



# IDEALiC

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

CC-flickingerbrad-2.0

**La recherche IDEALiC s'intéresse à l'incidence de la numérisation croissante des services et activités quotidiennes sur les conceptions de l'inclusion et de l'autonomie numérique. À l'heure de l'omniprésence des technologies numériques dans tous les domaines de la société, la digitalisation des services publics et privés constitue une réalité incontournable. Les discours d'accompagnement de cette transition numérique insistent sur le potentiel émancipateur des usages du numérique, censés apporter davantage d'autonomie, de pouvoir d'agir et de justice sociale. Cependant, des recherches récentes soulignent le risque croissant d'exclusion numérique que cette transition génère dans le grand public (Brotcorne, 2010; Schurmans & Mariën, 2013; Hargittai, 2013; Van Deursen & al., 2016). Elles montrent notamment que les caractéristiques socioéconomiques des individus ne suffisent plus à expliquer l'exclusion numérique et que celle-ci s'étend au-delà des groupes habituellement considérés comme vulnérables sur le plan socioéconomique.**

Bien qu'un effort scientifique significatif ait été consacré à la recherche sur l'inclusion numérique en Flandre, en Wallonie et au niveau national, des lacunes persistent dans la compréhension des mécanismes par lesquels cette numérisation des services peut fragiliser la participation des individus aux différents domaines de la vie sociale.

L'ambition générale de la recherche IDEALiC est d'étudier les incidences de cette transition numérique sur l'autonomie et la capacité d'action des individus dans les divers domaines de la vie sociale, ceci dans le but de proposer des politiques et des initiatives en matière d'inclusion numérique pour contrer ces mécanismes émergents d'exclusion.

IDEALiC est un projet de quatre ans financé dans le cadre du programme de recherche BRAIN-be de la Politique scientifique fédérale (2015-2019). Il répond à l'un des grands défis de société actuels, l'e-inclusion, et offre un appui scientifique aux compétences de l'Autorité fédérale. Il est mené par la Vrije Universiteit Brussels (VUB) en partenariat avec l'Université Catholique de Louvain (UCLouvain) et la Fondation Travail-Université (FTU). Le projet repose sur une démarche interdisciplinaire, combinant la recherche qualitative et l'analyse de données quantitatives existantes. Il privilégie aussi une approche plurielle des acteurs concernés par les enjeux de l'inclusion. Usagers, services d'intérêt général, politiques publiques et acteurs associatifs constituent autant d'angles d'approche du projet.

### **Une perspective centrée sur les usagers**

La 'perspective usagers' a été menée par le biais de deux études qualitatives complémentaires basées sur le parcours de vie des utilisateurs. Ce focus particulier sur les étapes de vie a permis une compréhension approfondie des perceptions des individus, de leurs utilisations des

TIC ainsi que de l'acquisition de compétences numériques, ceci tout au long d'étapes de vie. 85 entretiens semi-directifs ont été réalisés auprès de personnes âgées entre 18 et 70 ans et dont les degrés de familiarité avec les TIC étaient variables. Les expériences du numérique au fil de ces parcours de vie ont été abordées sous deux angles distincts.

Une première étude a analysé les différents usages et les expériences des TIC selon les étapes de vie, en comparant les individus appartenant à un même groupe d'âge. L'étude propose une réflexion sur la place des TIC dans le quotidien et les besoins qui en découlent, en envisageant l'autonomie numérique comme une marge de manœuvre par rapport à une injonction à l'usage. Les personnes appartenant à une même génération partagent des étapes de vie similaires (l'entrée dans la vie active, devenir parent, quitter la vie active, etc.), mais aussi des ruptures (maladie, perte d'emploi, etc.). À chacune de ces étapes, elles font l'expérience du caractère de plus en plus incontournable des TIC.

L'étude montre comment ces personnes négocient leurs choix d'utiliser ou non ces nouvelles technologies. Au-delà des objectifs concrets poursuivis, les usages sont également façonnés par des représentations plus globales de la numérisation et de ses impacts sur la société. Des perceptions ambivalentes se croisent ; elles révèlent une tension entre les impacts positifs et négatifs des usages au niveau individuel, les impacts négatifs laissant des capacités d'action limitée. Ensuite, en analysant les pratiques numériques dans le contexte de l'éducation, du travail et de la vie privée, l'analyse met en lumière les obstacles à la participation à la société numérique liés aux événements de vie. Indépendamment du groupe d'âge, des trajectoires de vie et du profil de compétence numérique, des situations à haut, moyen et faible risque d'exclusion numérique émergent. Enfin, l'analyse revient sur les normes d'usage et pointe des problèmes persistants d'accessibilité ainsi que de nouveaux questionnements plus critiques sur le sens que les individus donnent à la numérisation.

La deuxième étude qualitative dépasse les étapes de vie et examine les seuils et les contextes individuels qui permettent aux individus de tirer profit de leur utilisation des technologies numériques. Premièrement, il est clair que l'accès aux services est primordial pour l'utilisateur, peu importe la plateforme ou l'outil sur lequel le service est offert. Les gens veulent pouvoir utiliser un service, et qu'il soit offert via Internet, sur une tablette, sur un ordinateur portable, via un guichet ou via une application mobile est d'une importance secondaire. Deuxièmement, il est clair que la fluidité numérique et la maîtrise des enjeux liés aux données deviendront des compétences clés pour évoluer dans le monde numérique. La fluidité numérique fait référence à la capacité de passer en douceur d'une plateforme numérique à l'autre, ce qui est nécessaire, entre autres, pour l'utilisation de services qui sont de plus en plus offerts sur

différentes plateformes. La datafication du monde et de la vie quotidienne, comme l'offre d'un contenu personnalisé basé sur la collecte des données personnelles ou l'envoi de choix générés par des algorithmes basés sur des données, sont devenus des réalités. Faire preuve de data literacy, qu'il s'agisse de collecter des données, de savoir qui les utilise et pourquoi, qui les revend et dans quel but, est crucial afin de comprendre comment son propre comportement en ligne est contrôlé à partir de ces données.

### **Des études de cas au sein de trois organismes d'intérêt général**

Un autre volet de la recherche adopte une perspective institutionnelle. Il examine la place et le rôle de l'inclusion numérique dans la numérisation de services d'intérêt général. Il s'intéresse notamment à la manière dont la perspective des usagers est intégrée dans le travail de conception. Trois études de cas ont été menées au sein d'organismes d'intérêt général actifs dans les domaines de la mobilité, de la santé et de l'administration. L'originalité de ce volet réside dans le fait d'appréhender les inégalités numériques par le prisme des fournisseurs de service d'intérêt général.

Pour comprendre l'influence des politiques de numérisation sur le maintien d'une offre accessible à tous les usagers, une dizaine d'entretiens ont été menés auprès des parties prenantes du processus de conception des services en ligne dans chaque cas d'étude.

Les résultats soulignent dans l'ensemble l'incertitude que représente la numérisation des services pour les organismes concernés. Bien que le déploiement du numérique paraisse aller de soi, cette injonction à la dématérialisation des services ne semble pas faire l'objet d'une stratégie clairement définie, coordonnée et partagée par l'ensemble des acteurs concernés. La certitude d'être face à un inéluctable processus de transformation laisse place à l'incertitude quant aux démarches à suivre pour y parvenir, ce qui rend difficile la mise en place d'actions en faveur d'une numérisation inclusive.

Derrière un consensus sur l'importance d'une numérisation inclusive des services se cachent des conceptions variées de ce que recouvre l'inclusion numérique. Cette juxtaposition de positions, parfois peu conciliables, donne naissance à des compromis entre les différentes logiques à l'œuvre : industrielle, marchande et civique. Ces compromis se concrétisent dans des dispositifs numériques 'composites' qui attestent d'une attention variable au principe d'intérêt général : appel vocal plutôt que visioconférence, chat plutôt que chatbot, application des normes d'accessibilité à la carte, design moins beau mais plus ergonomique, etc.

Les méthodologies visant à intégrer le point de vue usagers dans le travail de conception révèlent la difficulté d'assurer un équilibre entre ces différentes logiques tout en veillant à maintenir le développement de services



CC-MiikaS-SA-2.0

dans une optique inclusive. Dans l'ensemble, la conception des services apparaît centrée sur l'utilisateur. Mais si ces derniers sont placés au cœur du processus, c'est davantage en tant que consommateur / contributeur que véritable partie prenante d'une co-construction.

Par ailleurs, qu'il s'agisse de mobiliser des porte-paroles d'utilisateurs absents ou de les impliquer directement dans le travail de conception, les méthodologies de captation des points de vue d'utilisateurs semblent négliger la diversité des publics critiques face au numérique. L'image projetée des utilisateurs vulnérables au cours du développement des services apparaît relativement peu affinée, ce qui mène à sous-estimer le nombre et l'hétérogénéité des situations problématiques face aux services en ligne.

Pourtant, la représentativité de la pluralité des utilisateurs est cruciale dans le cas d'organismes d'intérêt général visant à mettre à disposition des services accessibles à tous les utilisateurs, sans discrimination. Il est dès lors essentiel que les concepteurs mettent en œuvre des méthodologies capables de mieux rendre compte de l'hétérogénéité des formes d'utilisation des services, y compris par les plus silencieux d'entre eux. Dans un contexte de dépendance accrue au numérique, le risque est de développer des services publics à deux vitesses : aux utilisateurs mobiles et connectés les services personnalisés, rapides, conviviaux, aux autres le service minimum, inconfortable et compliqué.

### Un focus sur les politiques publiques

En troisième lieu, le projet IDEALiC explore plus en profondeur la perspective de la société civile et des acteurs politiques. Sur base d'une analyse documentaire, d'une enquête concise et d'ateliers participatifs en Flandre et en Wallonie, il examine comment l'inclusion numérique est actuellement définie, quelles actions sont organisées sur le terrain et quelles sont les difficultés auxquelles les acteurs de la société civile se heurtent lors de la réalisation d'actions relatives à l'inclusion numérique. Les résultats indiquent qu'il y a eu un changement important, principalement en Flandre, passant d'une action globale d'inclusion numérique à des actions plus précises qui se concentrent sur l'amélioration de l'éducation aux

médias, le codage et les programmes d'apprentissage. Il apparaît également que les acteurs en Flandre, et en particulier les villes et communes flamandes, s'organisent et coopèrent plus souvent et mieux, notamment grâce à l'engagement de Mediawijs, le Centre flamand de connaissances pour l'éducation aux médias, et de la cellule d'experts en e-inclusion entre autre dirigée par la VVSG (Association des villes et communes de Flandre). En outre, il y a un intérêt croissant pour l'inclusion numérique dans la région de Bruxelles-Capitale. Toutefois, les organisations de Bruxelles et de Wallonie en particulier font face à des difficultés pour mettre en œuvre leurs actions de manière durable en raison d'un manque de fonds structurels.

Le programme BRAIN-be (Belgian Research Action through Interdisciplinary Network) est un programme-cadre de recherche en réseau multidisciplinaire mis en œuvre par BELSPO en 2012. Il est composé de 6 axes thématiques et de projets pionniers portant sur l'étude du vivant et de l'univers en passant par de la recherche stratégique en soutien aux politiques publiques fédérales, l'étude du patrimoine culturel, historique et scientifique et la gestion des collections. Actuellement, plus de 140 projets de recherche ont été financés. Pour en savoir plus: [www.belspo.be/brain-be](http://www.belspo.be/brain-be)

### L'équipe de recherche

Promoteurs : Ilse Mariën (VUB-SMIT), Patricia Vendramin (UCLouvain-CIRTES)

Équipe de recherche :

- VUB-SMIT : Axelle Asmar, Willemien Laenens, Chantal Wauters

- UCL-CIRTES : Carole Bonnetier, Périne Brotschorn et Dana Schurmans

- FTU : Laura Faure

Contact : [info@idealic.be](mailto:info@idealic.be)