

Mutations du travail et générations

Différentes générations vivent ensemble dans les entreprises et se partagent le marché du travail. Face aux mutations du travail, chacune dispose d'atouts et de faiblesses; des points critiques sont présents dans chaque groupe d'âge. La qualité et l'équilibre des relations intergénérationnelles sont un enjeu important pour la cohésion sociale et l'intégration de toutes les générations dans le monde du travail.



Ce dernier joue un rôle primordial dans les processus d'inclusion et d'exclusion sociale. La recherche européenne SPREW (approche générationnelle des modèles sociaux de rapport au travail) s'est intéressée à la manière dont les dynamiques intergéné-

rationnelles influencent ces processus d'inclusion et d'exclusion.

Il s'agit d'une recherche de deux ans, coordonnée par la FTU et associant huit partenaires dans six pays. La recherche s'est terminée en octobre 2008.

Atouts, faiblesses et attentes spécifiques des générations au travail

Difficile insertion des plus jeunes (les moins de 30 ans), nécessité de concilier les attentes professionnelles et les projets familiaux pour la génération intermédiaire (entre 30 et 50 ans), risque de se retrouver en première ligne des restructurations ou d'être déqualifié pour les travailleurs âgés (les plus de 50 ans): les générations sont différemment positionnées sur le marché du travail.

Ces différences objectives s'expriment également au travers de besoins et d'at-

tentes spécifiques à l'égard du travail.

Ainsi, les deux groupes d'âge extrêmes (plus jeunes et plus âgés) semblent faire face à un même déficit de reconnaissance.

D'un côté, en dépit d'un meilleur niveau de qualification et d'une bonne maîtrise des technologies de l'information et de la communication, les jeunes se sentent sous-évalués par rapport à leur niveau d'éducation. Ils sont fréquemment confinés, pour une période plus ou moins longue, dans des emplois précaires qui ne leur permettent pas d'accéder rapidement à l'autonomie à laquelle ils aspirent.

D'un autre côté, les plus âgés jouissent d'une grande sécurité d'emploi, de salaires confortables et d'une meilleure prise en charge par les syndicats. Toutefois, ils se sentent sous-évalués par rapport à l'expérience qu'ils ont acquise. La valeur de celle-ci est souvent détrônée au profit de "l'innovation". La menace

Sommaire

Mutations du travail et générations	1
L'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées	4
Le point sur les politiques d'inclusion numérique en Europe	7

Meilleurs vœux
2009



d'une exclusion précoce du marché du travail est fréquente avec la perspective d'une réinsertion improbable.

Quant aux membres de la génération intermédiaire, s'ils bénéficient globalement d'une plus grande sécurité d'emploi, ils craignent d'une part, de se voir imposer les mêmes exigences de flexibilité que les plus jeunes et



d'autre part, ils sont confrontés à la perspective d'une carrière plus longue que leurs aînés, sans la perspective de bénéficier de généreux plans de pré-pension. Leur perception du risque de précarité est plus importante que celle des plus jeunes qui l'expérimentent pourtant directement. Destinés à devenir la part vieillissante de la population active, ils sont aussi confrontés à la nécessité de "s'inventer" une deuxième carrière dans une perspective d'allongement de la vie active. Le maintien des compétences et la formation sont des enjeux importants pour anticiper ce prolongement de l'activité.

Le rapport au travail: une "contamination" des modèles de genre

De manière générale, la recherche permet de confirmer la diversification des modèles de rapport au travail et la place croissante d'attentes "post-matérialistes" à l'égard du travail, c'est-à-dire les attentes liées au développement personnel, à la reconnaissance, à l'épanouissement, à la créativité et à l'autonomie.

Les partenaires du projet ont également mis en évidence à la fois un désir de se réaliser dans un projet professionnel mais aussi l'importance du projet familial, ceci tant pour les hommes que pour les femmes, particulièrement pour la jeune génération.

Les jeunes femmes, comme les jeunes hommes, partagent un même souci de s'investir dans le travail, de faire une carrière, de valoriser leur formation. Les jeunes femmes, notamment sans enfant, ont une attitude vis-à-vis du travail très comparable à celles des hommes: elles expriment clairement le souci de faire carrière; elles se montrent compétitives; elles accordent de l'importance aux questions salariales; elles recherchent une reconnaissance. Les jeunes hommes, quant à eux, considèrent les enjeux de conciliation entre vie privée et vie professionnelle de manière très différente de leurs aînés. Ils sont demandeurs d'une meilleure maîtrise de leur temps de travail et n'acceptent plus de mettre

leur vie privée au second rang, en particulier lorsqu'ils deviennent pères.

Pas de conflit larvé entre les générations au travail

Les différences entre générations et l'évolution des modèles sociaux de rapport au travail favorisent-elles un "conflit des générations" au travail ou, au contraire, servent-elles de levier à une dynamique intergénérationnelle de solidarité? Aucun de ces scénarios ne semble se dessiner. L'âge et la génération ne sont pas des variables qui transcendent les autres caractères distinctifs des groupes sociaux, comme le genre ou le niveau de qualification, notamment.

Les jeunes femmes, comme les jeunes hommes, partagent un même désir de s'investir dans le travail, de faire une carrière, de valoriser leur formation.

L'âge est un fait biologique. Certaines caractéristiques sont associées à l'âge, par exemple, l'impétuosité et l'enthousiasme pour la jeunesse, la sagesse pour les plus âgés. Les générations sont façonnées par des contextes sociaux; ceux-ci ont des dimensions historiques, sociales, économiques, technologiques, institutionnelles.

L'âge est une sorte de "non-dit" dans le monde du travail, une réalité dont on ne parle pas, parce qu'elle n'est pas porteuse de sens ou, peut-être, parce qu'il s'agit d'une sorte de tabou. Les stéréotypes liés à l'âge apparaissent en cas de tensions mais ils ne font pas partie du travail au quotidien.

Les valeurs partagées par les générations et la place qu'elles occupent sur le marché du travail sont le produit de contextes spécifiques. L'importance de la dimension expressive du travail chez les jeunes, c'est-à-dire le souci d'épanouissement personnel, de dé-

La recherche SPReW – Dimensions intergénérationnelles des mutations du rapport au travail

Cette recherche de deux ans (2006-2008) a réuni huit partenaires dans six pays (Allemagne, Belgique, France, Hongrie, Italie, Portugal). Les rapports de recherche sont publiés en anglais et téléchargeables sur www.ftu-namur.org/sprew. Ce site existe aussi en version française et propose quelques documents en français.

Rapport final

- Vendramin P. (ed.) & al., *Generational approach to the social patterns of relation to work* (Deliverable D11), Report for the European Commission, September 2008.

Documents de synthèse

- Policy brief, *Changing patterns of relation to work and policy challenges for intergenerational cohesion*, September 2008.
- Executive summary, *Changing social patterns of relation to work*, September 2008.

veloppement, de reconnaissance, d'autonomie, n'est pas en rupture par rapport aux générations précédentes. Cette conception du travail s'inscrit dans un changement amorcé par les générations précédentes mais il s'affirme plus nettement chez les jeunes.



Malgré des différences de traitement objectives entre générations, il n'y a pas de conscience d'appartenir à une génération. De plus, dans certains milieux professionnels, les générations ne se croisent tout simplement pas sur les lieux de travail; elles ne travaillent pas ensemble.

Un conflit de générations supposerait que se développe au sein d'une cohorte – par exemple, les jeunes – une conscience d'une situation sociale commune, et que le clivage entre les générations soit perçu comme une dimension structurante des inégalités. C'est la conscience de caractéristiques différentes liées à des conditions structurelles, affectant un groupe en particulier, qui peut être à l'origine d'un mouvement social. C'est ce que vit, en quelque sorte, la Grèce aujourd'hui avec la révolte des jeunes surnommés "la génération 600 €".

Les changements dans le rapport au travail ne s'expliquent pas entièrement par l'âge ou l'appartenance à une génération. D'autres facteurs jouent un rôle significatif, particulièrement le niveau de qualification et le genre. Ainsi, un travailleur qui dispose d'un haut niveau de qualification sera davantage attentif au contenu du travail et aux opportunités de développement personnel. De même,

les femmes font preuve d'un rapport généralement plus expressif au travail, bien que cela puisse évoluer lorsque qu'elles deviennent mères.

Les cadres institutionnels influencent la cohésion intergénérationnelle

La gestion du marché du travail, les droits associés au travail, les choix en matière de dépenses de protection sociale, en fait l'ensemble des cadres institutionnels, conditionnent la cohésion intergénérationnelle.

La comparaison des cadres institutionnels nationaux a ainsi mis en évidence des initiatives publiques qui permettent de favoriser un bon équilibre entre les générations, notamment celles qui permettent une stabilisation du taux d'activité des différents groupes d'âge; une meilleure transition entre école et emploi; une employabilité à tout âge; des réponses adaptées aux besoins exprimés aux différentes étapes du cycle de vie. La participation des femmes au marché du travail est largement conditionnée par les politiques d'aides spécifiques et le recours plus ou moins important à la solidarité intrafamiliale. Le rôle des organisations syndicales est également essentiel, moyennant une meilleure représentation des intérêts des différentes générations.

Alors que les relations intergénérationnelles apparaissent comme un espace de régulation essentiel et qu'une meilleure connaissance mutuelle des générations s'impose comme une nécessité, les initiatives des décideurs publics et autres acteurs sociaux tendent à être ciblées sur les problématiques propres à une génération, au risque d'accentuer les déséquilibres intergénérationnels – par exemple lorsque le retrait précoce du travail des plus anciens se fait en favorisant la précarité des plus jeunes – voire les déséquilibres à l'intérieur d'une génération, lorsqu'il s'agit, par

exemple, de privilégier des jeunes à haut potentiel. De même, bien que l'on constate la perte de valeur accordée à l'expérience (propre aux plus âgés) au profit de l'innovation (associée à la jeunesse), l'approche du transfert des connaissances est généralement considéré de manière unidirectionnelle: du plus âgé vers le plus jeune.

Des politiques attentives à la cohésion intergénérationnelle concernent notamment la sécurisation des transitions: entre l'école et l'emploi, entre différentes expériences de travail, de non travail, de formation. Elles sont également concernées par les change-

Malgré des différences de traitement objectives entre générations, il n'y a pas de conscience d'appartenir à une génération.

ments culturels qui se manifestent par des attentes différenciées dans la relation au travail. L'équilibre entre le travail et la vie hors travail s'impose définitivement comme une exigence incontournable des politiques de gestion de l'emploi et du travail. La formation, le transfert de connaissances, le développement des compétences sont indissociables de dynamiques intergénérationnelles "multidirectionnelles", l'échange se faisant de manière multiple, pas seulement des plus âgés vers les débutants.

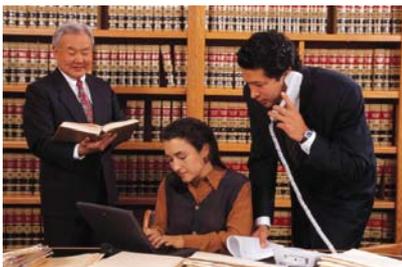
Des pistes d'action au niveau de l'entreprise

Parallèlement aux réflexions plus générales concernant les cadres institutionnels, la recherche suggère des pistes d'action au niveau des entreprises.

- Pour les jeunes travailleurs: des changements dans l'organisation du travail et les systèmes d'évaluation des performances, de manière à

accroître l'autonomie, les chances de développement personnel, l'autonomie dans la gestion du temps.

- Pour la génération du milieu: des nouveaux outils pour harmoniser les carrières professionnelles et les contraintes familiales.
- Pour les salariés plus âgés: réfléchir à l'ergonomie et l'humanisation du travail (temps, charge et environnement de travail).
- Combattre les discriminations liées à l'âge et lutter contre les stéréotypes associés au vieillissement.
- Introduire des mesures qui encouragent la coopération et l'échange mutuel de connaissances entre jeunes et plus âgés.
- Investir dans la gestion de la diversité des âges, inspirée d'une philosophie managériale qui considère les attitudes et compétences propres à chaque âge comme des ressources et qui favorisent la compréhension mutuelle entre groupes d'âge.
- Développer les pratiques de gestion des connaissances: évaluation, valorisation, échange de compétences et d'expériences (des âgés aux plus jeunes et vice versa).
- Mieux reconnaître l'expérience des plus âgés, les impliquer dans des projets de tutorat.
- Concevoir des systèmes de formation et des parcours de carrière en fonction des besoins hétérogènes aux différents âges de la vie active.
- Accroître la satisfaction au travail: demandes d'autonomie (jeunes); besoins spécifiques de flexibilité (âge médian); demandes d'allègement de la charge physique et mentale (âgés).



L'accessibilité des TIC pour les personnes handicapées

Pour les personnes affectées par des déficiences ou des handicaps visuels, auditifs, sensoriels ou moteurs, les technologies de l'information et de la communication (TIC) représentent à la fois un espoir et une menace. Un espoir, car les TIC recèlent un énorme potentiel d'innovations pour améliorer la qualité de vie des personnes handicapées et leur permettre de prendre une place active dans la société. C'est le domaine des technologies dites "assistives"; par exemple, les barrettes braille qui facilitent la lecture des textes affichés sur écran, les logiciels de reconnaissance vocale qui permettent aux dyslexiques ou aux tétraplégiques de mieux communiquer, les interfaces visuelles ou tactiles pour les malentendants, les outils de télétravail pour les handicapés moteurs, ainsi que divers objets domestiques dotés de capteurs pour pallier les déficiences de leurs utilisateurs, etc. Une menace aussi, car un certain nombre d'obstacles techniques peuvent empêcher les personnes handicapées d'utiliser "comme tout le monde" l'ordinateur et internet, les services en ligne, le multimédia. Lever ces obstacles, c'est rendre ces technologies et ces services plus "accessibles" (e-accessibility en anglais).

Qu'est-ce que l'e-accessibilité ?

Un site internet ou un service en ligne est dit accessible lorsque son contenu, ses caractéristiques et ses services offerts sont consultables et utilisables dans leur intégralité par tous ses visiteurs, indépendamment des déficiences et des handicaps en matière de vue, d'audition, de dextérité, de mobilité et quel que soit le matériel utilisé pour naviguer. Par exemple, des services internet accessibles doivent permettre une adaptation de la taille et

des couleurs de l'affichage sur écran, des substituts auditifs ou visuels pour malvoyants ou malentendants, des menus adaptés à une dextérité limitée. Un site accessible est donc conçu de manière à ce que son contenu soit compatible avec toutes ces techniques de navigation particulières. L'accessibilité ne concerne pas seulement les personnes handicapées. Ainsi, près



des deux tiers des personnes de plus de 55 ans présentent de légères déficiences visuelles, auditives ou sensorimotrices; elles peuvent donc également bénéficier des améliorations en termes d'accessibilité.

Le terme e-accessibilité couvre un champ plus large que l'accessibilité du web, il concerne aussi divers services électroniques, comme les téléphones fixes ou portables, la télévision, les programmes informatiques, les terminaux de self-service bancaire, etc.

L'accessibilité du web est une notion essentiellement technique. Elle concerne tant le langage de programmation des sites que leur contenu et l'agencement de l'information. Les termes *accessible* et *utilisable* sont souvent confondus, alors qu'ils renvoient à des notions différentes. L'anglicisme "utilisabilité" (e-usability) se réfère à la satisfaction des utilisateurs, la facilité de familiarisation ou d'apprentissage, la capacité de bien utiliser toutes les fonctionnalités, l'effi-

science et l'efficacité pour les utilisateurs. L'utilisabilité renvoie à la qualité des services proposés, alors que l'accessibilité est liée à des moyens techniques: normes, procédures, interfaces, programmation, graphisme.

Des normes techniques en matière d'accessibilité du web ont été mises au point par le W3C, organe de gouvernance d'internet, dans le cadre de la *Web Accessibility Initiative (WAI)*, dès 1996. Ces normes visent à intégrer les besoins des utilisateurs sous forme de directives pratiques: les *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 1.0)*. Ces directives couvrent aussi bien la question de l'accès aux sites web que les outils de publication et de gestion de contenus. Elles abordent également la question des navigateurs, qui se voient dans l'obligation de répondre à certaines règles pour être utilisables par toutes et tous. Elles sont destinées à tous les développeurs d'outils et créateurs de contenus web. Depuis quelques années, une version WCAG 2.0 est en préparation; elle vise à préciser ou à corriger certains points de la première version, ainsi qu'à tenir compte de l'évolution des techniques de programmation et de navigation. La version officielle et définitive est attendue fin décembre 2008, mais les recommandations et les documents de travail sont déjà téléchargeables depuis début novembre 2008.

La création de labels d'accessibilité pour le web

En Belgique, ces normes ont été traduites depuis 2002 sous la forme d'un label de qualité qui garantit l'accessibilité des contenus web, appelé *AnySurfer* (voir Lettre EMERIT n° 47). Appelé initialement *BlindSurfer*, ce label a changé de nom, il y a deux ans, afin d'indiquer que les nouvelles directives d'accessibilité répondent aux besoins non seulement des personnes malvoyantes, mais aussi de



toutes celles qui possèdent une autre forme de handicap ou de déficience. Les critères d'attribution du label concernent la procédure de navigation, l'organisation du contenu du site, la mise en page et les formes d'interactivité. Ce label présente l'originalité d'être une initiative émanant non pas des pouvoirs publics ni du monde de la technologie, mais bien des associations d'utilisateurs. *AnySurfer* est le fruit d'une collaboration entre deux associations de personnes malvoyantes, l'Oeuvre nationale des aveugles et *Blindenzorg licht en liefde*. Outre la labellisation des sites internet volontaires, *AnySurfer* a aussi pour mission d'attirer l'attention du grand public sur la problématique de l'accessibilité numérique par le biais d'actions de sensibilisation ainsi que d'offrir un support technique et des formations aux concepteurs et rédacteurs de sites web. *AnySurfer* est devenu une référence officielle pour l'accessibilité des sites internet des pouvoirs publics.

Des initiatives similaires ont également vu le jour ailleurs en Europe. En France, les travaux de l'association *BrailleNet* ont conduit à l'élaboration du label de qualité *AccessiWeb*. À l'image d'*AnySurfer*, il s'agit d'une méthode d'application des recommandations internationales WCAG. *AccessiWeb* est aussi un centre de ressources, de recherches et de mise en commun de bonnes pratiques. En collaboration avec *AnySurfer* et l'organisme espagnol de labellisation de l'accessibilité du web, *Fundosa*, cette association a lancé en juin 2007 un nouveau label européen, baptisé *Euracert*. Le but de cette initiative est de donner à tout site labellisé par l'un ou l'autre organisme une reconnaissance dans les trois pays. Il ne s'agit donc pas d'un label de plus, mais d'une extension attribuée, pour deux ans, en complément

du label national. Les trois initiateurs du projet espèrent être rapidement rejoints par d'autres organismes similaires en Europe.

Un déficit de réglementation

La labellisation est un processus volontaire; pour être efficace, elle doit s'accompagner d'une réglementation. C'est ici que le bât blesse. La situation belge est, à cet égard, assez symptomatique.

Bien qu'il n'y ait pas de législation en matière d'e-accessibilité en Belgique, les autorités publiques des différents niveaux de pouvoir ont pris des initiatives politiques en matière d'accessibilité de leurs services en ligne. Lors de la négociation d'un accord de coopération en matière d'administration en ligne (e-gouvernement) en 2003, le gouvernement fédéral et les gouvernements régionaux se sont engagés à mettre une série de portails et de sites publics en conformité avec les critères d'attribution du label *BlindSurfer*. Le gouvernement fédéral s'est engagé en 2003 à faire réaliser un audit de ses



sites pour fin 2004. Si cet objectif n'a pas été tenu, le portail fédéral, ainsi que les sites de quelques grandes administrations (pensions, sécurité sociale, coopération), ont obtenu le label *AnySurfer*.

En décidant d'introduire dès 2003 une clause d'accessibilité (respect des directives *BlindSurfer*) dans tous les appels d'offres relatifs à des services gouvernementaux en ligne, le gouver-

nement de la Région wallonne est un des premiers en Europe à avoir pris des mesures concrètes pour respecter les recommandations internationales en la matière. La note stipulait que l'accessibilité effective d'un site sera reconnue par l'octroi du label et fixait les objectifs à atteindre en termes d'accessibilité des sites régionaux, selon différents niveaux de priorité. En 2006, suite au changement de dénomination du label, une nouvelle circulaire rappelle l'importance du projet ainsi que le classement des sites en trois catégories, selon les mêmes niveaux de priorité. La première catégorie concerne les sites internet dont la labellisation est obligatoire. À partir de 2007, un délai de 18 mois est donné aux responsables de ces sites pour qu'ils remplissent les conditions d'accessibilité et obtiennent le label. On y trouve les portails thématiques de la Région wallonne, les sites institutionnels et ceux relevant du secteur du handicap. La seconde catégorie concerne les sites dont la labellisation est recommandée. Y sont classés les sites contenant des applications e-gouvernement. La troisième catégorie

Paradoxe belge: d'une part, une forte préoccupation des pouvoirs publics pour l'accessibilité de leurs sites; d'autre part, une législation faible et peu contraignante pour l'ensemble des sites.

concerne les sites bénéficiant déjà du label et dont les conditions d'accessibilité doivent être maintenues. Mi-2008, 26 sites d'intérêt général de la Région wallonne étaient labellisés.

Depuis janvier 2005, en Région flamande, le programme gouvernemental "Toegankelijk Web" vise à rendre tous les services et applications en ligne, dépendants de l'autorité régionale, compatibles avec les directives AnySurfer à l'horizon 2010. Les nou-

veaux sites internet sont directement conçus en respectant les critères d'accessibilité. Mi-2008, 56 labels avaient été octroyés aux sites participants au projet "Toegankelijk Web".

Du côté des sites commerciaux, la situation n'est pas bonne: selon une étude menée par la Katholieke Hogeschool Kempen, 96% des sites internet commerciaux sont considérés comme "inaccessibles".

La situation belge est donc paradoxale: d'un côté, une forte préoccupation des pouvoirs publics pour l'accessibilité de leurs propres sites; de l'autre, une réglementation faible et peu contraignante pour l'ensemble des sites.

Un nouveau plan d'action européen

C'est en 2000, lors de l'adoption du plan eEurope 2002 "une société de l'information pour tous", que la question de l'e-accessibilité a trouvé sa place dans l'agenda politique européen. En 2005, la Commission a édicté une directive explicitant la marche à suivre pour mettre en place des législations nationales rendant obligatoire l'accessibilité des sites publics. Toutefois, peu de progrès ont été réalisés depuis 2005 et de nombreux engagements n'ont pas été tenus.

Le 1er décembre 2008, la Commission européenne a publié une nouvelle communication intitulée "Vers une société de l'information accessible", qui définit une série de priorités pour les années à venir. Cette communication se base notamment sur les résultats de l'étude MEAC, qui a dressé un tableau de l'accessibilité des produits et services TIC du point de vue des personnes handicapées et des personnes âgées en Europe. Les constats sont assez sévères. Ainsi, seulement 5% des sites internet des pouvoirs publics et 3% des sites de commerce en ligne satisfont aux normes minimales d'accessibilité; seule-

ment 8% des terminaux de self-service bancaire ont un système de guidance vocale pour les malvoyants; la moitié des pays membres n'ont pas de services téléphoniques qui permet-



tent l'affichage de texte. Quant au sous-titrage des programmes de TV, il varie fortement d'un pays à l'autre (de 3 à 95%) et les potentialités de la télévision numérique sont largement sous-utilisées. Sous de nombreux aspects, l'Europe accuse un retard important par rapport à l'Australie, au Canada et aux USA.

La Commission européenne envisage de développer deux lignes d'action: renforcer la cohérence des politiques d'e-accessibilité, en encourageant la coopération entre les pays membres et en développant la législation; accélérer les progrès, en favorisant l'adoption de normes techniques européennes et en investissant davantage dans la recherche sur les technologies accessibles. Diverses mesures concrètes sont proposées, notamment:

- la mise en place d'un groupe permanent d'experts européens, chargés de suivre et de conseiller les politiques des États membres;
- des mesures d'encouragement à l'utilisation des fonds structurels européens, notamment le Fonds social européen, pour soutenir des initiatives nationales en faveur de l'accessibilité;
- l'élaboration, par les organismes européens de normalisation, de normes en matière d'e-accessibilité en général et d'accessibilité du web

en particulier, en transposant le plus rapidement possible les recommandations WCAG 2.0

- un recensement, début 2009, des sites internet publics qui devront répondre aux normes d'accessibilité, avec l'objectif que 100% de ces sites soient accessibles en 2010.

L'accessibilité, un bénéfice pour tous

L'accessibilité numérique est un levier pour faciliter la vie des personnes handicapées, mais aussi, on l'ignore trop souvent, celle de tous les autres utilisateurs. Rendre un site accessible, c'est améliorer la qualité générale du site en plaçant l'ergonomie au centre du processus de développement; c'est

Un site accessible permet à tout internaute, même s'il n'a pas de handicap, d'améliorer son confort de navigation, quelle que soit son interface.

aussi le rendre plus flexible par rapport à tous les matériels et logiciels de navigation. Sur les sites rendus accessibles, les personnes qui utilisent encore une connexion à faible débit, ainsi que les personnes peu compétentes en informatique ou équipées de matériel moins récent, bénéficient d'un confort de navigation adapté. En outre, les sites rendus accessibles ont un contenu mieux structuré et rationalisé, ce qui réduit les frais de maintenance pour l'administrateur du site. Ce processus est donc bénéfique aussi bien pour les utilisateurs que pour les responsables de sites web. Or, ceux-ci méconnaissent trop souvent les avantages qu'un site rendu accessible peut apporter en termes de retour sur investissement, notamment via l'augmentation du nombre de visiteurs potentiels. Outre l'amélioration de la gestion du site, le respect des normes d'accessibilité permet d'améliorer le référencement du site dans les mo-

teurs de recherche ainsi que de garantir sa comptabilité sur l'ensemble des supports d'affichage, comme le téléphone mobile avec accès à internet, par exemple.

Comme le dit une brochure française de sensibilisation des concepteurs de sites, "nombreux sont ceux qui croient, à tort, qu'un site accessible ne sera utile qu'aux personnes handicapées. En réalité, un site accessible permet à tout internaute, même à celui qui ne possède pas de handicap, d'améliorer son confort de navigation en accédant rapidement à l'information, quel que soit son mode de navigation et son interface. Un site accessible fidélise son public".

Le point sur les politiques d'inclusion numérique en Europe

En juin 2006, lors d'une conférence intergouvernementale tenue à Riga, les États membres de l'Union européenne ont souscrit à une déclaration commune en faveur de l'inclusion numérique, connue sous le nom de "déclaration de Riga", dans laquelle une série d'objectifs étaient fixés à l'horizon 2010 (voir la Lettre EMERIT n° 46, juin 2006). Une conférence d'évaluation intermédiaire des engagements pris à Riga s'est tenue à Vienne, début décembre 2008. Quels ont été les progrès accomplis et quel est encore le chemin à parcourir ?

Des objectifs limités, mais mesurables

La déclaration de Riga définit l'inclusion numérique (e-inclusion) comme "à la fois des technologies inclusives, des usages des TIC qui soutiennent un large objectif d'inclusion sociale, ainsi que des politiques visant à réduire les écarts dans les usages des TIC et à utiliser celles-ci pour vaincre l'exclusion". Une attention particulière est portée à la qualité de vie des seniors, à

- Brotcome P., Valenduc G., *Construction des compétences numériques et réduction des inégalités*, Rapport FTU pour le SPP Intégration sociale, Bruxelles, juillet 2008, pp. 58-64.
- Commission européenne, *Vers une société de l'information accessible*, COM(2008)804 final, 1/12/2008.
- Cullen K., Kubitschke L., *Accessibility to ICT products and services by disabled and elderly people*, MEAC final report, Empirica, Bonn, September 2008.
- Dekelver J., Simons B., *Toegankelijkheidsmonitor Vlaanderen*, Katholieke Hogeschool Kempen, 2007.
- WCAG 2.0, *Web content accessibility guidelines*, Recommendations 3/11/2008, <http://www.w3.org/TR/2008/PR-WCAG20-20081103>. Version française des guides de référence du WAI : <http://www.w3.org/WAI/wai-fr>.

l'employabilité des travailleurs âgés, à la diversité culturelle et linguistique dans l'espace numérique européen, à la promotion de l'e-accessibilité. Les objectifs mesurables à atteindre en 2010 sont:

- En matière d'accès à internet: réduire de moitié les écarts entre la moyenne de la population et les groupes défavorisés, c'est-à-dire les personnes âgées de 65 à 74 ans, les personnes ayant un faible niveau d'instruction, les inactifs et les handicapés, ainsi que les écarts entre hommes et femmes.
- En matière d'inégalités géographiques: augmenter la couverture de l'internet à large bande jusqu'à 90% de la population européenne.
- En matière d'accessibilité du web: rendre tous les sites publics officiels conformes aux normes minimales.
- En matière de compétences numériques: réduire de moitié les écarts en termes d'alphabétisation numérique des groupes sociaux défavorisés.



Un rythme deux fois trop lent

Selon l'évaluation intermédiaire, la progression vers les objectifs de Riga ne s'effectue qu'à la moitié du rythme qui serait nécessaire pour les atteindre en 2010. La Commission européenne ajoute que "sans intervention politique, les disparités risquent de persister et de s'accroître dans certains cas" – mais elle n'indique pas quelles sont les interventions politiques les plus adéquates.

Du point de vue de l'accès à internet, les écarts les plus grands par rapport à la moyenne concernent les personnes âgées de 65 à 74 ans, les personnes économiquement inactives et les personnes ayant un faible niveau d'instruction (au maximum enseignement secondaire inférieur). Le niveau d'accès des chômeurs, des habitants des zones rurales et des 55-64 ans s'améliore sensiblement. Quant aux disparités entre hommes et femmes, elles se réduisent dans tous les pays.

Les moyennes européennes cachent toutefois d'énormes inégalités entre les pays. La Commission européenne a calculé un "index de disparités" pour chaque groupe à risque dans chaque pays. Sans surprise, les pays où les disparités sont les plus grandes sont situés autour de la méditerranée et en Europe de l'Est, tandis que les pays nordiques sont les moins inégalitaires. Entre la Bulgarie et le Danemark, l'index de disparités varie du simple au double. La Belgique fait, comme d'habitude, un peu mieux que la moyenne européenne. Dans les pays où la diffusion d'internet est plus généralisée, les disparités sont moindres.

Les projections calculées par la Commission européenne montrent que les objectifs de Riga (réduire les écarts de moitié) ne seront certainement pas atteints pour les 65-74 ans, les inactifs et les personnes de faible niveau d'instruction. Dans une minorité de pays seulement, les objectifs seront atteints pour les chômeurs, les ruraux, les 55-64 ans et les femmes.

Le seul objectif qui sera vraisemblablement atteint est celui de 90% de connectivité à large bande – c'est aussi le seul objectif purement technique et économique.

Les compétences numériques

Les engagements de Riga visent également à réduire de moitié les écarts en termes de compétences numériques (*digital literacy*). Ici, la mesure est plus difficile; elle se réfère aux en-

Au rythme où se réduit la fracture numérique aujourd'hui, il faudrait attendre 2015 pour atteindre les objectifs 2010 fixés à Riga. Des politiques plus volontaristes sont nécessaires.

quêtes EUROSTAT qui évaluent une série de compétences instrumentales de base dans l'utilisation de l'ordinateur et d'internet. Les disparités sont ici aussi liées au niveau d'instruction, à l'âge et à l'inactivité économique. Dans certains pays seulement, les disparités pourraient être réduites de moitié en 2010.

Toutefois, d'autres études réalisées dans le cadre de l'évaluation des objectifs de Riga soulignent que ces données sur les compétences instrumentales de base sont totalement insuffisantes pour comprendre le rôle que jouent les compétences numériques dans la reproduction, l'amplification ou la réduction des inégalités sociales. La construction des compétences numériques résulte d'une

interaction entre les motivations individuelles, le cadre de vie, la capacité d'apprentissage, les opportunités dans le travail ou dans les loisirs, le réseau de relations. Le rapport du groupe d'experts de la Commission souligne la nécessité d'intégrer l'alphabétisation numérique dans les autres formes d'éducation permanente et de renforcer les structures associatives locales qui fournissent un encadrement aux groupes sociaux défavorisés. Il suggère également de ne plus envisager les compétences numériques uniquement sous l'angle de la formation aux technologies, mais aussi de l'éducation aux médias. Il recommande de réorienter l'apprentissage vers la capacité à produire du contenu, en dépassant l'utilisation passive des services en ligne et des nouveaux médias. En filigrane, ce rapport dessine les contours de nouvelles inégalités qui peuvent émerger, au-delà des inégalités d'accès.

- European Commission, *Measuring progress in e-inclusion: the Riga dashboard 2007*, DG Information Society and Media, Brussels, Nov. 2008.
- European Commission, *Digital literacy working paper and recommendations from the "digital literacy expert group"*, DG Information Society and Media, Brussels, Dec. 2008.

FTU

Centre de recherche Travail & Technologies

ASBL Association pour une
Fondation Travail-Université
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:
Périne Brotcome, John Cultiaux,
Gérard Valenduc et Patricia Vendramin
© FTU – Reproduction partielle autorisée
moyennant citation de la source et des auteurs

Tous les numéros sont téléchargeables sur
<http://www.ftu-namur.org/emerit>

La Lettre EMERIT est publiée avec l'aide
financière du Fonds de la
Recherche Scientifique – FNRS

FNRS

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