



NETWORK PROJECT

## IDEALiC

**L'inclusion numérique par l'amélioration de l'autonomie et du pouvoir d'agir au fil du parcours de vie**

**Contract - BR/143/A5/IDEALiC**

## RESUMÉ

**PROMOTEURS:** Prof. Dr. Leo Van Audenhove (imec-SMIT-VUB)  
Prof. Dr. Patricia Vendramin (UCL-ESPO)

**AUTEURS:** Mariën, Ilse (imec-SMIT VUB)  
Asmar, Axelle (imec-SMIT VUB)  
Wauters, Chantal (imec-SMIT VUB)  
Brotcorne, Périne (UCL-ESPO)  
Faure, Laura (FTU-Namur)



## **Contexte**

La numérisation croissante des services publics et privés entraîne une augmentation du risque d'exclusion numérique dans le grand public. Le "virage numérique" constitue une menace pour les individus qui ne disposent pas des compétences requises pour maîtriser la présence grandissante du numérique dans tous les domaines de la vie. Bien qu'un effort scientifique significatif ait été consacré à la recherche sur l'e-inclusion en Flandre, en Wallonie et au niveau national, des lacunes persistent dans notre connaissance des mécanismes par lesquels la numérisation des services et des habitudes peut constituer un obstacle à une pleine participation des individus dans la société. Des études récentes ont montré que les caractéristiques socioéconomiques des individus ne suffisent plus à expliquer l'exclusion numérique et que les mécanismes de celle-ci s'étendent au-delà des groupes habituellement considérés comme vulnérables sur le plan socioéconomique.

Par conséquent, on n'a plus une image très nette des groupes qui encourent des risques d'exclusion numérique, parce que les oppositions dichotomiques classiques (riches/pauvres, jeunes/vieux, hommes/femmes) ne sont plus totalement pertinentes. Une approche renouvelée et contextualisée est nécessaire pour caractériser les risques d'exclusion. Plusieurs experts soulignent que la participation à la vie sociale est influencée par l'aptitude à pouvoir utiliser les nouveaux médias numériques de manière autonome et stratégique. Cette évolution vers le besoin de compétences stratégiques s'observe déjà dans les politiques récentes d'e-inclusion, qui ne se focalisent plus tellement sur l'accès aux technologies, mais qui accordent une importance croissante à des objectifs sociaux plus larges, comme l'intégration sociale, le pouvoir d'agir et la participation citoyenne.

## **Objectifs**

Le projet IDEALiC s'appuie sur ces tendances nouvelles et vise à préparer la nouvelle scène de l'inclusion numérique dans les années futures. La question de recherche centrale du projet IDEALiC est d'explorer de quelle manière des politiques et des initiatives en matière d'e-inclusion peuvent fournir des solutions face aux nouveaux mécanismes d'exclusion qui se mettent en place avec le "virage numérique". Grâce à une approche renouvelée de l'analyse théorique, empirique et politique, les partenaires du projet souhaitent continuer à élever le niveau de la recherche sur l'e-inclusion en Belgique.

Le projet repose sur une démarche méthodologique interdisciplinaire, qui combine la recherche qualitative centrée sur l'utilisateur, la recherche comparative, l'analyse des politiques et une analyse secondaire des données existantes. Plus spécifiquement, la recherche IDEALiC se concentrera sur les aspects suivants :

- Développer une approche renouvelée des critères de définition d'un usage autonome des technologies numériques, sur base des cadres existants en matière de compétences numériques.

- Mener une évaluation critique de l'évolution récente des politiques d'e-inclusion vers des aspects tels que le pouvoir d'agir, l'intégration et la participation, en élucidant la signification de ces concepts et leurs interprétations normatives dans le cadre des stratégies d'e-inclusion, à la fois au niveau des mesures politiques, de leur mise en œuvre et de leur évaluation.
- Fournir un état de l'art de la situation actuelle dans le domaine de l'e-inclusion en Belgique (acteurs, domaines d'action), complété par une réflexion critique sur une esquisse idéale du développement d'une politique d'e-inclusion cohérente au niveau local, régional et (inter)national.
- Dresser un état de la situation belge en matière de différenciation des usages des technologies numériques, à partir d'une analyse secondaire des données quantitatives existantes.
- Réaliser une étude empirique qui examinera les pratiques d'e-inclusion dans une perspective de parcours de vie et de profil d'utilisation des médias, plutôt que dans une perspective dichotomique reposant sur des variables sociodémographiques. Des entretiens approfondis seront menés avec des répondants qui sont à trois stades de leur parcours de vie : 18-30 ans, c'est-à-dire la période où les individus construisent leur autonomie et améliorent leur participation sociale, économique et politique dans la société ; 31-50 ans, c'est-à-dire la période où les individus sont supposés autonomes et optimisent leur participation à la vie sociale ; 51-70 ans, c'est-à-dire la période où les individus veulent rester socialement actifs et autonomes dans un contexte où les défis du vieillissement deviennent importants.
- Étudier la relation entre les offreurs de services numériques et les citoyens, de manière à répondre aux questions suivantes : les institutions qui conçoivent des services numériques réfléchissent-elles anticipativement aux mécanismes d'exclusion numérique ? Dans quelle mesure mettent-elles en œuvre des actions pour s'assurer que tous les citoyens peuvent utiliser leurs services numérisés de manière autonome ? Ces questions seront traitées à travers trois études de cas, à réaliser auprès de services de mobilité, de services de santé (mutuelles) et du portail brussels.be.
- Enfin, IDEALiC mettra en œuvre une approche participative, qui impliquera les divers acteurs (décideurs politiques, services publics, secteur privé, organisations sociales) dans l'élaboration de recommandations en matière d'e-inclusion, de manière à garantir l'adoption et l'implémentation des résultats de recherche.

## Conclusions

Le projet IDEALiC a mis en évidence plusieurs aspects importants qui doivent être pris en compte pour poursuivre la numérisation de la société. Les conclusions peuvent être divisées en trois domaines principaux :

### *(1) Stratégie globale et politique d'e-inclusion*

L'analyse politique montre clairement qu'une politique transversale globale d'inclusion numérique fait défaut en Belgique. En conséquence, les actions entreprises par les différents niveaux politiques, au sein des différents domaines politiques, par les institutions publiques, les organisations de la société civile, etc. restent très dispersées. La coordination est plus intensive en Flandre avec Mediawijs, le centre de connaissances pour l'éducation aux médias. Cependant, leur principal objectif est la littératie médiatique et l'éducation aux médias. Leur rôle en termes d'e-inclusion devrait être renforcé et du personnel et ressources devraient être alloués afin qu'ils puissent assumer leur rôle principal d'organisme de coordination pour l'e-inclusion en Flandre. Pour la communauté francophone, la coordination devrait être renforcée par la création d'une organisation similaire à Mediawijs mais destinée spécifiquement aux acteurs francophones. À Bruxelles, le rôle de coordination de Fobagra/Caban a été souligné, mais il doit également être renforcé en termes de personnel dédié et de coûts de travail, ainsi que d'investissements accrus dans la fourniture d'un soutien aux digicoaches et aux formateurs des intermédiaires de l'e-inclusion. En outre, le rôle des organisations intermédiaires, tant dans la région flamande que dans la région francophone, devrait être reconnu et intégré structurellement dans une politique d'inclusion numérique transversale à l'échelle du gouvernement. En résumé, étant donné que la numérisation investit tous les domaines de la vie, il est clair que le moment est venu d'élaborer une politique transversale globale d'inclusion numérique au niveau régional et fédéral qui serve de point de référence pour toutes les actions et initiatives futures en matière d'inclusion numérique.

## *(2) La fourniture de services numériques inclusifs, tant publics que privés*

La recherche qualitative et les études de cas montrent toutes deux que la numérisation continue des services publics et privés crée divers problèmes. Il est devenu évident que ceux qui manquent d'accès, de motivation, de compétences ou de soutien, ne sont pas en mesure de participer pleinement à la société numérique actuelle. De plus, il existe une grande marge d'amélioration, en particulier en ce qui concerne l'offre. Les études de cas soulignent que l'e-inclusion n'est pas fondamentalement et structurellement prise en compte lors de la numérisation des services, et ce pour plusieurs raisons. Il est clair qu'il existe une certaine volonté de fournir des services inclusifs, mais qu'il y a un manque général de connaissances et d'expertise concernant les meilleures pratiques sur la manière de développer des applications et des plateformes numériques inclusives. Les approches de co-création prennent rarement en compte les groupes vulnérables, d'autant plus que ceux-ci sont souvent invisibles et difficiles à atteindre. Les réflexions à long terme sur l'impact sur les non-utilisateurs ou les utilisateurs peu qualifiés font défaut. Des investissements supplémentaires, tant en termes de personnel que de ressources pour des initiatives telles que le Digital Playbook de BOSA au niveau fédéral, sont également nécessaires au niveau régional. Le Digital Playbook propose toute une série de bonnes pratiques qui permettent aux entités publiques d'investir dans le développement de services publics inclusifs. Une approche similaire devrait être déployée au niveau régional (par exemple en Flandre,

en Wallonie) et au niveau local (par exemple dans les villes, les institutions publiques...).

### *(3) Le soutien aux citoyens ayant de faibles compétences numériques*

Le projet IDEALiC montre que les citoyens subissent une forte pression numérique. Les plateformes et applications numériques ont été intégrées dans tous les domaines de la vie, mais cette évolution n'est pas perçue comme positive par tous les répondants. L'étude souligne l'importance d'un certain nombre d'éléments de base :

- La fluidité numérique est essentielle. Il s'agit de la capacité des utilisateurs à passer d'une plateforme à l'autre et d'une application à l'autre pour accomplir les tâches numériques dont ils ont besoin. Par exemple, il s'agit de la capacité à passer de l'utilisation de WhatsApp sur votre tablette, à son utilisation sur votre téléphone ou sur l'application de bureau. Au lieu de développer des compétences basées sur les outils dans le cadre de formations formelles et non formelles, l'accent devrait être mis sur la flexibilité, les capacités de résolution de problèmes et la confiance en soi pour pouvoir adopter de manière indépendante une approche par tâtonnements lorsqu'on est confronté aux technologies numériques.
- La littératie numérique est une compétence-clé pour l'avenir. Les préoccupations concernant les applications qui portent atteinte à la vie privée ou qui utilisent des données pour orienter le comportement sont exprimées de manière forte. Les recherches montrent qu'une grande partie de la population ne comprend pas la complexité des données actuelles et des systèmes basés sur l'IA, ce qui incite à la méfiance, qui pourrait finalement aboutir à un rejet global de certaines technologies, applications ou plateformes. Le développement de la culture numérique – c'est-à-dire la compréhension de la manière dont certaines applications utilisent les données personnelles et à quelles fins – au sein du grand public est nécessaire pour rétablir la confiance dans les technologies et permettre un examen équilibré du choix de l'utilisation (ou non) des technologies basées sur les données.
- L'accès aux services est devenu la première préoccupation, tandis que les outils permettant d'obtenir cet accès sont devenus secondaires. La recherche a montré que les individus veulent avant tout accéder et utiliser les applications et les services dont ils ont besoin pour accomplir leur routine quotidienne et répondre à leurs besoins et désirs immédiats. Cela implique que, d'un point de vue politique, le simple accès à un appareil spécifique est insuffisant et, de plus, qu'il est primordial de fournir des services accessibles et conviviaux sur n'importe quel appareil.

#### **Mots-clés**

Fracture numérique – inégalités numériques – inclusion digitale – compétences digitales – inclusion-by-design – services publiques digitales – littératie numérique – support