



WORKING PAPER
COLLECTION : COHÉSION SOCIALE ET ÉCONOMIE SOCIALE

ÉTAT DES LIEUX DE L'É-INCLUSION

CÉCILE MARQUETTE, OCTOBRE 2006

Think Tank Européen *Pour la Solidarité*
Rue Coenraets, 66 – B – 1060 Bruxelles
Tél. : + 32 2 535 06 63 / Fax : +32 2 539 13 04
Email : info@pourolsolidarite.be / www.pourolsolidarite.be



Avec le soutien de la Direction générale de la Culture – Service général de la Jeunesse et de l'Éducation permanente – Service de l'Éducation permanente du Ministère de la **Communauté française de Belgique**

Introduction

Au sein de la Commission européenne, la Direction générale Société de l'information et des médias (DG INFSO) joue un rôle important dans la nouvelle « stratégie de Lisbonne », recentrée sur la compétitivité, la croissance et l'emploi. Elle souhaite notamment éviter qu'une nouvelle forme d'exclusion sociale apparaisse avec la diffusion généralisée en Europe des technologies de l'information et de communication (TIC). Elle a donc développé le **concept de l'e-inclusion**.

Qu'est-ce que l'e-inclusion ? La société de l'information est arrivée à maturité. De plus en plus de gens utilisent les TIC (ordinateurs, Internet, bureautique, gadgets), ainsi que les services en ligne. Toutefois, les disparités entre usagers gagnent, elles aussi, du terrain. Ainsi, l'inégalité devant l'accès des services en ligne va-t-elle croissante. Certes, Internet est devenu la source d'information principale dans ce domaine, mais l'accès aux TIC n'en reste pas moins limité à une frange de la population, dont les personnes âgées, handicapées ou peu éduquées sont encore exclues.

L'e-inclusion repose sur trois principaux constats :

- de nos jours, la lutte contre l'exclusion sociale relève, entre autres, d'un accès généralisé aux nouvelles technologies de l'information et de communication. Ainsi, la Commission européenne a-t-elle mis à contribution les États membres en lançant, en 2003-2004, une consultation sur l'e-accessibilité. Celle-ci affiche l'ambition de créer d'ici 2010 une société de l'information pour tous. De fait, la révision à mi-parcours de la stratégie de Lisbonne en mars 2005 a insisté sur l'importance de la lutte contre l'exclusion sociale. Et pour l'occasion, la Commission a créé le groupe « e-Europe » qui prévoit de publier trois consultations supplémentaires sur l'e-inclusion, la citoyenneté et les services publics ;

- Les nouvelles formes de communication présentent un caractère envahissant, progressant plus vite que la capacité d'adaptation de l'ensemble des citoyens ;
- La « fracture numérique » ne disparaîtra pas grâce à la seule force du marché intérieur. Le problème est structurel, car le degré d'utilisation des TIC dépend aussi de l'âge, des revenus et du niveau d'éducation.

À la lecture de ces affirmations, le défi de la DG INFSO est donc d'empêcher la production de citoyens de seconde classe se retrouvant démunis face à la progression très rapide des TIC. Elle veut au contraire encourager une meilleure utilisation des TIC et une participation massive à la société de l'information.

Les grands défis de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication visent :

- À une plus grande ouverture de l'Europe sur le monde ;
- À la lutte contre l'illettrisme ;
- Au renforcement du capital social et à la réussite des réformes économiques et sociales dans les États membres de l'Union européenne.

Au cours de ce rapport, nous dresserons un état des lieux de l'e-inclusion afin d'en dresser le bilan à l'heure actuelle.

I. La situation actuelle

D'ici 2010, l'objectif de la Commission européenne est de mesurer en quoi l'e-inclusion peut contribuer aux objectifs de la nouvelle stratégie de Lisbonne. D'ici-là les progrès de la société de l'information doivent permettre à la majorité de la population européenne d'accéder aux services publics en ligne. Et l'exécutif européen plaide en faveur de comparaisons entre les meilleures pratiques nationales (benchmarking) pour éliminer la fracture géographique et limiter l'exclusion numérique des personnes âgées, des handicapés ou des personnes peu éduquées.

Si l'on considère les enquêtes de l'eurobaromètre, l'intégration européenne d'Internet est de 37% au sein des Quinze et de 31% au sein des Vingt-cinq. En dehors de l'Estonie, les nouveaux pays membres de l'Union présentent un taux d'intégration numérique inférieur à celui des anciens États. Elle serait même inférieure à celle de la télévision et des téléphones mobiles. Néanmoins, la Slovénie et la République tchèque atteignent la moyenne des Vingt-cinq.

De manière générale, plus la population est qualifiée, plus le taux d'utilisation des TIC est élevé. Si les différences s'estompent aujourd'hui entre hommes et femmes, en particulier chez les jeunes, la participation des plus de 55 ans à la société de l'information est moindre. La différence entre villages et grandes villes reste, elle, importante. Ces constats reposent sur le niveau d'éducation, de revenus et diverses raisons subjectives (motivation, etc.).

Selon certains professionnels du secteur, le renforcement des politiques européennes dans le domaine passerait nécessairement par 6 actions essentielles :

- Une action de coordination permettant un dialogue éclairé ;
- La création d'ateliers thématiques comme creusets de ce dialogue ;
- La constitution de réseaux de correspondants nationaux ;
- La sensibilisation de l'échelon politique ;
- La rédaction d'une feuille de route thématique.

La volonté politique des européens est manifeste. Elle est de nature à accentuer la cohésion sociale d'ici 2010 grâce à l'agenda de Lisbonne. Mais la situation actuelle présente plusieurs limites. Tout d'abord, il manque un chef d'orchestre capable de créer des synergies entre les différentes initiatives nationales. Ensuite, il faut tenir compte des conflits sociaux - sur la libéralisation des services, par exemple. Enfin, la prospection et l'association de tous les acteurs, notamment des médias, au passage de la société européenne à l'ère du numérique sont nécessaires. À tout cela, l'e-inclusion semble être la meilleure réponse.

Il existe trois perspectives majeures pour la mise en œuvre de l'e-inclusion dans l'Union :

- Améliorer les capacités concrètes des TIC à améliorer l'emploi ;
- Favoriser la mise en réseau des acteurs et notamment des collectivités locales ;
- Poursuivre une étude sur la façon dont les TIC peuvent réduire l'exclusion sociale.

Au préalable, il faut lutter contre l'exclusion numérique – surtout au profit des personnes âgées, handicapées ou peu éduquées – et engager des processus propices à une participation massive de la population à l'ère numérique.

Lutz Kubitschke, représentant de la société des consultants en communication et technologies Empirica, préconise, d'une part, la « normalisation » de l'usage des TIC, avec un développement d'accès privilégiés et, d'autre part, la diffusion généralisée des TIC dans l'Union : « *Il faut faire tomber les barrières, les cloisons entre les TIC et les citoyens. Il faut sensibiliser les personnes défavorisées aux avantages des TIC en les rendant publics et abordables au plus grand nombre* », précise-t-il.

La création de services médicaux on line - les « télé-soins » – se place par exemple au cœur des défis de l'e-inclusion. Il faut donc évaluer « *quels sont les risques nouveaux et futurs d'une fracture numérique qui diviserait ceux qui sont capables d'avoir accès aux informations en ligne et ceux qui ne le sont pas* ». Il

ajoute que « *l'élimination de la distance est également à prendre en compte dans la recherche des soins sur Internet* ». Enfin, l'accès à l'emploi est une problématique-clé de l'e-inclusion car, bien que les médias traditionnels conservent un grand rôle dans la recherche d'emploi, Internet est devenu la première source d'information sur le marché du travail.

Ainsi il semblerait qu'ensembles, la mise en réseaux des personnes, la création de processus facilitant l'inclusion (dialogue, formation continue) et la normalisation des TIC permettraient d'améliorer la gouvernance européenne et la qualité des services : « *la situation actuelle mérite un suivi attentif et régulier de la part des acteurs locaux, régionaux, nationaux et européens* »

II. Quelques recommandations d'experts

Daniel Kaplan, membre de la Fondation Internet Nouvelle Génération et membre du Groupe de conseil sur l'e-Europe, a adressé quelques recommandations à la Commission européenne. Selon lui, 100 % de pénétration des TIC réduiront la fracture numérique. Par ailleurs, la question « est-on en mesure de participer à la société de l'information sans avoir un accès direct aux TIC ? » doit être dépassée. En effet, d'autres éléments entrent en jeu, comme la motivation, les différences entre l'e-adoption, séparant les inclus des autres, et l'e-inclusion, ne visant pas simplement à un « accommodage » entre inclus et exclus, mais tendant également à accroître la croissance et l'inclusion sociale.

« *On a beaucoup parlé de la fracture numérique, mais l'on n'a aucune idée de l'effet de ces technologies sur le terrain. On a même des doutes* », souligne Daniel Kaplan.

Cette situation est due à l'absence de plan d'action national cohérent. En effet, il semble que les autorités ne soient pas encore dotées d'outils permettant une réelle mesure de l'e-inclusion. Pour une véritable avancée dans le domaine, les objectifs politiques des États doivent prendre en compte les recommandations des experts.

Selon certains spécialistes, dont Daniel Kaplan, la politique de l'e-inclusion ne se cantonne pas aux TIC. C'est une politique transversale qui concerne toutes les directions générales (DG) de la Commission européenne. De même, les autres politiques européennes ne peuvent plus fonctionner sans recourir aux TIC (comme par exemple les politiques sociales). On pourrait donc envisager que l'accès à de nouveaux réseaux fasse partie de la définition des « services universels », en mettant sur le marché des services publics via les TICS.

L'aspect économique des TIC est tout aussi crucial. Ceux-ci permettent d'effectuer des économies d'échelle et de modifier la notion de travail. Pour Daniel Kaplan, on ne peut donc pas renoncer à l'analogie entre les TIC et l'inclusion sociale. C'est pourquoi des associations et des volontaires doivent former les populations défavorisées à l'usage des TIC.

III. Les priorités de l'e-inclusion : le « feedback » des acteurs européens

En 2003 – 2004, la Commission européenne a lancé une consultation publique sur l'e-accessibilité. La communication issue de cette consultation a été approuvée par le Parlement européen et le Conseil des Ministres, tout comme la communication sur le e-learning.

Cette consultation a regroupé des centaines de réponses de la part de trois catégories principales de contributeurs : les États membres, les usagers (par l'intermédiaire des associations) et les industries. Pour la majorité des contributeurs la transition est attendue à l'horizon 2010.

Nous pouvons tirer deux constats principaux des résultats de cette consultation :

- Il y a consensus à propos de l'importance de l'inclusion électronique : celle-ci doit constituer l'une des priorités de la Direction générale à la société de l'information (DG INFOSOC) ;

- En revanche, il est délicat de définir le contenu de cette politique. Il y a des divergences concernant un éventuel réseau européen. Mais personne n'a répondu que le marché pouvait le faire tout seul.

Pour la Commission européenne, il s'agit donc de renforcer ses actions en replaçant la personne au centre des TIC. Selon elle, trois éléments restent à évaluer : qui doit bénéficier de ces actions ? Quelles actions faut-il mettre en place ? Et comment ?

En clair, l'exécutif européen se demande si l'e-inclusion doit s'adresser à certains clients ou si elle doit aller plus loin en développant un accès généralisé ? Et qui doit mettre en place les actions de lutte contre la fracture numérique : les autorités européennes ou le marché ?

Parmi les raisons qui expliquent la fracture numérique figurent les besoins spécifiques des personnes (certaines catégories ne trouvent pas leur intérêt dans l'utilisation des TIC), l'âge, la motivation et la sensibilisation aux nouvelles technologies.

Conclusion : Quelle e-accessibilité ?

L'e-accessibilité des services publics est une cible montante.

Nous pouvons lister trois types d'initiatives à entreprendre pour l'améliorer :

- Le secteur public doit travailler avec le secteur privé ;
- Les institutions européennes doivent inciter les États membres à mettre en place des politiques en faveur de l'e-accessibilité ;
- La Commission européenne doit, en interne, définir la fonctionnalité de l'e-accessibilité en comparant les meilleures pratiques nationales.

Ces perspectives appellent d'autres actions plus précises : l'amélioration de la pénétration des ordinateurs, l'abaissement des prix des PC et des logiciels, le développement de la bande passante, la mise en place de points publics d'accès à Internet et la création d'open sources.

La question des qualifications est, de son côté, au cœur de la politique de l'e-inclusion. Certains réclament le droit aux services universels et le droit à la formation. La politique de la formation continue (ou life long learning) semble être la plus adaptée pour limiter la fragmentation du marché. Aussi, ce n'est qu'en définissant des normes d'e-qualification que la fracture numérique pourra se réduire. Toutefois le concept d'e-qualification est complexe. Il induit des qualifications critiques, intellectuelles et techniques. C'est pourquoi les formations prodiguées en matière de nouvelles technologies doivent évoluer et être liées à tous les domaines d'apprentissage. Tout en favorisant l'autonomie des personnes, il faut développer la formation propre à l'accès aux services en ligne, mais aussi à l'accès aux divertissements. Mais il est pour l'instant difficile de saisir des données concrètes. Toutefois, il existe déjà des outils pour mettre en place la politique de l'e-inclusion.

Selon la Commission européenne, développer la recherche et le développement dans le domaine permettrait de mesurer l'impact des TIC sur les populations et de lutter contre l'e-exclusion. Le système doit être amélioré en

adoptant des critères de qualité et une définition des besoins spécifiques de certains groupes (personnes âgées, personnes handicapées). Enfin, les Fonds structurels doivent jouer un rôle central dans la formation et le développement des réseaux. Pour cela, la Commission s'apprête à rédiger un plan d'action pour l'e-inclusion.