



NOTE D'ÉDUCATION PERMANENTE

de l'ASBL Fondation Travail-Université (FTU)

www.ftu.be

N°2019 – 11, juin 2019

IDEALic : l'inclusion numérique par l'amélioration de l'autonomie et du pouvoir d'agir au fil du parcours de vie

Etat des lieux et perspectives de l'inclusion numérique en Belgique

Constatant l'impact grandissant des TIC¹ dans la vie de chacun.e – tout ce que nous faisons via les nouvelles technologies et tout ce qu'implique de ne pas savoir faire – le projet de recherche IDEALic se penche sur les inégalités que génère cette numérisation dans tous les domaines de la vie sociale. En prenant en compte l'ensemble des acteur.rices impliqués dans ce processus de numérisation – usager.es, concepteur.rices, acteur.rices de terrain et décideur.ses – IDEALic s'intéresse à l'incidence de la numérisation croissante des services et activités quotidiennes sur les conceptions de l'inclusion et de l'autonomie numérique. Cet article présente les différents axes de travail du projet IDEALic², dont des enjeux plus spécifiques seront développés dans des notes ultérieures.

L'ÉVOLUTION DES ENJEUX DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Depuis une vingtaine d'années, des recherches montrent le potentiel inégalitaire des TIC qui tout en renforçant des inégalités sociales existantes, produiraient aussi de nouvelles formes d'inégalités numériques (Brotcorne et al., 2011). Début des années 2000, l'exclusion numérique se développe au travers de la notion

¹ « Technologie de l'information et de la communication », comprenant l'ensemble des objets connectés (smartphones, laptops, tablettes, GPS, Internet, etc.). On peut aussi penser les nouvelles technologies plus largement, en y intégrant l'ensemble des machines que nous rencontrons au quotidien, tels qu'un guichet électronique, une carte magnétique de transports en commun, etc.

² Les résultats complets sont disponibles sur le site www.idealic.be/publications.

de « fracture numérique », établie entre ceux et celles qui possédaient un accès au numérique et ceux et celles qui ne le possédaient pas. Par la suite et malgré la forte croissance de l'accès aux TIC, les inégalités persistent et, à accès égal, ce sont les modes d'usages et les compétences individuelles qui apparaissent plus pertinentes pour comprendre les inégalités³.

Plus récemment, une « fracture du troisième degré » dessine les contours de l'exclusion en fonction de la capacité ou non à tirer profit au quotidien des usages des TIC et d'Internet (van Deursen & Helsper, 2015), dans un contexte où la numérisation ne touche plus uniquement à la vie privée mais aussi à l'accès à certains droits et services essentiels (emploi, mobilité, impôts, santé, etc.).

Dans ce contexte, il apparaît nécessaire de dépasser les approches des inégalités par profils socio-économiques pour parvenir à saisir la diversité des personnes pouvant se retrouver dans des situations de vulnérabilité face au numérique. En effet, la diversité des plateformes et des situations requérant l'usage du numérique ne permet plus de tracer une ligne claire entre « exclu.es » et « inclus.es » qui se superposerait uniquement aux personnes socialement vulnérables, puisque chaque personne, en fonction de la situation, peut faire face à des difficultés liées à l'usage du numérique. Comme ce fut le cas de façon brutale en France⁴ et au Royaume-Uni, la dématérialisation progressive des services privés et publics en Belgique questionne plus généralement l'accès aux droits, désormais conditionnés par la maîtrise des outils⁵.

LE PROJET IDEALiC

À l'heure de l'omniprésence des technologies numériques dans tous les domaines de la société, la digitalisation des services publics et privés constitue une réalité incontournable. Les discours d'accompagnement de cette transition numérique insistent sur le potentiel émancipateur des usages du numérique, censés apporter davantage d'autonomie, de pouvoir d'agir et de justice sociale. Cependant, des recherches récentes soulignent le risque croissant d'exclusion numérique que cette transition génère dans le grand public (Brotcorne et al., 2011 ; Schurmans & Mariën, 2013 ; Hargittai, 2013 ; Van Deursen & al., 2016). Elles montrent notamment que les caractéristiques socioéconomiques des individus ne suffisent plus à expliquer l'exclusion numérique et que celle-ci s'étend au-delà des groupes habituellement considérés comme vulnérables sur le plan socioéconomique. Bien qu'un effort scientifique significatif ait été consacré à la recherche sur l'inclusion numérique en Flandre, en Wallonie et au niveau national, des lacunes persistent dans la compréhension des mécanismes par lesquels cette numérisation des services peut fragiliser la participation des individus aux différents aspects de la vie sociale.

L'ambition générale de la recherche IDEALiC est d'étudier les incidences de cette transition numérique sur l'autonomie et la capacité d'action des individus dans les divers domaines de la vie sociale, ceci dans le but de proposer des politiques et des initiatives en matière d'inclusion numérique pour contrer ces mécanismes émergents d'exclusion.

IDEALiC est un projet de quatre ans financé dans le cadre du programme de recherche BRAIN-be de la Politique scientifique fédérale (2015-2019). Il répond à l'un des grands défis de société actuels, l'e-inclusion, et offre un appui scientifique aux compétences de l'Autorité fédérale. Il est mené par la Vrije Universiteit Brussels (VUB) en partenariat avec l'Université Catholique de Louvain (UCLouvain) et la Fondation Travail-Université (FTU).

Le projet repose sur une démarche interdisciplinaire, combinant la recherche qualitative et l'analyse de données quantitatives existantes. Il privilégie aussi une approche plurielle des acteurs concernés par les enjeux de l'inclusion. Usager.es, services d'intérêt général, politiques publiques et acteur.rices du monde

³ Appelée « fracture numérique du second degré » (Hargittai, 2002), renvoyant les inégalités liées à l'accès sous la notion de « fracture numérique du premier degré ».

⁴ Pour plus d'informations sur ce sujet en France : Défenseur des droits de la République Française. 2019. « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics ». Paris : Défenseur des droits.

⁵ La suite de cette note fait l'objet d'une publication commune à l'ensemble de l'équipe de recherche dans le magazine *Science Connection* (www.scienceconnection.be) de la Politique Scientifique Fédérale (www.belspo.be), n°60 (à paraître). Les notes de bas de page proposent quelques précisions par rapport à la version originale.

associatif constituant autant d'angles d'approche du projet.

UNE PERSPECTIVE CENTRÉE SUR LES USAGER.ES

La « perspective usager.es » a été menée par le biais de deux études qualitatives complémentaires basées sur le parcours de vie des utilisateur.rices. Ce focus particulier sur les étapes de vie a permis une compréhension approfondie des perceptions des individus, de leurs utilisations des TIC ainsi que de leur acquisition de compétences numériques, ceci tout au long d'étapes de vie. 85 entretiens semi-directifs ont été réalisés auprès de personnes âgées entre 18 et 70 ans et dont les degrés de familiarité avec les TIC étaient variables. Les expériences du numérique au fil de ces parcours de vie ont été abordées sous deux angles distincts.

Une première étude a analysé les différents usages et les expériences des TIC selon les étapes de vie, en comparant les individus appartenant à un même groupe d'âge. L'étude propose une réflexion sur la place des TIC dans le quotidien et les besoins qui en découlent, en envisageant l'autonomie numérique comme une marge de manœuvre par rapport à une injonction à l'usage.

Les personnes appartenant à une même génération partagent des étapes de vie similaires (entrer dans la vie active, devenir parent, quitter la vie active, etc.), mais aussi des ruptures (maladie, perte d'emploi, etc.). À chacune de ces étapes, elles font l'expérience du caractère de plus en plus incontournable des TIC. L'étude montre comment ces personnes négocient leurs choix d'utiliser ou non ces nouvelles technologies. Au-delà des objectifs concrets poursuivis, les usages sont également façonnés par des représentations plus globales de la numérisation et de ses impacts sur la société. Des perceptions ambivalentes se croisent ; elles révèlent une tension entre les impacts positifs et négatifs des usages au niveau individuel, les impacts négatifs laissant des capacités d'action limitée⁶. Ensuite, en analysant les pratiques numériques dans le contexte de l'éducation, du travail et de la vie privée, l'analyse met en lumière les obstacles à la participation à la société numérique liés aux événements de vie. Indépendamment du groupe d'âge, des trajectoires de vie et du profil de compétence numérique, des situations à haut, moyen et faible risque d'exclusion numérique émergent. Enfin, l'analyse revient sur les normes d'usage et pointe des problèmes persistants d'accessibilité ainsi que de nouveaux questionnements plus critiques sur le sens que les individus donnent à la numérisation.

La deuxième étude qualitative dépasse les trois étapes de vie et examine les seuils et les contextes individuels qui permettent aux individus de tirer profit de leur utilisation des technologies numériques. Premièrement, il est clair que l'accès aux services est primordial pour l'usager.e, peu importe la plateforme ou l'outil sur lequel le service est offert. Les gens veulent pouvoir utiliser un service, et qu'il soit offert via Internet, sur une tablette, sur un ordinateur portable, via un guichet ou via une application mobile est d'une importance secondaire. Deuxièmement, il est clair que la fluidité numérique et la maîtrise des enjeux liés aux données deviendront des compétences clés pour évoluer dans le monde numérique.

La fluidité numérique fait référence à la capacité de passer en douceur d'une plateforme numérique à l'autre, ce qui est nécessaire, entre autres, pour l'utilisation de services qui sont de plus en plus offerts sur différentes plateformes. La datafication du monde et de la vie quotidienne, comme l'offre d'un contenu personnalisé basé sur la collecte des données personnelles ou l'envoi de choix générés par des algorithmes basés sur des données, sont devenus des réalités. Faire preuve de *data literacy*⁷, qu'il s'agisse de collecter des données, de

⁶ Plus précisément, l'analyse souligne que les images positives liées aux usages d'Internet concernent souvent des avantages individuels – gain de temps, renforcement des liens familiaux par les réseaux sociaux, accessibilité du savoir. Au contraire, les images négatives les plus saillantes renvoient à des enjeux plus collectifs, notamment une perte de qualité et de réflexivité, une déshumanisation des relations sociales et une opacité des rouages d'Internet. Dès lors que la numérisation ne prend pas en compte ces enjeux collectifs et se concentre uniquement sur l'individu et ses avantages personnels, on peut se questionner sur le potentiel d'*empowerment* du numérique, et sur les capacités de choix et d'action de plus en plus limitée par rapport à ce mouvement global de numérisation.

⁷ Il n'existe pas vraiment de traduction de ce terme. Il concerne l'ensemble des compétences liées à la compréhension des mécanismes de génération et de traitement des données personnelles sur Internet. Cela inclut tant la compréhension des différents types de données, des mécanismes par lesquels les algorithmes génèrent du contenu personnalisé, que les postures critiques face à ces algorithmes, la compréhension des implications des usages individuels d'Internet, la protection des données personnelles et les techniques de détournement (Pangrazio & Selwyn, 2019:1).

savoir qui les utilise et pourquoi, qui les revend et dans quel but, est crucial afin de comprendre comment son propre comportement en ligne est contrôlé à partir de ces données.

DES ÉTUDES DE CAS AU SEIN DE TROIS ORGANISMES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Un autre volet de la recherche adopte une perspective institutionnelle. Il examine la place et le rôle de l'inclusion numérique dans la numérisation de services d'intérêt général. Il s'intéresse notamment à la manière dont la perspective des usager.es est intégrée dans le travail de conception. Trois études de cas ont été menées au sein d'organismes d'intérêt général actifs dans les domaines de la mobilité, de la santé et de l'administration. L'originalité de ce volet réside dans le fait d'appréhender les inégalités numériques par le prisme des fournisseurs de service d'intérêt général.

Pour comprendre l'influence des politiques de numérisation sur le maintien d'une offre accessible à tous les usager.es, une dizaine d'entretiens ont été menés auprès des parties prenantes du processus de conception des services en ligne dans chaque cas d'étude.

Les résultats soulignent dans l'ensemble l'incertitude que représente la numérisation des services pour les organismes concernés. Bien que le déploiement du numérique paraisse aller de soi, cette injonction à la dématérialisation des services ne semble pas faire l'objet d'une stratégie clairement définie, coordonnée et partagée par l'ensemble des acteurs concernés. La certitude d'être face à un inéluctable processus de transformation laisse place à l'incertitude quant aux démarches à suivre pour y parvenir, ce qui rend difficile la mise en place d'actions en faveur d'une numérisation inclusive.

Derrière un consensus sur l'importance d'une numérisation inclusive des services se cachent des conceptions variées de ce que recouvre l'inclusion numérique. Cette juxtaposition de positions, parfois peu conciliables, donne naissance à des compromis entre les différentes logiques à l'œuvre : industrielle, marchande et civique. Ces compromis se concrétisent dans des dispositifs numériques « composites » qui attestent d'une attention variable au principe d'intérêt général : appel vocal plutôt que visioconférence, *chat* plutôt que *chatbot*⁸, application des normes d'accessibilité à la carte, *design* moins beau mais plus ergonomique, etc. Les méthodologies visant à intégrer le point de vue usager.es dans le travail de conception révèlent la difficulté d'assurer un équilibre entre ces différentes logiques tout en veillant à maintenir le développement de services dans une optique inclusive. Dans l'ensemble, la conception des services apparaît centrée sur l'usager.e. Mais si ces dernier.es sont placé.es au cœur du processus, c'est davantage en tant que consommateur.rice / contributeur.rice que véritable partie prenante d'une co-construction.

Par ailleurs, qu'il s'agisse de mobiliser des porte-paroles d'usager.es absent.es ou de les impliquer directement dans le travail de conception, les méthodologies de captation des points de vue d'usager.es semblent négliger la diversité des publics critiques face au numérique. L'image projetée des usager.es vulnérables au cours du développement des services apparaît relativement peu affinée, ce qui mène à sous-estimer le nombre et l'hétérogénéité des situations problématiques face aux services en ligne.

Pourtant, la représentativité de la pluralité des usager.es est cruciale dans le cas d'organismes d'intérêt général visant à mettre à disposition des services accessibles à tous les usager.es, sans discrimination. Il est dès lors essentiel que les concepteur.rices mettent en œuvre des méthodologies capables de mieux rendre compte de l'hétérogénéité des formes d'utilisation des services, y compris par les plus silencieux d'entre eux. Dans un contexte de dépendance accrue au numérique, le risque est de développer des services publics à deux vitesses : aux usager.es mobiles et connecté.es les services personnalisés, rapides, conviviaux, aux autres le service minimum, inconfortable et compliqué.

⁸ Contrairement au *chat*, une interface de conversation entre un usager et un autre, le *chatbot* est un programme informatique de type intelligence artificielle mettant en relation un.e usager.e et un robot. Le robot mis au point dans le cadre d'un service particulier sera en mesure de traiter les questions fréquentes des usager.es et d'y répondre de manière automatique, sans l'intervention d'un humain. Ce n'est éventuellement que si la question est trop complexe qu'un autre dispositif prendra le relais.

UN FOCUS SUR LES POLITIQUES PUBLIQUES

En troisième lieu, le projet IDEALic explore plus en profondeur la perspective de la société civile et des acteurs.rices politiques. Sur base d'une analyse documentaire, d'une enquête concise et d'ateliers participatifs en Flandre et en Wallonie, il examine comment l'inclusion numérique est actuellement définie, quelles actions sont organisées sur le terrain et quelles sont les difficultés auxquelles les acteurs.rices de la société civile se heurtent lors de la réalisation d'actions relatives à l'inclusion numérique. Les résultats indiquent qu'il y a eu un changement important, principalement en Flandre, passant d'une action globale d'inclusion numérique à des actions plus précises qui se concentrent sur l'amélioration de l'éducation aux médias, le codage et les programmes d'apprentissage.

Il apparaît également que les acteurs.rices en Flandre, et en particulier les villes et communes flamandes, s'organisent et coopèrent plus souvent et mieux, notamment grâce à l'engagement de Mediawijs, le Centre flamand de connaissances pour l'éducation aux médias, et de la cellule d'experts en e-inclusion entre autre dirigée par la VVSG (Association des villes et communes de Flandre). En outre, il y a un intérêt croissant pour l'inclusion numérique dans la Région de Bruxelles-Capitale. Toutefois, les organisations de Bruxelles et de Wallonie en particulier font face à des difficultés pour mettre en œuvre leurs actions de manière durable en raison d'un manque de fonds structurels.

Intéressé.e ? La recherche IDEALic fera l'objet d'un colloque le 5 septembre prochain à Bruxelles. Plus d'infos à venir sur : www.idealic.be

Équipe de recherche :

- VUB-SMIT : Axelle ASMAR, Willemien LAENENS, Chantal WAUTERS
- UCLouvain-CIRTES : Carole BONNETIER, Périne BROTCORNE et Dana SCHURMANS
- FTU : Laura FAURE

Promotrices : Ilse MARIËN (VUB-SMIT), Patricia VENDRAMIN (UCLouvain-CIRTES)

Contact : info@idealic.be

Protection de la propriété intellectuelle : la FTU utilise le système de licences et de partage des connaissances Creative Commons

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/be/deed.fr>



Les notes d'éducation permanente sont mises à disposition selon les termes de la [licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage à l'Identique 3.0 non transposé](#).

Les autorisations au-delà du champ de cette licence peuvent être obtenues à pierre.georis@ftu.be

FTU – Association pour une Fondation Travail-Université

Chaussée de Haecht, 579

1030 Bruxelles

+32-2-2463851

Site éducation permanente : www.ftu.be

Éditeur responsable : Pierre Georis