

Pourquoi l'inclusion numérique est-elle un enjeu européen ?

Estelle Huchet

Juin 2014

Avec le soutien de _____



L'Europe pour
les citoyens



Wallonie



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES



RÉGION DE
BRUXELLES-
CAPITALE

Pour la Solidarité – PLS

Fondé à Bruxelles en 2002, ***Pour La Solidarité – PLS*** est un laboratoire d'idées indépendant qui œuvre en faveur de l'Europe solidaire et durable. Engagé à penser et à construire l'amélioration sociétale, ***Pour la Solidarité – PLS*** met au service des décideurs ses réflexions et actions centrées sur la valeur de solidarité.

MISSIONS

En tant que think & do tank spécialisé en matières européennes, ***Pour la Solidarité*** se consacre à la formulation de propositions et recommandations de politiques publiques, à l'accompagnement personnalisé d'acteurs publics et privés sous forme de conseil et de formation et à la gestion d'espaces pluriels d'information et de dialogue.

FAIRE RÉSEAU

Animé par la volonté de créer des liens de coopération, ***PLS*** conseille les acteurs clés (pouvoirs publics, entreprises et organisations de la société civile) et les fédère en un vaste réseau ouvert de partenaires européens. Grâce à cette communauté d'alliances, ***Pour la Solidarité – PLS*** développe de nombreux projets transnationaux.

COLLECTION ÉDITORIALE

Pour la Solidarité – PLS édite une série de publications périodiques, disponibles en version papier et digitale sur son portail web. Les Cahiers Pour la Solidarité présentent les résultats de recherches comparatives européennes, les Working Papers donnent un éclairage sur des enjeux d'actualité, les Études & Dossiers apportent analyse et réflexion sur des sujets innovants. Le Télex Pour la Solidarité, lettre électronique mensuelle, permet de suivre l'actualité européenne.

VEILLE EUROPÉENNE

Quatre Observatoires européens et leurs newsletters consultables en ligne, recensent de façon thématique les bonnes pratiques et l'actualité en matière d'Économie sociale, de Diversité, de Participation citoyenne et de Logement durable.

FAVORISER LE DIALOGUE

PLS organise et participe à de nombreuses rencontres et conférences au niveau européen. Sa présence à Bruxelles et son réseau de partenaires dans les États membres lui permettent d'être présent dans des lieux de discussion pour échanger et débattre de l'avenir de l'Europe solidaire et durable.

DE L'IDÉE AU PROJET

Fort de son expérience décennale en matière d'accès aux financements européens, ***Pour la Solidarité*** multiplie les initiatives sur le terrain et accompagne les acteurs politiques, économiques et sociaux en délivrant de façon dédiée des services de conseil, de formation et de veille spécialisée.

Pour la Solidarité – PLS concentre ses activités sur cinq axes directeurs :

- Affaires sociales
- Économie sociale
- Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et Diversité
- Développement durable
- Participation citoyenne

Sommaire

Sommaire	3
Avant-propos	4
Introduction.....	5
I. Que fait l'UE pour l'inclusion numérique ?.....	6
1. Les premiers pas de l'UE depuis le début du siècle	6
2. Le numérique au rang des priorités communautaires	7
II. Rendre le numérique vecteur d'inclusion.....	10
1. Faire tomber les barrières financières à l'accès.....	10
2. Rendre Internet accessible aux personnes handicapés.....	11
3. Former à un usage averti des TIC.....	11
4. Protéger les usagers d'Internet	12
5. Offrir les conditions d'un débat public en ligne	12
Conclusion.....	14
Bibliographie	15

Avant-propos

Les négociations sur le partenariat transatlantique de commerce et d'investissement (TTIP) menées à huis-clos entre l'Union européenne (UE) et les États-Unis ont conduit 500 personnes inquiètes d'une « catastrophe sociale, écologique et alimentaire » à manifester dans les rues de Bruxelles, le 15 mai 2014. En traitant – entre autres – de sujets comme l'accès aux médicaments, la sécurité alimentaire, le droit d'auteur, la protection des données, les négociations dépassent largement le cadre de simples accords commerciaux et font tomber ces sujets, éminemment critiques pour l'organisation de nos sociétés, dans l'escarcelle du tout-marchand.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ne peuvent se réduire à leur aspect économique. Certes, l'économie numérique fait partie des grands secteurs d'avenir, en Europe et dans le monde. Les TIC concentrent un potentiel de croissance et d'emplois porteurs d'espoir dans une Europe encore en proie à la crise. Mais ces nouveaux espaces d'innovation, de production, de création sont autant de plateformes d'expression, de participation politique et de démocratie. En cela, l'Union européenne se doit de préserver Internet comme un bien commun, utilisable et géré par tous. Pourtant, cet usage communautaire est encore loin d'être acté. Tous les indicateurs concordent : si la fracture numérique a changé de forme, Internet reste un espace de reproduction des inégalités socio-économiques du réel.

Garant des libertés et des droits de ses citoyens, l'UE a un rôle à jouer pour faire du numérique, en plus d'un levier de croissance, un vecteur d'inclusion sociale. Les valeurs fondatrices de l'UE rappelées dans la Charte des droits fondamentaux se sont vu conférer une force juridique obligatoire depuis le traité de Lisbonne : dignité, liberté, égalité, solidarité, citoyenneté, justice. Les évolutions rapides des TIC ne peuvent servir d'excuse pour déroger à ces valeurs fondamentales.

La désignation d'un nouveau président à la tête de la Commission européenne à l'automne 2014 sera l'occasion de relancer les activités de l'exécutif communautaire. Gageons que ce nouveau mandat permettra de rendre effectif le numérique pour tous, qu'il sera l'occasion d'en faire un nouvel espace de partage et de vivre ensemble.

Denis Stokkink, Président de *Pour la Solidarité – PLS*

Introduction

En mars 2013, la Commission européenne lançait un partenariat pour lutter contre le manque de compétences numériques en Europe intitulé « la Grande Coalition pour les emplois et formations numériques ». Rassemblant partenaires publics et privés, cette initiative souhaite encourager l'appropriation de compétences numériques et créer des opportunités pour la jeunesse en vue de relancer l'emploi et la croissance en Europe. En cohérence avec l'agenda numérique européen, cette Grande Coalition se focalise sur cinq domaines de politiques publiques : formation, nouvelles formes d'éducation, mobilité, certification et sensibilisation. Alors que l'Union européenne (UE) s'est jusque-là principalement attachée à construire un marché numérique unique, les initiatives communautaires semblent progressivement prêter attention au besoin identifié de formation à l'usage des nouvelles technologies¹.

A l'occasion d'un premier Working Paper, *Pour la Solidarité – PLS* faisait l'état des lieux de la fracture numérique dans l'Union européenne de 2014². Les inégalités numériques ne sembleraient plus être tant des inégalités matérielles d'accès à l'outil informatique que des inégalités sociales et cognitives relatives à l'usage des services numériques eux-mêmes. Devant les enjeux transversaux que pose l'inclusion numérique, l'UE constitue un échelon pertinent d'intervention. Son activité depuis 20 ans a déjà accompagné de nombreuses évolutions du secteur. Mais la rapidité avec laquelle les technologies de l'information et de la communication (TIC) se propagent rend l'inclusion numérique de plus en plus pressante. Ce second Working Paper s'attachera donc, dans le prolongement des politiques communautaires menées jusqu'à présent, à proposer des pistes de réflexion pour assurer l'inclusion numérique dans l'Europe de demain.

¹ « Commission measures progress on e-skills flagship initiative », 05 mai 2014, sur www.euractiv.com : <http://bit.ly/1myDkFg>

² POUR LA SOLIDARITÉ, *Inégalités numériques : la fracture numérique existe-t-elle encore dans l'UE de 2014 ?*, Working paper, Juin 2014.

I. Que fait l'UE pour l'inclusion numérique ?

1. Les premiers pas de l'UE depuis le début du siècle

L'UE publiait en 1987 un livre vert sur le développement du marché commun des services et des équipements de télécommunication posant la première pierre de la libéralisation du secteur. Pour accompagner cette ouverture, les institutions communautaires ont édifié un cadre juridique en 2002, le « **Paquet Télécom** »³, facilitant l'entrée de nouvelles entreprises et investisseurs dans le secteur et exigeant des instances nationales de faire respecter les droits et libertés des personnes physiques. En parallèle, la Commission travaillait à la diffusion d'Internet par la proposition d'un **plan d'action « eEurope 2002 »**⁴. Dans le prolongement de la stratégie de Lisbonne et de son ambition affichée de faire de l'UE l'économie de la connaissance la plus dynamique et la plus compétitive du monde d'ici 2010, le plan d'action s'articulait autour de trois objectifs : (1) mettre en place un Internet moins cher, plus rapide et plus sûr, (2) investir dans les hommes et les compétences, (3) stimuler l'utilisation d'Internet.

Depuis l'émergence de ce cadre juridique communautaire, les institutions n'ont eu de cesse d'adapter la législation et les politiques de l'UE à l'évolution du secteur. En 2005, la Commission européenne publiait un **nouveau cadrage stratégique**, « Initiative européenne i2010 sur l'insertion numérique **i2010** »⁵, définissant les orientations politiques pour la société de l'information en Europe. Alors que le Paquet Télécom s'attachait principalement à la régulation de la concurrence, ce nouveau cadrage permettait de saisir une dimension sociale du secteur par la définition d'**objectifs d'inclusion**, d'efficacité, de qualité des services et d'e-participation. Cette nouvelle dimension de la réglementation européenne s'inscrivait non seulement dans le cadre de la stratégie de Lisbonne renouvelée pour la croissance et l'emploi⁶ mais répondait surtout aux objectifs de la déclaration ministérielle de Riga de 2006 relative à l'e-exclusion et la fracture numérique.

Cette propagation du numérique dans les règlements de l'UE s'est également étendue un an plus tard au domaine de la formation. En effet, le Parlement européen et le Conseil publiaient le 18 décembre 2006 une recommandation relative aux compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie. Parmi les huit compétences définies, la **compétence numérique** consistait en :

³ Directive (2002/21/CE) relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, directive accès (2002/19/CE), directive autorisation (2002/20/CE), directive cadre (2002/21/CE), directive service universel (2002/22/CE) et directive vie privée et communications électroniques (2002/58/CE).

⁴ COM(2001) 140 final.

⁵ COM(2007) 694 final.

⁶ « Un nouvel élan pour la stratégie de Lisbonne (2005) » sur [europa.eu](http://bit.ly/1uz2DYK) : <http://bit.ly/1uz2DYK>

« L'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information (TSI) au travail, dans les loisirs et dans la communication. La condition préalable est la maîtrise des TIC : l'utilisation de l'ordinateur pour obtenir, évaluer, stocker, produire, présenter et échanger des informations, et pour communiquer et participer via l'internet à des réseaux de collaboration. »⁷

Au même titre que les sept autres⁸, la compétence numérique était ainsi intégrée aux ressources transversales considérées comme facilitatrices pour l'adaptation et l'insertion des individus. Ces premiers textes posaient les bases indispensables à l'encadrement d'un secteur montant sur le continent. À mesure que grandissait l'importance des TIC dans l'économie et dans le quotidien des citoyens européens, le numérique s'est progressivement imposé comme priorité des institutions communautaires.

2. Le numérique au rang des priorités communautaires

La réforme du « Paquet Télécom » ambitionnait de garantir une concurrence plus équitable entre opérateurs de télécommunication et d'élargir le cadre réglementaire à la protection des citoyens⁹. Ainsi deux nouvelles directives, « Mieux légiférer »¹⁰ et « Droit des citoyens »¹¹, étaient adoptées en 2009. Afin de garantir une meilleure régulation du secteur, la Commission créait l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques¹², lui conférant l'objectif d'assister les institutions dans leur réflexion sur le développement du marché des télécommunications et de faire le lien avec les autorités de régulation nationales.

Un an plus tard, le lancement de la **stratégie Europe 2020** offrait un cadre structurel aux politiques de l'UE pour accompagner la transformation issue de la mondialisation, du changement climatique et du vieillissement vers une croissance « intelligente, durable et inclusive »¹³. C'est dans ce cadre que la Commission proposait, en mai 2010, une « stratégie numérique pour l'Europe » (voir encadré).

⁷ Recommandation 2006/962/CE. Voir plus spécifiquement le point 4, « Compétence numérique ».

⁸ Les autres compétences sont : (1) la communication dans la langue maternelle, (2) la communication en langues étrangères, (3) la compétence mathématique et scientifique, (4) la capacité d'apprendre à apprendre, (5) les compétences sociales et civiques, (6) l'esprit d'initiative et d'entreprise, (7) la sensibilité et l'expression culturelles.

⁹ « Cadre réglementaire pour les communications électroniques » sur europa.eu : <http://bit.ly/SwljdB>

¹⁰ Directive 2009/140/CE, 2009.

¹¹ Directive 2009/136/CE, 2009.

¹² « Organe des régulateurs européens des communications électroniques » sur europa.eu : <http://bit.ly/RjXB3g>

¹³ COM(2010) 2020 final.

Une stratégie numérique pour l'Europe de 2010

- La stratégie numérique pour l'Europe, également appelée "Agenda numérique" constitue une des sept initiatives phare de la stratégie Europe 2020 visant à réaliser l'objectif de **croissance intelligente**.
- Le principal objectif de cette stratégie tient au développement d'un **marché unique numérique**, caractérisé par un haut niveau de sécurité et un cadre juridique clair.
- Elle se structure autour de **sept actions prioritaires** :
 - (1) réaliser le marché unique numérique,
 - (2) accroître l'interopérabilité,
 - (3) consolider la confiance et la sécurité en ligne,
 - (4) promouvoir un accès internet rapide et ultrarapide pour tous,
 - (5) investir dans la recherche et l'innovation,
 - (6) favoriser la culture, les compétences et *l'intégration numérique*,
 - (7) tirer parti d'une utilisation intelligente des TIC pour la société.
- Pour lutter contre les inégalités numériques, la sixième action se base sur deux axes : le développement **des compétences numériques** pour former les Européens à l'utilisation des TIC et le développement **des services numériques intégrateurs** à même de rendre le numérique accessible à tous, notamment aux personnes en situation de handicap.
- Chaque année, la Commission publie un **tableau de bord** des avancées réalisées par rapport aux objectifs fixés.

Source : COMMISSION EUROPÉENNE, Communication, « Une stratégie numérique pour l'Europe », 2010.

Bien qu'il ait fêté ses 20 ans en 2012, le marché unique européen est encore loin d'être achevé. Son volet numérique notamment est encore fortement cloisonné entre différents marchés nationaux. Ainsi, en décembre 2012, Neelie Kroes, commissaire en charge de la stratégie numérique pour l'Europe, présentait 7 priorités réactualisées pour 2013-2014¹⁴ :

1. Créer un nouvel environnement réglementaire stable pour le haut débit ;
2. Créer de nouvelles infrastructures de services publics numériques ;
3. Lancer une grande coalition sur les compétences et les emplois numériques ;
4. Proposer une stratégie de l'UE en matière de cyber-sécurité ;
5. Mettre à jour le cadre du droit d'auteur ;
6. Donner un coup d'accélérateur à l'informatique en nuage ;
7. Lancer la nouvelle stratégie industrielle électronique.

¹⁴ « L'agenda numérique européen », 15 octobre 2013, sur touteurope.eu : <http://bit.ly/1fjm78Y>

Ces objectifs réactualisés ne font plus explicitement mention de l'inclusion numérique. Pourtant, le tableau de bord 2013 publié le 12 juin chiffrait encore à 22% la part de la population n'ayant jamais utilisé Internet quand une minorité de 2% bénéficiait d'un accès internet ultra-rapide (plus de 100 Mbps). Par ailleurs, 50% des européens n'ont que peu ou pas de compétences informatiques et le rapport ne constate pas de tendance à l'amélioration¹⁵. Malgré la priorité affichée de construire le marché unique numérique, le président de la Commission, José Manuel Barroso, a cherché à rassurer lors de la publication de la proposition de **règlement « Continent connecté »**¹⁶ en septembre 2013 :

« Les intérêts stratégiques de l'Europe et son développement économique réclament des progrès substantiels vers la mise en place d'un marché unique européen des télécommunications, tant dans l'intérêt du secteur des télécommunications lui-même que pour les Européens, qui se voient privés de la possibilité de bénéficier d'un accès complet et équitable à l'internet et aux services mobiles ».

Cette proposition de règlement se compose de sept objectifs, la plupart d'entre eux s'attachant à la réalisation du marché unique numérique : suppression des frais d'itinérance, simplification de la réglementation de l'UE applicable aux opérateurs, coordination dans l'assignation des radiofréquences, suppression des majorations applicables aux appels intra-UE, sécurisation des investisseurs. Les deux objectifs restants s'attachent, quant à eux, à la protection des usagers des TIC, l'un s'intéressant à la **réalisation de nouveaux droits** pour les consommateurs ; l'autre prévoyant la préservation de la **neutralité du net**.

Sur cette base, le Parlement européen, avec le soutien de la société civile, s'est mobilisé pour rendre effective la protection des citoyens européens, en votant une version amendée du règlement le 3 avril 2014. Ces amendements ont notamment permis la définition rigoureuse de la neutralité du net, lui conférant une portée normative. Le texte met un point d'honneur à ce que les services spécialisés requis par les fournisseurs d'accès à Internet soient encadrés et ne permettent aucune discrimination entre les usagers. La proposition doit désormais passer par la validation du Conseil qui devrait délibérer sur un premier rapport d'orientation les 5 et 6 juin 2014¹⁷. À l'heure où le TTIP est en train d'être discuté avec les États-Unis, la vigilance est de mise si l'on souhaite préserver les libertés de chacun sur Internet¹⁸ et permettre ainsi l'émergence d'une véritable wiki-démocratie¹⁹ en Europe.

¹⁵ COMMISSION EUROPÉENNE, *Digital Agenda for Europe – Scoreboard 2012*, Juin 2012.

¹⁶ Proposition de règlement 2013/0309 (COD).

¹⁷ LA QUADRATURE DU NET, « Neutralité du Net : un grand pas en avant pour l'Internet libre ! », article du 3 avril 2014, disponible sur www.laquadrature.net : <http://bit.ly/1fAR8cV>

¹⁸ LA QUADRATURE DU NET, « Pas de "propriété intellectuelle" dans l'accord commercial UE-US ! », article du 21 mars 2013, disponible sur www.laquadrature.net : <http://bit.ly/1fPx4Gk>

¹⁹ La wiki-démocratie se définit comme « la démocratie participative assistée par ordinateur ». Extrait de SORIANO Paul, « Nous les ligueurs », *Médium* 3/ 2009 (N° 20 – 21), p. 93.

II. Rendre le numérique vecteur d'inclusion

1. Faire tomber les barrières financières à l'accès

Le règlement amendé « Continent connecté » devrait permettre une baisse des prix pour les consommateurs et par conséquent, une **démocratisation de l'accès**. Ce démantèlement des barrières financières est primordial mais de nombreuses autres solutions existent pour permettre l'accès de tous à Internet : le développement d'« espaces publics numériques » (EPN), mettant à disposition des moyens matériels et humains mutualisés dans les quartiers, ont ainsi permis aux habitants de Wallonie de bénéficier d'un accès public à Internet à proximité de leur domicile²⁰. Cette démocratisation de l'accès ne saurait néanmoins être viable à long terme sans l'assurance que ces TIC soient pensées de manière durable.

Il est ainsi indispensable de s'engager, en parallèle d'une démocratisation, à la lutte contre **l'obsolescence programmée**. Pour les particuliers, la durée de vie moyenne est de 3 à 4 ans pour un ordinateur portable, de 18 mois pour un téléphone²¹. Un encadrement législatif au sein de l'UE est pourtant prévu par trois directives²² mais les constructeurs s'adaptent²³ ; et, en l'absence de délit d'obsolescence programmée, les consommateurs ne disposent d'aucune voie de recours pour se retourner contre les pratiques abusives de certains fournisseurs. En attendant une réponse législative contraignante, des initiatives voient le jour, notamment dans le secteur de l'économie sociale²⁴ par le recyclage et la réhabilitation. L'enjeu n'est pas simplement de trouver de nouveaux usages au matériel en fin de vie²⁵ mais bien de faire du recyclage une opportunité pour les industriels. Un Internet durable permettrait de ralentir le rythme de renouvellement des produits et ainsi de limiter la progressive asphyxie financière que font poindre ces investissements.

²⁰ FONDATION TRAVAIL-UNIVERSITÉ asbl (FTU), *Propositions pour un plan national e-inclusion horizon 2020*, Commande du SPP Intégration sociale, Décembre 2013, p. 47.

²¹ LES AMIS DE LA TERRE, *Obsolescence des produits high-tech : comment les marques limitent la durée de vie de nos biens*, Décembre 2012. Rapport téléchargeable sur le site www.amisdelaterre.org : <http://bit.ly/1dmziGA>

²² Directive 2002/96/CE dit « DEEE » de 2003, complétée par la directive 2011/65/UE dite « ROHS » en 2011 et la directive 2005/32/CE dite « Ecodesign » de 2005.

²³ LE LABO DE L'ESS, « Les Amis de la Terre révèlent les dessous de la high-tech », 11 décembre 2012, disponible sur www.lelabo-ess.org : <http://bit.ly/1jwW3NI>

²⁴ FTU, *op. cit.*, 2013, p. 14 et 52.

²⁵ Sur le modèle de l'économie circulaire, la valorisation des déchets numériques permettrait de prélever moins de ressources, une solution d'autant plus attractive que le numérique nécessite de nombreux métaux précieux.

2. Rendre Internet accessible aux personnes handicapés

Rendre les TIC accessibles implique de lever les barrières financières aux accès matériels. Mais il s'agit également de **rendre les sites lisibles** par tous les publics, y compris les 80 millions d'européens en situation de handicap. Les organisations européennes de normalisation ont sorti une première norme intitulée « Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe » en février 2014²⁶. Une initiative à soutenir alors que le label belge « Anysurfer » évalue à seulement 14% la part de sites Internet présentant un score d'accessibilité d'au moins 75%²⁷. La compétence de l'UE dans la lutte contre les discriminations, notamment celles liées au handicap, est admise depuis le traité d'Amsterdam de 1999²⁸. Si la stratégie en faveur des personnes handicapées 2010–2020²⁹ suggère déjà plusieurs pistes pour optimiser l'accessibilité des TIC, de nombreux progrès sont encore à faire pour réaliser le « coté humain » de la technologie.

3. Former à un usage averti des TIC

Alors que la fracture numérique relève de plus en plus d'inégalités d'usage, l'enjeu de la littératie numérique, défini comme « *l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités* »³⁰, est primordial. Ces ressources cognitives sont indispensables notamment dans la perspective de développer la démocratie participative. Là encore, les enjeux sont de plusieurs ordres.

Il s'agit tout d'abord de rendre Internet **plus simple d'utilisation** pour accompagner les moins aguerris. Former les publics implique de développer des services adaptés aux besoins de chacun. Bien souvent, des services dédiés – notamment pour des demandes d'aides sociales en ligne – ne peuvent être utilisés par les principaux intéressés du fait de leurs lacunes dans la maîtrise de l'outil informatique. Ainsi, des échanges intergénérationnels ont été mis en place, à Brest, pour permettre à des jeunes en situation de décrochage scolaire de transmettre leurs connaissances numériques aux personnes âgées³¹.

²⁶ « ETSI : une norme européenne pour l'accès aux produits et services TIC », 19 février 2014, disponible sur www.webtimemedias.com : <http://bit.ly/1ngHAZt>

²⁷ ANYSURFER, « Moniteur de l'accessibilité 2013 », disponible sur www.anysurfer.be : <http://bit.ly/1nl96m5>

²⁸ CENTRE INTERFÉDÉRAL POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES, « L'Union européenne dans la lutte contre le racisme et les discriminations », disponible sur www.diversite.be : <http://bit.ly/1hus5Wi>

²⁹ COM(2010) 636 final.

³⁰ OCDE, *La littératie à l'ère de l'information*, 2000, in FTU, *op. cit.*, 2013.

³¹ BRIAND Michel, « Libres, durables et solidaires dans l'appropriation du numérique à Brest », *Multitudes*, 2013/1 n° 52, p. 70–79.

Ces connaissances ne peuvent pourtant se limiter à des compétences techniques. Seul un **usage averti d'Internet** peut garantir une protection complète des usagers. La littératie intègre donc trois dimensions : (1) les *e-skills* (compétences numériques techniques), (2) la *media literacy* (éducation aux médias), (3) la *digital competence* (rapport critique aux TIC)³². En 2009, une recommandation de l'UE encourageait déjà le développement de l'éducation à l'environnement numérique via son programme de formation tout au long de la vie³³. Néanmoins, la diffusion des TIC et les constats d'inégalités encore importantes nécessitent de renforcer les soutiens aux dispositifs de formation continue et d'auto-apprentissage.

4. Protéger les usagers d'Internet

Inciter les usagers à faire preuve de prudence et de distance critique sur Internet est un défi de la formation aux TIC. Mais la protection des usagers ne peut être assurée par de simples précautions d'utilisation. Un **Internet plus sûr** nécessite de poser un cadre législatif et judiciaire clair pour rendre les outils numériques fiables et les dispositifs de contrôle effectifs. L'enjeu de la protection des données qui transitent par le net est d'actualité : le 9 avril 2014, la Cour de Justice de l'UE déclarait caduque la directive sur le contrôle des données personnelles de 2006³⁴. Suite aux écoutes téléphoniques par la NSA, l'agence de renseignements américaine, le Parlement européen a voté, le 12 mars 2014, un paquet pour la protection des données³⁵. Il est indispensable que ces projets législatifs soient menés à bon terme pour ne pas laisser Internet devenir une zone de non-droit. La réalisation d'un Internet plus sûr permettrait notamment de convaincre certains sceptiques (les *drop-outs*³⁶) des bienfaits de la technologie quand celle-ci est consciemment maîtrisée.

5. Offrir les conditions d'un débat public en ligne

Sur le modèle de l'adage « *ouvrir une école, c'est fermer une prison* », Pierre Bréchon, professeur de science politique, déduit qu'« *ouvrir le citoyen à la compétence politique, c'est générer une société plus démocratique et plus égalitaire* ». Réaliser l'objectif d'inclusion sociale de la stratégie Europe 2020 implique ainsi de faire des TIC un véritable outil de **participation citoyenne**. Outre le développement de compétences individuelles des citoyens, il est

³² FTU, *op. cit.*, 2013, p. 37.

³³ Recommandation 2009/625/CE.

³⁴ « EU Court slams Data Retention Directive », 09 avril 2014, www.euractiv.com : <http://bit.ly/1g6oH3a>

³⁵ BEKY, Ariane, « Après le scandale NSA, le Parlement européen blinde la protection des données », 13 mars 2014, www.silicon.fr : <http://bit.ly/1qBY0v8>

³⁶ POUR LA SOLIDARITÉ, *op. cit.*, Working paper, Juin 2014.

nécessaire de rendre disponible les informations qui serviront au débat : l'UE a déjà rendu obligatoire la transparence pour les sociétés cotées³⁷ et facilité la réutilisation des données du secteur public³⁸. Malgré une directive sur la normalisation des données en 2003, aucune politique harmonisée n'a encore vu le jour pour **systematiser l'open data** au niveau européen. Alors que les consultations publiques, les pétitions et les initiatives citoyennes européennes se font principalement en ligne, permettre l'accès de tous à l'information pertinente est un préalable indispensable à la participation et donc à l'inclusion politique de tous les citoyens.

³⁷ Directive 2004/109/CE dite « Transparence ». Elle est révisée le 12 juin 2013.

³⁸ Directive 2003/98/CE.

Conclusion

Mettre en œuvre les conditions de l'inclusion numérique ne tient pas seulement à la défense du principe d'égalité au cœur des valeurs européennes. Lutter pour un accès éclairé de tous aux TIC est aujourd'hui un passage obligé pour éviter une dualisation de la société. Le constat d'une fracture numérique encore présente met en exergue la nécessité d'accompagner la diffusion des nouvelles technologies. Sans noircir le tableau au point de dresser le portrait d'une société orwellienne, développer un continent connecté implique de prendre quelques précautions.

L'Union européenne adoptait jusque là une approche optimiste, supposant un impact positif des TIC sur la vie des entreprises et des citoyens européens. Si les espoirs d'inclusion sociale portés par la démocratie participative pourraient trouver à se réaliser grâce à l'outil informatique, nombreux sont les obstacles à la réalisation de cet idéal. En Estonie, les élèves à partir de 7 ans apprennent aujourd'hui à lire, à compter... et à coder³⁹. Pour certains, le code est une nouvelle langue commune, à la manière de l'esperanto. Mais ce bien commun à lui seul ne vaut rien : la plus-value d'une connaissance généralisée du code viendra de l'usage qui en sera fait d'où le mot d'ordre du Personal Democracy Forum pour un environnement numérique ouvert et collaboratif⁴⁰.

Face à ces réponses innovantes mais éparses, les institutions communautaires, main dans la main avec la société civile, se doivent d'anticiper les menaces de fracture sociale portée par le développement des TIC : un apprentissage à ce nouvel environnement technologique et un encadrement juridique dynamique seront nécessaires pour répondre aux évolutions constantes de nos sociétés connectées. Le potentiel démocratique des TIC ne trouvera de réalité que dans un environnement véritablement transparent à même de permettre un usage collaboratif et inclusif des TIC, sans menacer les droits et les libertés de ses usagers.

³⁹ FORBES, « Why Estonia Has Started Teaching Its First-Graders To Code », article du 9 juin 2012, disponible sur [www.forbes.com](http://onforb.es/IDO6Yi) : <http://onforb.es/IDO6Yi>

⁴⁰ FRANCE CULTURE, « Empowerment et numérique : apprendre le code ou briser les codes ? », émission du 17 juin 2013, disponible sur plus.franceculture.fr : <http://bit.ly/1omBtA0>

Bibliographie

Etudes et publications

ANYSURFER, « Moniteur de l'accessibilité 2013 », disponible sur www.anysurfer.be : <http://bit.ly/1nl96m5>

BRIAND Michel, « Libres, durables et solidaires dans l'appropriation du numérique à Brest », *Multitudes*, 2013/1 n° 52, p. 70–79.

CENTRE D'ANALYSE STRATÉGIQUE (CAS), « La démocratie électronique en débat(s) », Note de veille, n° 117, novembre 2008.

EUROPA.EU, Synthèse « Cadre réglementaire pour les communications électroniques » disponible sur europa.eu : <http://bit.ly/SwljdB>

EUROPA.EU, Synthèse « Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) » disponible sur europa.eu : <http://bit.ly/RjXB3g>

EUROPA.EU, Synthèse « Un nouvel élan pour la stratégie de Lisbonne (2005) » disponible sur europa.eu : <http://bit.ly/1uz2DYK>

FONDATION TRAVAIL-UNIVERSITÉ asbl, *Propositions pour un plan national e-inclusion horizon 2020*, « Mise à jour de l'étude MIIS/2010/02 "Préparation de la deuxième phase du plan national de lutte contre la fracture numérique 2011–2015" », Commande du SPP Intégration sociale, Décembre 2013, 60 pages, 211 pages.

LES AMIS DE LA TERRE, *Obsolescence des produits high-tech : comment les marques limitent la durée de vie de nos biens*, Décembre 2012.

OCDE, *La littératie à l'ère de l'information, rapport final de l'enquête internationale sur la littératie des adultes*, 2000.

POUR LA SOLIDARITÉ, *Web 2.0 - une révolution pour la démocratie citoyenne*, Working paper, 2008.

POUR LA SOLIDARITÉ, *Inégalités numériques : la fracture numérique existe-t-elle encore dans l'UE de 2014 ?*, Working paper, Juin 2014.

SORIANO Paul, « Nous les ligueurs », *Médium 3*, n° 20–21, 2009.

Documents officiels

COMMISSION EUROPÉENNE, Recommandation 2009/625/CE sur l'éducation aux médias dans l'environnement numérique pour une industrie de l'audiovisuel et du contenu plus compétitive et une société de la connaissance intégratrice, 2009.

COMMISSION EUROPÉENNE, Communication « Europe 2020 : Une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive », 2010. COM(2010) 2020 final.

COMMISSION EUROPÉENNE, Communication, « Stratégie européenne 2010–2020 en faveur des personnes handicapées: un engagement renouvelé pour une Europe sans entraves », 2010. COM(2010) 636 final.

COMMISSION EUROPÉENNE, Communication, « Initiative européenne i2010 sur l'insertion numérique – Participer à la société de l'information », 2007. COM(2007) 694 final.

COMMISSION EUROPÉENNE, Communication, « eEurope 2002 : Impacts et priorités, Communication en vue du Conseil européen de Stockholm, 23 – 24 mars 2001 », 2001. COM(2001) 140 final.

COMMISSION EUROPÉENNE, *Digital Agenda for Europe – Scoreboard 2012*, Juin 2012.

PARLEMENT EUROPÉEN et CONSEIL, Directive 2011/65/UE relative à la limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques, dite « ROHS », 2011.

PARLEMENT EUROPÉEN et CONSEIL, **Directive 2009/140/CE, 2009.**

PARLEMENT EUROPÉEN et CONSEIL, **Directive 2009/136/CE, 2009.**

PARLEMENT EUROPÉEN et CONSEIL, Directive 2005/32/CE, 2005.

PARLEMENT EUROPÉEN et CONSEIL, Directive 2004/109/CE, 2004.

PARLEMENT EUROPÉEN et CONSEIL, Directive 2003/98/CE, 2003.

PARLEMENT EUROPÉEN et CONSEIL, Directive 2002/96/CE, 2002.

PARLEMENT EUROPÉEN et CONSEIL, Directive 2002/58/CE, 2002.

PARLEMENT EUROPÉEN et CONSEIL, Directive 2002/22/CE, 2002.

PARLEMENT EUROPÉEN et CONSEIL, Directive 2002/21/CE, 2002.

PARLEMENT EUROPÉEN et CONSEIL, Directive 2002/20/CE, 2002.

PARLEMENT EUROPÉEN et CONSEIL, Directive 2002/19/CE, 2002.

PARLEMENT EUROPÉEN et CONSEIL, Proposition de règlement établissant des mesures relatives au marché unique européen des communications électroniques et visant à faire de l'Europe un continent connecté, et modifiant les directives 2002/20/CE, 2002/21/CE et 2002/22/CE ainsi que les règlements (CE) n°1211/2009 et (UE) n°531/2012, 2013. 2013/0309 (COD).

PARLEMENT EUROPÉEN et CONSEIL, Recommandation 2006/962/CE sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie, 2006.

Littérature grise

BEKY, Ariane, « Après le scandale NSA, le Parlement européen blinde la protection des données », article du 13 mars 2014, disponible sur www.silicon.fr : <http://bit.ly/1qBY0v8>

CENTRE INTERFÉDÉRAL POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES, « L'Union européenne dans la lutte contre le racisme et les discriminations », article disponible sur www.diversite.be : <http://bit.ly/1hus5Wi>

EURACTIV, « EU Court slams Data Retention Directive », article du 09 avril 2014, disponible sur www.euractiv.com : <http://bit.ly/1g6oH3a>

FORBES, « Why Estonia Has Started Teaching Its First-Graders To Code », article du 9 juin 2012, disponible sur www.forbes.com : <http://onforb.es/IDO6Yi>

FRANCE CULTURE, « Empowerment et numérique : apprendre le code ou briser les codes ? », émission du 17 juin 2013, disponible sur plus.franceculture.fr : <http://bit.ly/1omBtA0>

LE LABO DE L'ESS, « Les Amis de la Terre révèlent les dessous de la high-tech », article du 11 décembre 2012, disponible sur www.lelabo-ess.org : <http://bit.ly/1jwW3NI>

LA QUADRATURE DU NET, « Neutralité du Net : un grand pas en avant pour l'Internet libre ! », article du 3 avril 2014, disponible sur www.laquadrature.net : <http://bit.ly/1fAR8cV>

LA QUADRATURE DU NET, « Pas de "propriété intellectuelle" dans l'accord commercial UE-US ! », article du 21 mars 2013, disponible sur www.laquadrature.net : <http://bit.ly/1fPx4Gk>

NETEMPLOI, « Les compétences numériques en Europe (statistiques) », article du 27 mars 2012, disponible sur www.netemploi.fr : <http://bit.ly/1husXdN>

TOUTELEUROPE.EU, « L'agenda numérique européen », article du 15 octobre 2013, disponible sur touteurope.eu : <http://bit.ly/1fJm78Y>

WEB TIME MEDIAS, « ETSI : une norme européenne pour l'accès aux produits et services TIC », article du 19 février 2014, disponible sur www.webtimemedias.com : <http://bit.ly/1ngHAZt>

Sitographie

Site de la Commission européenne : <http://ec.europa.eu>

Site d'Eurostat, Rubrique société de l'information : <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>

Site de l'Observatoire français des inégalités : <http://www.inegalites.fr>

Site de la Quadrature du Net : <http://www.laquadrature.net>



Ce Working Paper est une publication électronique qui peut à tout moment être améliorée par vos remarques et suggestions. N'hésitez pas à nous contacter pour nous en faire part.

Collection des publications Pour la Solidarité

Directeur éditorial : Denis Stokkink

Aperçu de nos récentes publications :

Working Papers Pour la Solidarité *Éclairages sur des enjeux d'actualité*

L'inclusion sociale et l'insertion socioprofessionnelle des détenus et ex-détenus : politiques et directives européennes.

Sophie Pinilla, mars 2014

Art & handicap en Belgique francophone.

Sanjin Plakalo, février 2014

Les métiers de la création et de la culture dans la Stratégie Europe 2020.

Élise Dubetz, février 2014

Le système public suédois des retraites au prisme de la méthode ouverte de coordination : identification d'une « bonne pratique ».

Hélène Gire, février 2014

Les discriminations sur les réseaux sociaux.

Céline Brandeleer, décembre 2013

L'Europe sociale face à la crise, quels enjeux en matière d'emploi ?

Margaux Prival, septembre 2013

Pourquoi et comment l'Etat doit-il soutenir la demande de services à la personne ?

Fanny Cools, septembre 2013

L'économie sociale dans le secteur de l'énergie : le cas des coopératives d'énergie renouvelable en Europe.

Pol Cadic et Alexandra Collin, juillet 2013

Cahiers Pour la Solidarité

Résultats de recherches comparatives européennes

La Transition : un enjeu économique et social pour la Wallonie.

Sanjin Plakalo, mars 2013

Les primo-arrivants face à l'emploi en Wallonie et à Bruxelles.

Elise Dubetz, septembre 2012

Les Emplois Verts, une nouvelle opportunité d'inclusion sociale en Europe.

Lise Barutel & autres auteurs, mai 2012

Études & Dossiers Pour la Solidarité

Analyses et réflexions sur des sujets innovants

Les enjeux santé & logement en Région bruxelloise.

Rachida Bensliman, septembre 2013

L'impact de la 6^e réforme de l'État belge sur sa représentation au Conseil de l'UE : le cas de la filière emploi.

François Moureau, mars 2013

Services de proximité & nouvelles technologies : une union prometteuse pour l'économie plurielle.

Fanny Cools, septembre 2012



Rue Coenraets, 66
1060 Bruxelles - Belgique

www.pourlasolidarite.eu
info@pourlasolidarite.eu

Tél. : +32.2.535.06.88
Fax : +32.2.539.13.04

