

**Inégalités sociales dans une société du
'numérique par défaut'
Les comprendre pour pouvoir les critiquer et les
transformer**

**Périne BROTCORNE
CIRTES, UCLouvain, Belgique**

**RENCONTRE ALPHA, le 1er décembre 2023, Ministère de la Fédération Wallonie-
Bruxelles**

Un questionnement général au départ d'un constat paradoxal



- Éclairer les logiques à l'œuvre dans la fabrique de l'incapacité des publics empêchés par la numérisation accrue des services d'intérêt général

Le « numérique » au singulier n'existe pas

- Technologies de l'information et de la communication (TIC), technologies numériques (TN) = Termes non stabilisés renvoyant à la fois:
 - À des supports (ordinateur, smartphone, autre objet connecté) et des infrastructures réseau
 - À des systèmes d'exploitation, logiciels, applications, interfaces informatiques, connectés à internet
 - Aux usages associés
 - À des représentations, des imaginaires : « le numérique » est auréolé par des discours utopistes (égalitaristes), voire révolutionnaires (révolutionner les pratiques du travail social, dans l'enseignement, etc..) Ou à l'inverse, fait l'objet de discours technophobes.
- Or la diffusion et l'usage des technologies numériques peuvent contribuer à notre aliénation ou à notre émancipation
 - *Pharmakon* de Platon, à la fois remède et poison (Stiegler, 2007)

Fracture(s) numérique(s), inégalités numériques, exclusion/inclusion numériques : de quoi parle-t-on?

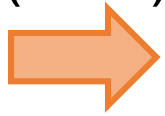
- Une préoccupation inédite pour le phénomène depuis la crise Covid-19
- Mais une vision floue, voire simplifiée, de ses contours et des moyens à mettre en œuvre pour atténuer ces inégalités
- Sur plan sociologique, leur analyse = bonne porte d'entrée pour appréhender les éléments problématiques relatifs à la numérisation accrue de tous les pans de la société et à ses modèles de gouvernance
- Un aspect fondamental de la critique sociale à l'égard des technologies numériques

Les fractures numériques: un mauvais terme pour une bonne question

- **Des inégalités, plus que des différences d'accès et d'usage**
 - ✓ Les inégalités induites par les implications sociales de ces différences d'accès et d'utilisation
 - ✓ Dans une visée fonctionnelle : inégale capacité à tirer profit des possibilités offertes par l'accès aux technologies et à leurs usages dans les divers domaines de la vie sociale (sphères professionnelle, éducative, politique/citoyenne, etc.)
 - ✓ Dans une visée plus critique : inégale capacité à convertir les possibilités d'action offertes par les technologies numériques pour accroître sa liberté d'action (Granjon, 2012) autrement dit son *empowerment*.
- **Des continuums de situations plutôt que des fractures**

Le matériel utilisé pour se connecter joue un rôle important dans la qualité et la diversité des usages de l'internet

Les personnes qui utilisent plusieurs appareils pour se connecter (ordinateur, smartphone, tablette, etc.) sont avantagées dans leur usage de l'internet et des services essentiels numérisés. C'est le cas de presque 90% de la population belge (87%).



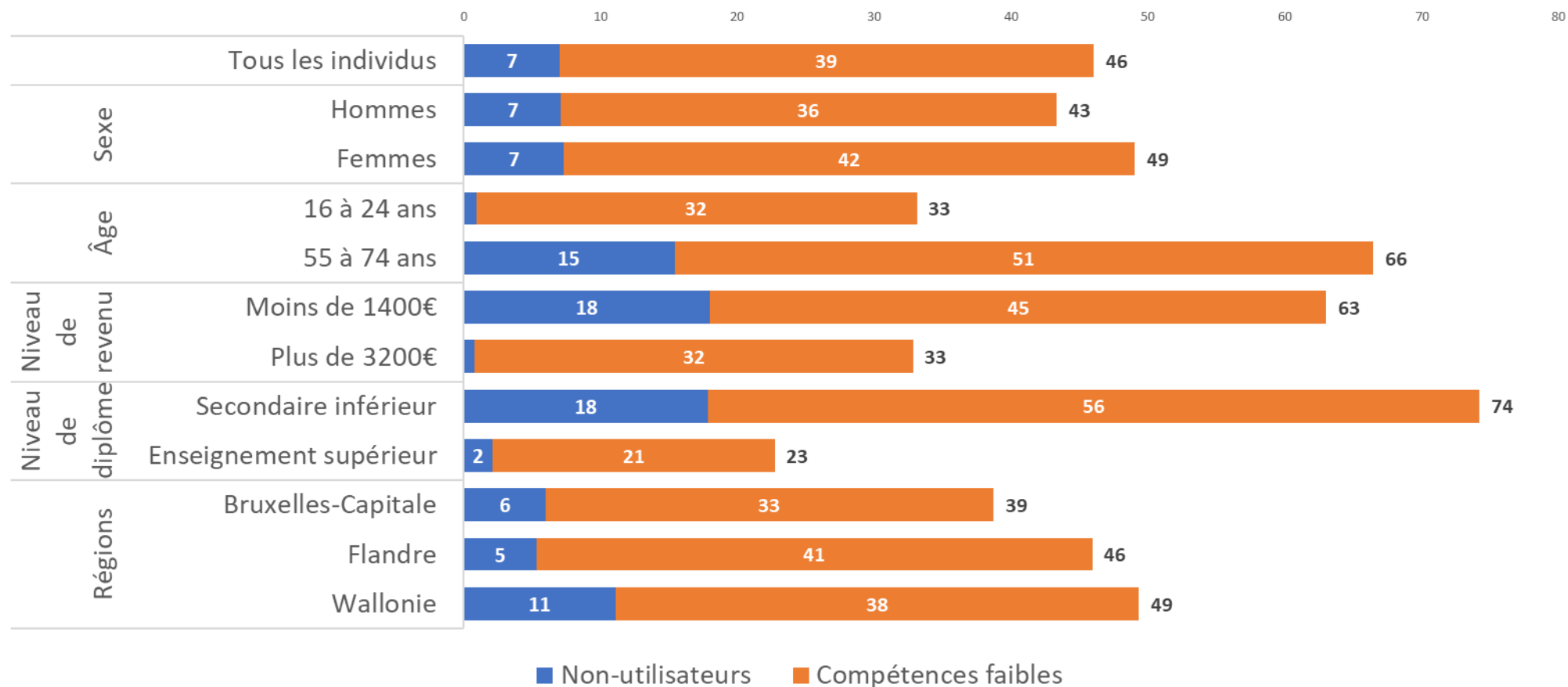
Seul 1 belge sur 10 n'utilise qu'un seul appareil pour se connecter...

... Mais chez les moins diplômés, les pensionnés, les demandeurs d'emplois, les revenus bas, les personnes ayant des problèmes de santé invalidant, **une personne sur 4 est concernée !**



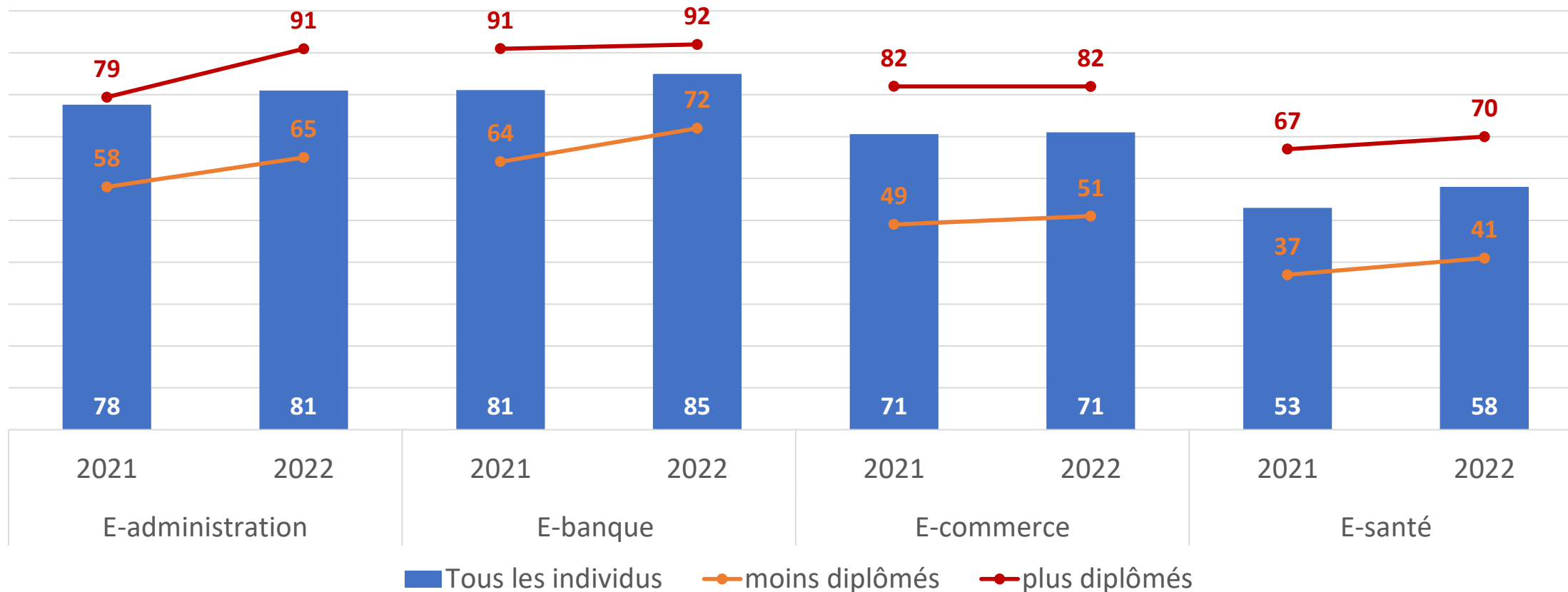
Près d'un belge sur deux en situation de vulnérabilité numérique

Taux de vulnérabilité numérique en 2021 (% d'individus)



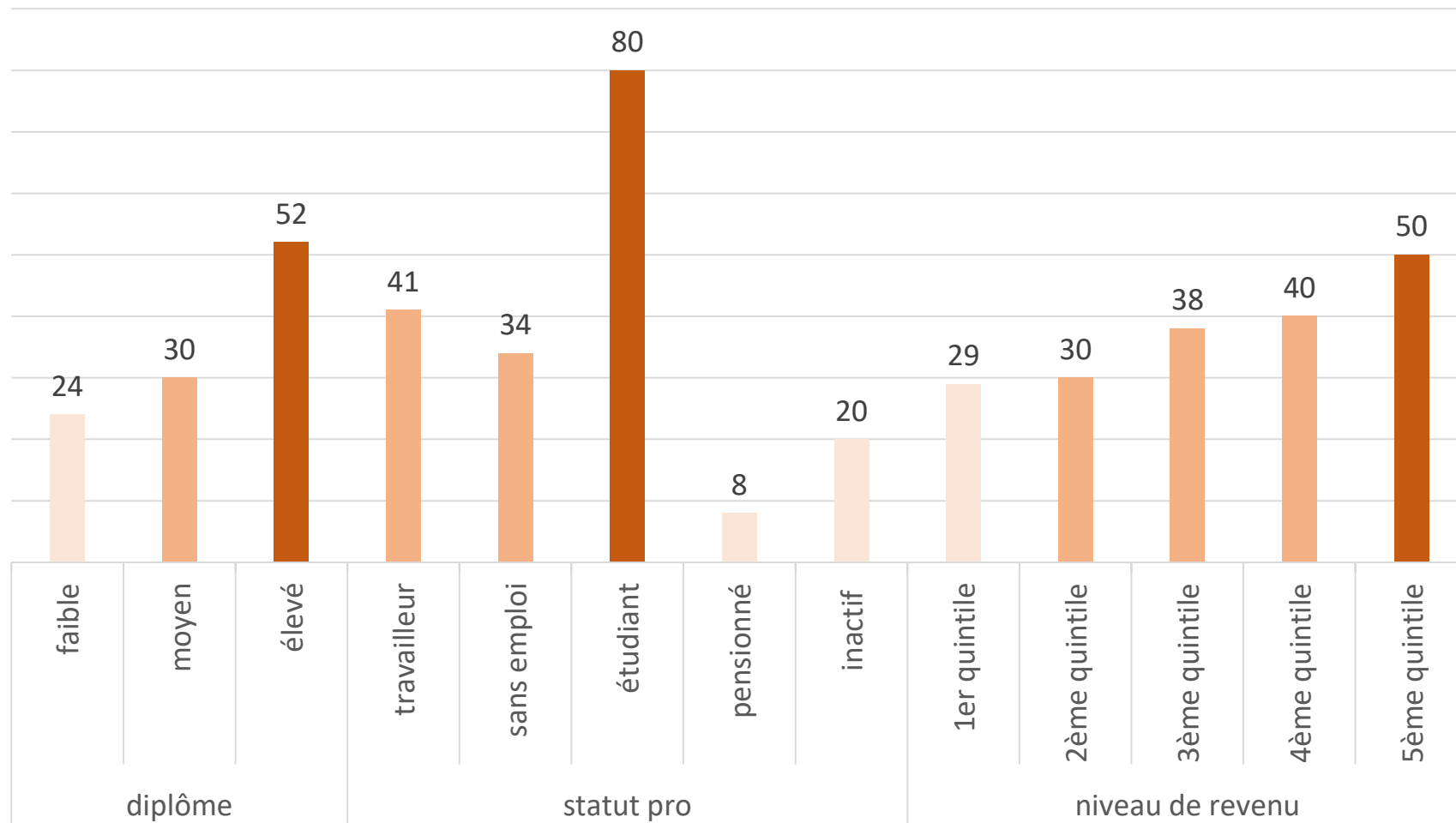
Une évolution contrastée, toujours très dépendante du niveau de diplôme et de revenu

évolution de l'usage des services essentiels selon le niveau de diplôme (%)



Le recours à l'e-formation, très inégalement réparti

Part des individus ayant eu recours à l'e-formation (%)



L'e-formation, loin de démocratiser l'accès à la formation, profite majoritairement aux publics les plus privilégiés : les étudiants, les plus diplômés, les plus hauts revenus

Les difficultés dans l'usage de l'e-administration

L'utilisation d'internet n'assure pas d'en tirer un bénéfice sur le plan de la participation aux divers domaines de la société, le recours aux services numériques essentiels (e-administration, e-formation, etc.)

Quel lien entre recours à une aide extérieure et problème(s) rencontré(s) dans l'usage des services en ligne ?

Dans l'ensemble **46 %** des personnes de 16 à 74 ans ont fait appel à l'aide d'un tiers pour pouvoir accéder aux services essentiels en ligne (e-administration, e-banque, e-santé).

Soit près d'une personne sur deux



Pourtant : la moitié des personnes rencontrant un problème avec l'e-administration ne fait pas appel à l'aide d'un tiers...

- **Ce sont ceux et celles qui sont les plus isolé.e.s socialement : les demandeurs d'emploi avec de faibles revenus, les personnes isolés, les familles monoparentales...**

L'inclusion numérique : un objectif politique largement consensuel

- Une préoccupation ancienne, mais une (ré)activée depuis la crise sanitaire
- Dépasser la seule suppression des obstacles liés à l'accès aux technologies et à leur utilisation élémentaire
- Développer les capacités des individus à tirer profit de leurs usages pour améliorer leur participation sociale (Commission européenne, 2005)
- Les technologies considérées comme vecteur d'inclusion, donc de progrès social

Derrière le caractère consensuel de l'inclusion numérique, des logiques différentes à l'œuvre

Un modèle intégratif dominant

- Fondé sur le dogme fallacieux de la neutralité technique
- Logique d'insertion, voire d'adaptation, à une nouvelle norme du « tout-numérique », désormais incontournable
 - ✓ Débat porté sur une réduction des écarts à la norme
- Responsabilité des individus et de leurs aidants numériques à suivre le mouvement
- Rhétorique du retard des personnes fragilisées face à l'environnement numérique
- Politiques axées sur la mise à niveau des citoyens (matériel, motivation, compétences) pour prendre le train du progrès, en particulier dans la sphère socioprofessionnelle
 - ✓ Il s'agit enrôler et de persuader de 'bienfaits' de l'utilisation des technologies numériques – 'Onboarder' les non ou faibles utilisateurs
- **Prolongation des logiques de responsabilité individuelle et d'activation propres aux politiques sociales actuelles jusqu'aux acteurs de la médiation socio-numérique**

Derrière le caractère consensuel de l'inclusion numérique, des logiques différentes à l'œuvre

Un modèle inclusif moins visible

- Reconnaissance de la non-neutralité de la technique
- Incapacitation produite par les dispositifs numériques et pas seulement les incapacités des individus
- Adaptation de l'environnement numérique aux réalités des pratiques des usagers dans leur diversité (en particulier aux usagers aux besoins spécifiques)
- Politiques davantage axées sur la responsabilité des fournisseurs de services à déployer des pratiques de conception inclusive - *inclusion by design*
 - Identification des exigences numériques produites par les interfaces numériques
 - Participation de divers profils d'usagers à la conception de ces dispositifs

Des écueils communs

Inclusion numérique comme condition *sine qua non* d'une intégration active à la société toujours plus numérisée

- Une inversion de la relation causale du 'problème social'
- Solutions orientées vers davantage de numérisation
 - ✓ + d'accès, + de motivation, + de formation, réduction du seuil d'accessibilité numérique

Des écueils communs

- Horizon normatif du tout-numérique indépassable : pas d'interrogation sur le sens de ce mouvement, ni sur les alternatives possibles
- Un profond ancrage dans l'idéologie du progrès
 - Numérisation = un allant de soi inéluctable ET porteuse de progrès social
- Fait écho à la domination complexe (Boltanski, 2008)
 - Changement présenté comme inéluctable et souhaitable : 'c'est une nécessité qu'il faut vouloir'
- Orientations politiques ancrées dans un solutionnisme technologique (Morozov, 2013)
- Contribution des politiques actuelles à la légitimation des discours de promotion et d'accompagnement de la numérisation généralisée des services publics et privés

Vers des politiques de lutte contre les inégalités sociales numériques capacitantes

- Etendre la définition des politiques de lutte contre les inégalités sociales numériques (Granjon, 2022)
- Déploiement de politiques de transition numérique
 - ✓ Certes, équitables sur le plan des modalités d'accès et d'utilisation aux technologies
 - ✓ Mais aussi soutenables sur les plans éthique et écologique
- Impulser une orientation pluraliste à ces politiques de lutte contre les inégalités sociales numériques
 - Implique une reconnaissance de la pluralité des besoins, aspirations, valeurs, perspectives avec une attention particulière aux voix des personnes vulnérables
- Placer au centre le maintien de la liberté de choisir d'utiliser ou pas les technologies numériques correspondant aux valeurs et aspirations de chacun
- Créer les conditions d'un débat démocratique autour des choix technologiques qui engagent la société (ex : numérisation des services publics)

Le propos n'est donc pas ici de s'opposer à la numérisation en cours de la société

Il est plutôt d'insister sur la nécessité de repotiliser son débat, en l'ouvrant aux multiples enjeux démocratiques que cette évolution soulève !

Un grand merci pour votre écoute !

perine.brotcorne@uclouvain.be.