

La boîte noire des usages d'internet

Ce numéro est entièrement consacré à la présentation des résultats d'une recherche sur la fracture numérique "au second degré", c'est-à-dire les inégalités qui se manifestent dans les usages d'internet et de l'ordinateur, une fois que la barrière de l'accès a été franchie. Cette recherche a été réalisée par la FTU dans le cadre du programme "Société et avenir" de la Politique scientifique fédérale (voir la fiche technique du projet en page 2).

Elle s'est intéressée aux utilisateurs d'internet, à leurs motivations, à leurs expériences concrètes, à la place que prennent les technologies numériques dans leur vie quotidienne, à la manière dont elles transforment ou non leurs comportements individuels et sociaux. Ancrée dans les récits des utilisateurs, la recherche jette un éclairage nouveau sur la signification sociale de la différenciation des usages d'internet.

En Belgique, la fracture numérique au premier degré, c'est-à-dire les écarts entre différentes catégories de population dans l'accès à l'ordinateur et à internet, s'est significativement réduite au cours des cinq dernières années, bien qu'elle n'ait pas disparu (voir la Lettre EMERIT n° 61). Comme dans d'autres pays européens, l'expansion de la diffusion des technologies de l'information et de la communication (TIC) met en évidence de nouvelles disparités, qui concernent cette fois les usages des TIC. C'est ce que de nombreux auteurs ont dénommé "fracture numérique au second degré". Cette notion présume un déplacement progressif des inégalités, de l'accès vers les usages.

Le portrait que l'on peut dresser aujourd'hui de l'utilisation d'internet, à travers les enquêtes et les statistiques, révèle une image très contrastée. Au-delà de l'utilisation courante des navigateurs et du courrier, les pratiques quotidiennes sont

assez différentes. Certains accordent la priorité à la communication interactive, d'autres au divertissement audiovisuel, d'autres encore aux applications utiles dans la vie pratique. D'une manière générale, la plupart des utilisateurs n'occupent que des portions limitées et variables du territoire des usages possibles d'internet.



Pour comprendre la différenciation des usages d'internet et des TIC, la recherche réalisée par la FTU a privilégié une approche qualitative, basée sur les récits et les perceptions des utilisateurs. Ce choix a nécessité la construction d'une approche centrée sur la notion d'usage. Dans

Numéro spécial *Inégalités et différences dans les usages d'internet*

La boîte noire des usages d'internet	1
Des profils types d'utilisateurs	3
Une plus-value pour les utilisateurs ?	5
Des politiques publiques de deuxième génération	7

La recherche "La fracture numérique au second degré" a reçu le label de qualité de la Politique scientifique fédérale



cette recherche, le terme *usage* désigne non seulement l'*utilisation* des TIC, mais aussi les comportements, les attentes et les représentations des utilisateurs, c'est-à-dire un ensemble de pratiques sociales basées sur l'utilisation.

Fracture numérique au second degré et compétences

Les premiers travaux sur la notion de fracture numérique au second degré sont assez récents (depuis 2002). Ils se basent sur le constat que la démocratisation progressive de l'accès à internet n'est pas une condition suffisante au développement des usages des TIC par tous et pour tous. De nouveaux clivages se créent parmi les utilisateurs.

Une hypothèse avancée par de nombreuses recherches est que ces nouveaux clivages sont d'abord liés à une inégale répartition des compétences numériques. La distinction entre les compétences instrumentales, les compétences informationnelles (liées au format et à la substance des contenus numériques) et les compétences stratégiques (liées à la capacité de mettre ses usages au service d'un objectif personnel ou social) met en évidence l'importance croissante de ces deux dernières catégories, au fur et à mesure que l'offre de services en ligne se

développe et que les pratiques des utilisateurs se diversifient. L'appropriation des TIC requiert également un bon niveau de compétences génériques, en matière de maîtrise du langage et d'aptitude à l'apprentissage continu. Les ressources sociales, c'est-à-dire celles du réseau de relations et de l'environnement personnel ou professionnel, jouent également un rôle moteur dans le développement et la diversification des usages des TIC.

Une sorte de raccourci est établi: la fracture numérique au second degré, ce sont les inégalités dans les compétences. Pour réduire cette fracture, il faut donc agir sur la construction des compétences, à travers des programmes de formation continue et d'accompagnement des utilisateurs, destinés en priorité à des groupes sociaux identifiés comme potentiellement défavorisés en termes de ressources cognitives et sociales. C'est l'option prise par plusieurs plans d'action nationaux d'inclusion numérique, notamment en Belgique, en Grande-Bretagne et aux Pays-Bas.

S'arrêter davantage sur les usages

Dans cette recherche, la notion d'usage a été rendue opérationnelle à travers trois concepts plus particuliers: le territoire d'usages, le cadre d'usage et la trajectoire.

- Le *territoire d'usages* se caractérise concrètement par la nature et l'étendue des domaines d'usages et par l'intensité de ceux-ci (fréquence et durée). Il permet d'appréhender l'inscription concrète des TIC dans le quotidien.
- Le *cadre d'usage* est une notion plus large et plus abstraite, qui décrit le type d'activités sociales où s'inscrivent les usages. La place et le



sens des usages, à la fois dans la vie personnelle et la vie sociale, constituent une composante essentielle du cadre d'usage. Les usages revêtent une signification symbolique, identitaire ou utilitaire, qui peut évoluer dans le temps.

- La *trajectoire d'usages* décrit les transformations du territoire d'usages et du cadre d'usage au fil du temps. Une attention particulière est portée à la dimension de liberté ou de contrainte dans les trajectoires d'usages ainsi qu'à celle du sens et de la motivation.

L'objectif de la recherche n'est pas l'étude des usages en soi, mais la mise en perspective de ces usages par rapport à des enjeux sociétaux, souvent posés en termes de risques d'inégalités ou d'exclusion.

Norme d'usages et inégalités

L'inclusion ou intégration sociale est une porte d'entrée pour penser les enjeux du "vivre ensemble" contemporain et les risques de marginalisation en lien avec les usages des TIC. Cinq sphères constitutives de l'inclusion sont prises en compte dans la recherche: les activités productives, les

Présentation de la recherche

La recherche "La fracture numérique au second degré" (acronyme DD², pour "second order Digital Divide) s'est déroulée de janvier 2008 à mars 2010, dans le cadre du programme "Société et avenir" de la Politique scientifique fédérale. Elle a été réalisée à la FTU par Périne Brotcorne, Lotte Damhuis, Véronique Laurent, Gérard Valenduc et Patricia Vendramin, avec la collaboration de Ghislaine Weissgerber.

Le rapport final a reçu le label de qualité de la Politique scientifique fédérale. Il sera prochainement publié aux éditions Academia Press (Gent). Un résumé est d'ores et déjà disponible en français, néerlandais et anglais, sur www.belspo.be/ta et www.ftu-namur.org.

Au cours de la recherche, plusieurs ateliers de travail ont été organisés avec la participation de chercheurs universitaires, de représentants d'institutions fédérales ou régionales et d'acteurs de terrain engagés dans la lutte contre la fracture numérique. Ils ont permis d'ancrer la recherche au plus près des enjeux de société.

- Brotcorne P., Damhuis L., Laurent V., Valenduc G., Vendramin P., *La fracture numérique au second degré*, Politique scientifique fédérale, Bruxelles, 2010.

activités sociales, les activités de consommation, les activités politiques ou citoyennes et le développement personnel. La question est de savoir si les usages des TIC favorisent l'intégration ou si, au contraire, ils créent ou renforcent l'exclusion dans ces cinq domaines.

Les *inégalités numériques* sont des inégalités en regard de la norme sociale de la société de l'information. Cette norme se traduit d'abord par un impératif d'accès universel et d'utilisation des TIC par tous. Ce principe d'accès généralisé prescrit l'acquisition, par tous, de compétences numériques de base (alphabétisation numérique). Au-delà de cette exigence, la norme de la société de l'information prône également l'adoption de certains modèles d'utilisation des TIC, essentiellement liés à la sphère professionnelle, à la sphère des services d'intérêt général et à la sphère de la consommation, en réponse à des attentes économiques et institutionnelles. Enfin, la norme de la société de l'information se traduit aussi en normes de comportements individuels et collectifs, dans les domaines de l'éducation, de la communication et du divertissement, notamment. Cette norme sociale est la toile de fond sur laquelle se développent les trajectoires d'usages.

Si l'*inégaie répartition des ressources* matérielles, cognitives et sociales est un facteur explicatif important des inégalités numériques, l'approche en termes de ressources paraît toutefois insuffisante. Elle a été complétée par le concept de *capacité*, emprunté aux travaux d'Amartya Sen. Il s'agit de la capacité d'une personne à convertir ses compétences et ses ressources en réalisations (résultats, accomplissements), dans un contexte donné d'opportunités. Selon Sen, c'est l'*inégaie répartition des capacités*, plutôt que l'*inégaie répartition des ressources*, qui est au cœur des inégalités sociales. ■

Des profils types d'utilisateurs

Le monde des utilisateurs d'internet est très diversifié. Cependant, dans l'éclectisme des histoires singulières, il transparait néanmoins certaines convergences entre individus.



À partir d'une analyse d'entretiens avec des utilisateurs (voir ci-dessous l'encadré sur la méthodologie), une typologie des utilisateurs a été élaborée. Elle s'articule sur deux dimensions: la motivation initiale et l'utilité perçue.

- La motivation ou l'impulsion initiale se réfère au caractère plus ou moins contraint des éléments ou des facteurs contextuels qui amènent un individu à s'intéresser à l'ordinateur et/ou à internet et à devenir un utilisateur.
- L'utilité perçue se lit à l'articulation du cadre d'usage – notamment le sens donné par l'individu – et du

territoire d'usages, c'est-à-dire les types et la nature des usages. L'utilité est qualifiée de "perçue" car elle n'est pas déterminée par le chercheur, mais exprimée par l'utilisateur.

Ces deux éléments – la motivation ou l'impulsion initiale et l'utilité perçue – paraissent structurants dans les trajectoires d'usages, dans le rapport à l'apprentissage, dans la recherche d'autonomie et dans la capacité à assimiler le mode de comportement attendu d'un utilisateur "intégré" dans la société de l'information.

La motivation ou impulsion initiale a été caractérisée par trois niveaux de contrainte: forte, moyenne et faible. De même, trois niveaux d'utilité perçue ont été distingués: forte, moyenne et faible. Le croisement de ces deux dimensions (voir le tableau de la page suivante) permet de dégager huit profils types d'utilisateurs, qui se distinguent par un point de départ de la trajectoire – l'impulsion initiale – et un point d'arrivée – le territoire d'usages.

La distribution des individus entre les différents types nuance certaines hypothèses intuitives en ce qui concerne le genre, l'âge ou encore le niveau d'études des utilisateurs, car il n'y a

La méthodologie de la recherche

La recherche repose essentiellement sur une approche qualitative. Elle s'appuie sur la réalisation et l'exploitation d'entretiens semi-directifs approfondis. L'échantillon est composé d'utilisateurs des TIC et d'internet de 20 à 60 ans, hommes et femmes, avec ou sans travail, et de tous les niveaux d'instruction. À travers ces entretiens, les utilisateurs racontent leur expérience, depuis leurs premiers pas jusqu'aux usages actuels. Ils relatent aussi leurs succès ou leurs difficultés, leurs craintes, leurs projets d'avenir.

Ces entretiens ont fait l'objet d'une analyse typologique qui consiste à dresser des profils types qui donnent du sens à cette collection d'histoires singulières. Au-delà de la caractérisation des profils types, la recherche développe une analyse en termes d'intégration sociale et de vulnérabilité.

Cette approche qualitative a été complétée par un aperçu de diverses données statistiques sur l'utilisation de l'ordinateur et d'internet, en Belgique et dans les pays voisins. Afin d'étayer la formulation des recommandations finales, divers programmes d'inclusion numérique mis en place dans d'autres pays ont également été passés en revue.

pas de relation de cause à effet entre certaines caractéristiques sociodémographiques et l'appartenance à un type. Les grands traits d'identification des huit profils sont les suivants.

Portrait des huit profils d'utilisateurs

L'*apprenti consciencieux* se caractérise par une volonté d'insertion ou de stabilisation professionnelle et un besoin de reconnaissance sociale. Il a un rapport positif et utilitaire aux TIC, mais celles-ci restent dans un espace maîtrisé et limité de son existence. Il aime apprendre mais il a besoin d'être accompagné. Ce profil type ne se distingue pas particulièrement à travers les variables de niveau d'études et d'activité, il est juste un peu plus féminin et d'âge moyen.

L'*habile détaché* s'est familiarisé avec les TIC par obligation professionnelle. Son territoire d'usages est étendu au

L'impulsion initiale et l'utilité perçue sont deux éléments clés qui permettent de distinguer les profils d'utilisateurs.

travail, mais limité à domicile. Les usages professionnels ont peu de retombées dans la vie privée, car ils y trouvent peu de place et peu de sens. Il s'agit d'un profil type féminin, actif professionnellement, plutôt âgé, de tous les niveaux d'études.

Le *suiveur clairvoyant* a adopté les TIC sous la pression douce de l'entourage, vite convertie en intérêt personnel. Les TIC, et surtout internet, sont un support et un amplificateur d'activités existantes; elles revêtent une valeur symbolique positive, mais dans un espace maîtrisé et avec une attitude réflexive. Le souci d'autonomie et l'attitude proactive caractérisent également ce profil type, qui est essentiellement masculin, comprenant

		UTILITÉ PERÇUE		
		Forte	Moyenne	Faible
MOTIVATION / IMPULSION INITIALE	Contrainte forte		Type 1 L'APPRENTI CONSCIENCIEUX	Type 2 L'HABILE DÉTACHÉ
	Contrainte moyenne	Type 3 LE SUIVEUR CLAIRVOYANT	Type 4 L'ASSIDU PAR DÉFAUT	Type 5 LE RÉSIGNÉ SCEPTIQUE
	Contrainte faible à nulle	Type 6 LE FAMILIER EXPERT	Type 7 LE CURIEUX SÉDUIT	Type 8 LE CONSOMMATEUR CONFORMISTE

autant d'actifs que d'inactifs professionnellement. Il est en moyenne plus âgé, bien qu'il inclue aussi quelques personnes de moins de 30 ans.

L'*assidu par défaut* a adopté les TIC au cours de sa scolarité, mais c'est le besoin d'insertion professionnelle qui a donné l'impulsion décisive. Il utilise internet sous toutes ses formes et communique beaucoup pour sortir de son isolement. Il accorde aux TIC une haute valeur symbolique: c'est son lien avec le monde. Il s'agit surtout d'un profil jeune, socialement vulnérable, souvent dans des situations de transition et avec un capital culturel plutôt faible.

Le *résigné sceptique* devient utilisateur sans grand enthousiasme, sous la pression modérée de son entourage privé ou professionnel. Ses usages sont parcimonieux. Son apprentissage est souvent laborieux, peu autonome, sans passion et sans projet porteur. C'est un résistant qui a rendu les armes, mais qui est conscient de cette position de retrait. La valeur symbolique des TIC est parfois négative. Ce profil type appartient à tous les âges; il est autant féminin que masculin, actif qu'inactif. Il se distingue essentiellement par un capital culturel plutôt élevé (large majorité de personnes ayant un niveau d'études supérieur).

Le *familier expert* est un individu qui a le plus souvent une activité professionnelle. Une familiarisation précoce et une curiosité soutenue ont conduit à un territoire d'usages étendu et toujours en croissance. Les usages sont assidus et intégrés à la vie quotidienne. La valeur symbolique est positive et l'attitude est proactive. Il s'agit d'un profil type jeune (la plupart des individus ont moins de 30 ans), autant féminin que masculin, qui comporte de nombreux diplômés de l'enseignement supérieur, mais aussi un nombre non négligeable de personnes ayant un faible niveau d'études.

Le *curieux séduit* est caractérisé par une envie de découvrir, qui prend progressivement sens dans la vie quotidienne. Il fait un peu de tout avec les TIC, qui acquièrent une valeur symbolique très positive. Il est autonome et aime bidouiller. Il s'agit d'un profil plutôt masculin et actif, mais qui ne se distingue pas en termes d'âge ou de niveau d'études.

Le *consommateur conformiste* exprime son besoin d'appartenance sociale à travers la possession d'objets symboliques high-tech. Ses usages d'internet sont intensifs et concentrés dans les domaines du divertissement et de la communication. Les TIC ne

font pas partie de son univers professionnel. Il n'éprouve pas le besoin de se former. Ce profil type a un capital culturel plus faible (aucun diplômé de l'enseignement supérieur) ; il est aussi souvent actif qu'inactif. Il se distingue aussi par son âge, avec une majorité de moins de 30 ans.

Des manières différentes d'apprendre

L'acquisition et le développement de compétences TIC passent par différents lieux et comportements: l'apprentissage via l'école, le passage par d'autres dispositifs formalisés comme la formation professionnelle qualifiante ou les formations organisées par le monde associatif, ainsi que les formes d'apprentissage informel, c'est-à-dire sur le tas, au travail ou de manière autodidacte. Il est très fréquent de combiner plusieurs sources d'apprentissage, formalisées ou non. Quatre manières différentes d'apprendre peuvent être distinguées.

Plusieurs types de rapport à l'apprentissage sont distingués; ils sont teintés d'envie ou de retrait, d'anticipation ou d'adaptation, de prudence ou d'enthousiasme.

- Un rapport positif et proactif à l'apprentissage. On retrouve ici le *sui-veur clairvoyant*, le *familier expert*, le *curieux séduit* et l'*assidu par défaut*, soit près de 55% des personnes interviewées. Ils combinent apprentissage sur le tas et recours à des modules de formation ciblés. Ils sont autonomes et capables de faire des choix. Ils savent où et à qui s'adresser pour acquérir les savoirs qu'ils ciblent.
- Un rapport à l'apprentissage positif, mais réactif. Ce sont les types de l'*apprenti consciencieux* et de l'*habile détaché* que l'on retrouve ici.

Leur apprentissage est accompagné et soutenu soit par le milieu professionnel, soit par des formations ciblées. Il est rarement proactif.

- Un rapport distant à l'apprentissage, par désintérêt. On trouve ici ceux qui sont satisfaits du niveau qu'ils ont atteint et qui ne se posent pas la question de la nécessité d'apprendre davantage. Ce sont les *consommateurs conformistes*. L'ordinateur est avant tout un outil de divertissement et il ne doit pas être flanqué d'une contrainte d'apprentissage.
- Un rapport dissipé à l'apprentissage avec un faible rendement. Le *résigné sceptique* a un rapport particu-

lier à l'apprentissage de compétences TIC. Bien qu'il soit doté d'un bon capital culturel, il peine à progresser et réapprend constamment les mêmes connaissances de base. Il est peu investi dans l'apprentissage car il est peu motivé par ce qu'il pourrait en tirer comme bénéfice personnel, dans sa vie comme dans son travail.

Ainsi, l'utilité perçue des usages, ainsi que la valeur symbolique accordée aux TIC, vont façonner les trajectoires individuelles et conditionner le rapport à l'apprentissage, bien plus que le niveau d'études ou, plus globalement, le capital culturel. ■

Une plus-value pour les utilisateurs?

De bonnes aptitudes d'utilisation d'internet procurent-elles un bénéfice individuel en termes d'intégration sociale? La relation de causalité n'est pas évidente.

Cinq sphères constitutives de l'intégration sociale ont été retenues dans l'analyse: les activités sociales (les interactions avec la famille ou les amis, ou à l'intérieur d'un groupe culturel ou d'une communauté); les activités productives (le travail rémunéré, l'éducation ou la formation); les activités politiques ou citoyennes; les activités de consommation privée ou publique; le développement personnel (notamment l'autonomie et l'estime de soi).

Un lien complexe avec l'intégration sociale

Dans les trajectoires analysées, ces cinq sphères apparaissent en interaction avec l'usage des TIC mais de manière très inégale et rarement toutes ensemble. Le profil standard du "bon élève de la société de l'information" est, dans l'absolu, un individu qui trouve, crée ou exploite des interactions positives entre ses usages des

TIC et ses réalisations ou ses opportunités dans chacune des cinq sphères constitutives de son appartenance sociale. Il n'y a guère qu'un groupe d'utilisateurs – les *suiveurs clairvoyants* – qui se rapproche de cet utilisateur idéal, soit environ 13% de l'échantillon. Dans beaucoup de cas, il y aura tout au plus deux à trois sphères de l'intégration sociale qui seront significativement renforcées par l'usage des TIC. Très sommairement:

- La communication est un usage omniprésent chez les utilisateurs des TIC mais avec des intensités très diverses. Elle ne renforce l'activité sociale des individus que dans une partie des cas.



- Les activités productives vont être renforcées significativement par les usages des TIC chez les personnes dont la trajectoire a ses racines dans l'univers professionnel.
- Au niveau politique et citoyen, l'usage des TIC est un amplificateur ou un facilitateur d'actions ou d'engagements préexistants mais ne vient pas enclencher ou démultiplier des dynamiques participatives ou citoyennes.
- Les activités de consommation sont dominantes pour le profil du *consommateur conformiste*. Pour beaucoup d'autres, elles transforment des comportements de consommation mais ne constituent pas une sphère prioritaire dans les usages.
- Le développement personnel est sans doute le registre qui, à des de-



grés divers, se trouve le plus généralement impacté positivement par l'usage des TIC.

La diversité des impacts en matière d'intégration sociale montre qu'il n'y a pas d'emblée une relation de cause à effet entre l'usage des TIC et de meilleures opportunités ou performances dans les cinq sphères constitutives de l'intégration. Cette relation se décline différemment en fonction des types d'utilisateurs.

Des utilisateurs vulnérables

Le concept de vulnérabilité a été utilisé pour aller au-delà du binôme exclusion/inclusion dans l'analyse des trajectoires d'utilisateurs. Ce concept contient une dimension d'anticipation des risques. Dans la vulnérabilité nu-

mérique, il y a à la fois une menace, liée à l'imposition de normes et de comportements propres à la société de l'information, et une capacité de réaction, qui consiste à saisir les opportunités offertes par les TIC pour les transformer en usages permettant de se mettre à l'abri des risques.

Pour apprécier la vulnérabilité dans les trajectoires d'utilisateurs, plusieurs critères ont été utilisés :

- Le *degré d'autonomie* concerne la capacité de se débrouiller seul, en lien avec un niveau de compétences, et la capacité de prendre des décisions en matière d'apprentissage. Cela inclut, outre une certaine proactivité, la capacité d'identifier les lieux et les personnes adéquates, de dresser un diagnostic, de se projeter dans un futur d'utilisateur.
- Les *compétences TIC* comprennent à la fois l'estimation d'un seuil au-delà duquel un individu est capable de se maintenir au niveau atteint, voire de progresser dans ses usages, le rapport à l'apprentissage, la vision de la formation et la capacité d'autodidaxie.
- Le *support disponible* concerne toutes les ressources mobilisables pour aider à résoudre les difficultés éventuellement rencontrées.
- Les *comportements à risques* font référence aux comportements préjudiciables comme les assiduités, les comportements déviants, les achats compulsifs, les risques financiers.
- La *valeur symbolique* et le *sens* accordés aux TIC contribuent également à favoriser ou à contrarier le lien d'un individu avec les TIC et sa capacité à en faire un usage conforme à ses attentes et à une norme minimale d'intégration.
- La *capacité de faire des choix* et d'imprimer sa marque à sa trajectoire fait référence à la capacité de choisir les usages qui apportent une plus-value par rapport à l'existence

individuelle, à la capacité de faire les choix conséquents en termes d'apprentissage et d'acquisition de compétences, ainsi qu'à l'existence d'une distance critique et d'une réflexivité par rapport aux usages.

Le *résigné sceptique* et le *consommateur conformiste* (ensemble 31% des interviewés) sont les deux types qui retiennent l'attention en termes de vulnérabilité plus importante. Ils ont tous deux des compétences TIC limitées et sont peu autonomes, mais ils disposent d'un support accessible (enfants, amis, collègues). Ils se distinguent dans la valeur qu'ils accordent aux TIC. Le *résigné sceptique* leur accorde peu de valeur et y trouve peu de sens. Il se cantonne dans une position de retrait et s'expose, potentiellement, à une mise à la marge professionnelle car il s'agit, souvent, de personnes orientées vers des métiers qui seront tôt ou tard transformés par les TIC. Toutefois, ces personnes ont, en général, un bon niveau de capital culturel et on peut raisonnablement supposer qu'elles seront aptes à apprendre, une fois l'étape de conviction ou de nécessité franchie. Le *consommateur conformiste* accorde, quant à lui, plus de valeur aux TIC mais l'ordinateur et internet sont essentiellement des objets de divertissement. Sa vulnérabilité tient à sa faible capacité à faire des choix porteurs d'enrichissements personnels. Il apparaît également plus exposé aux comportements à risques.

S'il est difficile de définir les profils d'utilisateurs en termes sociodémographiques, un regard sous l'angle de vulnérabilité fait apparaître certains facteurs de risque. Les facteurs de vulnérabilité mentionnés se rencontrent plus fréquemment chez des femmes, des personnes inactives professionnellement et des jeunes, qui sont plus nombreux dans les profils vulnérables. Ces tendances émergent de l'analyse qualitative et non d'une mesure statistique. ■

Des politiques publiques de deuxième génération

Deux types de politiques fréquemment mises en œuvre dans les programmes en faveur de l'inclusion numérique sont remises en question par les résultats de la recherche: les politiques axées sur le développement de l'offre de services et les politiques axées sur des groupes à risques.

Repenser les cibles

Les politiques en matière de société de l'information reposent souvent sur le présupposé qu'un développement accéléré de l'offre de services et de contenus en ligne va entraîner ipso facto une démocratisation de l'utilisation des TIC. Les résultats de la recherche montrent que les utilisateurs sont confrontés à une diversité croissante des fournisseurs de services et de contenus et qu'ils n'effectuent pas nécessairement leurs choix dans les

Un développement accéléré de l'offre de services en ligne n'entraîne pas ipso facto une démocratisation de l'utilisation des TIC.

lignes qui ont été tracées par les politiques de promotion de l'offre de services. Les utilisateurs n'adoptent pas forcément les comportements qui ont été formatés pour eux. L'orientation des usages est de moins en moins sensible à la planification de l'offre.

La plupart des politiques d'inclusion numérique, en Belgique comme à l'étranger, identifient des "groupes à risques" qui doivent faire l'objet d'une attention prioritaire et de mesures spécifiques: les seniors, les demandeurs d'emploi, les personnes sans activité économique, les habitants des zones rurales, les individus et les mé-

nages à faible revenu, les minorités ethniques, les personnes handicapées, ainsi que les disparités entre les hommes et les femmes. Certaines relations de causalité entre l'appartenance à ces groupes cibles et le risque d'exclusion sont fréquemment établies quand il s'agit de fracture numérique au premier degré, mais elles doivent être nuancées quand il s'agit de fracture au second degré. Les résultats de la recherche montrent qu'il est difficile de penser les mondes des utilisateurs en termes de groupes à risques bien définis. Cependant, les principaux facteurs de vulnérabilité – autonomie, compétences, support social, valeur symbolique, capacité de faire des choix – s'avèrent inégalement répartis en fonction du genre, de l'âge et de l'activité professionnelle.

En outre, les résultats de la recherche mettent en évidence une sorte de découplage entre inégalités numériques et inégalités sociales. L'intégration numérique ne garantit pas nécessairement l'intégration sociale. Ce constat confirme la nécessité de renforcer l'imbrication des politiques d'inclusion numérique et des politiques d'inclusion sociale, notamment dans les domaines de l'insertion professionnelle, de l'enseignement et de l'éducation aux médias. Une action sur les seuls aspects technologiques est insuffisante.

Agir sur des situations problématiques

Les politiques publiques actuelles visent à mettre en place diverses formes de support institutionnel pour stimuler les usages des TIC: la formation, les campagnes de sensibilisation, l'accès public (EPN et autres), certaines aides financières ou fiscales, un cadre juridique pour les services en ligne, une

offre de services d'intérêt général, etc. Certaines formes de support institutionnel s'adressent à tous, d'autres sont ciblées sur certains publics. Ce ciblage devrait être repensé en fonction des constats qui viennent d'être formulés.

Face à des situations de faible utilité perçue, de réticence ou de faible motivation à étendre le territoire d'usages, le discours promotionnel sur l'offre de services n'est pas convaincant, pas plus que le message sur la "nécessité impérieuse" d'adopter les TIC.



Les nouveaux besoins qui pourraient davantage attirer ce type d'utilisateurs sont les possibilités accrues de communiquer, de se rendre plus visible pour les autres et plus facilement joignable, de rejoindre des groupes qui ont les mêmes centres d'intérêt, par exemple dans le domaine des loisirs créatifs.

Face à des situations d'apprentissage volontaire, mais peu autonome, il faut répondre à des besoins de formation au-delà du seuil de l'alphabétisation numérique. Le développement de points d'appui, de structures relais qui permettent de développer de sa propre initiative, mais avec un accompagnement, des compétences nouvelles et des usages nouveaux, est une action bien adaptée à ce public.

Face à des situations de compétences confinées dans l'univers du travail, une approche pragmatique est néces-

saire, pour montrer les avantages comparatifs des usages dans la vie quotidienne et en évidence le potentiel d'émancipation et les marges de liberté qui peuvent s'ouvrir avec des usages plus étendus des TIC.

Face à des situations de risques d'usages compulsifs, les messages d'avertissement, étayés par des cas concrets, sont importants. La mise en garde concerne les risques d'assuétude, d'arnaque et d'endettement. Par rapport à ces situations, il est important de continuer à développer le cadre juridique de protection des consommateurs, ainsi que les campagnes d'information des consommateurs.

Enfin, les situations qui ne présentent pas de risque de vulnérabilité peuvent être également concernées par les



politiques publiques, car celles-ci ont aussi la vocation d'améliorer la situation de tous. Il s'agit notamment des politiques tarifaires, en matière de connexion, téléchargement et coût des services en ligne, et des politiques réglementaires concernant le cadre juridique pour les services en ligne et les nouvelles utilisations du web interactif et participatif.

Favoriser une approche transversale

Dans un pays comme la Belgique et nonobstant la persistance de certaines inégalités d'accès à internet, la proportion de personnes qui sont d'une manière ou d'une autre familiarisées avec les TIC et qui en font, bon gré ou mal gré, un usage régulier, ne cesse d'augmenter. En analysant les opportunités d'intégration et les ris-

ques de vulnérabilité parmi les personnes qui utilisent déjà internet et les TIC, la réflexion sur la fracture numérique au second degré est de facto orientée vers la compréhension des perspectives futures. Les résultats de la recherche montrent non seulement

Les résultats de la recherche plaident en faveur d'une approche transversale de la lutte contre les inégalités numériques.

que les usages des TIC sont très diversifiés, mais aussi que les trajectoires d'usages sont plurielles; elles empruntent des chemins multiples et conduisent à des destinations variées. Les trajectoires sont moins déterminées que prévu par les variables sociodémographiques qui expliquent les inégalités d'accès. D'autres marqueurs, liés aux situations d'usages, influencent ces trajectoires: la motivation, la place et le sens des usages, l'utilité perçue, le rapport à l'apprentissage.

À travers l'état des connaissances qui a été dressé et le matériau empirique qui a été collecté, cette recherche constitue, d'une certaine manière, un point d'inflexion dans la réflexion sur les inégalités numériques.

Jusqu'ici, les politiques en faveur de l'inclusion numérique avaient souvent un caractère missionnaire. Elles visaient à convaincre le citoyen des bienfaits individuels et collectifs sinon d'une mise en conformité avec la norme sociale, politique et économique de la société de l'information, à tout le moins d'une nécessaire démocratisation de l'accès aux TIC. En s'intéressant de près à un public pour lequel les TIC font déjà partie, à des degrés divers, de l'univers quotidien, cette recherche dépasse la question du "prosélytisme numérique". Elle révèle de nombreux contrastes entre, d'une part, la réalité des usages et

d'autre part, la vision rationalisante et un peu euphorique qui a initialement motivé les promoteurs de la réduction de la fracture numérique. L'appropriation des TIC ne conduit pas d'elle-même à une amélioration de toutes les dimensions de l'intégration sociale, mais elle a plutôt tendance à conforter les points forts et accentuer les points faibles de la participation sociale.

Les résultats de la recherche permettent également de tracer les contours d'une notion renouvelée et nuancée de "vulnérabilité numérique". Cette vulnérabilité reste, en partie, influencée par des facteurs tels que l'âge, le genre et le niveau d'instruction, mais d'autres marqueurs de vulnérabilité interviennent: le degré d'autonomie, le niveau de compétences TIC, le support social disponible, le sens et la valeur symbolique attribués aux TIC, le degré d'exposition aux comportements à risques, la capacité de faire des choix et de maîtriser sa trajectoire d'usages. Il s'agit d'un apport original de la recherche, car la plupart des travaux existants sur la fracture numérique du second degré se focalisaient principalement sur les compétences numériques et les ressources sociales. Les résultats de la recherche plaident en faveur d'une approche résolument transversale de la lutte contre les inégalités numériques. ■

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: gvalenduc@ftu-namur.org
<http://www.ftu-namur.org>

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

© FTU – Reproduction partielle autorisée
moyennant citation de la source et des auteurs

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