

Cyberespace public

Association Bel Horizon – Mieux vivre ensemble

Ronde 11 – 2300 La Chaux-de-Fonds

<http://www.belhorizon.ch/>

Christian Beuret, animateur socio-culturel

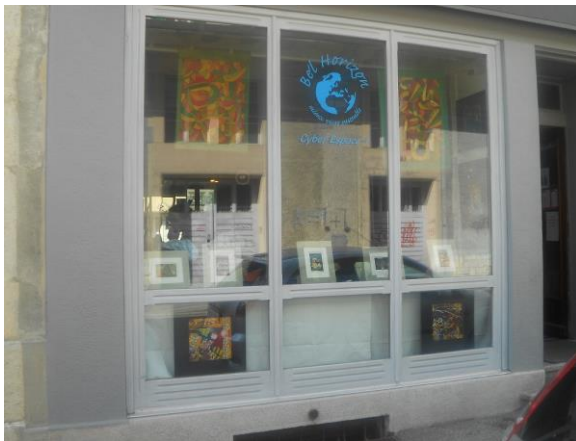
christian.beuret@net2000.ch



L'organisme

L'association Bel Horizon, fondée en 2005 par un requérant d'asile, souhaite favoriser la rencontre entre migrants et autochtones au moyen d'un cyberespace public ouvert six jours par semaine. Il permet à des personnes n'ayant pas accès à l'ordinateur de pouvoir en bénéficier à moindre prix, dans un cadre d'accueil chaleureux, encadré par des permanents bénévoles. Situé à La Chaux-de-Fonds, dans un réseau de population comptant 70 000 personnes, le cyberespace vise prioritairement une population migrante et/ou défavorisée. Le local de plein pied, avec vitrine, est ouvert à tous. Une vingtaine de bénévoles et de personnes en insertion sociale gère le local, avec l'appui d'un comité composé paritairement de migrants et de Suisses. Les permanents fournissent de l'aide, accompagnent et mettent à disposition les douze ordinateurs disponibles. Un cours de base est aussi proposé et le lieu est également disponible pour soutenir divers projets (cours spécifiques, requérants d'asile vivant dans les centres, associations...).

Le dispositif



Active depuis bientôt dix ans, accueillant plus de 5 000 personnes par année et comptabilisant 12 000 heures d'utilisation des ordinateurs, l'expérience d'e-inclusion semble concluante et ne cesse de répondre à une population fragilisée, exilée. Entre autres utilités, les contacts avec les pays d'origine, primordiaux, sont par là favorisés. Le cyberespace propose, par la pratique, des cours de base visant l'acquisition des compétences générales dans l'utilisation informatique. Par ailleurs, de par la mixité culturelle du lieu, ainsi que grâce à d'autres actions et événements ponctuels autour des thèmes de la migration, l'expérience favorise

la prise de conscience de son propre statut et rôle. De plus, le cyberespace permet également aux personnes engagées en contrat d'insertion sociale et professionnelle (par l'intermédiaire du programme de la Joliette-CSP) d'acquérir une riche expérience socioculturelle et professionnelle.

Le public visé

L'implication des usagers est très vaste: elle va de celle du simple "consommateur", à celle de la personne osant entrer dans l'apprentissage des outils proposée, voire à celle de ceux qui s'engagent dans l'association pour accompagner d'autres participants. Des comités ouverts à tous permettent de réguler les différentes questions liées aux objectifs poursuivis, ainsi que de proposer et discuter de nouvelles perspectives au niveau informatique, social et culturel.

Les formateurs

Les permanents sont des bénévoles ayant des connaissances informatiques: du simple utilisateur au professeur d'informatique dans un lycée, en passant par quelques "hackers" et informaticiens sans emploi. La gestion générale est assurée par un comité.

Les points forts

Le cyberspace répond à un besoin certain d'une population défavorisée et souvent marginalisée. Sur le terrain de l'inclusion sociale et numérique, il repose sur une capacité d'entente, d'intégration, d'ouverture, de patience, de solidarité et d'action au service de tous. L'implication des participants, notamment au niveau de sa gestion, ainsi que la très large accessibilité du lieu et des moyens, fait de ce lieu une pratique près des besoins des usagers, adapté à leurs diversités culturelles.

Liens

- La Joliette – CSP-Centre social protestant – Neuchâtel
<http://www.joliette.ch>

Suisse – Bonne pratique

Premiers pas en informatique

Fondation Le Relais – CEFIL

Av. de Sévelin 36 - 1004 Lausanne

<http://www.relais.ch/cefil>

Lucien REY, formateur d'adultes

lrey@relais.ch



L'organisme

Le CEFIL-Lausanne, Centre d'études et de formation intégrée du Léman, est une structure de la Fondation Le Relais. Il accompagne depuis 1995 des adultes et jeunes adultes peu ou pas qualifiés dans leur réinsertion sociale et professionnelle, en étroite collaboration avec les administrations cantonales et communales, ainsi qu'avec un réseau d'entreprises partenaires. La ville de Lausanne est fortement impliquée dans ce projet et soutient financièrement la Ciféa (Communauté d'intérêt pour la formation élémentaire des adultes), qui propose un dispositif cohérent et coordonné visant la formation de base des adultes: cours de français, lecture, écriture, alphabétisation, calcul, culture générale, citoyenneté, gestion domestique et informatique de base. Le CEFIL est membre fondateur de cette communauté depuis 1995. Ce soutien permet de proposer gratuitement l'ensemble des programmes aux adultes résidant à Lausanne et facilite ainsi l'accès à la formation pour les populations les plus fragilisées. Le CEFIL est certifié par la norme suisse de qualité Eduqua, depuis 2003.

Le dispositif

Les objectifs de la formation visent l'acquisition des compétences de base en informatique (familiarisation avec la logique Windows, manipulation de la souris, ouverture, enregistrement et classement de fichiers...), ainsi que l'utilisation simple du traitement de texte (saisie, mise en forme simple...). Des compétences sociales sont aussi développées: reprise de confiance en soi, valorisation de ses propres expériences, participation à une activité planifiée, création de liens sociaux, développement de l'entraide, responsabilisation face à l'apprentissage... Chaque année, 15 sessions du cours sont organisées (groupes de dix participants), avec des entrées possibles trois fois par an: ils ont lieu à différents moments de la semaine (matin, après-midi et soir), afin de répondre aux contraintes des participants. La diversité culturelle est valorisée, afin que chaque participant se sente reconnu dans son parcours et son vécu. Les formations, ouvertes, reposent sur la prise en compte globale des besoins du participant, qui bénéficie d'un processus de suivi individualisé. Un certificat est remis en fin de parcours. Les programmes de formation sont construits pour permettre de se présenter à des certifications externes reconnues sur le marché du travail, et des accès individuels à des sites permettant de se former et pratiquer (par ex. la dactylographie) sont attribués au participant.

Le public visé

Cette offre s'adresse à des adultes traversant une situation de précarité sociale et/ou économique et intéressés à participer à une formation visant la découverte de l'outil informatique et l'initiation au traitement de texte. Les participants doivent pouvoir comprendre et s'exprimer minimalement en français, afin de garantir l'échange d'informations orales. Un entretien individuel avec un formateur permet de présenter les activités du CEFIL et de la Ciféa, ainsi que de dresser un bilan sommaire du participant, définir son projet personnel, identifier l'ensemble des besoins pour l'atteindre et valider l'engagement à participer aux formations.



Les formateurs

Le dispositif est actuellement accompagné par quatre intervenants, spécialisés en insertion sociale et professionnelle, qui bénéficient d'une large expérience de la formation avec des publics fragilisés et de qualifications en formation d'adultes, coaching, bureautique et informatique.

Les points forts

Le dispositif promeut une formation pour adultes peu scolarisés et/ou faiblement qualifiés, liée à la pratique et renforçant leur citoyenneté et leur employabilité. Il est près de l'expérience et des besoins des participants, adapté dans ses buts et moyens à leurs diversités culturelles et est largement accessible. L'implication des participants est aussi manifeste, notamment à travers les possibilités d'autoformation, les travaux personnels... Le dispositif se veut aussi polyvalent, en alliant compétences techniques, sociales et citoyennes, favorisant l'accès aux qualifications professionnelles et luttant contre l'exclusion par l'accès aux compétences de base

Liens

- Ciféa (Communauté d'Intérêt pour la Formation Élémentaire des Adultes) – Lausanne <http://www.lausanne.ch/cifea>