

Le numérique peut-il être inclusif ?

Solène Manouvrier et Romain Barrallon

Les pionniers d'Internet portaient avec eux la promesse d'un numérique émancipateur, ouvrant de nouvelles perspectives et possibilités pour tous. Que reste-t-il aujourd'hui de cette intention initiale ? Dans quelle mesure le numérique permet-il d'accéder à de nouvelles connaissances, à de nouvelles sociabilités au sein de communautés, et ce quelque soit votre milieu social d'origine ou votre lieu de résidence ?

Introduction et définitions

1. L'inclusion comme résultante d'une exclusion à priori

1.1. Qui sont les exclus à inclure ?

L'imaginaire sous-jacent à l'utilisation du concept de l'inclusion est celui de l'exclusion, c'est-à-dire de la séparation. Cette séparation peut être de plusieurs ordres : économique, sociale, culturelle, géographique, etc. Par exemple, on peut parler de l'inclusion des migrants (groupe exclus) dans la société française (groupe d'inclusion), des banlieues dans les villes, des personnes en situation de handicap dans les espaces publics, des femmes dans les comités de direction, etc.

1.2. Le numérique est-il un facteur d'exclusion ?

Ce paradigme de l'inclusion / exclusion est aujourd'hui appliqué au numérique. Il se manifeste notamment dans l'utilisation de l'expression de la "fracture numérique" (*digital divide*). Ce concept, forgé dans les années 90, véhicule l'idée d'une séparation entre "inclus" et "exclus" du numérique¹. Selon cette conception, le numérique serait lui-même générateur d'exclusions, et donc d'inégalités. De nombreux chercheurs ont pourtant montré que la "fracture numérique" n'est que la réactualisation d'inégalités préexistantes : éducatives, économiques, culturelles,

¹ Guichard, Eric, "Le mythe de la fracture numérique", 2009, 26 pages

linguistiques, géographiques, etc². De la même façon, l'automatisation algorithmique des décisions vient renforcer des inégalités préexistantes³ : pensons par exemple aux algorithmes d'aide à la décision dans le cas d'octroi de libertés conditionnelles, qui désavantagent systématiquement les noirs américains.

On le voit bien, les inégalités face au numérique s'inscrivent dans des contextes sociaux et se situent à plusieurs niveaux : la fracture de premier niveau (accès à l'équipement et au réseau), la fracture de second niveau (compétences numériques)⁴ mais également les fractures incidentes (biais des algorithmes).

1.3. Qui sont les exclus du numérique ?

L'étude Capital numérique⁵, alignée avec les résultats du programme de recherche Capacity⁶, distingue plusieurs grands facteurs d'inégalités face au numérique, qui sont la maîtrise de la langue, le niveau de sociabilité et le niveau d'éducation. De façon typique et récurrente, les personnes comprenant mal le français ou tout simplement le langage administratif se trouvent démunies et donc exclues face à un formulaire de demande de retraite dématérialisé⁷. D'un projet émancipateur, ouvert à tous ceux qui voulaient s'en saisir, le numérique est donc passé à un pré-requis nécessaire pour accéder à un certain nombre de services.

Il existe finalement une multitude de cas d'incapacités face au numérique et être à l'aise dans une situation précise ne signifie pas que l'on ne se sera pas démunie dans une autre. Ceux que l'on associe spontanément à cette catégorie des "éloignés" du numérique ne le sont pas toujours⁸, et inversement : pensons aux personnes âgées qui maîtrisent très bien Whatsapp pour communiquer avec leurs petits-enfants ou des collégiens dans l'incapacité d'envoyer un mail avec objet et pièce jointe⁹, par exemple. Nous pouvons ajouter à ces profils les déconnectés volontaires : ceux qui, bien qu'ils maîtrisent les outils et les usages numériques, choisissent délibérément de ne pas y avoir recours.

² Fabien Granjon, "Fracture numérique", Communications, vol. 88, no. 1, 2011, pp. 67-74., 7 pages

³ Virginia Eubanks, "Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor", 2018, New York: Picador, St Martin's Press

⁴ Margot Beauchamps, "L'accessibilité numérique. Transformer le risque de renforcement des inégalités numériques en opportunité", Les Cahiers du numérique 2009/1 (Vol. 5), p. 101-118.

⁵ Le Lab Ouishare / Chronos, Etude "Capital numérique", 2019

⁶ La Fing, l'Université Rennes 2 et IMT Atlantique, Enquête "Capacity", 2015-2018

⁷ Pierre Mazet, "Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative", La Vie des idées, publié le 2 avril 2019.

⁸ Dominique Pasquier, "Classes populaires en ligne : des « oubliés » de la recherche ?", Réseaux 2018/2 (n° 208-209), p. 9-23, 14 pages

⁹ Rachid Zerrouki, "Des jeunes au bord de l'illettrisme numérique", Libération, publié le 21 novembre 2018

2. L'inclusion comme processus de rapprochement

2.1. Que signifie inclure ?

Si la définition matérielle de l'inclusion (intégrer deux choses préalablement séparées¹⁰) semble assez claire, son application immatérielle (intégrer deux groupes sociaux) semble plus complexe. A partir de quel moment peut-on juger que le processus d'inclusion est atteint ? Nous tentons la définition suivante : l'inclusion caractérise l'action de tisser des liens entre des personnes qui auparavant n'en avaient pas. Un lien existe entre deux groupes lorsqu'ils se sentent concernés l'un par l'autre.

Avec cette définition de l'inclusion comme communauté de liens, il semble que l'inclusion requiert l'accessibilité mais ne peut s'y limiter pour autant. Ce n'est pas parce qu'un savoir ou qu'un outil est accessible que les personnes auront le temps, le matériel, l'envie ou la légitimité perçue pour les activer. Il ne suffit pas de mettre un restaurant aux normes d'accès pour les personnes à mobilité réduite ou de proposer des aides aux personnes en situation de précarité énergétique pour les intégrer aux sociabilités qui sont liées au fait de fréquenter un restaurant ou de rénover son logement.

2.2. Le mythe de l'accessibilité universelle du numérique

De la même façon, le numérique et Internet renforcent l'accessibilité à des informations et services venant des quatre coins du monde. Grâce à Amazon, je peux acheter un DVD de film japonais des années 1950 que je n'aurais jamais pu me procurer sinon. Avec Facebook, je peux rejoindre des communautés d'intérêt uniques. Avec Internet, le monde nous tend les bras, en tous lieux et à toute heure. Le fait d'être en ligne permet de passer outre les contraintes de temps (je peux visionner une conférence même après le jour de sa réalisation) et d'espace (je peux visionner cette même conférence quand bien même elle se déroule loin de chez moi ou quand je suis moi-même dans l'incapacité de me déplacer). Le numérique permet également d'hybrider les formes de communication : on peut ajouter des contenus audios pour les malvoyants et l'écrit convient évidemment aux personnes malentendantes.

Et pourtant, de la même façon que l'accessibilité d'un service physique ne garantit pas son accès effectif, le numérique ne garantit pas l'amélioration de l'accès aux ressources qu'il médiatise. Les algorithmes de recommandation, les habitudes de navigation, les phénomènes de mode, la surcharge informationnelle etc. limitent grandement cette accessibilité théorique. Par exemple, il est frappant de constater que les jeunes de moins de 18 ans privilégient le réseau social Snapchat et

¹⁰ <https://www.cnrtl.fr/definition/inclure>

utilisent très peu Facebook¹¹. Ils passent donc de fait à côté de toutes les informations mises à disposition sur le second réseau social.

2.3. A quel point le numérique peut-il être vecteur d'inclusion ?

Il existe aujourd'hui deux grandes formes d'inclusion numérique. D'une part **l'inclusion au numérique** qui consiste à inclure ceux qui ne maîtrisent pas le numérique dans la communauté de ceux qui le maîtrisent. Des ateliers de prise en main d'un ordinateur, d'une boîte mail, d'un moteur de recherche relèvent de ce type d'inclusion. Cet enjeu est aujourd'hui rencontré par de nombreuses organisations, qui cherchent à familiariser leurs collaborateurs à une culture du numérique qu'ils ne maîtrisent pas toujours.

A côté de ce premier type d'inclusion, on trouve **l'inclusion par le numérique**. Le numérique n'est alors qu'un outil, un médium, au service d'une inclusion qui peut être économique, culturelle, académique, etc. C'est sur cette deuxième forme d'inclusion que la question de la capacité du numérique à tisser des liens solides, communautaires, permettant une inclusion réelle, prend tout son sens. C'est également une question que se pose le Collège des Bernardins : dans quelle mesure et à quelles conditions le médium numérique lui permettra-t-il d'inclure davantage de personnes ?

¹¹ Sylvain Rolland, ["Facebook : pourquoi la fuite des jeunes vers Snapchat et Instagram n'est pas si grave"](#), La Tribune, publié le 23 août 2017

Enjeux

1. La conception des interfaces numériques

Parmi les facteurs principaux générant des difficultés d'accès effectif aux services numériques, la mauvaise conception des interfaces est déterminante. **L'utilisateur mis en défaut par une interface peu ergonomique et peu intuitive sera souvent renvoyé à ses propres manquements**¹². Par exemple, la plupart des sites administratifs sont pensés pour un usage via un ordinateur, alors qu'une partie de la population n'en possède pas et utilise son smartphone pour accéder à Internet. Au-delà du scénario de l'utilisateur idéal, les designers d'interfaces doivent intégrer la diversité des pratiques et des difficultés des utilisateurs réels. Cela passe notamment par des phases d'observation et des enquêtes de terrain. Les principes d'accessibilité¹³ permettent d'améliorer les conditions d'utilisation notamment pour les porteurs de handicap. Enfin, l'éco-conception¹⁴ des sites et applications peut aussi être un levier car elle permet d'interroger la sobriété des services : choisir les fonctionnalités essentielles et réduire le temps passé par l'utilisateur pour réaliser une démarche.

2. Responsabilité des organisations publiques et privées

Si les designers portent une responsabilité dans les difficultés éprouvées par certains individus, on peut s'interroger plus globalement sur la responsabilité des organisations à l'origine des nouveaux usages numériques. Les stratégies de dématérialisation portées par les organisations publiques ou les entreprises privées sont souvent guidées par un objectif de réduction des coûts de gestion ; il y aurait selon certaines études un facteur 30 entre une démarche physique et son équivalent dématérialisé¹⁵. Ces calculs ne prennent que rarement en compte les coûts indirects ou le report du travail sur d'autres personnes, au sein d'une structure locale d'accompagnement, du cercle amical ou familial, ou sur l'individu lui-même. Les compétences associées au numérique n'étant pas spécifiques à un usage et pouvant être transférées, il est difficile de désigner une entité responsable qui devrait assumer seule l'accompagnement des personnes en difficulté. **Le financement de ces actions ne devrait-il pas être réparti entre tous les acteurs en tirant des bénéfices ?**

Les compétences nécessaires à l'utilisation du numérique étant désormais mieux appréhendées, leur développement pourra être progressivement intégré aux parcours d'éducation. Mais comment accompagner les adultes qui n'auront pu

¹² Hubert Guillaud, "Médiation numérique, le point aveugle de la conception", InternetActu, publié le 23 novembre 2018

¹³ W3C, "Vue d'ensemble des Règles pour l'accessibilité des contenus Web, (WCAG)"

¹⁴ Les Designers Éthiques, "Le guide d'éco-conception des services numériques"

¹⁵ Rapport "Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique", France Stratégie, juillet 2018

bénéficier de ces nouveaux enseignements ? Cette question a longtemps été en France un angle mort des politiques publiques. Le métier de médiateur numérique s'est notamment développé au sein d'associations spécialisées, de structures sociales ou d'éducation populaire. L'Etat a lancé en 2018 sa stratégie nationale pour un numérique inclusif¹⁶, pour faire face à ces difficultés mises au jour par les stratégies de dématérialisation. Mais les organisations du secteur privé ne devraient-elles pas prendre en main elles-mêmes cet accompagnement auprès de leurs salariés, ou leurs clients et bénéficiaires ?

Finalement, n'est-ce pas aux individus eux-même de se saisir de ces compétences et d'organiser leur propre parcours d'apprentissage des usages numériques ? Cette option pourrait être envisagée si le choix de l'utilisation du numérique restait à la main des citoyens, ce qui impliquerait l'existence systématique d'alternatives non numériques. Sans cette liberté de choisir le numérique ou non, la responsabilité ne peut être ramenée à l'individu. Savoir lire et écrire est aujourd'hui nécessaire pour être intégré à notre société, l'enseignement de la lecture et l'écriture font ainsi partie des enseignements de l'école obligatoire.

3. Accompagner le développement d'une culture numérique

Pour développer une autonomie dans l'usage du numérique, plusieurs types de compétences sont nécessaires : des compétences techniques et manipulatoires, pour manier par exemple un smartphone, une souris ou un clavier, mais aussi des compétences plus conceptuelles. Parmi ces dernières, on peut retrouver par exemple la capacité à naviguer en sécurité sur Internet, à gérer et protéger ses données ou encore à maîtriser son identité numérique. De plus, l'évolution continue des usages nécessite de pouvoir mettre à jour ses compétences pour s'adapter ; **il s'agit donc d'apprendre à apprendre, tester, expérimenter le numérique par soi-même**. Au-delà d'une liste de compétences, c'est une culture du numérique qu'il est nécessaire d'acquérir. Trop souvent, les projets de déploiement d'une nouvelle application en entreprise s'accompagnent de formation sur l'outil et ses fonctionnalités, et ne permettent pas le développement de cette culture numérique.

4. Quel autre horizon que le 100% dématérialisation ?

Plus globalement, quel modèle de société construisons-nous avec le numérique ? L'Etat français s'est engagé dans une démarche de dématérialisation de 100% des services publics à l'horizon 2022¹⁷. Cet objectif d'un service public entièrement accessible par voie numérique définit un horizon. L'imaginaire qui est y associé est

¹⁶ Rapport "Stratégie nationale pour un numérique inclusif", mai 2018

¹⁷ Le programme Action publique 2022, lancé par le Gouvernement en 2017, fait de la transformation numérique du service public un de ses axes majeurs de réforme. Il ambitionne notamment de dématérialiser d'ici mai 2022, 100 % des 250 démarches les plus utilisées par les citoyens.

celui d'un futur tout numérique, et il inspire au-delà des seules organisations publiques. Mais est-il possible de garantir dans ces conditions l'égalité de l'accès aux services publics ? Le Défenseur des droits a soulevé dans un rapport¹⁸ les inégalités générées dans l'accès aux droits. Dès lors, faut-il instaurer un droit au non numérique pour garantir l'existence d'alternatives ? **Comment prendre en compte la valeur d'une interaction avec une personne dans certains contextes et pour certains publics ?**

5. Au niveau des organisations

Toutes ces questions peuvent être ramenées à l'échelle des administrations, des entreprises et des associations qui développent et opèrent des services numériques. Est-ce à l'organisation d'assumer les difficultés engendrées par les usages numériques qu'elle déploie ? Si oui, de quelle manière ?

En interne, l'organisation doit-elle faire de l'accompagnement numérique auprès de ses membres ? Si oui, à quel degré ? Pour éviter tout bénéfice fantasmé et non objectif, comment impliquer l'ensemble des personnes concernées sur les choix numériques de l'organisation ? Quelles sont les difficultés spécifiques constatés chez les différentes populations et quelles actions peuvent être mises en place ?

Concernant les parties prenantes externes, quelles sont les personnes qui sont empêchées aujourd'hui dans l'accès aux services numériques ? Comment les identifier ? **Comment penser les formats numériques non seulement pour n'exclure personne mais, mieux, pour toucher davantage de publics ?** Pour quoi faire ? Dans quelle mesure est-ce que cette ouverture sur l'extérieur par le numérique doit s'accompagner de médiations et formations au numérique ?

¹⁸ Défenseur des droits, Rapport "Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics", 2019

Nos convictions

1. Concevoir le numérique comme un fait social, intriqué dans des situations et des relations complexes

Nous refusons l'expression de "fracture numérique" qui essentialise le numérique. Le numérique ne génère pas des inégalités ex nihilo ; il répète, amplifie ou atténue des inégalités sociales, économiques, culturelles qui lui préexistent.

Cette expression de "fracture" invite à penser le numérique sous un mode binaire (inclus / exclus) alors que la réalité est beaucoup plus complexe. Ne pas réussir à envoyer un email avec une pièce jointe n'est pas synonyme d'exclusion numérique. Nous préférons pour cela parler d'illectronisme numérique, expression qui renvoie à la non maîtrise des codes d'écriture et de lecture numérique.

2. Observer finement les pratiques numériques, agir ensuite

Puisque la réalité est plus complexe qu'il n'y paraît, nous croyons dans l'observation et la compréhension des phénomènes sociaux d'utilisation du numérique. Nous regardons les pratiques et les usages numériques existant comme autant de signaux révélateurs des besoins et préférences des personnes. Nous analysons ces besoins et attentes en nous demandant toujours en quoi le numérique peut contribuer à y répondre. L'inclusion par ou au numérique, toujours décrétée par une personne extérieure, ne peut pas constituer une fin en soi. C'est pourquoi nous nous attachons à mettre les personnes en capacité de se réaliser et d'entreprendre.

3. Faire du numérique un choix démocratique

Nous pensons que chaque choix numérique doit faire l'objet de délibérations collectives. Nous croyons dans une véritable démocratie technique¹⁹, qui associe dans ses décisions l'ensemble des personnes concernées. Ces délibérations doivent selon nous refuser toute forme de techno-solutionnisme. Pour chaque outil et usage numérique, il s'agit de se demander : pourquoi le déployer ? Dans quels objectifs ? La transformation numérique ne saurait être une fin en soi.

¹⁹ Yaël Benayoun et Irénée Regnault, "Technologies partout, démocratie nulle part", FYP, 2020.

Les auteurs :

Solène Manouvrier

Diplômée en économie et politiques publiques, Solène a rejoint Ouishare pour étudier les effets sociaux de la numérisation. Elle a notamment mené la recherche-action Capital numérique pour appréhender les pratiques numériques dans les quartiers prioritaires et dépasser le concept de la “fracture numérique”. Elle a également piloté une enquête sur le potentiel éducatif des outils numériques et lancé des discussions citoyennes autour de la collecte et de l’utilisation des données intimes. Aujourd’hui, Solène est responsable du magazine en ligne de Ouishare et travaille sur le volet citoyen de la plateforme de données urbaines de la métropole de Rennes, RUDI (Rennes Urban Data Interface).

Romain Barrallon

Titulaire d’un diplôme d’ingénieur en télécommunications, services et usages (INSA Lyon), Romain a rejoint Ouishare pour explorer notamment les enjeux sociaux et environnementaux de la numérisation, après plus de 10 ans dans une entreprise de services numériques. Il a en particulier lancé l’initiative F(r)ictions numériques pour créer des espaces de mise en débat des choix numériques au sein des organisations. Pour le Collège des Bernardins, Romain a animé la démarche collaborative ayant permis de définir les principes directeurs de la transition numérique.

Il a également travaillé à la formation des professionnels de l’action sociale à l’accompagnement des personnes sur les démarches numériques au sein du Hub pour l’inclusion numérique en Auvergne-Rhône-Alpes et contribue à la démarche Numérique en Commun[s].