

De la fracture numérique à l'inclusion sociale

Le développement de la société de l'information va-t-il réduire ou renforcer les inégalités sociales et culturelles ? Le potentiel des TIC et des services en ligne peut-il être mis au service de politiques favorisant l'inclusion sociale ? Ces questions balisent le champ de la "e-inclusion" – un néologisme européen que l'on pourrait traduire par inclusion numérique.

Ce numéro spécial de la Lettre EMERIT propose un tour d'horizon des enjeux de la e-inclusion, en élucidant d'abord les différentes significations de cette nouvelle notion. Elles seront illustrées à travers un profil des utilisateurs d'internet en Wallonie. L'accessibilité des services en ligne pour les personnes handicapées fait l'objet d'une attention particulière. En filigrane, il y a cette question récurrente: comment éviter de nouveaux clivages entre utilisateurs des TIC et d'internet, selon les usages qu'ils en font ?

Récemment apparue sur la scène politique, la fracture numérique désigne un phénomène de polarisation dans la société de l'information. Un fossé se creuse entre, d'une part, ceux qui utilisent les potentialités des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour leur accomplissement personnel ou professionnel, et d'autre part, ceux qui ne sont pas en état d'exploiter ces potentialités, faute d'accès aux TIC ou à cause d'un déficit de compétences.

La fracture numérique est habituellement décrite et mesurée à l'aide d'indicateurs statistiques mesurant l'accès et l'usage d'internet et des TIC en général. Ils révèlent des écarts entre catégories sociales, selon des variables démographiques (âge, genre, type de ménage), socioprofessionnelles (éducation, emploi, statut, revenu) ou géographiques (habitat, localisation, caractéristiques régionales, facteurs géopolitiques). Cependant, ces dis-

parités ne tracent pas une ligne de démarcation entre ceux qui seraient "in" ou "out". Elles résultent d'interactions complexes entre facteurs de différenciation à plusieurs niveaux. Certaines de ces différenciations révèlent des différences de comportement ou de culture, qui peuvent s'atténuer avec le temps, tandis que d'autres sont liées à des inégalités structurelles dans l'organisation de l'économie et de la société, qui demandent des réponses politiques adéquates.

Différences et inégalités

L'enjeu est de distinguer différences et inégalités. Des différences peuvent provenir des rythmes d'adoption des innovations, qui ne sont pas les mêmes pour les pionniers, les créateurs, les curieux, les suiveurs ou les sceptiques. Il faut également tenir compte d'une grande diversité de comportements culturels dans les usages d'internet, selon que l'on est jeune ou vieux, urbain ou rural, fasciné ou réticent

Numéro spécial e-inclusion

De la fracture numérique à l'inclusion sociale	1
Les profils des utilisateurs d'internet en Wallonie	3
L'accessibilité des TIC pour tous	5
Le risque d'une fracture au second degré	7

vis-à-vis des caprices de la mode, ou encore selon le type de famille, les centres d'intérêt des enfants, le réseau de relations. Ces différences relèvent de la diversité socioculturelle, tandis que les inégalités conduisent à des discriminations et à l'exclusion. Des discriminations peuvent s'instaurer ou se renforcer dans quatre domaines principalement:

- un accès inégal à l'emploi, à la formation et aux possibilités d'apprentissage continu;
- un accès inégal aux biens de consommation et aux services;
- des capacités inégales de redessiner ses réseaux de sociabilité;
- des modalités inégales d'accès aux services publics et à la participation démocratique.

Exclusion et inclusion

L'exclusion est un processus social qui s'enracine dans les inégalités sociales et qui conduit à la marginalisation d'individus ou de groupes par rapport à certains objectifs de la société. L'exclusion se définit par rapport à un objectif: ici, il s'agit du processus d'exclusion par rapport au développement de la société de l'information, dite

aussi société de la connaissance – bien que ces deux appellations ne soient pas synonymes. L'exclusion se produit quand des individus ou des groupes sociaux sont laissés de côté ou ne bénéficient pas de chances égales face à l'objectif sociétal poursuivi.

Les inégalités face à internet concernent l'emploi et la formation, la consommation, les réseaux de sociabilité, l'accès aux services publics.

L'inclusion est également un processus social, déterminé par un objectif à atteindre. Ce n'est pas seulement le contraire de l'exclusion. Le processus d'inclusion sociale comporte trois dimensions indissociables:

- surmonter les obstacles dus aux inégalités, afin d'éviter l'exclusion;
- exploiter les opportunités offertes par l'objectif sociétal à atteindre, de façon à réduire les inégalités existantes et améliorer la qualité de la vie;
- favoriser l'implication dans les transformations sociales, améliorer

l'expression individuelle et collective, l'engagement citoyen et la participation démocratique.

Le processus social d'e-inclusion doit incorporer ces trois dimensions: réduire la fracture numérique, exploiter les opportunités numériques, favoriser l'implication et l'expression de tous dans la société de l'information.

Une approche européenne de l'e-inclusion

Au niveau européen, les travaux du groupe d'experts ESDIS (*Employment and Social Dimension of the Information Society*) soulignent également la dualité des risques d'exclusion et des opportunités d'inclusion.

Selon ESDIS, la prévention de l'exclusion numérique nécessite des mesures politiques dans trois grands domaines: l'alphabétisation numérique pour tous, l'abaissement des barrières techniques et économiques pour l'accès à internet, le développement de compétences appropriées à un usage efficace des services en ligne. Les opportunités d'inclusion, quant à elles, s'adressent à des individus ou des groupes socialement désavantagés ou à des zones rurales ou urbaines moins favorisées, qui pourraient tirer profit du potentiel des TIC de plusieurs manières: un meilleur accès à l'emploi et à la formation, des emplois adaptés à des besoins spécifiques (notamment pour certains handicaps), une meilleure circulation des connaissances, une réduction des difficultés liées à la mobilité ou à l'éloignement.

Le groupe ESDIS s'est également intéressé au développement du capital humain et du capital social dans la société de la connaissance. Il définit le capital social comme un ensemble de réseaux de relations et de participation à la vie collective, qui s'appuient sur une culture, des valeurs et des habitudes communes, une confiance et une compréhension mutuelles, une coopération pour atteindre des objec-

Pratiquer l'e-inclusion: un inventaire des dispositifs publics et des initiatives de terrain en Belgique

A l'initiative de la Ministre fédérale de l'intégration sociale et du Secrétaire d'Etat à l'informatisation de l'Etat (Marie Arena et Peter Van Velthoven), une conférence intitulée "Pratiquer l'e-inclusion" et organisée par ESnet s'est tenue à Bruxelles le 3 juin 2004. A cette occasion, ESnet a réalisé un inventaire de dispositifs publics et d'initiatives de terrain visant à combler la fracture numérique et à favoriser l'intégration sociale grâce aux TIC; 70 dispositifs publics et 200 initiatives de terrain ont ainsi été recensés dans les trois régions du pays.

Les principaux porteurs de projets sont les bibliothèques et médiathèques publiques, les centres de jeunes, les communes, les maisons de quartier, les opérateurs publics ou associatifs de l'insertion professionnelle, les associations d'éducation permanente, les organismes d'alphabétisation, les structures d'aide et d'intégration pour les étrangers.

La conférence a révélé la volonté des pouvoirs publics de mettre en place une meilleure coordination et une plus grande synergie entre les initiatives et dispositifs existants, dans le cadre d'un plan national d'action en faveur de l'inclusion numérique, qui devrait voir le jour à la fin de l'année 2004.

L'inventaire et les documents de la conférence sont disponibles sur www.esnet.be.

tifs partagés. Cette notion de capital social enrichit la notion d'e-inclusion. ESDIS souligne qu'une large diffusion d'internet comporte des risques d'individualisation, de fragmentation sociale et d'érosion de certaines formes de capital social. Toutefois, internet offre aussi de nouvelles possibilités d'interaction et de création de lien social, qui sont déjà expérimentées au sein de groupes sociaux que l'on aurait pu considérer a priori comme défavorisés, notamment les jeunes en difficulté, les quartiers à problèmes, les minorités ethniques, les associations de seniors, les personnes handicapées. L'e-inclusion passe donc aussi par une création ou un renouvellement du capital social.

Inclusion et cohésion

La cohésion sociale est un des objectifs de la construction européenne, mentionné dans les traités qui instituent l'Union et définissent les conditions d'adhésion. Le concept de cohésion n'est pas très précis, il héberge divers enjeux comme les disparités régionales, l'intégration des nouveaux Etats membres, la stratégie pour l'emploi, la lutte contre la pauvreté, l'égalité entre les femmes et les hommes ... et l'e-inclusion, depuis la déclaration de Lisbonne en 2000. La cohésion se réfère à des formes de solidarité transnationale et à des valeurs sociales à partager. La cohésion nécessite des investissements dans le capital humain et le capital social. Les politiques de cohésion sont notamment financées par les fonds structurels (Fonds social européen et autres), pour lesquels l'e-inclusion est devenue une des priorités.

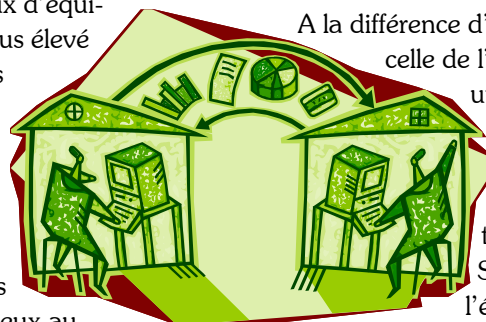
- ESDIS (2001), *The information society's potential for social inclusion in Europe*, SEC(2001) 1428, European Commission, Brussels.
- ESDIS (2003), *Building the knowledge society: social and human capital interactions*, SEC(2003) 652, European Commission, Brussels.

Le profil des utilisateurs d'internet en Wallonie

Un Wallon sur deux sur internet en 2003: cet objectif ambitieux, fixé dans le Contrat d'avenir pour la Wallonie, est atteint si l'on en croit les résultats de la dernière enquête de l'Agence wallonne des télécommunications (AWT) sur les usages d'internet par les citoyens (enquête 2003, publiée en avril 2004). Les auteurs de l'enquête mettent toutefois un bémol à ce cocorico: le chiffre inclut non seulement les utilisateurs réguliers d'internet (au moins une fois par semaine), mais aussi les utilisateurs occasionnels. L'enquête de l'AWT met à la fois en relief la progression des TIC et les disparités d'accès à internet. Elle fournit aussi des indications sur les usages.

Une progression significative de l'utilisation des TIC

En 2003, 54% des ménages wallons sont équipés d'un ordinateur, contre 33% en 2000, ce qui permet d'estimer que 61% des Wallons de 15 ans et plus disposent d'un ordinateur à domicile. Le taux d'équipement est le plus élevé pour les couples avec enfants (75 à 85% selon le nombre d'enfants), il est le plus faible pour les femmes seules (23%). Deux autres variables ont un effet déterminant sur le taux d'équipement: le revenu du ménage (90% dans le quartile des revenus les plus élevés, 30% dans le quartile le plus bas) et le niveau de formation du chef de ménage: 81% pour les diplômés de l'enseignement supérieur contre 30% pour ceux qui n'ont pas de diplôme de l'enseignement secondaire. L'enquête révèle



également un résultat surprenant à propos du téléphone: 81% des Wallons disposent d'un téléphone portable, contre 77% d'une ligne fixe (58% possèdent les deux); 14% des ménages n'ont pas de GSM, mais 46% en ont au moins deux. Ici, c'est l'âge qui est la variable discriminante: le GSM

Plus de la moitié des ménages wallons disposent d'un ordinateur à domicile, mais la répartition est très inégale selon le revenu et le niveau de formation.

l'emporte jusque 44 ans et fait jeu égal avec la ligne fixe jusque 59 ans. En revanche, l'accès à des services en ligne via le GSM (protocoles WAP, GRPS, I-mode) est très peu répandu: il y a à peine 3% d'utilisateurs réguliers parmi la petite minorité qui dispose de ces fonctionnalités.

Une radioscopie des utilisateurs d'internet

A la différence d'autres enquêtes, celle de l'AWT distingue les utilisateurs réguliers d'internet (au moins une fois par semaine) et les utilisateurs occasionnels. Sur l'ensemble de l'échantillon, 38% des répondants peuvent être considérés comme des utilisateurs réguliers, 13% comme utilisateurs occasionnels, tandis que 49% n'ont pas utilisé internet au cours de l'année écoulée.

Ces données agrégées cachent d'importantes disparités. Entre hommes et femmes, d'abord: 45% des hommes utilisent régulièrement internet, contre 31% de femmes, mais la proportion

de femmes est en augmentation régulière depuis trois ans. Le pourcentage d'utilisateurs réguliers décroît avec l'âge: 76% des 15-21 ans, 67% des 22-29 ans, 41% des 30-44 ans, 29% des 45-54 ans, 30% des 55-64 ans et 6% des 65+, mais on constate une progression significative des plus de 55 ans. Celle-ci est essentiellement due à deux facteurs: d'une part, l'arrivée dans cette tranche d'âge de personnes qui ont eu le temps de se familiariser avec internet au cours de leur vie professionnelle, et d'autre part, le dynamisme des associations de seniors dans l'usage d'internet et les formations pour leur public.

Tout comme pour la détention d'un ordinateur domestique, les variables socioprofessionnelles sont fortement déterminantes. C'est le cas du niveau de formation: 64% d'utilisateurs réguliers parmi les diplômés de l'enseignement supérieur, 47% parmi ceux du secondaire supérieur, contre 13% des personnes n'ayant pas de diplôme secondaire. C'est aussi le cas du statut professionnel: 50% à 60% d'utilisateurs réguliers chez les employés, cadres, fonctionnaires, employeurs et

indépendants, contre 31% chez les ouvriers et les demandeurs d'emploi et 26% chez les personnes qui n'ont pas d'activité professionnelle.



Le type et la taille du ménage sont également des facteurs importants. On trouve plus de 50% d'utilisateurs réguliers dans les ménages de quatre personnes et plus, contre 40% dans les ménages d'un parent et un enfant et 21% dans les couples sans enfant.

Du point de vue technique, le haut débit (ADSL dans la majorité des cas, câble de télédistribution dans une moindre mesure) représente actuellement deux tiers des connexions domestiques, contre moins d'un quart en 2001.

Un intérêt croissant pour les services en ligne

Que font les Wallons sur internet ? Outre le courrier électronique, les thèmes préférés de la recherche d'informations sur le web sont en premier lieu les informations culturelles, sur les loisirs et les vacances, suivies de près par les informations sur l'actualité, puis les informations administratives, sur la santé et la vie locale. Curieusement, les utilisateurs occasionnels sont plus "gourmands" en recherche d'information que les utilisateurs réguliers. Une augmentation significative de l'usage de certains services en ligne s'est produite au cours des deux dernières années: la vidéo, la musique et les jeux (51% des utilisateurs contre 46% en 2001), la consultation de catalogues (46% contre 36%), les services administratifs (38% contre 19%), les achats ou commandes en ligne (22% contre 15%). Parmi les achats ou commandes sur internet, les jeux et les logiciels, qui ont été longtemps en tête du hit parade, reculent à la sixième place derrière les voyages et locations de vacances, les livres et magazines, les tickets de spectacles, les produits audiovisuels,

Tableau 1
La fracture numérique sous huit angles de vue

L'âge	Le genre	Les revenus	Le niveau de formation
La proportion d'utilisateurs réguliers diminue avec l'âge, mais les seniors sont de plus en plus nombreux à se socialiser via internet et les préretraités viennent gonfler les rangs.	Les disparités entre hommes et femmes persistent, mais elles s'atténuent lorsque la diffusion d'internet se généralise (Finlande, Danemark, Pays-Bas, Amérique du Nord)	Il existe une relation quasi linéaire entre le niveau de revenu et le taux d'utilisation régulière d'internet; cette inégalité persiste dans les pays européens où internet atteint une diffusion plus large.	Ici aussi, il existe une relation directe entre le niveau de formation et l'usage d'internet, mais certains efforts ciblés d'éducation permanente peuvent réduire les écarts de manière significative.
Les professions	La composition familiale	Les caractéristiques régionales	Nord Sud
La prédominance des professions intellectuelles et des étudiants persiste, mais internet fait une percée significative parmi les travailleurs manuels et les demandeurs d'emploi.	Les familles biparentales ayant des enfants en âge scolaire sont les plus nombreuses à utiliser internet. Les isolés et les femmes seules avec enfants font partie des groupes défavorisés.	Partout en Europe, les disparités régionales sont liées aux écarts de développement économique. Par contre, il y a peu de différences entre zones urbaines et rurales.	Au niveau mondial, la fracture numérique prend l'allure d'une crevasse. Les écarts entre pays du Sud sont encore plus profonds qu'entre le Nord et le Sud, mais la créativité des usages y est étonnante.

les vêtements et articles de sport. La fréquence des achats ou commandes en ligne est nettement plus élevée dans les catégories supérieures de revenu et de niveau de formation, mais peu liée à l'âge ou au genre.

L'audience des services d'information en ligne augmente pour tous les publics, mais les transactions restent l'apanage des plus aisés.

En revanche, les opérations financières n'accroissent pas leur audience, qui plafonne à 33%, avec une forte concentration dans la tranche d'âge 30-54 ans. La formation en ligne (e-learning) n'est mentionnée que par 3% des répondants.

Le non-usage d'internet

Pour analyser l'exclusion numérique, il est utile de s'intéresser de plus près au public qui n'utilise jamais internet, ni à domicile, ni au travail ni ailleurs, même occasionnellement. On s'étonnera peu d'y trouver 87% de la tranche d'âge des 65 ans et plus, mais on sera plus surpris d'y trouver 14% des 22-29 ans et 39% des 30-44 ans. Quelques sous-groupes de la population sont significativement en marge d'internet: ceux qui n'ont pas de diplôme du secondaire (79% de non-utilisateurs), ceux qui n'ont pas d'activité professionnelle et ne sont pas demandeurs d'emploi (62%), les femmes seules (69%). Dans une moindre mesure: les chômeurs (49%), les ouvriers (49%), les diplômés du secondaire inférieur (51%), les familles monoparentales (42%). Afin de déterminer plus précisément quels sont les groupes à risques, des croisements statistiques plus affinés seraient nécessaires, ainsi qu'une mesure plus précise de certains facteurs clés, comme le revenu du ménage.

Parmi les personnes qui n'utilisent pas internet, 86% déclarent qu'elles ne l'utiliseront "probablement jamais". Les principales raisons qu'elles avancent sont le manque d'intérêt personnel (35%) ou l'inutilité pressentie (32%); ces raisons ont pris de l'importance au cours des deux dernières années. Les autres raisons sont: trop compliqué (12%), trop âgé (11%, en net recul), ou trop cher (5%, en net recul).

Toutefois, parmi les personnes qui n'utilisent pas internet, il convient de distinguer deux catégories: celles qui restent en marge pour des raisons liées à un processus de discrimination ou d'exclusion sociale; celles qui restent volontairement en dehors de l'univers internet ou qui y renoncent après une première expérience décevante.

Par rapport à la première catégorie, des politiques d'inclusion numérique

peuvent s'avérer efficaces, si elles combinent la lutte contre l'exclusion avec la mise en valeur des potentialités d'internet pour les individus et les groupes qui en étaient exclus. Par rapport à la seconde catégorie, l'impératif politique est d'une autre nature. Il s'agit de veiller à ce qu'il y ait toujours une alternative à internet, accessible à tous.

Favoriser l'inclusion sociale dans la société de l'information, c'est aussi prendre des dispositions pour maintenir une diversité optimale dans les canaux d'accès à l'emploi, à la formation et aux services d'intérêt général, sous peine de créer de l'exclusion là où elle n'était pas présente.

■ AWT (2004), *Usages des TIC en Région wallonne: résultats de l'enquête citoyens 2003*, Agence wallonne des télécommunications, Namur, avril 2004 (<http://usages.awt.be>).

L'accessibilité des TIC pour tous

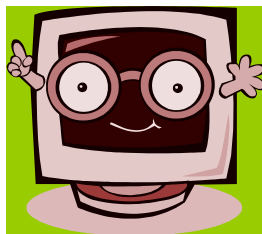
Construire des rampes d'accès aux TIC pour les personnes handicapées: telle est, de manière imagée, la définition de l'accessibilité numérique (e-accessibilité). De manière plus formelle, la Commission européenne définit l'accessibilité numérique comme l'ensemble des droits, des procédures et des possibilités technologiques permettant une meilleure intégration des personnes handicapées dans une économie et une société fondées sur la connaissance.



Changer le modèle social du handicap

La perception du handicap évolue dans la société. On ne le considère plus comme un problème exclusivement personnel, lié à une déficience spécifique, mais comme un enjeu de l'inclusion sociale. Il s'agit alors de lever une série de barrières techniques et sociales qui entravent la pleine participation des personnes handicapées dans la société. Dans cette perspective, le handicap est considéré comme un ensemble de conditions restrictives, qui résultent moins d'une déficience en soi que de l'incapacité de la société à satisfaire les besoins spécifiques des personnes porteuses de handicap et à leur assurer la possibilité d'exercer leurs compétences. Au niveau européen, cette approche s'est traduite par une action dans trois domaines: les politiques de

droits de l'homme et d'égalité entre citoyens; les politiques d'inclusion sociale; les actions de recherche et développement technologique dans les domaines des technologies d'assistance et de l'élaboration de normes techniques.



Un grand nombre de personnes concernées

L'accessibilité d'internet et des services en ligne ne concerne pas seulement les aveugles. De plus, même si on se limite aux handicaps visuels, ceux-ci couvrent un spectre très large, qui s'étend de la cécité jusqu'aux difficultés des presbytes à lire les petits caractères affichés à l'écran, en passant par le daltonisme et le strabisme. Une approche plus systématique identifie cinq catégories de handicaps, liés à la vision, à l'audition, à la dextérité, à la mobilité physique ou aux déficiences cognitives.

Les déficiences visuelles posent des problèmes d'accessibilité pour toutes les technologies d'affichage sur écran: non seulement l'ordinateur ou la télévision, mais aussi les téléphones portables, les guichets automatiques bancaires, les bornes télématiques, etc. Les mesures techniques à prendre

sont de deux types, selon la gravité du handicap. Pour les aveugles, il faut développer des alternatives à l'affichage visuel: impression ou affichage en braille, synthèse vocale, etc. Pour des déficiences moins prononcées, c'est sur les interfaces homme machine qu'il faut agir: présentation des pages écran, taille des polices, choix des couleurs et des contrastes, modes de dialogue, etc. Il y aurait en Europe environ un million de personnes aveugles, deux millions souffrant d'un handicap visuel sévère et plus de 33 millions qui éprouvent des difficultés à lire des petits caractères sur écran, en majorité parmi les plus de 50 ans.

Les déficiences auditives concernent l'accessibilité des serveurs téléphoniques vocaux, des répondeurs, des centres d'appel, des services multimédia. La panoplie de mesures techniques comprend les téléphones à écran textuel, des systèmes à volume sonore ajustable, des possibilités de

couplage avec des appareils auditifs, le sous-titrage, etc. Il y aurait en Europe environ deux millions de personnes sourdes, quatre millions souffrant d'un handicap auditif sévère et près de 32 millions avec un handicap auditif léger, encore une fois en majorité chez les plus de 50 ans.

Les déficiences physiques réduisant la dextérité (usage limité des bras ou des mains, tremblements, préhension difficile) conduisent à des difficultés de manipulation des claviers, des téléphones ou des terminaux de paiement. Les solutions techniques relèvent de l'ergonomie des matériels et

De très nombreuses personnes sont touchées par des déficiences qui rendent difficile l'usage de l'écran, du clavier, de la souris, des interfaces web ou du multimédia.

des logiciels, notamment pour les actions de pointer et cliquer. Il y aurait en Europe environ 26 millions de personnes concernées par des difficultés de manipulation des claviers et des souris, dont seulement la moitié parmi les plus de 50 ans.

Les problèmes de mobilité physique ont un impact sur l'accès à l'emploi et aux services. Ils concernent environ 22 millions d'européens. Les services en ligne, le télétravail et autres possibilités de communication à distance peuvent partiellement y remédier.

Enfin, les problèmes de handicap mental sont plus difficiles à cerner. Ils requièrent la mise au point de modes de communication adéquats, basés sur des images claires et des algorithmes simplifiés.

Une initiative belge: le label Blindsurfer

En 1999, une association flamande de malvoyants (Blindenzorg Licht en Liefde) a développé un label de quali-

Le projet européen eInclusion@EU

Identifier les problèmes et les opportunités de l'inclusion numérique en Europe et stimuler un dialogue bien informé entre tous les acteurs concernés par l'inclusion: tels sont les objectifs du projet européen eInclusion@EU. Il s'agit d'un projet 2004-2006 pour le programme IST (Information Society Technologies), dans le sixième programme cadre de R&D de l'Union européenne.

eInclusion@EU aborde principalement trois thèmes: l'e-accessibilité, l'accès à l'emploi et l'accès aux services publics en ligne (administration, santé et formation). Chacun de ces thèmes est traité selon la même méthode de travail: d'abord un aperçu documenté des enjeux et des réalisations en Europe, puis des ateliers de travail avec les acteurs concernés, pour déboucher sur la formulation de propositions d'actions et de recommandations politiques.

Le consortium de recherche est dirigé par Empirica, une société de consultants allemands spécialisés dans les études sociopolitiques sur les TIC. Il associe des centres de recherche publics et privés dans huit autres pays: Belgique, Danemark, Finlande, Grande-Bretagne, Hongrie, Irlande, Italie, Suisse, ainsi qu'un réseau de correspondants qui couvre l'Europe des 25. Le Centre de recherche Travail & Technologies de la FTU est le partenaire belge de ce projet.

Informations plus détaillées sur le site du projet: www.eInclusion-EU.org

té pour des interfaces accessibles à des personnes présentant des déficiences visuelles. Le label Blindsurfer (ci-dessous) est attribué conjointement par cette association et l'œuvre nationale des aveugles, avec le soutien de la Région wallonne et du Ministère flamand de l'égalité des chances. La procédure d'agrément comprend un cahier des charges détaillé et des spécifications précises pour les concepteurs de sites (www.blindsurfer.be).



Le gouvernement wallon et l'e-accessibilité

Un accord de coopération entre les différents gouvernements prévoit que les portails des sites fédéraux, régionaux et communautaires obtiennent le label Blindsurfer avant la fin de l'année 2004. La Région wallonne a pris les devants. Son portail de e-gouvernement (egov.wallonie.be) a obtenu le label début 2004 et un calendrier de priorités a été dressé pour que tous les sites publics wallons puissent l'obtenir avant fin 2005. Les "formulaire intelligents", qui constituent la clé de voûte des services administratifs en ligne, devront également comporter une version adaptée aux déficiences visuelles. Une clause relative à l'e-accessibilité est désormais incluse dans les cahiers des charges pour la conception de sites internet publics. Le portail régional comporte une rubrique détaillée sur l'accessibilité, réalisée en collaboration avec l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées.

- ESDIS (2002), *Garantir l'e-accessibilité*, SEC(2002) 1039, European Commission, Brussels.
- Sites egov.wallonie.be, www.awiph.be, www.blindsurfer.be, www.seniorwatch.de

Le risque d'une fracture numérique au second degré

Une fracture dans la fracture ? C'est ce que désigne l'expression "du second ordre" ou "au second degré". Les nouveaux clivages ne se situent plus au niveau de l'accès à internet, mais entre ceux qui l'utilisent, selon les types d'usages qu'ils en font.

L'enjeu des compétences

La fracture numérique au second degré renvoie aux compétences requises des utilisateurs pour qu'ils puissent réellement s'approprier les contenus de l'information et des services en ligne, voire devenir eux-mêmes offreurs d'information ou de services.

L'offre d'informations et de services en ligne devient non seulement de plus en plus étoffée en quantité, mais aussi de plus en plus diversifiée en qualité. Les inégalités socioculturelles se retrouvent, à des degrés divers, par rapport à tous les types de contenus. En matière d'information et de loisirs, elles ne sont sans doute pas très différentes de celles que l'on observe pour la télévision ou la presse. C'est par rapport à l'accès aux connaissances que les décalages sont les plus importants. En effet, l'accès aux connaissances est sélectif non seulement en termes de contenu, mais aussi à travers la procédure de recherche.

Plusieurs facteurs rendent l'information et les services en ligne peu attrac-

tifs pour les groupes moins favorisés. D'abord, il y a sur internet trop peu d'informations locales, immédiatement pertinentes pour la communauté dans laquelle les gens vivent : offres d'emploi local, marché locatif et immobilier, activités et associations locales, portails intégrés de services locaux, etc. Dans des environnements multi-ethniques, l'information manque souvent de diversité culturelle. Il est heureux de constater que de nombreuses initiatives locales en faveur de l'inclusion numérique essaient de résoudre en priorité ce problème de contenu.

Naviguer dans l'univers de l'information en ligne, c'est d'abord comprendre, puis évaluer et sélectionner, enfin s'approprier les contenus.

Ensuite, l'information est souvent présentée sous une forme qui requiert de bonnes compétences de lecture, ce qui crée un seuil en faveur des gens lettrés. Or, en Europe, l'illettrisme augmente, même si l'analphabétisme recule. Enfin, la prédominance de l'anglais reste, pour beaucoup, un facteur d'exclusion.

La facilité de consultation et d'accès à l'information en ligne laisse entière la question des moyens cognitifs dont disposent les individus pour replacer l'information dans son contexte et s'en servir. La recherche d'informations numérisées nécessite de savoir naviguer dans un univers conceptuel complexe, qui n'est pas structuré et stable comme un livre mais infini et changeant, et de pouvoir trier et synthétiser les informations obtenues. La maîtrise de l'information numérisée



nécessite des compétences particulières que l'on peut regrouper en trois catégories:

- *Les compétences instrumentales.* Elles ont trait à la manipulation du matériel et des logiciels. La complexité de l'outil informatique demande du temps et des capacités techniques pour faire face aux bogues répétés, aux virus et autres aléas quotidiens.
- *Les compétences structurelles.* Elles concernent la nouvelle façon d'entrer dans les contenus: comprendre, évaluer, puis choisir. Elles sont nécessaires pour utiliser des hypertextes, des moteurs de recherche ou des listes de discussion.
- *Les compétences stratégiques.* Elles permettent de rechercher l'information de manière proactive, de l'utiliser dans son propre cadre de vie, de prendre des décisions et d'agir sur son environnement personnel et professionnel. Ces compétences étaient déjà pertinentes par rapport aux médias traditionnels, internet ne fait que les rendre plus nécessaires encore.

Actuellement, l'enseignement et la formation professionnelle se focalisent souvent sur les compétences instru-

mentales, au risque de négliger les autres, qui jouent pourtant un rôle clé dans la stratification sociale des usagers.

L'environnement professionnel, c'est-à-dire à la fois les collègues, les outils de travail et leur contexte d'utilisation, joue un rôle clé dans l'acquisition des trois catégories de compétences.

De nouveaux clivages sociaux peuvent apparaître parmi les utilisateurs d'internet, selon leur capacité à suivre le rythme des innovations et à mettre à jour leurs compétences.

Quand la technologie avance plus vite que l'apprentissage

Le rythme d'acquisition des compétences par les gens n'est pas aussi rapide que le rythme du changement technologique. Plus l'expérience d'internet est longue, plus l'adaptation aux nouveautés est facile. L'enquête de l'AWT confirme cette hypothèse: les services en ligne, et surtout les services de transaction, sont davantage utilisés par ceux qui ont déjà accumulé de l'expérience.

Lorsque la diffusion d'internet s'étend à un public plus large et plus diversifié quant à sa composition sociale, les nouveaux venus rentrent dans un univers déjà structuré par les pionniers et les innovateurs. Les écarts entre ceux qui jonglent avec les TIC et ceux qui y font leurs premiers pas s'accroissent. De même, des sites ou des services conçus pour le grand public sont parfois jugés "ringards" par ceux qui se considèrent à la pointe de la technologie.

Le risque existe de voir se développer un internet à deux vitesses, créant de nouveaux clivages sociaux, liés à la capacité de suivre le rythme des innovations et de mettre à jour ses compétences.

Comment étudier la fracture au second degré ?

Les chercheurs qui s'intéressent à l'inclusion numérique avancent plusieurs pistes de recherche pour mieux comprendre les processus de stratification sociale qui sont liés non plus à l'accès, mais aux usages:

- Analyser les préférences des utilisateurs parmi les services ou les activités en ligne, puis les interpréter en termes de compétences et de capital social.
- Etudier les transformations des comportements de communication et des stratégies de recherche d'information, selon les différents groupes sociaux et au fur et à mesure que leur expérience d'internet se construit.
- Situer les formes d'interaction en ligne entre les individus et les groupes dans une approche plus large du changement social, incluant notamment des questions telles que le lien social, la construction des identités, la gestion du temps.

Vaste programme, qui va bien au-delà des questions techniques ...

- Special issues of *IT&Society: Digital divides: past, present and future*, vol. 1 n°5, Summer 2003; *The digital divide*, vol. 1 n°4, Spring 2003, Stanford University (www.itandsociety.org).

Sur le thème "fracture numérique et inclusion sociale", la FTU a déjà publié ...

Un livre

- Patricia Vendramin et Gérard Valenduc, *Internet et inégalités*, Editions Labor, Bruxelles, 2003. (commandes en ligne www.labor.be)

Plusieurs articles dans La Lettre EMERIT

- Les aînés sont-ils du mauvais côté de la fracture numérique ? (Lettre n°37, décembre 2003)
- Internet et inégalités (Lettre n° 34, mars 2003)
- La diffusion des innovations: le cas internet (Lettre n°32, juin 2002)

Les anciens numéros peuvent être téléchargés: www.ftu-namur.org/emerit

Fondation Travail - Université ASBL

Centre de recherche Travail & Technologies
Rue de l'Arsenal 5, B-5000 Namur
Tél. 081-725122 - fax : 081-725128
E-mail : pvendramin@ftu-namur.org
<http://www.ftu-namur.org>

Conception, rédaction et mise en pages :
Patricia Vendramin, Gérard Valenduc

Avec le soutien de la Région wallonne
Direction générale de la recherche et de la
technologie,
Service de diffusion des sciences
et des techniques



Editeur responsable : G. Valenduc
Imprimé par Deneff SPRL, Louvain-la-Neuve