



Dossier #1

# Fractures numériques

La Poste, un groupe facteur de progrès numérique



**Interview :**  
**Raphaël  
Tamponnet**

Directeur du développement et des partenariats *silver* économie et santé au sein du Groupe La Poste, Raphaël Tamponnet est en charge des nouveaux métiers et des nouveaux modèles économiques dans ce domaine. À ce titre, il est également directeur général de XL Autonomie.

## Pouvez-vous présenter les activités du Groupe La Poste en ce qui concerne la fracture numérique et plus particulièrement celle des seniors ?

Lorsque qu'il y a six ans le Groupe La Poste s'est officiellement positionné sur la *silver* économie, nous avons choisi de ne pas embrasser toutes les dimensions de ce secteur. L'objectif était d'opérer des choix très précis et de n'aller que là où quelque chose de concret pouvait être apporté aux populations. Ces éléments reposent sur trois piliers : les services à domicile, le maintien du lien social et la lutte contre la fracture numérique. Nous construisons aujourd'hui un quatrième pilier : celui de la santé.

Les deux premiers font naturellement partie des activités du groupe parce que les facteurs maillent le territoire et sillonnent la France, se rendent tous les jours chez les Français. La question du numérique est arrivée plus progressivement, mais elle est rapidement apparue comme une évidence. Alors que tout ou partie de nos clients, notamment les plus de 75 ans, n'ont pas eu de vie professionnelle avec un ordinateur, qu'ils sont partis à la retraite alors que l'informatisation des services débutait, il était important pour Le Groupe de se positionner sur ce secteur. Il est d'ailleurs symbolique que l'une des premières acquisitions d'entreprise que nous avons réalisée soit celle de la société Tikeasy, une start-up nantaise qui a développé la tablette Ardoiz aujourd'hui fer de lance de notre approche de réduction de la fracture numérique.

Dans le numérique, nos activités se déploient à trois niveaux. Le *hardware*, à travers Ardoiz, spécialement conçue pour des primo-accédants au numérique. Relativement accessible financièrement car coûtant autour de 200 euros, elle a été nativement pensée pour permettre une navigation fluide et intuitive. Je tiens à préciser que cela a constitué un pari osé, car les produits labellisés senior peuvent souvent donner l'impression aux utilisateurs qu'on les stigmatise et cela peut nuire à la marque. Outre le fait qu'Ardoiz a été un vrai succès commercial, avec plus de 70 000 exemplaires vendus, elle est aujourd'hui plébiscitée par les



seniors découvrant le numérique. Le deuxième niveau est l'accès à Internet avec la possibilité de coupler Ardoiz avec une carte SIM et donc d'accéder à internet en mobilité, même sans être relié à une offre Internet fibre ou ADSL. Cet aspect peut sembler annexe et éloigné des activités du Groupe La Poste, mais il est en réalité essentiel. Près d'un senior sur deux de plus de 75 ans n'a toujours pas accès à Internet dans son foyer, et même si ce taux diminue progressivement d'année en année, proposer nos services sans s'assurer qu'ils soient connectés serait comme vendre une voiture (thermique) sans essence. Enfin, nous travaillons sur l'usage en nous assurant que l'utilisateur ne soit pas mis en échec et que l'outil ne finisse pas dans un placard. Par exemple, lors de l'achat en bureau de poste, dans un cas sur deux, le facteur met en route la tablette et en montre les principales fonctionnalités. Dans l'abonnement sont ainsi compris des flux d'actualités affinitaires, la gestion des mises à jour, des sauvegardes, l'accès à un service client qui permet de répondre aux interrogations que les clients peuvent avoir.

On peut aussi ajouter d'autres illustrations des activités du Groupe La Poste dans le domaine sans toutefois entrer dans les détails car ils ne concernent pas directement la fracture numérique des seniors : l'accompagnement des autres publics fragiles touchés par la fracture numérique (migrants, précaires, etc.) notamment via les Maisons France Services ou les ateliers de prévention organisés par les conférences des financeurs des différents départements, ainsi que la réduction des impacts environnementaux du numérique. De même, La Poste va proposer 200 à 300 conseillers numériques sur 57 départements dans le cadre du programme France Services.



## Pouvez-vous présenter la société XL Autonomie et ses activités ?

Initiative encore unique aujourd'hui en France, XL Autonomie est une co-entreprise créée il y a deux ans par La Poste et le conseil départemental des Landes. Ils en sont les deux coactionnaires à 50 %. L'entreprise assure un service public d'inclusion numérique et sociale nommé Vivre à domicile. XL Autonomie reprend les piliers évoqués plus haut mais va beaucoup plus loin.

L'objectif est de permettre à des personnes vulnérables, qu'elles soient âgées, handicapées ou porteuses une maladie chronique, de conserver leur autonomie à domicile le plus longtemps possible et de retarder au maximum les effets néfastes de l'avancée en âge. Ces effets vont de l'isolement social au risque de chute à domicile en passant par l'exclusion numérique ou le fait de ne pas avoir de service à son domicile lorsque l'on a des problèmes de mobilité.

Le volet numérique n'est qu'une dimension d'XL Autonomie mais il a été soutenu par une volonté très forte du politique. Il y a eu une prise de conscience du fait qu'une partie de la population landaise n'était pas à l'aise ou équipée face à des démarches qui ne peuvent être effectuées qu'en ligne. XL Autonomie vise à répondre à ces difficultés grâce à la tablette Ardoiz et surtout avec la présence d'un accompagnant qui est la clé de voûte d'une bonne inclusion numérique. Les accompagnants sont des personnels dédiés et formés en gérontologie qui aident le senior à entrer dans sa démarche de prévention et à maîtriser l'utilisation de sa tablette.



## **Vous mettez en avant « une exigence éthique » comme pilier de votre offre. Comment cela se répercute-t-il dans la prestation de XL Autonomie ?**

Concrètement, l'accompagnant doit prendre le temps de nouer une relation de confiance avec le senior. Techniquement, l'installation du système et la formation sur la tablette pourraient être effectuées rapidement, mais nous avons pris le parti de les échelonner sur cinq séances. C'est une forme d'éthique de s'adapter à chacun. Cet accompagnement personnalisé et graduel a pu être renforcé par le concours de services civiques, ajoutant une dimension de soutien intergénérationnel important. Chaque séance est espacée de cinq à dix jours de la précédente :

- La première est essentielle car il faut soigner sa première impression. Nous préparons à l'avance techniquement les tablettes avant de nous rendre chez les seniors. Nous sommes ainsi sûrs que la tablette se charge bien, qu'elle accroche le réseau, que les mises à jour techniques ont été effectuées, etc. Une fois que nous arrivons chez le senior et que nous déballons le matériel, il ne reste plus que les petits réglages de finition. Quand le senior prend l'outil dans les mains, il doit être en parfaite situation de fonctionnement. C'est essentiel car cela permet de conjurer une image de complexité inhérente au numérique qui fait peur aux gens. Il faut que, lorsque l'utilisateur débute avec l'outil, il n'y ait plus que le plaisir de naviguer. La première séance permet d'accomplir quelques actions importantes pour la suite des activités : création d'une adresse *mail*, présentation de quelques fonctionnalités de base (comment se déplace-t-on dans l'interface, etc.). Nous nous arrêtons là le premier jour. Nous avons réalisé que, pour que l'appropriation se passe bien, il ne faut pas montrer toutes les fonctionnalités le premier jour car on risque de perdre les seniors. L'idée est de commencer par partir des attentes de l'utilisateur, notamment celles qui se situent dans la sphère plaisir : quelle région aimez-vous ? Quelle musique voulez-vous entendre ? Quel peintre voulez-vous voir ? On regarde alors sur la tablette les photographies de la région, les tableaux ou on écoute les morceaux mentionnés. L'objectif est que le senior puisse avoir une expérience joyeuse sensible dans le sens noble du terme.
- La deuxième séance est consacrée aux technologies de communication (*Skype, WhatsApp, mail*) et navigation internet. C'est un élément essentiel car il permet de lutter concrètement contre l'isolement. Cela permet de communiquer avec ses proches mais aussi de retrouver des amis d'enfance. Nous avons vécu des moments de grande émotion à ce sujet, permettant aux seniors de renouer des relations perdues depuis des années. Cette séance est complétée par les précautions d'usage en ligne : ne pas ouvrir une pièce jointe envoyée par un inconnu, ne pas transmettre ses informations personnelles.
- La troisième séance se concentre sur les notions plus poussées du numérique : l'internet, la sécurité sur le web, les favoris, les antivirus, etc.
- La quatrième séance touche à la sphère du divertissement. Cela passe par la découverte des jeux cognitifs, des photographies, des vidéos, la lecture de livres, etc. Je peux donner un exemple avec un senior qui était un passionné du jeu du pendu. Il avait un accès premium à un jeu en ligne, donc limité dans ses fonctionnalités. En lui débloquent un nouveau jeu plus vaste, on lui a permis d'étendre cette sphère du divertissement. Pour des personnes fragiles, la tablette devient parfois un vrai compagnon de journée. Il y a une forme d'éthique du numérique que l'utilisateur puisse l'exploiter dans toutes ses possibilités.
- La dernière séance s'attache à montrer un usage plus utilitaire du numérique : les démarches administratives, la création de son compte France Connect, l'accès au site de l'assurance maladie, de la caisse de retraite, de la mutuelle, de la banque, etc. Je précise une dimension éthique importante : si nous montrons l'utilisation de ces comptes, nous ne faisons jamais à la place de la personne. La pédagogie employée est de montrer une première fois, d'indiquer les consignes, puis d'observer la personne le faire elle-même ; en indiquant des corrections, si nécessaire. De plus, nous ne gardons aucune donnée personnelle des utilisateurs. L'essentiel est de ne surtout pas mettre la personne en échec, ça serait l'assurance d'installer définitivement la fracture numérique. Que ce soit pour demander un remboursement santé, ou faire un jeu du pendu, l'outil doit être au service de l'utilisateur, pas l'inverse.

Si l'accompagnement est individuel, notre expérience nous a montré que des cours collectifs supplémentaires peuvent être salutaires. Par exemple, une accompagnante très à l'aise dans l'animation de petits groupes a assisté une dame dans sa découverte du numérique mais aussi deux voisines qu'elle avait invitées chez elle. Dans ce cadre, on peut faire des ateliers pratiques en cherchant l'horaire d'ouverture de la mairie de la ville voisine, par exemple. Il ne faut pas sous-estimer la compétence des seniors qui peuvent poser des questions très expertes. La même dame et ses voisines s'interrogeaient ainsi sur la nature du stockage des photographies sur Facebook (elles ont toutes un compte). L'accompagnement doit pouvoir être capable de répondre à ces questions, pour lever tout doute ou ambiguïté.

L'abonnement dans le cadre d'XL Autonomie est facturé 30 € par mois éligibles au crédit d'impôt (cela revient donc à 15 €). Il ne comprend pas seulement le volet numérique que je viens de décrire mais aussi l'éclairage nocturne, un carnet de liaison numérique avec les aides à domicile ou avec les infirmières et infirmiers qui effectuent de plus en plus de pratiques médicales avancées comme l'éducation thérapeutique des maladies chroniques. Cela aide à mieux vivre avec sa maladie, à mieux suivre son traitement notamment lorsqu'ils sont complexes comme en oncologie. L'outil aide à renforcer le phénomène de pair-aidance, le fait de s'aider entre pairs, en l'occurrence les gens souffrants de la même maladie. Cela crée des communautés d'intérêts qui peuvent discuter entre elles. Ces personnes trouvent du réconfort et rompent le sentiment d'isolement face à la maladie et la souffrance. Nous testons actuellement les solutions de téléconsultation qui se sont beaucoup développées.

L'outil permet également de renforcer l'utilité du senior dans la société car ils ont encore beaucoup de choses à apporter. Je crois à cet adage qui dit que dans la vieillesse l'aptitude reste jusqu'au dernier jour et ce n'est que la performance qui diminue avec le temps. L'accompagnement humain va aider à sensibiliser la personne à ce sujet-là en fonction de sa situation, de ses besoins et surtout en fonction de ce qui existe dans le territoire. C'est la force du modèle que l'on développe de s'ajuster et de faire feu (dans le bon sens du terme) des initiatives qui peuvent exister sur le territoire et qui, évidemment, sont différentes d'un département à l'autre. Le numérique et l'accompagnement sont des socles sur lesquels on peut s'appuyer pour ensuite exploiter au mieux les ressources du territoire, comme par exemple le tissu relationnel associatif local.

## **L'offre de service de XL Autonomie se confronte à deux grands tabous sociaux : la pénétration du domicile et le rapport au corps individuel, à son état de santé. Comment assurer la confiance dans ce cadre ?**

Le statut de postier, l'individualisation de la prestation et sa progressivité sont évidemment des éléments de renforcement de la confiance. Dans 80 % des cas, le fait que ce soit un postier est un gage de confiance. La présence humaine est également un aspect essentiel. Appeler ou envoyer un mail pour une offre de service ne génère qu'un très faible taux de retour (y compris lorsqu'elle est gratuite dans le cadre d'expérimentation). Se déplacer à domicile, regarder les gens dans les yeux, prendre le temps d'expliquer la démarche, change la donne : le taux de transformation dépasse les 50 %, voire atteint les 100 % dans certains cas.

publique. On a donc une confiance *a priori* du fait de la stature du facteur, une confiance légitimée par le service public, puis une confiance confirmée lorsque la relation s'inscrit dans la durée. Parce que si vous avez été fiable, éthique, montré le bon niveau de présence (ni trop, ni pas assez). La confiance est comme une bonne bouteille de vin : elle se bonifie avec le temps. C'est un travail qui nécessite de très fortes convictions, beaucoup d'opiniâtreté et d'endurance. Mais à la fin, cela change le regard des institutions et du citoyen sur les nouvelles missions qui peuvent être confiées au Groupe La Poste.

Je dois ajouter la légitimité apportée par un donneur d'ordre, le conseil départemental dans ce cas. Ce n'est pas La Poste toute seule qui intervient, c'est l'offre du conseil départemental opérée par le Groupe La Poste choisi à l'issue d'une consultation

## Cela implique-t-il un souci particulier dans la conception de l'offre de service ? Comment avez-vous procédé ?

Il a fallu faire en sorte que la technologie proposée soit adaptée aux seniors. Basée sur les technologies présentes sur le marché (un *hardware* Archos, et un système d'exploitation Android), la tablette présente la surcouche Ardoiz qui permet d'avoir une navigation la plus aisée possible.

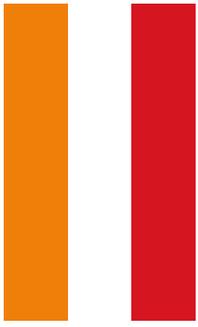
Cela passe par un travail autour de l'interface homme-machine. Elle comporte un kiosque d'information élaboré avec deux partenaires de choix, le groupe de presse Bayard qui publie le magazine *Notre temps* dédié aux seniors et l'AFP pour l'information générale. Ce contenu rafraîchi en permanence permet de rester en contact avec les nouvelles du monde. Ce kiosque est aussi un lieu où sont poussées des d'informations, notamment par les accompagnants et qui sont des postiers dédiés, formés en gérontologie qui accompagnent l'usage du numérique. L'accueil comprend aussi un bloc d'informations générales, comme la météo, l'histoire du jour, le programme TV, etc. Ensuite, il y a les principales fonctionnalités de la tablette : la navigation Internet, les *emails*, l'accès aux applications, les jeux, le classeur où les documents

sont automatiquement détachés des pièces jointes et classés selon leur nature, ce qui permet de les retrouver facilement. Il y a d'autres subtilités, notamment avec un travail sur le contraste visuel, les intensités de couleur et de luminosité, le grossissement des caractères, la vocalisation des zones de texte, le passage aisé pour garantir une accessibilité optimale aux informations.

Pour mieux servir notre public et toujours mieux l'accompagner, nous avons par exemple fait des tests avec des lunettes simulant les déficiences oculaires (DMLA, cataractes, etc.). Pour l'avoir fait personnellement, je peux vous dire que c'est assez traumatisant de voir à quel point ce qui nous semble une évidence ne l'est pas quand on est fragilisé.

## En 2016 le serment des postiers a été actualisé alors qu'il date de 1790. Ont été intégrées les notions de « *correspondances électroniques* » et de « *confidentialité des données* ». Proposer des prestations de services à la personne, est-ce actualiser le rôle du postier ou officialiser des pratiques préexistantes ?

A mon sens il s'agit d'un nouveau métier du postier et une belle illustration de la transformation du Groupe La Poste, mais toujours dans l'ADN du groupe : rendre service aux populations présentes sur le territoire. Le serment est un élément de la confiance car, en cas de faute de la part du postier, il alourdit la peine. Cet aspect est présent dans tous nos métiers, dans la confidentialité de la correspondance, des informations bancaires, dans la pratique quotidienne des services postaux. Avec ces nouvelles prestations, on va parfois assez loin dans l'intimité, nous sommes témoins de certaines situations de fragilité, il est alors absolument nécessaire de faire preuve de retenue, de discrétion, d'une posture professionnelle irréprochable. Nos accompagnants sont formés à cela et sur le terrain, cela se passe très bien.



## **Vous avez dû tisser des relations avec un écosystème foisonnant. Comment gérer ces relations pour faire en sorte que la promesse se concrétise ?**

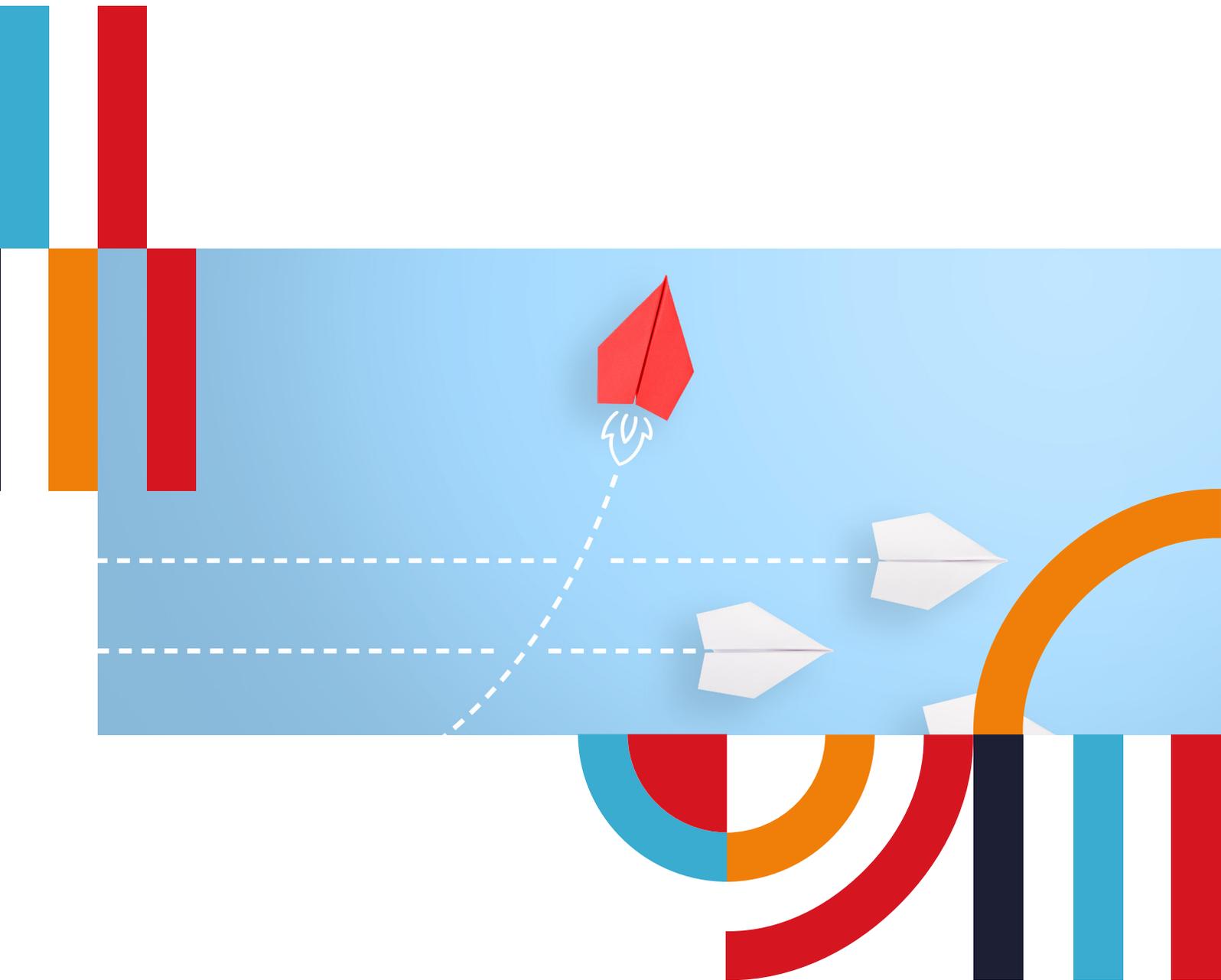
Il a fallu tout d'abord rassurer sur nos intentions et montrer que le Groupe La Poste arrivait sur ces nouveaux territoires non pas pour remplacer les acteurs de l'aide à la personne, mais parce qu'il pouvait apporter un service complémentaire à leurs propres actions et aider chacun à finalement mieux réaliser ses propres missions.

Pour donner un exemple, un contrôle à distance est effectué par l'accompagnant sur le parc de tablette dont il a la charge. C'est intéressant car il permet de voir l'utilisation qui est faite de la tablette : le nombre de connexions, le temps passé, les résultats des jeux cognitifs. Bien sûr, la navigation internet et les échanges ne sont pas observés. Cela permet de détecter de potentiels signaux faibles dans l'évolution de l'état de santé du senior. L'accompagnant peut calibrer son accompagnement, détecter, éventuellement échanger avec le personnel de santé ou avec la famille, toujours avec le consentement du senior. En effet, les jeux d'entraînement cérébral sont conçus pour freiner l'évolution de la maladie d'Alzheimer ou agir en prévention primaire pour retarder son apparition. Cela reste un travail de longue haleine mais j'observe que là où nous avons déployé ces nouveaux services, le regard que les institutions et les citoyens portent sur le Groupe La Poste a beaucoup évolué et suscite même l'admiration dans notre capacité à nous transformer et nous adapter aux enjeux du moment. Depuis six siècles que La Poste existe, nous avons toujours su accompagner les grandes évolutions de la société, sans jamais renoncer à notre raison d'être : relier les uns aux autres.



## **Comment les agents de La Poste ont-ils été accompagnés dans l'évolution de leur métier ?**

XL Autonomie n'a aucun salarié car, pour être précis, c'est une structure juridique qui porte une délégation de service public avec autorisation d'exercice de service d'aide à domicile. Tout le personnel est du personnel postier qui est refacturé à XL Autonomie dans le cadre d'une convention de mise à disposition de ressources et de moyens. Ces postiers ont été recrutés sur la base de leurs compétences, de leur motivation, de leur aisance relationnelle et technique. Ils ont été formés en gérontologie par un spécialiste venant d'un gérontopole. La formation dure entre 10 et 15 jours ouvrés et touche à de nombreux domaines : le plus simple avec le contact relationnel des personnes âgées jusqu'à la gestion des situations complexes (prévention suicide, droit de la famille, pathologies liées à l'avancée en âge) en passant par toute la maîtrise de la partie technique des outils, des équipements de domotique, la plateforme qui permet de superviser à distance le parc de tablettes installées.



## Quelles évolutions voyez-vous à vos services à l'avenir ?

L'évolution naturelle du programme serait de le proposer partout en France va prendre du temps. Une deuxième dimension serait de l'enrichir. Car aujourd'hui, on apporte le numérique mais demain, cela peut être autre chose. Alors, on aura gagné parce qu'on aura imaginé une nouvelle présence postale territoriale, qui sait s'ajuster aux besoins de la société et qui remplit sa mission d'être utile à la société tout entière. Notre président, Philippe Wahl, l'indique clairement, en voulant faire de la Poste la première entreprise de proximité humaine. Si aujourd'hui le numérique est un bel étendard, dans 10 ans on aura peut-être moins besoin d'un compagnon au numérique parce que les générations de nouveaux seniors n'auront pas les mêmes besoins. Il y aura probablement toujours besoin d'un accompagnement car, à nouveau, l'aptitude va rester mais la performance va diminuer. Cela démontre que l'on a un impact positif sur la vie des gens et c'est une source de motivation et de fierté pour nos postiers engagés dans cette voie.



# Emmaüs Connect se mobilise face à l'urgence d'agir contre la fracture numérique



Emmaüs Connect agit depuis 2013 pour permettre aux personnes en situation de précarité sociale et numérique d'accéder aux outils en ligne devenus indispensables.

L'association a la particularité de travailler sur les 3 aspects de la précarité numérique : l'accès au matériel, l'accès aux moyens de connexion et l'accompagnement vers des compétences essentielles.

La fracture numérique ne se résume pas à une inégalité des compétences. En amont, se pose la problématique de l'accès aux outils, qui est loin d'être résolue : près de 8 millions de personnes n'ont toujours pas accès à internet faute d'équipement (Insee, 2019). Si l'opinion publique a pu sous-estimer ce phénomène jusqu'à aujourd'hui, la crise sanitaire semble avoir changé la donne et mis en marche des actions de solidarité à grande échelle, à l'image de LaCollecte.tech initiée par Emmaüs Connect.

## L'ampleur de la fracture numérique révélée par la crise sanitaire

Le confinement a mis en lumière la gravité du confinement numérique qui a plongé des millions de Français dans la solitude la plus complète pendant plusieurs mois. Contrairement aux idées reçues, les visages de cette exclusion sont multiples. De nombreux jeunes collégiens, lycéens, étudiants coupés de leur scolarité sans accès à un ordinateur ou à une connexion internet ; des mères de famille confrontées aux nouveaux outils numériques pour suivre la scolarité de leurs enfants en ligne ; des personnes âgées isolées sans moyen ou compétences pour rester en contact avec leurs proches.

Du jour au lendemain, ces millions de personnes se sont retrouvées désemparées face au numérique. Si on observe depuis quelques années en France une dématérialisation croissante des services publics essentiels, la crise actuelle a provoqué une accélération fulgurante de cette transformation numérique. Jamais autant nous n'avons utilisé nos ordinateurs et *smartphones* pour faire nos courses, accéder à nos droits, discuter, et nous informer. Des besoins de la vie quotidienne sont devenus inaccessibles sans accès au numérique.

Dans le monde post-covid, cette transformation numérique ne va pas faire machine arrière, bien au contraire. Les QR code pour circuler se multiplient dans le but de limiter la propagation du virus. Pour prendre un créneau de vaccination, il faut savoir utiliser les plateformes de téléconsultation médicale. Si le numérique pouvait être considéré comme un produit de luxe, il est aujourd'hui devenu vital. Nous ne pouvons laisser des millions de Français sur le côté par manque de compétences, mais surtout de moyens d'accès aux équipements numériques.

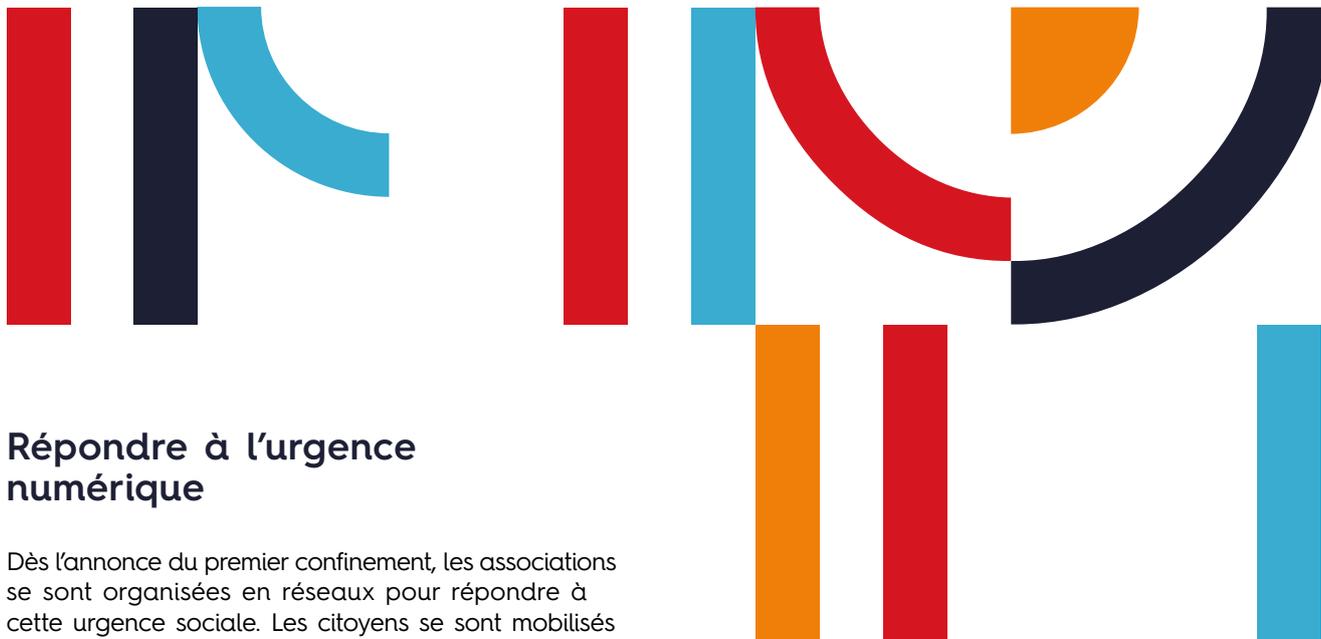
### Le coût de l'équipement, premier frein à l'inclusion numérique



Le coût lié à l'équipement et à l'accès à internet est un des principaux facteurs de cette exclusion numérique. En France, 23 % des personnes n'ont pas de *smartphone* et 24 % n'ont pas d'ordinateur (Baromètre du numérique, 2019). Les Français achètent en moyenne leur *smartphone* à 420 €. Pour les allocataires du RSA qui ne touchent que 565,34 € par mois, s'équiper devient alors impossible. Cette précarité numérique renforce des difficultés sociales existantes (chômage, isolement, handicaps...). Une double peine qui n'épargne pas les nouvelles générations.

Chez les jeunes de 22 à 33 ans, une personne sur deux n'est pas connectée faute de moyens financiers. La crise sanitaire a amplifié ces inégalités : 33 % des étudiants déclarent avoir eu des difficultés financières pendant le confinement, dont un tiers des difficultés liées au numérique. Rien que dans la région des Hauts-de-France, ce sont plus de 30 000 étudiants qui sont privés d'outils adaptés pour mener à bien leurs études et rester connectés. Nous sommes passés d'un phénomène grave à une urgence nationale qui a creusé les inégalités et la fracture sociale y compris chez les jeunes.





## Répondre à l'urgence numérique

Dès l'annonce du premier confinement, les associations se sont organisées en réseaux pour répondre à cette urgence sociale. Les citoyens se sont mobilisés massivement pour aider dans tous les domaines. Ensemble, nous avons mis en place l'opération Connexion d'urgence. Objectif : collecter et distribuer un maximum d'équipements (ordinateurs, smartphones, tablettes, téléphones) et de moyens de connexion (recharges prépayées mobile/internet fournies par notre partenaire historique SFR) pour les jeunes en décrochage scolaire et les publics en grande précarité.

Concrètement, 1 200 structures locales de toute la France (associations, collectivités, établissements scolaires, etc.) ont remonté les besoins urgents de leurs publics, puis Emmaüs Connect s'est chargé de trouver et d'acheminer du matériel et des recharges à ces structures avec l'aide de plusieurs partenaires clés comme SFR, Break Poverty, le groupe ARES et le Collectif Mentorat. Cette mobilisation exceptionnelle a permis de venir en aide à plus de 40 000 personnes en situation de précarité.

Mais le combat pour l'inclusion numérique n'est pas un sprint, c'est un marathon qui nécessite un maillage considérable au sein de la société. La crise sanitaire a révélé à quel point il est urgent de changer d'échelle sur la durée dans la lutte contre l'exclusion numérique.

## Changer d'échelle dans le réemploi solidaire de matériel avec LaCollecte.tech

A travers LaCollecte.tech, Emmaüs Connect a mis en place une solution pérenne pour faciliter le lien entre les acteurs clés du réemploi solidaire : donateurs, reconditionneurs et structures de l'action sociale, pour aider davantage de personnes éloignées du numérique.

On estime que près de 2 millions d'entreprises en France ont du matériel numérique qui dort dans leurs placards (Etude BNP Paribas 3 Step IT). 1 million d'ordinateurs seraient même jetés par an par les entreprises alors qu'ils pourraient être reconditionnés !



*Si toutes les organisations faisaient don de leurs équipements inutilisés à des filières solidaires, on pourrait mettre fin à la problématique de l'accès aux outils numériques en quelques années seulement.*

**Marie Cohen-Skalli**  
co-directrice d'Emmaüs Connect





LaCollecte.tech permet de proposer en 2 minutes un don d'ordinateurs portables, tablettes ou *smartphones* pour leur donner une deuxième vie avec un triple impact : social car le don permet à des personnes en situation de précarité et exclues du numérique de s'équiper à prix solidaire ; environnemental puisque le matériel ne devient pas un déchet électronique nuisible pour l'environnement et limite l'impact carbone lié à la fabrication de nouveaux équipements ; économique car le don contribue à l'économie sociale et solidaire en employant des travailleurs en insertion au sein de filières de reconditionnement éthique.

Si les entreprises préfèrent stocker ou jeter leur matériel numérique inutilisé, c'est souvent en raison des contraintes logistiques ou des craintes sur la sécurité des données. LaCollecte.tech s'est donnée pour mission de rendre le réemploi solidaire facile et sécurisé : Emmaüs Connect et ses partenaires récupèrent sur site l'ancien matériel informatique, se chargent du tri *a posteriori* et de l'effacement des données tout en garantissant la traçabilité nécessaire pour assurer le respect de la réglementation. De plus, chaque don sur LaCollecte.tech est défiscalisé.

Que ce soit en s'interrogeant sur le devenir de nos ordinateurs professionnels ou en donnant de son temps pour accompagner des personnes éloignées du numérique, chacun à son niveau peut agir pour une société plus inclusive et responsable. Le numérique ne doit plus être considéré comme un parcours du combattant mais exploité pleinement pour en faire une chance pour tous. Les plus fragiles ne peuvent être écartés du débat.



# Le *smartphone* sous toutes ses coutures



## Interview : Nicolas Nova

Nicolas Nova est professeur associé à la Haute École d'art et de *design* à Genève (HEAD - Genève) où il enseigne et mène des recherches sur l'anthropologie des techniques, l'ethnographie appliquée au *design* et les enjeux contemporains du numérique.

Il est également co-fondateur du *Near Futur Laboratory* une agence de prospective. Il a publié en 2020 *Smartphones, une enquête anthropologique* (MetisPresses).

## Pourquoi avoir consacré une enquête au *smartphone* ? Est-ce parce qu'il est devenu un objet résolument banal ou bien parce qu'il s'agit d'un artefact inédit ?

La tension entre ces deux aspects du *smartphone* m'intéressait. D'un côté, 14 ans après la sortie du premier iPhone, c'est un objet qu'on ne remarque même plus. Ses formes se sont standardisées, il s'est transformé en objet exclusif du quotidien numérique. D'un autre côté, quand on regarde l'évolution des usages du *smartphones* au regard de l'histoire des techniques, on voit qu'il s'agit d'un objet complètement inédit. Sa fulgurante vitesse de pénétration du marché, son adoption massive, notamment dans les pays occidentaux, sont sans commune mesure avec les trajectoires des autres objets technologiques classiques (radio, ordinateur, frigo). En France, par exemple, 77 % de la population disposent d'un *smartphone*, tandis que 95 % possèdent un téléphone mobile (*smartphone* + téléphone classique)<sup>1</sup>.

Je voulais voir comment les usages du numérique transforment notre vie quotidienne. Le *smartphone* est l'objet qui résume le mieux cette question au travers de toutes les fonctionnalités que l'objet a absorbées. Si on regarde les premiers téléphones mobiles par rapport à un *smartphone* d'entrée de gamme aujourd'hui, on observe à quel point les fonctionnalités se sont multipliées : consommation et production de contenus, fonctions de communication, accès à des sources de connaissance, modes de paiement, etc. Plus que l'ordinateur, car le terminal tient dans la main ou la poche, cet objet est devenu une porte d'entrée vers le monde numérique.

Parmi vos enquêtés on trouve surtout des utilisateurs mais aussi des concepteurs. Pour le philosophe Peter-Paul Verbeek, les *designers* « matérialisent la morale<sup>2</sup> » dans des objets, et ce de manière plus ou moins consciente. Il affirme ainsi que les technologies sont « la morale par d'autres moyens ». Avons-nous donc une morale au quotidien dans la poche ?

Tout objet technique encapsule un certain nombre de présupposés guidant son utilisation et repose par conséquent sur une vision du monde. Il suffit d'écouter les discours de Steve Jobs, notamment celui de 2007 au cours duquel il présente le premier iPhone. Il y promeut la praticité, la fluidité d'utilisation, la magie de l'objet, ce qui est assez stimulant d'un point de vue anthropologique.

Mais il faut aussi interroger la manière dont ce discours est reçu, dont il est compris ou pas. Il ne faut pas avoir un regard trop déterministe sur ce qui provient des entreprises. Il y a toujours un écart entre la manière dont un objet technologique est pensé et la manière dont il est reçu. Cela provoque toutes sortes de frustrations, de critiques, de détournements. Avec le temps, les marques observent ces usages, ces décalages et vont réajuster leur proposition. L'apparition des *smartphones Android* vient aussi de là, en opposition à l'écosystème Apple, ou même, Fairphone qui là aussi met en branle une autre idéologie, une autre vision du monde. Je trouve intéressant d'étudier ce genre d'entreprises, avec des propositions d'interfaces, d'applications qui sont reçues, transformées et rediffusées.



**Dans votre analyse vous montrez que le smartphone revêt de nombreuses formes, parfois inattendues : une laisse, une prothèse, un miroir, une baguette magique, un cocon, une coquille vide. Tous les objets numériques sont-ils aussi riches ?**

Les ordinateurs ont aussi cette forme de polyvalence, mais le *smartphone*, du fait de sa facilité d'accès, de sa taille réduite qui lui permet de nous accompagner dans tous les moments de la vie, s'avère plus intéressant encore. On ne connaît plus d'endroit où le smartphone n'aurait pas le droit de cité. Dans mon enquête, j'ai rencontré des gens qu'ils l'utilisent jusque sous la douche.

Par rapport à ce mouvement de déploiement de la computation, de la technologie dans les objets du quotidien (enceintes connectées, frigo, voitures, etc.), les autres usages sont toujours liés à un contexte, un ensemble de tâches limitées. Le *smartphone* est l'objet qui rassemble la polyvalence des fonctions et des contextes.

<sup>1</sup> Baromètre du numérique de 2019, du Conseil Général de l'Économie, de l'Industrie, de l'Énergie et des Technologies (CGE), de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) et de l'Agence du numérique

<sup>2</sup> *Moralizing Technology - understanding and designing the morality of things*, University of Chicago Press (2011).

**L'affordance, la caractéristique d'un objet ou d'un environnement qui suggère à son utilisateur son mode d'usage ou autre pratique est un concept clé pour comprendre le rapport aux technologies.**

**La sociologue Jenny L. Davis, dans un livre récent<sup>3</sup>, propose un exemple concret pour mieux le saisir : quelle est la différence entre une clôture faite avec une corde, avec du bois, et une clôture électrique ? « *La corde demande, le bois affirme, l'électricité insiste* » (« *The rope asks, the wood tells, and the electricity insists* »). Le *smartphone* demande, affirme ou insiste-t-il ?**

Il me semble que le *smartphone* fait tout cela à la fois. Selon la manière dont on le paramètre, il va adopter différentes formes d'insistances. Acheté neuf, le *smartphone* est conçu pour être particulièrement insistant. La possibilité de le reparamétrer (fréquence et forme des notifications, limitations d'accès à certains contenus) est ignorée par la plupart des gens. Il y a une forme d'affordance variable qui interroge la capacité des utilisateurs à gérer cette relation avec leur téléphone.

En général, lors des ateliers avec mes étudiants, j'observe que seule une minorité qui a bien compris ces formes d'insistance, de rappel l'ordre, d'autres imaginent que c'est possible mais ne sont pas aller regarder dans le détail, et d'autres encore n'en ont aucune idée. Quand on parle d'utilisateurs et d'utilisatrices de technologies, il faut bien avoir en tête qu'il y a un éventail de profils, avec des compréhensions et des capacités différentes. Ces compétences ne sont pas également réparties dans la population. Cela pousse à interroger sur comment on apprend, on forge notre rapport à l'objet.

L'affordance est une relation dynamique entre la forme d'un objet et notre capacité à la saisir. D'autres auteurs parlent d'affordances perçues pour montrer qu'il y a une dimension culturelle derrière cette notion. Une poignée de porte est un élément commun sous certaines latitudes, mais étranger sous d'autres. C'est pareil pour le *smartphone*, il y a un décalage entre l'affordance perçue et la réalité des usages.

**Vous citez les travaux de Yochai Benkler qui parle de « *degrés de liberté au sein des systèmes informatiques*<sup>4</sup> » tout en précisant que ceux-ci ne sont pas uniformément répartis au sein de la population. Comment assurer une forme d'autonomie computationnelle pour tous ? Alors que l'apprentissage du numérique se fait souvent en solitaire, comment éviter que ces inégalités en matière d'autonomie s'accroissent ? Via des tiers de confiance ?**

L'apprentissage est en partie individuel, mais aussi lié à un mimétisme social : on fait comme ses camarades, collègues, parents ou enfants. En revanche, on n'apprend pas à utiliser le *smartphone* d'un point de vue formel. Or, il y a beaucoup de moments où les utilisateurs se rendent compte qu'ils n'utilisent pas ces technologies de la même manière que les autres. Il y a peu d'instances, ou de moments du quotidien dans lesquels il y a une forme d'apprentissage et de partage. Avec cet objet qui a été adopté à une vitesse extrêmement rapide, les normes d'usage sont bousculées (la politesse, le fait de l'utiliser dans un contexte et pas dans d'autres). Faut-il laisser cet apprentissage au cadre familial, mais inégalement doté en ressources matérielles et conceptuelles, ou l'opérer dans d'autres endroits très formalisés, comme les écoles ?

Entre les deux, il y a en réalité un éventail de possibles intéressants : associations, groupes de citoyens, etc. À ce titre, les lieux de réparation de *smartphones* sont particulièrement féconds. Les motifs de réparation ne sont pas que matériels (je répare mon écran cassé) mais aussi en termes de lien social (j'apprends en échangeant, me comparant). Les gens partagent, viennent recevoir des conseils, et cela de manière complètement spontanée. Par défaut, ce sont devenus des lieux d'éducation populaire aux hautes technologies, y compris sur des problèmes très précis.

<sup>3</sup> How artifacts afford, *The power and politics of everyday things* (MIT Press, 2020, non traduit).

<sup>4</sup> Benkler, Yochai/ 2016 « *Degrees of Freedom, Dimension of Powers* ». Daedalus

**Dans votre enquête on perçoit nettement l'aspect ambivalent du *smartphone*, tantôt vu comme une augmentation de l'intellect, tantôt comme une amputation. Vous avancez qu'une analyse médiane est probablement plus pertinente, celle d'une « *altération des processus perceptifs et mnésiques* ». Est-elle pour autant souhaitable ? Peut-on s'y opposer ?**

C'est en effet l'un des grands enseignements de mon enquête : voir la capacité des utilisateurs à mener une réflexion complexe sur ces sujets sur le long terme. Le *smartphone* est un objet qui s'y prête particulièrement, même si d'autres peuvent être cités comme la voiture. La place que le téléphone prend dans nos quotidiens, avec les bénéfices manifestes, et les moments de frustration, le rend propice à ces réflexions. Il faut se mettre à l'écoute des tensions, des controverses qui sont intrinsèquement, parfois physiquement vécues.

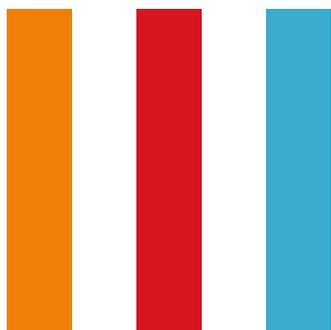
Cela démontre qu'il y a un besoin de domestiquer cet objet, souvent décrit de manière négative dans les médias, mais avec des mots plus nuancés chez les enquêtés. L'analyse que font les gens de leurs propres usages et de leurs évolutions est intéressante. Cela renvoie à la question des compétences dont on a besoin pour domestiquer cet objet. Nous ne sommes pas tous égaux à ce niveau, y compris au niveau matériel. Pour certains le *smartphone* est dispensable, alors que pour d'autres c'est leur gagne-pain.

Interroger des non-utilisateurs est également intéressant. La perception et l'usage de cet objet pour quelqu'un qui ne sait pas l'utiliser ou qui n'en a pas est extrêmement problématique. L'affordance physique n'a aucun sens. La fracture numérique existe dans le fait de disposer de l'objet ou pas, mais également dans celui d'être habitué à son usage ou pas, d'en utiliser qu'une portion congrue des applications.

Les débats autour de la dématérialisation des services publics sont compréhensibles. Notamment lorsqu'il s'agit de la dématérialisation de supports physiques (billets de bus ou de tram) avec l'idée que le *smartphone* est désormais suffisamment répandu. Le mouvement de numérisation du monde me semble hautement problématique à ce niveau-là, car il laisse de côté beaucoup de gens, sans même parler des applications liées aux prestations sociales qui touchent à des aspects essentiels de la vie et avec des niveaux de complexité considérables.

**Vos enquêtés mentionnent souvent l'aspect ludique du *smartphone*, le fait qu'il n'est pas qu'un outil mais aussi un passe-temps, un jeu, un compagnon. La ludification est-elle une démarche pertinente pour accompagner l'apprentissage des usages ?**

Il est important de ne pas oublier qu'il s'agit là d'un objet qui ne se réduit pas à sa fonction utilitariste et fonctionnelle. Il est un moyen de rencontrer l'ailleurs, de se perdre, de jouer. Toutefois, la dimension plaisir et ludique est profondément individuelle. Il y a beaucoup de variabilités et donc un risque de stéréotyper les approches en voulant tout régler par le jeu. Si le jeu peut être un support pédagogique, y compris pour des adultes, les applications de ludification sont à double tranchant. Certains profils peuvent y être sensibles, mais pour d'autres cela peut s'avérer déroutant, voire un repoussoir. La ludification ne doit pas être une morale qui s'impose à l'autre.



## **Le smartphone est le fruit d'un paradoxe : d'un côté il fait œuvre de dissimulation, qui est consubstantielle à la dématérialisation, et de l'autre il faut constamment nourrir son mobile (données, mises à jour, nouvelles applications) pour qu'il soit vraiment utile. Comment les usagers vivent-ils cette ambivalence entre le caractère utile de leur smartphone et son opacité ?**

Cette dimension est bien perçue par les utilisateurs et les entreprises. Les gens essaient de garantir un équilibre. On le voit avec des mouvements d'interrogation sur le fait d'utiliser le smartphone comme instance unique d'enregistrement. Le smartphone est bien vu comme un objet problématique qui peut phagocyter beaucoup de contenu.

Il existe un mouvement d'interrogation spécifique de la part des utilisateurs : faut-il tout mettre sur son smartphone ? Ces interrogations sont multiples : le risque de fuite de données, l'impression de voir sa mémoire décliner, etc.. Cela fait écho à la capacité des gens à prendre conscience d'un problème, mais aussi de savoir comment agir pour domestiquer l'objet.

Dans la manière dont la compréhension du smartphone évolue, je vois également apparaître un questionnement autour du fonctionnement des algorithmes, des recommandations de contenus. Cela devient un objet de conversation parfois fantasmé. Je trouve cela intéressant d'un point de vue anthropologique mais aussi comme support pour cultiver une culture technique, une pensée computationnelle, une démocratie technique.

Le philosophe Gilbert Simondon disait qu'un des problèmes de la technique c'est l'opacité des objets et l'absence de culture technique. Il y voyait la plus forte cause d'aliénation dans le monde. Si on ne s'efforce pas de lever ce voile, on vit le rêve de Steve Jobs, en voyant dans le smartphone un objet magique. L'anthropologue Marcel Mauss disait qu'à un certain niveau de complexité d'un phénomène physique, il finit par se confondre avec la pensée magico-religieuse. Retrouver une part de prise sur le monde, c'est comprendre ce qu'il y a derrière cette opacité.



## **Votre enquête s'est déroulée sur trois continents (Genève, Los Angeles et Tokyo). Pourtant, on ne distingue pas d'utilisation spécifique selon les pays. Le *smartphone* est-il le témoin d'une grande convergence dans l'usage des technologies ?**

C'était une surprise mais aussi un peu une déception. Je voulais comparer des pays à taux de pénétration égale dans la population. Il y a une uniformité des usages qui est vraiment frappante et ce, dès le début de mes terrains. Je m'attendais à des nuances plus fortes. La seule réellement notable est celle de la surveillance, plus acceptée au Japon. Seulement dix ans après l'arrivée du *smartphone*, les applications, les infrastructures sont très similaires partout, même au niveau des gestes. Cela incite à voir le *smartphone* comme un objet de la mondialisation. Néanmoins on peut imaginer que dans d'autres pays (Chine, pays d'Afrique) on peut observer des usages différents car le *smartphone* n'y est arrivé ni en même temps, ni de la même manière. Je n'ai pu le faire, mais il aurait été intéressant d'analyser si les usages durant les confinements de la crise du COVID-19, qui se sont déployés selon des modalités différentes, ne variaient pas.

**Vous décrivez comment le *design* du téléphone a évolué pour finir par atteindre ce format « tuile » n'évoluant qu'à la marge depuis 15 ans. Steve Jobs disait d'ailleurs en 2007 que « *l'iPhone c'est comme avoir sa vie dans sa poche, c'est l'appareil numérique ultime* ». Comment voyez-vous le futur du *smartphone* ?**

C'est un *optimum* de forme entre la polyvalence des actions que l'on peut accomplir avec et un certain type d'applications héritées du passé. Le clavier d'ordinateur en est un aussi. Il a été conçu sur le modèle des machines à écrire pour taper lentement et éviter que les baguettes ne s'emmêlent, mais il reste infiniment plus facile d'utiliser une souris et un clavier pour faire du tableur qu'un casque de réalité virtuelle.

De fait, un certains nombres de choix ont été réalisés dans le passé, sur la forme, les applications pour permettre une utilisation optimale. Mais on pourrait rouvrir les perspectives. Pourquoi un écran ne serait-il pas rond ? Pourquoi n'utilise-t-on pas des pions à placer sur l'écran ? On peut imaginer des cas d'usages, cela serait toujours un peu moins optimal par rapport aux usages que l'on en fait.

A mon sens, la question est moins d'attendre la nouvelle version du *smartphone* que d'observer une "smartphonisation" du monde : on décline dans les objets du quotidien des éléments de computation (frigo et enceintes connectés par exemples). Un autre scénario serait de voir comment des objets plus proches du corps pourraient se charger de cette dimension computationnelle (lunette, montre). Mais là encore la polyvalence risque de se perdre. Ces objets peuvent avoir des fonctionnalités mais pas recouvrir l'ensemble de ce que fait le *smartphone* aujourd'hui.

Mais des questions en dehors de la pure forme peuvent venir bousculer ce modèle du *smartphone*. Le défi actuel est celui de la problématique environnementale. Comment l'obsolescence du téléphone peut-elle être contrée ? C'est par ce biais-là que sa forme pourrait éventuellement changer. On a vu des projets dans ce sens, parfois abandonnés, comme le projet de Google Ada pour Cuba qui imaginait un *smartphone* modulaire.

Cette modularité est intéressante en termes de potentialité mais aussi du point de vue des politiques de régulation des objets technologiques. Mais est-ce la voie qui sera choisie ? En termes de stratégie d'entreprise cela paraît intéressant. On voit que des entreprises sont passées de la vente de produits à un service de mise à disposition de ces produits. Il est possible de voir arriver ces modèles d'affaires sur du B2C et pour les *smartphones* en particulier.

## **Le *design fiction* est-il d'un certain secours ici ?**

Dans la plupart des projets où on utilise le *design fiction*, on est souvent confronté à des situations où on ne voit pas vraiment d'alternatives, d'autres imaginaires. Avec ce type de démarche qui consiste à créer des objets fictifs, qui mettent en scène des scénarios possibles on essaye précisément d'ouvrir les imaginaires. Dans le cadre du *smartphone* il s'agit d'aller saisir des signaux faibles dans des pratiques marginales (hackerspaces, artistes), pour voir comment il est détourné. Le *design fiction* vient poser des questions, interpeller, provoquer. Mais ici il s'agit moins de la question des formes, que de celle de la modularité. C'est une sorte de cheval de Troie : repenser les formes à partir d'un problème qui n'est pas formel, celui de l'obsolescence.

