



INFORMATIQUE ET PAUVRETÉ

Les seuils à franchir pour intégrer dans la société de l'information les personnes en situation de pauvreté

Ce document analyse et commente une étude réalisée en Flandre sur l'accès aux technologies de l'information et de la communication pour les personnes en situation de pauvreté. Il se base sur une intervention effectuée lors du colloque fédéral de la fête de l'Internet, en mars 2008, et sur une autre intervention lors des Rencontres wallonnes de l'internet citoyen et solidaire, à Charleroi, en avril 2008. Ces interventions étaient organisées conjointement avec un panel de discussion rassemblant diverses associations impliquées dans la lutte contre la pauvreté.

A

PAUVRETÉ ET ACCÈS AUX TIC

Deux chiffres: 777 €, le revenu mensuel qui définit, en Belgique, le seuil de pauvreté des personnes isolées; 850 €, le prix du pack "Internet pour tous", une mesure prise par les pouvoirs publics en 2006 pour démocratiser l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et à internet. Le risque de pauvreté, selon les définitions en vigueur en Europe, concerne 14.8% de la population belge. Certains groupes sociaux sont davantage exposés à la pauvreté: il y a 36% de personnes menacées de pauvreté parmi les parents qui vivent seuls avec des enfants, 28% parmi les chômeurs, 23% parmi les inactifs, 21% parmi les personnes seules et 20% parmi les plus de 65 ans; 27% des locataires vivent sous le seuil de risque de pauvreté. La pauvreté touche davantage les femmes que les hommes. Elle concerne 25% des personnes qui n'ont pas dépassé le niveau de l'enseignement

secondaire inférieur, contre seulement 3% des diplômés de l'enseignement supérieur.

Le développement de la société de l'information renforce-t-il les inégalités dont sont victimes ceux qui vivent sous le seuil de pauvreté ? Comment permettre aux personnes pauvres de bénéficier, elles aussi, des avantages des TIC ? Ces deux questions sont à la base d'une série de travaux menés par l'institution de technology assessment du Parlement flamand (VIWTA).

B

UNE MÉTHODE DE RECHERCHE PARTICIPATIVE

Sur base d'une étude exploratoire menée par des chercheurs anversois, VIWTA a fait réaliser une pièce de théâtre intitulée "Solde insuffisant", qui met en scène, sous la forme d'un jeu télévisé, deux personnes pauvres, l'une passionnée de nouvelles technologies,

l'autre réticente aux TIC. En collaboration avec diverses associations flamandes de lutte contre la pauvreté, VIWTA a fait jouer cette pièce de théâtre dans cinq villes, chaque fois devant un public de 150 à 200 personnes, qui étaient ensuite invitées à participer à des discussions en groupe. Les témoignages récoltés ont été analysés dans un groupe de travail qui rassemblait l'équipe de VIWTA, l'équipe de recherche et les associations partenaires du projet. VIWTA a ensuite publié un DVD de la représentation théâtrale, rédigé une brochure de synthèse illustrée de nombreux témoignages et formulé des recommandations pour le Parlement flamand.

Cette méthode de travail a permis de donner la parole à un grand nombre de personnes confrontées au risque de pauvreté et aux associations qui travaillent sur le terrain de l'exclusion sociale. Les opinions recueillies concernent non seulement l'informatique et internet, mais aussi les GSM, la photo numérique, les consoles de jeu, les automates bancaires et autres bornes informatisées, c'est-à-dire une approche très large de l'univers des TIC.



LES SEUILS À FRANCHIR POUR SORTIR DE L'EXCLUSION

On ne passe pas facilement d'un côté à l'autre de la fracture numérique. L'inclusion numérique est un processus graduel, qui demande de franchir une série de seuils; VIWTA en a identifié cinq.

ÊTRE AU COURANT

Le premier seuil consiste à *être au courant* de ce qui se passe dans l'univers des TIC, largement méconnu quand on vit sous la menace de la pauvreté. De nombreux témoignages expriment combien il est difficile de se représenter ce qu'on peut faire avec les TIC, de savoir comment acheter à bon marché et comment se faire aider. Les personnes pauvres se sentent souvent "hors-jeu" par rapport aux TIC, ainsi que par rapport aux milieux où elles sont utilisées: l'école, le travail,

l'administration. Cette situation de hors-jeu les met mal à l'aise par rapport à leurs enfants.

TROUVER UNE MOTIVATION

Le deuxième seuil est de *trouver une motivation*, un intérêt à faire les premiers pas dans l'univers numérique, alors que ce n'est pas la préoccupation première quand on vit dans la pauvreté. Pour certaines personnes, ce seuil consiste à vaincre la peur, pour d'autres, à réaliser une envie, un rêve supposé inaccessible. Les associations qui travaillent sur le terrain essaient de susciter aussi une motivation sociale: tisser un réseau de relations, reconstituer un "capital social" qui s'est souvent étioilé avec l'engrenage qui a conduit à la pauvreté.

VAINCRE LA PRESSION SOCIALE

Le troisième seuil concerne *la pression sociale* dont les non utilisateurs des TIC se sentent victimes. La pression sociale est durement ressentie quand elle provient des enfants, qui se familiarisent avec les TIC à l'école mais qui n'en disposent pas à la maison, pour chercher de l'information ou réaliser des travaux scolaires. Elle se manifeste aussi dans les relations avec les administrations, avec les banques, dans la recherche d'un emploi. Les sollicitations sont omniprésentes dans la publicité, les loisirs, les sports. Les milieux associatifs tentent de transformer cette pression sociale en motivation personnelle, mais ils reprochent à diverses institutions, dont les écoles, d'imposer l'utilisation de l'ordinateur ou d'internet en méconnaissant les inégalités dans ce domaine.

Cette question de la pression sociale est importante, pas seulement par rapport à la pauvreté. Au stade actuel de la diffusion d'internet en Belgique (63% d'utilisateurs réguliers dans la population de 15 à 75 ans, 71% dans la tranche d'âge 25-55 ans), les personnes qui hésitent encore à faire le pas sont souvent celles qui n'en perçoivent pas bien l'utilité. Les offreurs de services en ligne, publics ou privés, multiplient les projets de démonstration pour convaincre les hésitants. Mais la démonstration se transforme souvent en imposition, notamment dans les services financiers et dans le secteur du voyage, où

bien souvent il n'y a plus d'alternative aux services en ligne. L'étude de VIWTA, à l'instar d'autres enquêtes qui essaient de mesurer les raisons du non usage d'internet, conduit à se demander si les projets de démonstration ne ratent pas leur public cible, car celui-ci a changé.

GÉRER LE COÛT

Le quatrième seuil est celui du *coût*. Le lien entre technologie et pauvreté ramène au premier plan la question du coût, un peu négligée dans les études récentes sur la fracture numérique. Quand on a de faibles revenus, s'équiper c'est souvent s'endetter. De plus, outre le prix élevé des abonnements à internet, les ménages pauvres sont particulièrement sensibles aux coûts cachés des TIC: consommables, réparations, logiciels, sécurité, consommation d'électricité pour ceux qui sont contraints au "minimelec" de 6 ampères, etc. D'autres technologies, comme le GSM, ont aussi des coûts cachés importants, notamment parce que la structure des prix et la nature des contrats d'abonnement est incompréhensible dans des situations de faible niveau d'éducation ou d'illettrisme.

L'endettement est un problème particulier, pour deux raisons. D'une part, l'achat à crédit revient plus cher que le paiement au comptant et il vient alourdir la charge mensuelle des crédits et autres frais fixes des ménages. Les travailleurs sociaux des CPAS ont confirmé à VIWTA l'importance croissante des TIC dans l'endettement des ménages pauvres. D'autre part, en cas de saisie par huissier, les équipements informatiques ne sont pas considérés comme indispensables au ménage et ils sont souvent les premiers à être saisis, au titre de biens de luxe – un drame, notamment pour les enfants. Une proposition de loi a toutefois été déposée en 2008 au Parlement fédéral pour retirer les équipements informatiques des biens saisissables en cas de dettes non payées.

Les mesures fiscales visant à faciliter les investissements des ménages dans les TIC ne sont pas pertinentes pour les personnes en situation de pauvreté. Quant à la mise à disposition d'ordinateurs de seconde main, par l'intermédiaire des CPAS, elle bute sur un

paradoxe: certaines machines reconverties ne sont pas assez puissantes pour une utilisation intensive d'internet, du multimédia et des jeux ... alors que ce sont les premières applications qui attirent les nouveaux utilisateurs. Il existe peu de solutions matérielles et financières ciblées sur les situations de pauvreté.

DÉPASSER LA COMPLEXITÉ

Le cinquième seuil est celui de *la complexité* des TIC et des compétences requises pour en faire bon usage. Les milieux pauvres combinent plusieurs handicaps: un faible niveau de scolarité, un illettrisme important, une expérience négative des formes traditionnelles d'enseignement et de formation, des réseaux d'entraide forts mais rassemblant des personnes qui ont les mêmes déficits de ressources. Les associations qui combinent le travail social et la familiarisation aux TIC insistent sur la nécessité de sortir des schémas classiques d'initiation et de formation aux TIC: proposer une pédagogie du projet, pallier en même temps les déficits de compétences de base (notamment la lecture), utiliser les TIC pour sortir de son milieu de vie.

D

TROIS AXES DE RECOMMANDATIONS

Les recommandations de VIWTA sont articulées autour de trois axes: l'accessibilité financière et matérielle des TIC; l'usage des TIC dans l'apprentissage, à la fois dans l'enseignement et dans l'éducation des adultes; l'allègement de la pression sociale et institutionnelle qui pèse sur les non utilisateurs d'internet.

Plusieurs mesures sont proposées dans le premier axe: créer une offre plus importante d'équipements bon marché mais performants, en stimulant les circuits de seconde main et en négociant des accords avec les producteurs; mettre en place une offre d'aide gratuite à distance, accessible à des personnes peu qualifiées, et de réparation peu coûteuse via l'économie sociale; régler un tarif social d'accès à internet; promouvoir des

abonnements collectifs, par exemple dans les logements sociaux, à l'instar de ce qui se fait pour les kots d'étudiants.

En matière d'enseignement, VIWTA recommande aux autorités flamandes de prendre des mesures pour que tous les enfants scolarisés puissent disposer d'un ordinateur à domicile, avec des formules de location. En coopération avec le monde associatif, l'éducation permanente, et en particulier l'éducation de base pour adultes déscolarisés, doit accorder une meilleure place aux TIC et comporter aussi des "modules boutons" pour faciliter l'usage des automates et des GSM.

Pour réduire la pression sociale et institutionnelle, VIWTA insiste sur la nécessité de maintenir une offre de qualité dans tous les canaux de services publics, en ligne ou non, en veillant particulièrement à l'intelligibilité des

services pour des personnes peu instruites. La carte d'identité à puce et son lecteur devraient être délivrés gratuitement aux personnes pauvres qui le souhaitent, sans que les plus âgés ne soient obligés de l'utiliser. La publicité pour les achats en ligne à crédit devrait être mieux réglementée, pour protéger les consommateurs les plus fragiles.

Gérard Valenduc

article paru dans La Lettre Emerit n° 54, juin 2008

- Vranken J., Vandenbosch H., Windey S., *Aan de onderkant van de technologische samenleving*, OASES (Universiteit Antwerpen) en VIWTA, mei 2007.
- Steyaert S., *Armoede en technologie*, VIWTA dossier n° 10, nov. 2007 (www.viwta.be). Traduction française des recommandations sur le site www.rewics.be/download/resume_etude_wivta.pdf



AVEC LE SOUTIEN DU MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE,
SERVICE DE L'ÉDUCATION PERMANENTE