



## "UNE SOCIÉTÉ EN LIGNE PRODUCTRICE D'EXCLUSION ?"

Brotcorne, Périne ; Vendramin, Patricia

### ABSTRACT

En faisant soudainement basculer toutes les activités en ligne, le confinement n'a jamais rendu aussi grande la dépendance aux technologies numériques, que ce soit pour travailler, poursuivre des études, garder du lien social, accéder aux loisirs ou aux soins de santé ou à tout autre aspect de la vie sociale. Sans nier les avantages inédits de la dématérialisation d'un nombre toujours plus grand de services, ce basculement à grande échelle dans une société en ligne rend évidentes les inégalités entre citoyens. Mais surtout, la numérisation de services essentiels publics, d'intérêt général ou privés, révèle les risques encore plus grands d'exclusion sociale de ceux qui ne disposent pas des conditions d'accès et d'appropriation de ces technologies. Des enquêtes sociologiques approfondies permettent d'interroger les conditions d'une société en ligne inclusive.

### CITE THIS VERSION

Brotcorne, Périne ; Vendramin, Patricia. *UNE SOCIÉTÉ EN LIGNE PRODUCTRICE D'EXCLUSION ?*. In: *Sociétés en changement*, Vol. 11 (2021) <http://hdl.handle.net/2078.1/254140>

Le dépôt institutionnel DIAL est destiné au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques émanant des membres de l'UCLouvain. Toute utilisation de ce document à des fins lucratives ou commerciales est strictement interdite. L'utilisateur s'engage à respecter les droits d'auteur liés à ce document, principalement le droit à l'intégrité de l'œuvre et le droit à la paternité. La politique complète de copyright est disponible sur la page [Copyright policy](#)

DIAL is an institutional repository for the deposit and dissemination of scientific documents from UCLouvain members. Usage of this document for profit or commercial purposes is strictly prohibited. User agrees to respect copyright about this document, mainly text integrity and source mention. Full content of copyright policy is available at [Copyright policy](#)

# Sociétés *en* changement

NUMÉRO 11 / MARS 2021



## UNE SOCIÉTÉ EN LIGNE PRODUCTRICE D'EXCLUSION ?

**Périne Brotcorne et  
Patricia Vendramin,**

sociologues, CIRTES (Centre interdisciplinaire de recherche *Travail, État et Société*)

**NL** Door plots alle activiteiten virtueel te maken, maakte de lockdown mensen op een nooit geziene schaal afhankelijk van digitale technologie. Zonder de weergaloze voordelen van het dematerialiseren van een steeds groter aantal diensten te willen ontkennen, is het duidelijk dat deze grootschalige omschakeling naar een virtuele 'online' samenleving ongelijkheden tussen burgers blootlegt. Bovenal brengt de digitalisering van essentiële diensten, zij het van publiek dan wel privaat belang, de nog grotere risico's van sociale uitsluiting aan het licht voor diegenen die geen toegang hebben tot deze technologie of ze niet kunnen gebruiken.

**EN** Suddenly turning all online activities upside down, lockdown has made people more dependent on digital technologies than ever. Without denying the unprecedented benefits of the dematerialization of an ever-increasing number of services, this large-scale shift to an online society makes inequalities between its citizens obvious. Above all, however, the digitization of essential public services, whether of general or private interest, reveals the even greater risks of social exclusion for those who do not have the prerequisite access to and understanding of these technologies.

*En faisant soudainement basculer toutes les activités en ligne, le confinement n'a jamais rendu aussi grande la dépendance aux technologies numériques, que ce soit pour travailler, poursuivre des études, garder du lien social, accéder aux loisirs ou aux soins de santé ou à tout autre aspect de la vie sociale. Sans nier les avantages inédits de la dématérialisation d'un nombre toujours plus grand de services, ce basculement à grande échelle dans une société en ligne rend évidentes les inégalités entre citoyens. Mais surtout, la numérisation de services essentiels publics, d'intérêt général ou privés, révèle les risques encore plus grands d'exclusion sociale de ceux qui ne disposent pas des conditions d'accès et d'appropriation de ces technologies. Des enquêtes sociologiques approfondies permettent d'interroger les conditions d'une société en ligne inclusive.*

### UNE NORME SOCIALE DEVENUE DOMINANTE

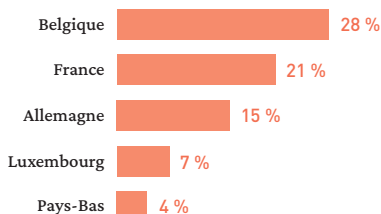
En 2019, selon les données Eurostat, 90% des ménages européens (EU28) ont accès à internet à leur domicile<sup>1</sup>. Cette proportion est identique en Belgique : 92% des particuliers belges entre 16 à 74 ans utilisent régulièrement internet, dont 85% au quotidien. Les internautes se sont largement approprié les services bancaires en ligne (79%) et les achats en ligne (72%). Au cours de la même année, on dénombre 64% de Belges qui déclarent avoir utilisé internet pour des contacts avec les services publics, 49% pour obtenir des informations et 44% pour remplir des formulaires officiels, comme une déclaration fiscale par exemple.

La massification des pratiques connectées, renforcée par l'actualité des derniers mois, légitime le point de vue des acteurs industriels, marchands et institutionnels

<sup>1</sup> Cette enquête est réalisée annuellement par Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium) pour la Belgique et est coordonnée par Eurostat au niveau de l'Union européenne. Pour les données belges, voir : <https://statbel.fgov.be/fr>. Pour obtenir des comparaisons entre pays européens, voir <https://ec.europa.eu/eurostat/fr/web/microdata/community-statistics-on-information-society>.

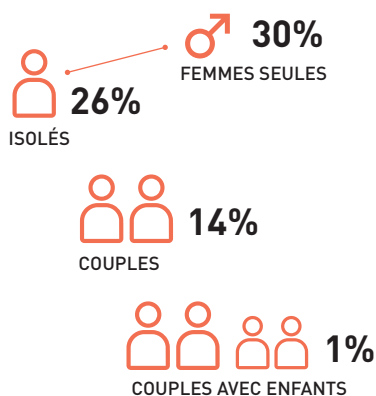
## DES CHIFFRES / Inégalités de connexion et d'équipements

### Accès à internet selon les revenus. Écart entre les ménages les plus aisés et les ménages aux revenus les plus faibles



→ En comparaison avec les pays voisins, la Belgique est le pays le plus inégalitaire en matière d'accès à internet lorsque l'on compare les ménages les plus aisés et les plus défavorisés. Un écart de 28% se marque entre les ménages les plus aisés (connectés à 99 %) et les ménages aux revenus les plus faibles (connectés à 71%). Cet écart est supérieur à ceux observés en Allemagne (15%), en France (21%), au Luxembourg (7%) ou aux Pays-Bas (4%).

### Absence de connexion internet selon la composition familiale



→ En Wallonie, la présence d'un enfant dans le ménage change la donne, incitant davantage à recourir aux technologies numériques.

### Connexion à internet uniquement par smartphone selon le niveau de diplôme



→ Moins l'on est diplômé, plus le smartphone est le moyen unique de se connecter à internet.

### Absence d'interaction avec l'administration en ligne, selon le niveau de diplôme et le revenu



→ La raison principale évoquée de non-recours à l'e-administration est le besoin de recourir à un tiers, suivie par le manque de compétences et la complexité des démarches administratives.

Source : Brotcorne et Mariën (2020).

qui voient dans la numérisation des services essentiels une évolution à la fois inéluctable et porteuse de progrès social. Les discours d'accompagnement de la transition numérique mettent en avant le potentiel des technologies numériques pour optimiser et simplifier les services rendus aux usagers-clients-citoyens, notamment par la suppression de la distance entre les points physiques d'accès aux services et par la personnalisation du service. Au nom de la réduction des coûts et de la charge qui pèsent sur les épaules des usagers-clients-citoyens, le numérique s'impose donc progressivement comme une voie privilégiée, voire exclusive, pour accéder à de multiples services.

## DES GROUPES SOCIAUX INÉGAUX FACE À LA NUMÉRISATION DES SERVICES

Face à cette transition numérique généralisée et enthousiaste des services, de nombreux travaux pointent depuis quelques années la persistance voire le renforcement d'inégalités numériques affectant les publics les plus fragiles sur le plan économique et socioculturel. Les personnes sans accès ou disposant de mauvaises conditions d'accès aux technologies numériques (qualité de l'équipement informatique et/ou de la connexion internet, par exemple) ainsi que celles moins autonomes sur le plan de leur utilisation sont généralement plus pauvres, plus âgées, moins diplômées, moins souvent actives professionnellement, et/ou plus isolées que les autres. Les récents constats chiffrés issus du premier baromètre sur l'inclusion numérique en Belgique (voir Brotcorne et Mariën, 2020 dans l'encadré Pour aller plus loin en p. 7) confirment ce que les recherches sociologiques soulignent depuis longtemps : les fragilités numériques épousent de près les formes de fragilités sociales et économiques.

Les résultats du baromètre révèlent effectivement que les personnes vivant dans un ménage modeste et/ou ayant un niveau de diplôme moins élevé sont bien moins nombreuses que les autres à disposer d'une connexion de qualité et à utiliser internet. Lorsque celles-ci sont internautes, elles sont aussi moins nombreuses que les autres à être multi-connectées. Elles ne disposent souvent que d'un smartphone pour accéder à internet, ce qui limite les possibilités d'usages plus complexes dans le cadre de démarches scolaires, professionnelles ou administratives, par exemple (voir ci-contre).

Par ailleurs, plus d'un internaute belge sur deux vivant dans un ménage modeste ou ayant un niveau faible ou moyen de formation dispose de faibles compétences numériques générales. Ce taux avoisine même les 60% parmi les femmes de 55 à 74 ans.

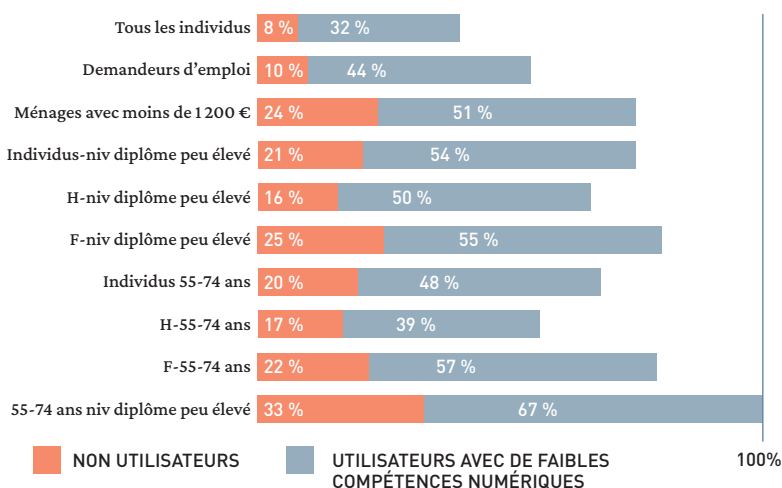
Le manque de maîtrise des compétences numériques concerne aussi de nombreuses autres personnes, bien intégrées à la société sur le plan professionnel et social. En Belgique, quasiment un tiers des internautes de 16 à 74 ans ne possèdent que de faibles compétences numériques. Si l'on y ajoute la proportion des non-utilisateurs, on peut considérer que quatre personnes sur dix, toutes catégories sociales confondues, sont en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société (voir l'encadré Des chiffres : Vulnérabilité numérique en p. 3).

## DES CHIFFRES / Le taux de vulnérabilité numérique

→ L'enquête ISOC d'Eurostat propose une mesure des compétences numériques des individus. Depuis 2016, l'échelle de mesure porte sur quatre domaines de compétences : chercher, obtenir et trier de l'information sur internet ; communiquer sur internet ; résoudre des problèmes dans l'utilisation d'outils numériques et utiliser des services en ligne ; utiliser des logiciels de rédaction, de calcul, de présentation ou de traitement d'images. Dans chaque domaine, une série d'activités sont listées. L'évaluation du niveau se fonde sur les déclarations des répondants. Elle débouche sur trois niveaux de compétences : faible, de base et avancé.

→ Le taux de vulnérabilité numérique est obtenu par l'addition de la proportion de non-utilisateurs à celle des utilisateurs faiblement compétents. On peut considérer que 40% de la population belge est en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société.

## Vulnérabilité numérique parmi les publics considérés 'à risque d'exclusion numérique' en Belgique en 2019 (en %)



Source : Brotcorne et Mariën (2020).

## L'OBsolescence continue des compétences numériques

Cette importante proportion de personnes en difficulté face à l'acculturation aux technologies numériques s'explique notamment par l'évolution rapide et permanente des innovations numériques. Les compétences techniques de base nécessaires à l'appropriation des nouvelles versions de plateformes, de services en ligne, de logiciels, d'applications, etc., doivent sans cesse être actualisées. À la différence des compétences de base en lecture et en écriture, l'apprentissage de l'utilisation des technologies numériques est un processus fait de décrochages et de raccrochages permanents dont des recherches en sciences sociales ont pointé le caractère éprouvant pour de nombreuses personnes<sup>2</sup>. L'obsolescence progressive du matériel (ordinateur ou smartphone obsolète, version dépassée de logiciels) se double ainsi d'une obsolescence des compétences numériques. Incertitude et découragement s'ajoutent au

sentiment de devoir fournir des efforts d'apprentissage constants, pourtant toujours insuffisants. Ces situations de vulnérabilité sont donc susceptibles de toucher de nombreuses personnes, disposant pourtant de compétences numériques non négligeables.

Au-delà de la maîtrise des compétences techniques spécifiques, l'évolution technologique permanente implique que chaque utilisateur soit capable d'apprendre à apprendre en toute autonomie, voire même à désapprendre ses façons de faire pour réapprendre autrement. C'est ce qui mène le sociologue Dominique Boullier à affirmer que la capacité à gérer l'incertitude devient la disposition-clé à acquérir<sup>3</sup>. Autrement dit, l'acquisition d'une culture numérique consiste non seulement à développer des compétences techniques usuelles nécessaires pour manipuler les outils numériques. Mais elle nécessite aussi de développer une compréhension critique des implications des usages et plus largement des enjeux sociopolitiques liés à l'environnement numérique, comme savoir choisir les outils adaptés à ses besoins, savoir protéger son identité numérique et ses données personnelles, prendre du recul par rapport aux propositions d'informations livrées par Google, par exemple.

## DES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES À L'EXCLUSION DE DROITS SOCIAUX ?

Bien sûr, la question des inégalités numériques est loin d'être nouvelle. Mais elle se trouve singulièrement exacerbée par la crise sanitaire de la Covid-19. Le confinement a révélé la brûlante actualité d'un phénomène que beaucoup pensaient en voie de résorption : la fracture numérique.

*L'évolution technologique permanente implique que chaque utilisateur soit capable d'apprendre à apprendre en toute autonomie, voire même à désapprendre ses façons de faire.*

<sup>2</sup> Vodoz, L. (2010). « Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l'intégration et de l'exclusion », *Sociologies* [En ligne], Dossiers, Frontières sociales, frontières culturelles, frontières techniques. URL : <http://journals.openedition.org/sociologies/3333>

<sup>3</sup> Boullier, D. (2016). *Sociologie du numérique*, Paris, Armand Colin.



## DES MOTS / Définir la fracture numérique

L'expression « fracture numérique » désigne diverses formes d'inégalités liées à la diffusion et à l'appropriation massives des technologies numériques dans la vie quotidienne. Parce que la métaphore de la fracture numérique couvre en réalité des situations fort différentes, les travaux scientifiques s'accordent pour parler plutôt de fractures numériques au pluriel en distinguant traditionnellement trois degrés d'écart entre les citoyens.

- > La fracture numérique du **premier degré** désigne les écarts en termes **d'accès aux technologies numériques** : disponibilité d'outils numériques, comme l'ordinateur, la tablette, et le smartphone, et du réseau internet. Elle fait ainsi référence aux différences relatives à la qualité de ces équipements et de la connexion.
- > La fracture numérique du **deuxième degré** renvoie aux disparités relatives aux **compétences nécessaires pour maîtriser les technologies numériques ainsi qu'à l'intensité et à la nature des usages**. Cette deuxième forme de fracture rappelle que l'accès aux technologies est loin de conduire automatiquement à leur utilisation effective, autonome et réflexive. La question-clé n'est donc plus seulement l'accès inégal aux contenus et aux services en ligne, mais aussi et surtout les manières inégales de les utiliser.
- > La fracture numérique du **troisième degré** renvoie quant-à-elle aux écarts en termes de **bénéfices sociaux effectifs tirés des usages des technologies numériques et d'internet**, en particulier sur le plan de la participation aux diverses sphères de la vie sociale, comme l'éducation, l'emploi, la vie administrative et citoyenne.

*Les écarts dans l'accès et l'usage des technologies numériques produisent de véritables effets discriminatoires dans les divers domaines de la vie sociale.*

Popularisée par Al Gore en 1995 comme slogan politique, l'expression *digital divide* (fracture numérique) s'est rapidement vue appropriée par les sociologues. Ils ont ainsi pu en montrer différentes facettes (voir ci-contre) et de nombreux travaux issus des *Internet Studies* ont rapidement documenté ce phénomène sans remettre nécessairement en question la définition adoptée dans les discours politiques et médiatiques.

Mais dès le début des années 2000, des travaux plus critiques vont questionner la valeur scientifique de la notion même de fracture numérique<sup>4</sup>. Ils pointent son caractère inopérant pour saisir les réalités multiples liées à la société en ligne. Ces travaux reprochent globalement aux études focalisées sur la fracture numérique de réduire cette question à un enjeu technologique, occultant du même coup ses aspects sociaux, pourtant fondamentaux. Ils s'accordent pour affirmer que ce phénomène ne peut se résumer à un défaut d'accès ou d'usage ; ils invitent à s'intéresser aux disparités liées à la fois aux conditions d'accès aux technologies, à la nature et aux répertoires des usages ainsi qu'aux compétences nécessaires à leur appropriation durable et autonome.

Un débat s'en est suivi : alors que certains chercheurs suggèrent d'inscrire l'analyse du phénomène dans le champ de la sociologie des inégalités<sup>5</sup> d'autres privilégient son inscription dans le champ connexe, mais néanmoins distinct, de l'exclusion/inclusion sociale<sup>6</sup>. Les chercheurs qui font de la fracture numérique un enjeu d'exclusion sociale s'attardent particulièrement sur l'étude des processus qui transforment des situations d'inégalités numériques en exclusion sociale. De leur point de vue, les écarts dans l'accès et l'usage des technologies numériques produisent

de véritables effets discriminatoires dans les divers domaines de la vie sociale (éducation, emploi, vie administrative et citoyenne, etc.), dont les implications sociales sont encore augmentées par le mouvement d'accélération de la numérisation des services essentiels. La dématérialisation des services décharge par ailleurs sur l'individu une responsabilité : celle de s'équiper et de disposer d'un matériel suffisamment récent, celle aussi d'être capable de maîtriser ces outils numériques. Le numérique s'érige ainsi comme une norme sociale dominante qui comporte de multiples exigences souvent sous-estimées par les fournisseurs d'accès aux services et les acteurs institutionnels. La population qui n'est pas en mesure de se conformer aisément à cette nouvelle norme sociale dominante se trouve, par conséquent, à risque de marginalisation voire d'exclusion. Le non-respect de cette nouvelle norme est assorti de ce que les sociologues considèrent comme des sanctions : non-accès aux droits, accès à des services de moindre qualité ou plus coûteux, décrochage, perte de lien, exclusion sociale.

4 Notamment Di Maggio, P., Hargittai, E., Celeste, C. & Shafer, S. (2004). « Digital Inequality : From Unequal Access to Differentiated Use » in Neckerman, K. (dir.), *Social Inequality*, New York, Russell Sage Foundation, pp. 355-400 ; Van Dijk, J. (2005). *The Deepening Divide : Inequality in the Information Society*, London, Sage.

5 Granjon, F., Lelong, B. & Metzger, J.-P. (2009). *Inégalités numériques : clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Paris, Lavoisier.

6 Brotcorne, P., Damhuis, L., Laurent, V., Valenduc, G. & Vendramin, P. (2010). *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC. La fracture numérique au second degré* (Série Société et avenir), Academia Press, Gent ; Vodoz, L. (2010), *OpCit*.

● *La dématérialisation étendue supprime aussi un vaste espace de relations en face à face, où il est possible d'exprimer et de comprendre les raisons d'un non-recours aux services d'intérêt général.*

## LA NUMÉRISATION DES SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL SOUS LA LOUPE

Le maintien de l'accessibilité de l'offre de services à tous les publics est un enjeu particulier pour les services d'intérêt général. Ces services, dont beaucoup organisent des prestations sociales, fondent la justification de leur existence sur des principes d'universalité. Notons que les services d'intérêt général ne se limitent pas aux services relevant des autorités publiques. Ils désignent un large éventail d'activités de nature différente qui sont, aux yeux du législateur, nécessaires à la réalisation du bien commun comme les transports collectifs, l'éducation, les soins de santé, les services administratifs. Les formes organisationnelles peuvent aussi être diverses : institutions publiques, associations, mutualités.

Or leur mise en ligne, du fait des inégalités numériques existantes, réactive et accroît une forme d'inégalité plus ancienne : le risque de non-recours aux droits sociaux. Outre les barrières supplémentaires dans l'accès aux droits, la dématérialisation étendue des services d'intérêt général supprime aussi un vaste espace de relations en face à face, où il est possible d'exprimer et de comprendre les raisons d'un non-recours. Mal préparée ou mal anticipée, la transition numérique de ces services est donc non seulement susceptible d'augmenter les non-recours mais également d'empêcher de les prévenir<sup>7</sup>.

Au regard des risques de rupture d'égalité et de continuité devant les services d'intérêt général qu'une société en ligne peut induire, comment les organismes d'intérêt général peuvent-ils articuler la numérisation de leurs services avec le respect de leurs missions ? Cette question était au cœur d'une recherche menée récemment par une équipe du CIRTES sur les risques d'exclusion sociale générés par l'accélération et l'amplification de la numérisation des services essentiels dans le champ de la santé, de la mobilité et de l'administration<sup>8</sup>. Les études de cas ont permis d'identifier les conceptions de la transition numérique portées par les personnes qui en sont les acteurs, ainsi que l'attention qu'ils ont – ou non – accordée à l'inclusion numérique et au point de vue des usagers dans les stratégies de numérisation<sup>9</sup>.

Les études de cas mettent en évidence la fragilité de la démarche de transition numérique des services d'intérêt général. Les fournisseurs de services poursuivent un objectif « par défaut » du mouvement de numérisation de ces services d'esprit public : celui de pouvoir mieux répondre à l'impératif d'accès pour tous les citoyens-usagers. La transition numérique semble s'y imposer sans jamais être discutée, ni questionnée au regard des principes traditionnellement portés par les services d'intérêt général. Une incapacité politique à contester le bien-fondé de tout investissement numérique domine, puisque tout argumentaire se termine par l'invocation du bien de l'usager-patient-citoyen<sup>10</sup>.

7 Revil, H. & Warin, P. (2019). « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours », *Vie sociale*, vol. 28, n° 4, pp. 121-133.

8 La recherche IDEALiC – L'inclusion numérique par l'amélioration de l'autonomie et du pouvoir d'agir au fil du parcours de vie – a été financée par la Politique scientifique fédérale (BESLPO) en Belgique dans le cadre du programme BRAIN-be. Axe 5 – Grands défis sociétaux (2015-2019), et portée par deux universités, l'UCLouvain et la Vrije Universiteit van Brussels. <https://www.idealic.be>.

9 Bonnetier, C., Brotcorne, P., Schurmans, D & Vendramin, P. (2018). *Les services d'intérêt général à l'épreuve de la numérisation. Études de cas dans les secteurs de la mobilité, de la santé et de l'administration*, Rapport pour la politique scientifique fédérale, Bruxelles, Idealic. <https://www.idealic.be/publications>.

10 Boullier, D. (2016), *Op cit.*

Cette forme de consensus implicite sur le bien-fondé de la numérisation des services semble également entraver la mise en place d'une stratégie inclusive cohérente et partagée. Cette évolution est tellement vue comme inévitable et désirable qu'il devient difficile de l'envisager comme potentiellement perturbatrice des missions d'intérêt général. Selon Pascal Robert, cette confiance accordée aux technologies de l'information et de la communication relève d'un impensé c'est-à-dire d'un discours qui « permet de soustraire l'informatique à l'exigence de justification »<sup>11</sup>. Cet impensé contribue à véhiculer l'idée selon laquelle la numérisation des services est profitable à tous, y compris aux non-connectés, qui bénéficient du temps dégagé par le désengorgement des guichets, ceci en attendant qu'ils se familiarisent, à leur tour, aux services en ligne.

Tout se passe comme si la certitude d'être face à un processus inéluctable s'accompagne d'une incertitude quant aux démarches collectives à mettre en place pour y répondre de manière proactive sans le subir. Il en découle une incapacité à s'approprier le processus, le définir et le baliser. De fait, les professionnels interrogés partagent la conviction « d'être obligés de suivre la tendance pour ne pas se faire dépasser (...) (manager, partenaire informatique). ». Leur objectif commun est bien « le futur au tout numérique » (responsable marketing, entreprise de transport public) ou, tout au moins, « d'aller rapidement vers la numérisation » (cadre dirigeant, mutuelle de santé), mais certains confient « un manque de stratégie transversale en la matière (...). La question de l'exclusion vient au deuxième plan car les solutions sont de facto techniques ». Ce dernier propos révèle de façon assez exemplaire la tendance au « solutionnisme technologique. » Celui-ci consiste à apporter d'emblée des solutions techniques à des problèmes – car celles-ci sont vues comme un progrès – sans forcément se demander si elles répondent aux besoins identifiés.

Par exemple, dans le secteur des transports publics, la numérisation amène des transformations majeures que les acteurs traditionnels s'efforcent de suivre pour ne pas trop se faire distancier par les nouveaux acteurs privés. Cette sorte de course au rattrapage favorise le développement de services en ligne au coup par coup, calqués sur le modèle des industries numériques, au détriment d'une stratégie collectivement élaborée en cohérence avec les spécificités de la réalité régionale en matière de transports publics.

## LES VOIES D'UNE PLUS GRANDE INCLUSION NUMÉRIQUE

Pour autant, la préoccupation pour l'inclusion numérique n'est pas absente des processus de numérisation des services analysés. Mais derrière un consensus sur la nécessité de développer des services numériques accessibles à tous se cachent des conceptions plurielles et parfois contradictoires de ce que recouvre l'inclusion numérique. Trois types de justification<sup>12</sup> s'appuyant sur diverses logiques coexistent tant bien que mal : une logique marchande d'abord, suivant laquelle l'inclusion numérique permet de capter une clientèle plus importante ; une logique industrielle

● Le « solutionnisme technologique » consiste à apporter d'emblée des solutions techniques à des problèmes – vues comme un progrès – sans se demander si elles répondent aux besoins identifiés.

11 Robert, P. (2011). « Critique de la notion d'imaginaire des TIC, vieilles catégories (mythe et utopie) et nouveaux outils », in Lakel, A., Massit-Folléa, F. & Robert, P. (dir.), *Imaginaire(s) des technologies d'information et de communication*, Paris, Edition de la maison des sciences de l'homme, pp. 88-102.

12 Boltanski, L. & Thévenot, L. (1991). *De la justification : les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard.

ensuite, suivant laquelle l'inclusion numérique permet d'accroître l'efficacité des services ; une logique civique enfin, suivant laquelle l'inclusion numérique permet de rendre les services plus égaux. Cette juxtaposition de positions contribue à expliquer les tâtonnements concernant la direction à prendre pour numériser l'offre de services et freine la mise en œuvre d'actions coordonnées en faveur d'une numérisation inclusive. Des compromis entre ces visions dissonantes se matérialisent alors dans des dispositifs composites qui attestent d'une attention variable au principe d'intérêt général et à celui de représentativité de la pluralité des usagers concernés. On va ainsi remplacer un contact en face à face ou téléphonique de première ligne par un *chat*, qui permet une conversation individuelle écrite en temps réel avec un opérateur, plutôt que par un *chatbot*, qui organise un dialogue avec un robot.

Les arrangements issus de compromis provisoires plutôt que d'accords stables autour d'un horizon normatif commun où prédomine l'intérêt général dévoilent ainsi une conception étriquée de l'inclusion numérique, limitée à des actions ponctuelles sur le plan de l'accessibilité, du design ou de confort de navigation, tout en s'assurant de ne pas altérer « (...) le confort de la clientèle principale » (responsable marketing, entreprise de transport public). Ces actions, considérées par les professionnels interrogés comme équilibrées apparaissent néanmoins questionnables. Elles tiennent davantage lieu de bricolages provisoires que d'initiatives pérennes durablement favorables à des usages inclusifs, c'est-à-dire des usages qui soutiennent et développent le pouvoir d'agir des individus par le biais de la technologie, quelle que soit leur condition sociale. La logique de court terme l'emporte ainsi sur une approche globale visant à réduire durablement cette mise à distance des « publics empêchés » par la numérisation des services.

Pour dépasser ce qui ressemble bien à une logique technicienne de l'inclusion numérique, il est essentiel que les pratiques de numérisation des services d'esprit public se déploient davantage selon une logique civique où prédominent les préoccupations liées à l'égalité de traitement des usagers et à la défense d'un intérêt général, plutôt que se résumer à répondre à la somme des intérêts particuliers.

L'exclusion numérique, bien qu'elle résulte davantage d'un impensé des choix technologiques retenus que de politiques délibérées, constitue un réel enjeu pour les organismes d'intérêt général. Pour la contrer, les institutions doivent placer au cœur de leur stratégie de numérisation le principe « d'inclusion par la conception et le design » tout en assurant le maintien de modalités d'accès variées aux services de bien commun. Elles doivent en particulier proposer systématiquement une alternative physique avec un contact humain qui soit de qualité au moins égale à l'offre en ligne. Tant que cela ne sera pas explicitement le cas, la numérisation des services d'intérêt général, censée simplifier le parcours d'accès aux droits, participera paradoxalement à éloigner encore davantage les publics vulnérables de leur accès effectif aux droits sociaux fondamentaux. L'idée n'est donc pas ici de s'opposer à la numérisation des services d'intérêt général, mais d'oser la mettre en débat afin d'interroger ouvertement et collectivement sa dimension inclusive.

#### POUR ALLER PLUS LOIN

Brotcorne, P & Mariën, I. (2020). *Baromètre de l'inclusion numérique*, rapport commandité par la Fondation Roi Baudoin. URL : [https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020\\_08\\_24\\_CF](https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020_08_24_CF)

Brotcorne, P., Bonnetier, C. & Vendramin, C. (2019). « Une numérisation des services d'intérêt général qui peine à inclure et émanciper tous les usagers », *Terminal* [En ligne], 125-126. URL : <http://journals.openedition.org/terminal/4809> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/terminal.4809>.

Brotcorne, P., Bonnetier, C. & Vendramin, P. « La mise en œuvre d'une numérisation impensée dans des services d'intérêt général », *Sociologies* [En ligne], Théories et recherches, mis en ligne le 02 février 2021. URL : <http://journals.openedition.org/sociologies/16172>

Vendramin, P. (2020). « Le numérique, une nouvelle norme » ? in Paugam, S. (dir.), *50 questions de sociologie*, Paris, PUF, pp. 417-425.



## DES INTERPRÉTATIONS / Le piège caché de la notion d'inclusion numérique

La préoccupation pour l'inclusion numérique apparaît au tournant des années 2000. Pour réduire les formes émergentes de « fracture numérique » (voir l'encadré Des mots : définir la fracture numérique en p. 4), des programmes politiques voient le jour, tant au niveau européen que national, focalisés sur des objectifs d'accès et de sensibilisation à l'utilisation des TIC. Ces politiques ont progressivement glissé vers des programmes plus ambitieux de promotion de l'inclusion numérique ou de l'e-inclusion. Cette évolution n'est pas anodine ; elle traduit une volonté politique de ne pas se limiter à des mesures visant à supprimer les obstacles à l'accès aux technologies mais aussi à développer les capacités des individus à tirer profit de l'usage de ces technologies numériques pour améliorer leur condition sociale.

**L'inclusion numérique comme pouvoir d'agir...**

Dans cette lignée, la « Proposition pour un plan national e-inclusion horizon 2020 » en Belgique définit l'inclusion numérique comme le processus menant les citoyens à maîtriser les technologies numériques en vue d'une participation effective et autonome aux divers domaines de la vie sociale. Cette définition s'inspire de celle formulée par le Conseil national du numérique (CNNum) en France qui insiste sur le développement du pouvoir d'agir (*empowerment*) comme un élément majeur de l'inclusion numérique. La mise à l'agenda politique de l'*empowerment numérique* témoigne, selon Valérie Peugeot<sup>1</sup>, d'un processus d'institutionnalisation de cette notion en nouvelle catégorie d'action publique. Plusieurs chercheurs<sup>2</sup> considèrent plus globalement ce changement de vocabulaire comme le signal du passage d'une logique descendante (diffusion des outils) à une logique

1 Peugeot, V. (2015). *Brève histoire de l'empowerment : à la reconquête du sens politique*, Internetactu.net. <http://www.internetactu.net/2015/11/13/breve-histoire-de-lempowerment-a-la-reconquete-du-sens-politique/>.

2 Le Mentec, M. (2010). *Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN Bretons* [Thèse doctorale]. Peugeot, V. (2015), *Op.Cit.*

ascendante suivant laquelle les individus se (ré)approprient les technologies numériques pour améliorer leur vie. Le terme d'inclusion numérique insisterait, autrement dit, sur le processus par lequel la personne mobilise des outils numériques qui lui permettront, grâce à l'usage qu'elle en fait, d'atteindre ses propres objectifs. Cette vision met l'accent sur l'agentivité des individus à s'appuyer sur les potentialités des technologies pour acquérir un pouvoir d'agir individuel et collectif.

**... ou comme responsabilisation de l'individu « autonome » ?**

D'autres chercheurs<sup>3</sup> y voient, en revanche, un risque : celui d'une inflexion managériale prônant la responsabilisation accrue des usagers à prendre en charge, par le biais des technologies numériques, l'amélioration de leur parcours de vie.

De fait, s'ils reconnaissent la visée sociale et politique initiale du terme de pouvoir d'agir, ils considèrent toutefois que ce glissement politique traduit un rétrécissement idéologique de sa signification. Celui-ci semble réduit à sa dimension individuelle qui transfère à l'individu la responsabilité de sa réussite en ignorant ou en cassant les dynamiques collectives. À l'inverse d'un *empowerment* numérique « libérateur », la notion d'inclusion numérique véhiculerait ainsi une conception libérale ou gestionnaire de l'*empowerment numérique* qui place le pouvoir d'agir au service d'une logique managériale.

L'inclusion numérique et les politiques en sa faveur sont ainsi considérées comme participant à la légitimation des discours de promotion et d'accompagnement de la numérisation généralisée des services, avec en toile de fond une idéologie de l'activité, de l'autonomie et de la responsabilité individuelle. Cette idée s'apparie assez bien aux injonctions de l'individualisme contemporain qui exige performance et optimisation de soi.

3 Labarthe, F. & Trainoir, M. (2019). « Explorer les déclinaisons de l'*empowerment* en régime numérique », *Terminal* [En ligne], n°125-126. DOI : <https://doi.org/10.4000/terminal.5570>.

## COORDINATION

**Rédaction en chef**

Gaëlle Gaëtane Chapelle  
> gachapelle@gmail.com  
> +32 495 36 11 09

**Graphisme et mise en page**

Marie-Hélène Grégoire (misenpage.be)

**Éditeur responsable**

Marc Zune, Institut IACCHOS,  
place Monstequieu 1,  
1348 Louvain-la-Neuve

**ISSN**

> version papier : 2736-5670  
> version en ligne : 2736-5689

## COMITÉ DE RÉDACTION

Jean-Michel Chaumont

> jean-michel.chaumont@uclouvain.be

Matthieu de Nanteuil

> matthieu.denanteuil@uclouvain.be

Patricia Vendramin

> patricia.vendramin@uclouvain.be

Marc Zune

> marc.zune@uclouvain.be

L'Institut d'analyse du changement dans l'histoire et les sociétés contemporaines (IACCHOS) est une confédération scientifique de 10 centres de recherche

