



Programme « Société et Avenir »

Rapport final – volet « Synthèse de recherche »¹

CONTRAT DE RECHERCHE : [TA/B9/025](#)

ACRONYME DU PROJET : **DD²**

TITRE : LA FRACTURE NUMERIQUE AU SECOND DEGRE

EQUIPE :

PROMOTEUR : GERARD VALENDUC

CHERCHEURS : PERINE BROTCORNE, LOTTE DAMHUIS, VERONIQUE LAURENT,
GERARD VALENDUC ET PATRICIA VENDRAMIN

FONDATION TRAVAIL-UNIVERSITE ASBL (NAMUR)

DATE : 31/03/2010

La présente synthèse vise à diffuser les résultats de la recherche sur Internet. Elle est transmise par le coordinateur du réseau à l'administrateur de programme, pour approbation, en 3 langues : français, néerlandais et anglais.

¹ Voir art. 5.5.2 du contrat de base.

Liens vers les sites Internet où les travaux de l'équipe dans le cadre du projet sont mentionnés :

- www.ftu-namur.org

LA FRACTURE NUMÉRIQUE AU SECOND DEGRÉ – SYNTHÈSE

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, mais elle n'a pas disparu. 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 l'usage. Cette hypothèse est souvent soulevée dans la littérature scientifique, tout comme dans certains programmes nationaux en faveur de l'inclusion numérique. Elle a toutefois été peu étudiée de manière empirique. Les méthodes utilisées pour étudier les disparités dans l'accès aux TIC, c'est-à-dire essentiellement diverses enquêtes statistiques, s'avèrent moins pertinentes quand il s'agit de comprendre les disparités en termes d'usages et de les relier avec les enjeux de l'inclusion sociale ou des inégalités sociales. C'est pourquoi cette recherche a privilégié une approche qualitative, basée sur les récits et les perceptions des utilisateurs. Ce choix a nécessité la construction d'un cadre conceptuel adéquat, centré sur la notion d'usage. Dans cette recherche, le terme *usage* désigne non seulement l'utilisation des TIC, mais aussi les comportements, les attentes et les représentations des utilisateurs.

Un état préalable des connaissances sur la fracture numérique au second degré

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 des usages au service d'un objectif) 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. Le processus d'appropriation des TIC requiert également un bon noyau de compétences génériques, en matière de maîtrise du langage et d'aptitude à l'apprentissage continu. En plus de ces ressources cognitives (compétences numériques et compétences génériques), les ressources sociales, c'est-à-dire celles du réseau de relations et de l'environnement personnel ou professionnel, jouent un rôle moteur dans le développement et la diversification des usages des TIC.

Une sorte de raccourci conceptuel s'établit : 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.

Alors que la théorie relative à la fracture numérique au second degré fait référence à la notion d'usage, la mesure de cette fracture se limite, le plus souvent, à des paramètres liés à l'utilisation. Les enquêtes sur les utilisations des TIC apportent une série d'éléments descriptifs des pratiques des utilisateurs. Un portrait statistique peut ainsi être dressé de la diversification des conditions et des domaines d'utilisation des TIC.

Ce portrait statistique nous apprend qu'une fois que la barrière de l'accès est franchie, l'utilisation de l'ordinateur et d'internet devient régulière, voire assidue. Le domicile s'est imposé comme le lieu principal d'utilisation d'internet. Si la plupart des utilisateurs d'internet font couramment usage du mail et des navigateurs, les autres domaines présentent des profils plus contrastés. La communication et la vie pratique sont les domaines où la proportion d'utilisateurs est la plus élevée. Le divertissement audiovisuel est un domaine moins répandu, surtout chez les plus de 25 ans. Des domaines comme l'apprentissage, la culture, les interactions avec les services publics et le commerce en ligne ne concernent que 20 à 30% des utilisateurs. Les activités de production et de partage de contenus en ligne ne sont encore qu'émergentes. Les enquêtes montrent également que la grande majorité des utilisateurs ont acquis leurs compétences TIC par la pratique et par l'autoformation. La formation scolaire ne joue un rôle significatif que pour les plus jeunes et pour les plus diplômés. D'une manière générale, la plupart des utilisateurs n'occupent que des portions limitées et très variables du territoire des usages possibles des TIC.

La construction d'un cadre conceptuel centré sur l'usage

L'usage, en tant que pratique sociale construite autour de l'utilisation, est au centre du cadre conceptuel. 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. Il s'est donc avéré nécessaire de préciser notre grille de lecture des enjeux sociétaux de la fracture numérique.

- *L'inclusion ou intégration sociale*. C'est une porte d'entrée pour penser les enjeux du « vivre ensemble » contemporain et les risques de mise à la marge en lien avec les usages des TIC. Cinq sphères constitutives de l'inclusion sont prises en compte dans la recherche : les activités productives, les activités sociales, les activités de consommation, les activités politiques ou citoyennes et le développement personnel.
- 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. Cette *norme d'accès généralisé* prescrit l'acquisition de compétences numériques de base, en termes d'alphabétisation numérique. Au-delà de cette

exigence d'accès aux TIC, 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, au-delà de ces attentes en termes d'utilisation, 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. La norme sociale de la société de l'information est la toile de fond sur laquelle se développent les trajectoires d'usages.

- *Les ressources, les capacités et les choix.* Les ressources matérielles, cognitives et sociales, habituellement mentionnées dans les théories de la fracture numérique, recourent largement la classification des trois types de capitaux proposée par Bourdieu : le capital économique, le capital culturel et le capital social. L'approche en termes de ressources ou de capital paraît toutefois insuffisante. Elle a été complétée en recourant au concept de capacité, emprunté aux travaux de 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, l'inégale répartition des capacités est au cœur des inégalités sociales.
- *La vulnérabilité.* La notion de vulnérabilité contient une dimension d'anticipation des risques qu'un individu a de voir se dégrader ses conditions de vie ou sa situation personnelle. Dans la vulnérabilité numérique, 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 effectifs permettant de se mettre à l'abri des risques.

Ce cadre conceptuel s'est donc considérablement élargi à partir de l'approche initiale en termes de compétences et de motivation. Par rapport à l'enjeu de l'intégration sociale, il met l'accent sur la *vulnérabilité*, davantage que sur les inégalités, et met en évidence la dialectique des opportunités et des risques.

L'élaboration d'une méthodologie créative

Le cadre conceptuel centré sur l'usage nourrit la partie empirique de la recherche. La méthode de travail repose en premier lieu sur une approche qualitative, à travers la réalisation et l'exploitation d'entretiens semi-directifs approfondis, comportant une dimension biographique, avec des utilisateurs des TIC et d'internet ; 68 entretiens, d'une durée moyenne de 1h00 à 1h30, constituent ainsi la base empirique originale de la recherche. La sélection des individus a été faite en fonction d'une série de critères préalablement déterminés en accord avec les objectifs de la recherche et les hypothèses définies au départ. Ces dernières ont été traduites dans un guide d'entretien commun.

La démarche d'analyse consiste à rechercher, dans ce foisonnement disparate d'histoires singulières d'utilisateurs des TIC, le sens des expériences individuelles et leur relation avec les caractéristiques générales d'un milieu social. Dans la méthodologie de la recherche, le passage par une démarche d'analyse typologique s'est avéré nécessaire, adapté et fécond. Nécessaire, car la typologie permet de réduire la complexité. Adapté, car elle permet de rendre intelligible des histoires individuelles dans un projet de connaissance rationnelle. Fécond, car la typologie est un outil heuristique au service d'une étape intermédiaire entre une interrogation initiale de recherche et des conclusions futures.

Une typologie d'utilisateurs est suggérée. Elle est articulée autour de deux dimensions qui apparaissent discriminer l'ensemble des trajectoires individuelles : la motivation ou impulsion initiale (plus ou moins libre ou contrainte) et l'utilité perçue (de faible à forte). Bien plus que des

variables sociodémographiques, ces deux dimensions permettent de voir ce que les trajectoires des individus ont en commun et en quoi elles sont fondamentalement différentes.

Dans un second temps, une analyse transversale permet de tester la pertinence de variables sociodémographiques classiques dans la compréhension des trajectoires des utilisateurs, d'évaluer l'importance d'autres paramètres comme les ressources disponibles (économiques, sociales et culturelles), la valeur symbolique et le sens des usages, le rapport à l'apprentissage. Ceci permet de développer, dans un troisième temps, une analyse en termes d'intégration sociale et de vulnérabilité, puis d'identifier des trajectoires et des profils d'individus plus ou moins vulnérables dans leurs univers d'utilisateurs.

Une typologie des utilisateurs

A partir d'une analyse des entretiens réalisés, une typologie des utilisateurs des TIC a été élaborée. Les deux dimensions constitutives de cette typologie sont la motivation initiale et l'utilité perçue.

- *La motivation ou l'impulsion initiale* se réfère au caractère plus ou moins contraint du ou des éléments (ou facteurs contextuels) qui amènent un individu à s'intéresser à l'ordinateur et/ou à internet et à devenir un utilisateur. La motivation ou impulsion initiale a été caractérisée par trois niveaux de contrainte : forte, moyenne et faible.
- *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, de manière normative, mais exprimée par l'utilisateur. Trois niveaux d'utilité perçue ont été distingués : forte, moyenne et faible

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. Le croisement de ces deux dimensions permet de dégager huit types idéaux, qui se distinguent par un point de départ de la trajectoire (l'impulsion initiale) et un point d'arrivée (le territoire d'usages).

		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

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

- *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 d'âge, de genre, de niveau d'étude et d'activité, peut-être est-il juste un peu plus féminin, actif professionnellement et d'âge moyen.
- *L'habile détaché* s'est familiarisé avec les TIC par obligation professionnelle. Son territoire d'usages est étendu au 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 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* s'est mis aux TIC sans grand enthousiasme, sous une 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.

Un rapport à l'apprentissage conditionné par l'utilité perçue et le sens des usages

Les compétences TIC sont au cœur de nombreux travaux relatifs à la fracture numérique au second degré. Pour des utilisateurs confirmés, l'acquisition et le développement de compétences TIC passent par différents lieux et comportements : l'apprentissage via l'école, le passage par des 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 (scolarité, formations spécifiques) ou non (sur le tas ou autodidacte). Quatre types de rapport à l'apprentissage peuvent être distingués :

- *Un rapport positif et proactif à l'apprentissage.* On retrouve ici le suiveur 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.
- *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 particulier 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.

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.

Des impacts très variables en termes d'intégration sociale

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).

Dans les trajectoires analysées, ces 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 degrés divers, se trouve 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 indices de vulnérabilité propres à certains types d'utilisateurs

Le concept de vulnérabilité a été utilisé pour développer une approche dynamique du binôme exclusion/inclusion dans l'analyse des trajectoires d'utilisateurs. Pour apprécier un niveau de vulnérabilité à l'intérieur de trajectoires individuelles, plusieurs critères ont été utilisés :

- *Le degré d'autonomie*, c'est-à-dire 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, et 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 capital culturel moyen à élevé 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 penser le monde des utilisateurs sur base de groupes caractérisés par des variables sociodémographiques, un regard en termes de vulnérabilité fait apparaître certains facteurs de risque. Les facteurs de vulnérabilité mentionnés ci-dessus se rencontrent plus fréquemment chez des femmes, des personnes inactives professionnellement et des jeunes, qui sont plus nombreux dans les profils vulnérables. Il s'agit ici de tendances qui émergent de l'analyse qualitative et non d'une mesure statistique.

De l'analyse aux recommandations

Les résultats de la recherche conduisent à remettre en question deux types de politiques fréquemment mises en œuvre dans les programmes en faveur de l'inclusion numérique : les politiques axées sur des groupes cibles et les politiques axées sur le développement de l'offre de services.

- 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 ménages à faible revenu, les minorités ethniques, les personnes handicapées, ainsi que les disparités entre les hommes et les femmes. Les résultats de la recherche montrent qu'en termes de fracture numérique au second degré, ces groupes cibles ne sont pas nécessairement pertinents.
- 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 sorte de 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 lignes qui ont été tracées par les politiques de promotion de l'offre de services. Les utilisateurs n'adoptent pas nécessairement les comportements qui ont été formatés pour eux. L'orientation des usages est de moins en moins sensible à la planification de l'offre.

En outre, les résultats de la recherche mettent en évidence une sorte de découplage entre inégalités numériques et inégalités sociales. Le travail empirique a permis d'observer des situations de vulnérabilité numérique sans grande vulnérabilité sociale, ainsi que d'autres situations où l'absence de vulnérabilité numérique peut coexister avec une importante vulnérabilité sociale. 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.

Les résultats de la recherche montrent également que certaines relations de causalité, fréquemment établies quand il s'agit de fracture numérique au premier degré, doivent être nuancées quand il s'agit de fracture au second degré. 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.

Un besoin de repenser le ciblage des politiques publiques

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 doit être repensé en fonction des constats qui viennent d'être formulés.

Face à des situations de faible utilité perçue ou de réticence, 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 en fonction de contraintes externes. 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.

Face à des situations de faible motivation à étendre le territoire d'usages, les discours promotionnels habituels sont tout aussi inopérants. Une façon d'amener ces utilisateurs à percevoir l'intérêt d'étendre leur territoire d'usages est de les confronter à des situations où les TIC sont intégrées de manière optionnelle, non contrainte, dans des activités qui concernent d'autres centres d'intérêt, comme la culture ou les loisirs créatifs. Cette recommandation s'applique également aux situations de faible ancrage des usages dans la vie personnelle.

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 et des compétences instrumentales ou informationnelles de base. 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 nécessaire, pour montrer les avantages comparatifs des usages dans la vie quotidienne. Ce public peut également être sensible à des messages qui mettent en évidence le potentiel d'émancipation et les marges de liberté qui peuvent s'ouvrir avec des usages plus étendus des TIC, car il est capable d'exploiter ces opportunités s'il les perçoit plus clairement.

Face à des situations de risques d'usages compulsifs, les messages d'avertissement, étayés par des cas concrets, sont importants pour ce public. La mise en garde concerne à la fois 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. Les nouveaux usages du web 2.0, notamment les sites de réseaux sociaux, doivent être inclus dans le cadre juridique et dans les campagnes d'information, au-delà des problèmes classiques de commerce électronique.

Enfin, les situations d'usages 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.

Réflexions finales

Au terme de cette recherche, il apparaît que l'analyse de la fracture numérique au second degré reste encore largement tributaire des cadres conceptuels et des dispositifs d'évaluation qui ont

été mis en place pour comprendre, mesurer et réduire la fracture numérique au premier degré. Cependant, dans un pays comme la Belgique et nonobstant la persistance de certaines inégalités d'accès, 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 risques de vulnérabilité parmi les personnes qui utilisent déjà internet et les TIC, cette recherche est *de facto* orientée vers la compréhension des perspectives futures. En même temps, les résultats de la recherche montrent non seulement 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 original qui a été collecté et interprété, cette recherche constitue, d'une certaine manière, un point d'inflexion, voire de basculement, 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 variété des trajectoires d'usages, des territoires d'usages et des cadres d'usage observés, et d'autre part, la vision rationalisante et un peu euphorique qui a initialement motivé les promoteurs de la réduction de la fracture numérique au premier degré. Les résultats empiriques montrent que l'inclusion numérique ne garantit pas nécessairement l'inclusion sociale ; la relation est plus nuancée. En effet, l'appropriation des TIC ne conduit pas *ipso facto* 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 essentiellement 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.

*

* *