



VERS UN NOUVEAU PLAN NATIONAL D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Des perspectives pour une meilleure implication du secteur de l'éducation permanente

Lorsque le nouveau gouvernement fédéral sera mis en place, il trouvera sur sa table une série de propositions pour une nouvelle phase du plan national de lutte contre la fracture numérique. Ces propositions ont été élaborées par la Fondation Travail-Université et le Centre de recherche K-point de la Katholieke Hoogeschool Kempen. Dans leur travail d'évaluation des réalisations et de préparation de propositions, les chercheurs se sont basés à la fois sur une analyse de documents et sur une méthode de participation active des acteurs de terrain impliqués dans la lutte contre la fracture numérique. La plupart d'entre eux appartiennent au secteur de l'éducation permanente, en Communauté française comme en Communauté flamande.

La première phase de ce plan avait été mise en place suite au "Sommet mondial de la société de l'information", organisé par les Nations-Unies en 2004, et dans le cadre de la Déclaration européenne de Riga sur l'inclusion numérique, en 2006. Il s'agit d'un plan "national", c'est-à-dire, dans le vocabulaire institutionnel belge, un plan qui associe l'État fédéral et les entités fédérées (Régions et Communautés). Ses objectifs généraux étaient de réduire d'un tiers la fracture numérique en cinq ans, de mettre en place un "baromètre" des inégalités numériques et de participer aux efforts européens en matière d'inclusion dans la société de l'information. Le plan prévoyait 28 lignes d'action, réparties en trois grandes catégories: sensibilisation, formation, accès pour tous.

Sur la base d'une évaluation des actions menées de 2005 à 2010, le rapport des

chercheurs de la FTU et de KH Kempen formule une série de propositions pour la mise en œuvre d'une seconde phase du plan (2011-2015). Une méthode de participation active des acteurs de terrain, c'est-à-dire ceux qui ont réalisé des projets concrets directement soutenus par le plan ou inscrits dans les objectifs du plan, a été mise en œuvre dans le travail d'évaluation.

A

UNE NOUVELLE VISION DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Dans la phase 2005-2010, l'accent était mis sur l'accélération de la connexion à internet du grand public et des groupes défavorisés. À cet effet, les institutions éducatives, sociales et culturelles devaient être connectées à internet, ainsi que tous les citoyens, si possible à

domicile. L'éducation et la formation devaient leur apporter les compétences de base nécessaires à l'utilisation d'internet. La politique d'inclusion de la première phase du plan correspondait donc à ce qu'on a appelé entre-temps la fracture numérique au premier degré.

Bien que des facteurs socioéconomiques constituent encore des obstacles à l'intégration des groupes sociaux défavorisés dans la société de l'information, le concept d'e-inclusion ou inclusion numérique a progressivement revêtu une signification nouvelle et plus large. On parle aujourd'hui d'une fracture numérique au second degré. Autrement dit: il ne suffit plus d'avoir une connexion internet pour pouvoir participer pleinement à la société de l'information. D'autres écueils émergent, ils sont davantage liés à des inégalités dans l'éducation et la culture.

La notion de groupe cible ou de groupe défavorisé doit également être revue. Diverses recherches récentes préfèrent parler de personnes ou de groupes "vulnérables". Des chercheurs aussi bien que des acteurs de terrain mettent en évidence que ce ne sont pas toujours des facteurs socioéconomiques qui sont à l'origine de la vulnérabilité numérique des citoyens. La vulnérabilité numérique peut être tantôt la conséquence de limitations physiques ou cognitives, tantôt de circonstances familiales ou psychosociales défavorables, tantôt de différences culturelles de nature diverse. Le risque de vulnérabilité numérique peut aussi augmenter lors de transitions ou de ruptures dans un parcours de vie, par exemple la transition des jeunes vers le marché du travail, les problèmes de logement, le chômage, la séparation ou la recomposition familiale, le départ à la retraite, etc.

Les efforts pour remédier à l'exclusion numérique étaient jusqu'ici, à quelques exceptions près, réalisés à la marge du secteur éducatif et socioculturel. On pensait souvent que l'exclusion numérique était un problème transitoire, qui allait se résoudre avec des mesures correctrices. Aujourd'hui, il est clair qu'une attention soutenue doit être accordée à

la nouvelle culture numérique et à son appropriation par les citoyens.



LES FONDEMENTS D'UN NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE "E-INCLUSION"

Dans le contexte institutionnel actuel, un plan national doit plutôt consister en une épure, dans laquelle sont esquissés les principes et les grandes orientations d'une politique belge d'e-inclusion pour les cinq années à venir. Ce sont alors les autorités fédérales, régionales et communautaires qui, dans le cadre de leurs compétences respectives, auront à transformer ces principes et orientations en actions concrètes.

Le plan devrait s'engager plus en avant dans la réduction des risques pour les personnes et les groupes potentiellement vulnérables. Plutôt qu'une stratégie de remédiation, la politique d'e-inclusion 2011-2015 sera davantage préventive et proactive. L'enseignement, le secteur socioculturel, le travail avec la jeunesse, le secteur du bien-être et tous les autres médiateurs sociaux sont des partenaires privilégiés de cette mission de prévention de l'exclusion numérique des citoyens et des groupes vulnérables. Le plan stratégique s'intéressera donc en particulier à la culture numérique des responsables politiques locaux et autres intermédiaires, ainsi que de tous ceux qui ont un rôle de médiateur ou de relais dans le domaine éducatif, socioculturel et associatif

Par ailleurs, la politique d'inclusion numérique doit être constamment adaptée à de nouveaux défis technologiques et sociétaux. Cinq objectifs stratégiques ont été proposés pour répondre à ces défis actuels et futurs :

- Promouvoir des technologies et services numériques intégrateurs, en renforçant leur accessibilité et leur facilité d'utilisation.
- Mettre les technologies numériques au service du lien social, en favorisant les projets qui visent la cohésion sociale avec le support des technologies numériques.

- Démocratiser l'appropriation de la culture numérique pour favoriser la participation du plus grand nombre de citoyens aux nouvelles formes de communication, d'expression et de production numériques.
- Promouvoir le déploiement des technologies numériques dans une perspective de développement durable.
- Anticiper l'évolution technologique ainsi que l'apparition de nouveaux facteurs de vulnérabilité ou d'exclusion

C

DES TECHNOLOGIES ET DES SERVICES QUI FAVORISENT L'INTÉGRATION SOCIALE

Le premier objectif stratégique consiste à renforcer la facilité d'accès et la facilité d'utilisation des technologies numériques et des services en ligne, à la fois au niveau individuel et collectif. Au niveau de l'accès et de l'utilisation par les individus, le chantier de la réduction du coût de l'internet à haut débit pour l'ensemble de la population est toujours ouvert. Il peut être soutenu par des mesures plus ciblées, comme la création d'un "tarif social internet" pour les catégories les plus défavorisées de la population, le soutien au développement d'une offre de services de maintenance informatique à des coûts adaptés aux situations des différentes catégories de la population, le renforcement de la sécurité d'utilisation d'internet et de la confiance des utilisateurs, en particulier pour les groupes les plus vulnérables. En revanche, des mesures fiscales favorisant l'acquisition d'équipements ne sont pas les plus adéquates par rapport à l'état actuel de la fracture numérique. Un autre chantier, loin d'être achevé, est celui de l'accessibilité des technologies et des services pour les personnes qui présentent des déficiences visuelles, auditives, sensorimotrices ou cognitives – l'e-accessibility, selon le terme aujourd'hui consacré.

Au niveau collectif, le rapport met en valeur le rôle des espaces publics numériques (EPN) et recommande de poursuivre la création d'au moins un espace public numérique par

commune, de renforcer les réseaux régionaux d'espaces publics numériques et de soutenir la réflexion menée par les EPN sur leur avenir et l'évolution de leur rôle.

D

LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DU LIEN SOCIAL

Le deuxième objectif stratégique consiste à favoriser les projets qui visent la cohésion sociale avec le support des technologies numériques. La réalisation de cet objectif passe par la sensibilisation des autorités locales à la mise en place de plans locaux d'inclusion numérique. Il s'agit d'apporter à celles-ci un meilleur soutien financier pour qu'elles investissent dans des projets TIC à la portée de tous et qu'elles soutiennent les dispositifs locaux innovants de formation aux TIC mis en place par des EPN, des organismes sociaux ou des infrastructures publiques en vue de toucher des publics traditionnellement éloignés des TIC. Par ailleurs, cet objectif nécessite une meilleure reconnaissance professionnelle du métier d'animateur d'EPN, en valorisant notamment son rôle social grandissant et en professionnalisant son statut.

E

DÉMOCRATISER LA CULTURE NUMÉRIQUE

Le troisième objectif stratégique concerne l'appropriation de la culture numérique pour favoriser la participation du plus grand nombre de citoyens aux nouvelles formes de communication, d'expression et de production numériques.

L'évaluation des actions de formation menées au cours de la première phase du plan montre qu'il faudrait aujourd'hui désenclaver l'offre de formation aux TIC. Les technologies numériques devraient être imbriquées dans la formation générale, tout au long de la vie, et incorporées plus systématiquement aux parcours d'enseignement, de formation professionnelle, de formation continuée ou

d'éducation permanente. Cela demande une amélioration de la culture numérique des enseignants, des travailleurs sociaux et autres intermédiaires de l'action socioculturelle. À l'égard des publics particulièrement vulnérables ou isolés, et donc davantage exposés à l'exclusion numérique, une mobilisation de l'ensemble des professionnels de l'action sociale est recommandée, notamment en formant ceux-ci à une meilleure appropriation des technologies numériques dans leurs pratiques professionnelles quotidiennes – ce qui nécessite également la mise en place un cadre juridique pour les nouveaux usages du web (médias sociaux, messagerie interactive, wikis, etc.) dans le travail de médiation sociale et culturelle.

Il s'agit également de mieux exploiter les nouvelles opportunités du "web 2.0", interactif et collaboratif: former à la production de contenus sur le web, inclure la communication interactive et la production de contenus dans les programmes d'insertion socioprofessionnelle, sensibiliser aux formes nouvelles de culture numérique dans la lecture, l'audiovisuel, la musique, les arts et spectacles, etc.

Enfin, la démocratisation de la culture numérique ne peut s'effectuer sans un meilleur ancrage des TIC dans les pratiques des décideurs publics, à tous les niveaux des administrations et du pouvoir politique, notamment par la mise en réseau de bonnes pratiques entre les administrations et par l'information constante de leurs décideurs.

F

UNE PERSPECTIVE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

À travers ce quatrième objectif stratégique, le développement durable s'entend à la fois dans sa dimension écologique, sa dimension d'équité sociale et sa dimension de solidarité intergénérationnelle.

Il est possible de mieux articuler les politiques d'inclusion numérique et le développement de la "Green IT", par exemple, en soutenant le développement de filières de recyclage et de

réhabilitation pour le matériel informatique et pour les consommables, notamment à travers l'économie sociale et l'entrepreneuriat vert, ou encore en sensibilisant les divers acteurs institutionnels et de terrain aux moyens concrets de diminution de l'empreinte écologique de leurs activités. La conception et le développement de solutions open source (logiciels libres) pour les besoins spécifiques du monde de l'enseignement, de la culture et de l'action sociale, participe également à cet objectif d'un développement économique soutenable.

Les technologies et services numériques peuvent également être mis au service d'une qualité de vie durable: promouvoir des applications simples des TIC, à la portée de tous, pour optimiser la consommation d'énergie des ménages et améliorer la qualité de l'habitat; promouvoir des applications des TIC au service de la qualité de vie et de l'autonomie des personnes handicapées, des personnes âgées, des personnes en mauvaise santé ou des malades chroniques.

Quant au renforcement des initiatives de communication et de collaboration entre générations à l'aide des TIC, il vise non seulement un objectif de formation des seniors, mais aussi et surtout un double objectif de solidarité intergénérationnelle et de capitalisation de l'héritage culturel.

G

ANTICIPER À LA FOIS LES ÉVOLUTIONS DE LA TECHNOLOGIE ET DE LA SOCIÉTÉ

Le cinquième objectif stratégique consiste à anticiper à la fois les tendances structurantes de l'évolution technologique et l'apparition de nouveaux facteurs de vulnérabilité ou d'exclusion dans la société.

Plusieurs dispositifs peuvent permettre d'anticiper les évolutions technologiques:

- Mettre en place une plateforme de veille technologique dans le domaine des risques et des opportunités des innovations

émergentes, en créant des synergies nouvelles entre les initiatives existantes en matière de veille technologique, comme l'Agence wallonne des télécommunications (AWT) et l'Institut Breedband Technologie (IBBT).

- Mettre en place un monitoring des usages émergents des technologies numériques.

D'autres mesures peuvent concourir à anticiper les évolutions dans la société. Il s'agit d'abord d'anticiper la vulnérabilité numérique en prolongeant non seulement les actions à caractère curatif auprès des populations exclues, mais aussi en renforçant les actions de prévention auprès de ceux qui courent le risque d'être exclus à plus ou moins long terme. Le dispositif existant en matière de baromètre des inégalités numériques peut également être amélioré, en articulant, au niveau d'un groupe d'experts inter-institutionnel, les approches et les résultats des enquêtes réalisées aux différents niveaux de pouvoir et dans différents domaines. Le rapport suggère en outre de mettre en place, au niveau national, un groupe permanent d'experts, provenant des mondes académique, institutionnel et associatif, pour formuler notamment des conseils aux décideurs politiques en matière d'inclusion numérique.

Finalement, le rapport recommande de renforcer la recherche interdisciplinaire sur les usages et les implications des TIC dans la société:

- En associant plus systématiquement les centres de recherche et les universités aux démarches de monitoring et d'anticipation en matière d'inclusion numérique.
- En soutenant des projets de recherche dans le domaine des sciences sociales et humaines, concernant l'évolution des usages des TIC ainsi que des inégalités, des risques et des opportunités qui y sont liés.
- En mettant concrètement en œuvre le principe de l'intégration d'un volet de recherche sur les aspects sociaux, juridiques et éthiques dans les programmes de développement technologique.

- En développant plus systématiquement une évaluation scientifique externe des actions conçues et mises en œuvre dans le cadre de la deuxième phase du plan.



UNE COORDINATION À LA MESURE DES OBJECTIFS

Dans la mesure où le plan stratégique laisse une grande autonomie aux entités fédérales et fédérées pour la définition des actions à mettre en œuvre, il devrait reposer sur une coordination et une articulation forte entre les différents niveaux de pouvoir. La lutte pour l'e-inclusion suppose, en effet, une approche intégrée dans divers domaines de vie, relevant de niveaux de pouvoir différents.

Un tel dispositif institutionnel, permettant une coopération active entre les différents niveaux de pouvoir, pourrait s'appuyer soit sur un accord de coopération intergouvernemental, qui est un dispositif institutionnel robuste mais complexe, soit sur un protocole d'accord intergouvernemental, qui est une solution moins lourde et contraignante.

La dimension transversale de la lutte pour l'inclusion numérique implique la participation d'une diversité d'acteurs et d'initiatives. Ceci suppose la création de plateformes régionales, composées d'acteurs de terrain et de pouvoirs locaux et régionaux, en vue de favoriser les partenariats entre les acteurs de terrain et les institutions ainsi que de donner une plus grande visibilité et cohérence aux diverses initiatives de lutte contre la fracture numérique, encore trop souvent dispersées à l'échelle de la région.

Pour que la collaboration entre les différents niveaux de pouvoir soit effective et régulière, le dispositif de coopération devrait prévoir la création d'un organe de coordination générale, qui veillerait aussi à assurer la promotion et la visibilité du plan vers l'extérieur et à être le relais de concertation privilégié avec les plateformes régionales. La responsabilité de son fonctionnement serait confiée à une nouvelle fonction de "porte-parole e-inclusion",

qui en assurerait la supervision et coordonnerait tout ce qui relève de la communication et de la visibilité du plan.

Gérard VALENDUC
*d'après un article paru dans la Lettre EMERIT,
n°67, septembre 2011*

- Brotcorne P., Dekelver J., Mertens L., Nicolay K., Valenduc G., Préparation de la deuxième phase du plan national de lutte contre la fracture numérique 2011-2015, Rapport pour le SPP Intégration sociale, Bruxelles, 2010.
- Le rapport de synthèse, une annexe technique et un résumé opérationnel à l'attention des décideurs sont téléchargeables en français et en néerlandais sur le site du SPP Intégration sociale (www.mi-is.be), rubrique "fracture numérique".



AVEC LE SOUTIEN DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE
WALLONIE BRUXELLES