

La fracture numérique existe-t-elle encore dans l'UE de 2014 ?

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

1. Sommaire

Sommaire	3
Avant-propos	4
Introduction.....	5
I. De la lutte contre la fracture à l'objectif d'inclusion numérique : tendances sur 20 ans ..	6
1. Penser la fracture numérique : définitions	6
2. Mesurer la fracture numérique.....	7
II. Les différentes dimensions de la fracture numérique	8
1. Tendance à la baisse pour les différences d'accès aux TIC	8
2. Des différences encore marquées dans l'usage des TIC.....	9
2.1 Différences de pratiques entre les États membres	9
2.2 Différences de pratiques entre les groupes sociaux.....	9
3. Fracture numérique volontaire ? Le cas des <i>drop-outs</i>	10
III. Accompagner l'appropriation d'une innovation, un enjeu d'inclusion sociale	11
1. Facteurs explicatifs des écarts de situation.....	11
2. Internet comme processus d'inclusion et d'exclusion	11
2.1 La nécessité d'adapter les politiques selon le public cible	11
2.2 L'inclusion numérique : un enjeu européen	12
Conclusion.....	13
Bibliographie	14

Avant-propos

Faire de l'Europe « l'économie de la connaissance » est l'objectif que s'est fixée l'Union européenne (UE) depuis le début du millénaire. En faisant du savoir le nouveau Saint-Graal, les institutions communautaires ont mis en lumière des inégalités immatérielles jusque-là peu considérées. Alors que cette économie du savoir devait s'accompagner « d'une plus grande cohésion sociale », force est de constater que, depuis bientôt quinze ans, les inégalités cognitives restent d'importants facteurs d'exclusion.

Le numérique ne fait pas exception à ce constat. D'une fracture économique et matérielle, nous sommes passés en moins de dix ans à une fracture immatérielle basée sur des inégalités d'usages. La baisse des prix, l'augmentation du nombre d'accès publics et l'amélioration de la couverture Internet des territoires ont facilité l'accès de tous à la sphère virtuelle. La fracture ne tient plus désormais tant à la possession de ces technologies qu'à ce que leurs utilisateurs en font. De nombreux écarts subsistent, ayant eux-aussi des effets en termes d'exclusion sociale : les différences dans la capacité à manipuler les outils entraînent des inégalités entre générations et entre catégories socioprofessionnelles.

E-santé, télétravail, banque à distance, pétitions en ligne... nos sociétés se dématérialisent. De plus en plus, Internet se positionne comme le nouvel intermédiaire incontournable de nos échanges. Devant cette tendance apparemment inéluctable du tout-numérique, rendre Internet accessible et utilisable par tous reste un impératif chaque jour plus important.

L'objectif d'inclusion numérique soulève de nombreux défis : refermer cette fracture impliquera de sensibiliser les usagers d'Internet à ce nouvel espace, dans lequel les droits et les devoirs de chaque citoyen européen – de la liberté d'expression aux respects des diversités – devront être reconnus et préservés. Une prise de conscience se fait pressante, pour que cette nouvelle agora réalise son potentiel d'assemblée démocratique et redessine les hiérarchies habituelles au profit de nouvelles solidarités.

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

Introduction

Avec la désignation de candidats à la présidence de la Commission européenne, les partis européens faisaient des élections parlementaires de mai 2014 un temps fort de la démocratie en Europe. Pourtant, certains citoyens français ont bien failli ne pas y participer : le ministère de l'Intérieur avait en effet proposé que les professions de foi des candidats au Parlement européen soient envoyées par voie électronique afin d'éviter des frais de papier¹. Sous des impératifs de restrictions budgétaires, la proposition faisait fi des 20% de citoyens n'ayant toujours pas accès à Internet². Une proposition que le premier ministre avait finalement refusé de mettre en place pour assurer l'égalité d'information des citoyens.

Alors que les technologies de l'information et de la communication (TIC) se diffusent à vitesse « grand V » depuis l'éclatement de la bulle Internet en 2001, certains citoyens restent encore à la marge : 20% des 16-74 ans dans l'Union européenne (UE) à 28 indiquent n'avoir jamais utilisé Internet en 2013³. Le phénomène de rattrapage dans l'accès aux TIC est certain : la rapide expansion de l'accès à Internet, notamment grâce au développement des *smart phones*, a laissé poindre l'espoir d'une société connectée, participative et inclusive où le citoyen pourrait s'informer et s'exprimer en toute liberté⁴. Pourtant, l'exploitation de ce potentiel participatif reste timide... et réservé à une minorité. L'accès à Internet ne garantit pas une utilisation optimale : de nombreuses différences d'usages sont encore notables entre États membres, entre groupes sociaux et entre générations. Les facteurs sociodémographiques habituellement générateurs d'inégalités sont également à l'œuvre sur Internet, laissant croire que la fracture numérique n'est pas qu'un défi transitoire.

Malgré le potentiel facilitateur indéniable d'Internet dans la diffusion de l'information et la mise en relation de ses utilisateurs, les inégalités d'accès et d'usages d'Internet empêchent la réalisation d'Internet comme espace public virtuel inclusif. Première partie d'une série de notes d'analyse sur les inégalités numériques, ce premier Working Paper dresse ainsi un état des lieux de la fracture numérique dans l'Union européenne et soulève les grands enjeux auxquels les institutions communautaires font face. Un deuxième Working Paper, s'attachant à la dimension communautaire de l'inclusion numérique, présente les recommandations à destination des décideurs européens pour la prochaine législature.

¹ MARCHAND, Laurent, « Européennes : le ministère de l'intérieur serait prêt à supprimer les envois postaux », article du 11 septembre 2013, disponible sur <http://international.blogs.ouest-france.fr> : <http://bit.ly/1fMRRVp>

² OBSERVATOIRE DES INÉGALITÉS, « Inégaux face aux nouvelles technologies », article du 20 décembre 2013, disponible sur www.inegalites.fr : <http://bit.ly/1wRcNt>

³ EUROSTAT, Rubrique société de l'information, <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/> : <http://bit.ly/1ro2Llj>

⁴ POUR LA SOLIDARITÉ, *Web 2.0 - une révolution pour la démocratie citoyenne*, Working Paper, 2008.

I. De la lutte contre la fracture à l'objectif d'inclusion numérique : tendances sur 20 ans

1. Penser la fracture numérique : définitions

Depuis la fin des années 1990, les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont connu un essor dans toutes les régions du monde. Le rythme de diffusion, jusqu'à très inégal, avait révélé une **fracture numérique « verticale »** entre les pays du nord et ceux du sud et une **fracture numérique « horizontale »** entre zones urbaines et rurales, entre catégories sociales et entre sexes⁵. Avec la propagation des supports permettant l'accès à Internet (ordinateur portable, téléphone, tablette) et la baisse des prix à la consommation⁶, l'inégalité dans la possibilité d'accéder aux réseaux ne semble plus si criante. Pourtant, peut-on considérer que la fracture numérique s'est refermée ?

Si l'on en croit la définition de 2005 donnée par la Commission nationale française pour l'Unesco, cette fracture ne serait pas seulement celle de l'accès aux outils, mais également celle distinguant les inégalités dans l'utilisation des TIC :

« [La fracture numérique] désigne le fossé entre ceux qui utilisent les potentialités des technologies de l'information et de la communication pour leur accomplissement personnel ou professionnel et ceux qui ne sont pas en état de les exploiter faute de pouvoir accéder aux équipements ou de compétences »⁷.

Ainsi, Fabrice Audebrand, responsable du département communication et information pédagogique à l'ENPJJ (École nationale de protection judiciaire de la jeunesse), résume la fracture à la distinction entre ceux qui savent naviguer parmi les TIC et peuvent, grâce à ces outils, « *exercer leurs droits de citoyens, de consommateurs, de salariés* », et ceux qui, faute de compétences adéquates, se cantonnent à des « *usages ludiques de l'informatique* »⁸. Selon la Fondation Travail-Université, l'enjeu ne serait plus tant la réduction de la fracture que la véritable **inclusion numérique**⁹. En effet, si l'accès aux TIC semble plus aisé, l'évaluation de l'usage qui en est fait ne permet pas le même enthousiasme. Les inégalités ne tiennent désormais plus à des aspects matériels mais à la capacité de maîtrise des TIC. L'enjeu d'inclusion numérique prend alors tout son sens :

⁵ ARMAND-FLORENTIN Muriel, *Comment soigner la fracture numérique ?*, 2009, 5 pages.

⁶ UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS, *Mesurer la société d'information*, Genève, 2012, 36 pages.

⁷ COMMISSION NATIONALE FRANÇAISE POUR L'UNESCO, « Fracture numérique », *La société de l'information : glossaire critique*, Paris, La Documentation française, 2005, 3 pages.

⁸ AUDEBRAND Fabrice, « L'éducation aux nouveaux médias, « un impératif éducatif » » Les éducateurs et les nouvelles technologies, *Les Cahiers Dynamiques*, 2010/2 n° 47, p. 21-29.

⁹ FONDATION TRAVAIL-UNIVERSITÉ asbl (FTU), *Propositions pour un plan national e-inclusion horizon 2020*, Commande du SPP Intégration sociale, Décembre 2013, 60 pages.

« [Les enjeux du numérique] concernent plus largement la capacité à maîtriser les TIC en vue d'améliorer sa qualité de vie et sa participation aux différentes sphères de la société. Autrement dit, l'inclusion numérique n'est rien d'autre que l'inclusion sociale au sens où celle-ci implique la capacité effective à exercer son rôle de citoyen actif et autonome dans une société où le numérique joue un rôle essentiel »¹⁰.

2. Mesurer la fracture numérique

Les écarts de situation vis-à-vis du numérique peuvent être de deux ordres : matériel ou cognitif. Ils traduisent de différences dans l'accès ou dans l'usage des TIC et leur évolution est mesurée par l'**indice de développement des TIC (IDI)**. Cet indicateur évalue les progrès accomplis et compare l'évolution de la fracture numérique entre 155 pays. Calculé chaque année par l'Union internationale des télécommunications (UIT), l'IDI se compose de 11 indicateurs permettant de calculer 3 sous-indices : l'accès, l'utilisation et les compétences. Plus l'IDI est élevé, plus il atteste d'un niveau de développement et d'appropriation des TIC avancé dans le pays considéré. L'UIT constate un haut niveau d'utilisation des TIC, à savoir une utilisation intensive, dans les pays équipés d'infrastructures et disposant de nombreuses compétences en la matière. Globalement, les pays industrialisés présentent un niveau de développement des TIC de plus en plus homogène attestant d'une réduction de la fracture. La progression mondiale serait plus rapide concernant le sous-indice d'utilisation que celui d'accès, ce dernier étant déjà élevé dans la plupart des pays étudiés. Sur la période 2010-2011, l'Europe est la seule région où s'observe une réduction de la fracture numérique¹¹.

Les chiffres clés de la fracture numérique dans l'UE

- **80%** des ménages européens ont **accès à un ordinateur** en 2013.
- **79%** disposent d'un **accès à Internet** dont la moitié en haut débit.
- **62%** des utilisateurs **surfent quotidiennement** sur Internet en 2013.
- **20%** des 16 à 74 ans déclarent n'avoir **jamais utilisé Internet** en 2013.
- **41%** des utilisateurs ont **échangé avec les pouvoirs publics** : 44% pour une déclaration d'impôts sur le revenu, 20% pour une demande de documents, 16% pour une demande de prestations sociales.
- La **moitié des entreprises** de l'UE mettent à disposition des appareils portables (ordinateurs et tablettes) pour leur personnel en 2011.

Source : EUROSTAT, Rubrique société de l'information, <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/>

¹⁰ FTU, *op. cit.*, 2013, p. 38.

¹¹ UIT, *Mesurer la société d'information – Résumé analytique*, Genève, 2012, p. 11.

II. Les différentes dimensions de la fracture numérique

1. Tendances à la baisse pour les différences d'accès aux TIC

Les inégalités d'accès, dites « de premier degré », représentent la **dimension matérielle** de la fracture numérique. De récentes études présentent une tendance à la baisse de ces inégalités d'accès, entre les pays européens ainsi qu'entre les groupes sociaux. Les 43% de 16-74 ans n'ayant jamais utilisé Internet en 2005 n'étaient plus que 20% en 2011¹². Les **différences entre les États membres** sont néanmoins encore marquées, notamment entre l'Europe de l'ouest et l'Europe centrale et orientale. Les tarifs pour une connexion à haut débit peuvent quadrupler d'un pays à l'autre, allant jusqu'à 140€ mensuels en Pologne. Ces différences seraient principalement dues au morcellement du marché¹³.

Plusieurs enquêtes nationales, en France¹⁴ et en Belgique¹⁵ démontrent par ailleurs une hausse de la proportion d'utilisateurs d'Internet dans l'ensemble des **catégories sociales**. Cette tendance positive n'empêche pas que certaines distinctions existent selon les facteurs sociodémographiques considérés. Ainsi, d'après la FTU, le niveau de revenu resterait un facteur discriminant en Belgique : parmi le quart le plus pauvre des ménages belges, seuls 50% avaient accès à Internet en 2012. En France, les agriculteurs présentent également un accès aux TIC inférieur à la moyenne. Néanmoins, les seniors, les familles monoparentales, les chômeurs et les habitants de zones rurales connaissent une augmentation plus rapide que la moyenne nationale, indiquant un **phénomène de rattrapage**.

Cette généralisation de l'accès à Internet a notamment été permise par le développement de l'Internet mobile, dont l'investissement est moins coûteux que celui d'un ordinateur portable¹⁶. Cette généralisation de l'accès aux TIC s'est accompagnée de l'extension des supports numérisés (presse, radio, photo, etc.) – on parle à ce titre de « **convergence multimédia** »¹⁷ – faisant de l'inclusion numérique un défi d'autant plus pressant.

¹² EUROSTAT, *Chiffres clés de l'Europe – Édition 2013*, 2013, 190 pages.

¹³ COMMISSION EUROPÉENNE, Communiqué de presse, « Haut débit : les consommateurs sont plus ou moins bien lotis selon le hasard de la géographie », 25 mars 2014.

¹⁴ CENTRE D'ANALYSE STRATÉGIQUE (CAS), « Le fossé numérique en France », *Rapports et documents*, n° 34, 2011, La documentation française, Paris, 157 pages et OBSERVATOIRE DES INÉGALITÉS, article du 20 décembre 2013.

¹⁵ FTU, *op. cit.*, 2013, p. 11.

¹⁶ EUROSTAT, Rubrique société de l'information, <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/> : <http://bit.ly/1ro2Llj>

¹⁷ FTU, *op. cit.*, 2013, p. 34.

2. Des différences encore marquées dans l'usage des TIC

Les inégalités « de second degré » sont, quant à elles, encore très présentes. Ces inégalités d'usage recouvrent une **dimension intellectuelle et sociale** de la fracture numérique : elles regroupent toutes les différences relatives à « *l'utilisation d'une technologie, mais aussi les comportements, les attentes et les représentations des utilisateurs* »¹⁸. Si l'utilisation croissante des TIC sur le lieu de travail a rendu indispensable la maîtrise de compétences numériques, celles-ci sont encore inégalement réparties parmi les usagers.

2.1 Différences de pratiques entre les États membres

Les internautes européens les plus **actifs sur les réseaux sociaux** sont les Portugais (75% des utilisateurs d'Internet) contre 35% en République tchèque et 40% en France. Les plus gros consommateurs de journaux en ligne sont les Lituaniens et les Estoniens, respectivement 92% et 91% des utilisateurs, contre seulement 38% des Français¹⁹. Près de 60% des utilisateurs d'Internet ont déclaré avoir **acheté en ligne** en 2012, mais cette tendance est particulièrement marquée au Royaume-Uni (82% des utilisateurs), au Danemark et en Suède (79% chacun) à la différence de la Roumanie (11%) et de la Bulgarie (17%)²⁰. Les services d'**administration en ligne** sont surtout utilisés en Europe du Nord, principalement pour les démarches concernant les déclarations d'impôt sur le revenu : c'est le cas pour 82% des utilisateurs en Estonie, 74% au Danemark et 70% en Lituanie²¹.

2.2 Différences de pratiques entre les groupes sociaux

Plusieurs enquêtes²² démontrent que les utilisateurs les plus assidus sont les diplômés de l'enseignement supérieur, les ménages aux revenus élevés et les étudiants. À l'inverse, la fréquence d'utilisation est inférieure à la moyenne chez les plus de 65 ans, les femmes avec un faible niveau d'instruction et les ménages les plus démunis²³. En sus de ces différences dans la fréquence, des écarts existent dans les types de pratiques en ligne entre les **catégories socioprofessionnelles**. Le CRÉDOC²⁴ constate que 52% des ouvriers français font des démarches administratives sur Internet contre 90% des cadres. Pareillement, 75% des ménages qui gagnent plus de 3 100€ par mois font leurs courses en ligne contre 32% des

¹⁸ BROTCORNE P., DAMHUIS L., LAURENT V., VALENDUC G., VENDRAMIN P., *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC – La fracture numérique au second degré*, Academia Press, Bruxelles, 2010, in FTU, *op. cit.*, 2013, p. 31.

¹⁹ EUROSTAT, Communiqué de presse, 18 décembre 2012, 185/2012.

²⁰ EUROSTAT, Communiqué de presse, 15 octobre 2013, 147/2013.

²¹ EUROSTAT, Communiqué de presse, 18 décembre 2013, 199/2013.

²² Enquête Statbel/Eurostat in FTU, *op. cit.*, 2013, p. 11 et enquête du CRÉDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) in OBSERVATOIRE DES INÉGALITÉS, *Inégaux face aux nouvelles technologies*, article du 20 décembre 2013, en ligne sur www.inegalites.fr

²³ Vivant avec moins de 900€ par mois.

²⁴ CRÉDOC, *La diffusion des TIC dans la société française*, Novembre 2013, 288 pages.

ménages dont le revenu mensuel est inférieur à 1 500€. Ces écarts de pratiques se constatent également entre **les hommes et les femmes** notamment chez les personnes âgées : 9% des femmes de 55 à 74 ans utilisaient Internet quotidiennement en 2007 contre 18% des hommes. Eurostat suppose de moindres compétences en informatique chez ces dernières²⁵, ce qui expliquerait de telles disparités. Mais c'est entre les **générations** que les différences sont les plus marquées. Audebrand parle à ce titre d'un fossé entre les *digital natives* qu'il définit comme « *les jeunes générations nées avec une souris et un téléphone portable* » et les *digital migrants* « *les adultes qui ne voient dans l'informatique qu'un outil de travail et éventuellement de loisir* »²⁶. Il reste que ces différences de pratiques ne doivent pas systématiquement s'entendre comme des exclusions, certains de ces écarts étant souhaités et assumés par les non-utilisateurs.

3. Fracture numérique volontaire ? Le cas des *drop-outs*

Fabien Granjon, sociologue à Paris VIII, s'est attaché à faire la distinction entre les *non-users*, ceux qui n'utilisent pas (encore) Internet et les *drop-outs*, ceux qui se sont intéressés à Internet mais y ont finalement renoncé²⁷. Selon l'auteur, les premiers ne se seraient pas encore lancés dans la sphère Internet par manque de capitaux matériels ou de compétences. Les *drop-outs*, quant à eux, auraient abandonné Internet par peur des dangers qui y sont liés ou parce qu'ils n'en voyaient pas l'utilité. Ainsi, il est important de distinguer dans les écarts de situation ceux qui sont un choix assumé, de ceux qui sont la conséquence d'un « illettrisme » numérique. Tous les écarts de situation ne constituent pas des phénomènes de ségrégation. Néanmoins, qu'ils soient **volontaires ou subis**, le non-accès et le non-usage peuvent tous deux engendrer des discriminations indirectes allant du développement professionnel à l'exercice de la démocratie²⁸ et risquant d'engendrer des marginalisations.

²⁵ EUROSTAT, *Différences entre hommes et femmes dans l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet*, Statistiques en bref – Population et conditions sociales, 23 octobre 2007, 119/2007, 8 pages.

²⁶ AUDEBRAND Fabrice, *op. cit.*, 2010, p. 28.

²⁷ GRANJON Fabien, « Fracture numérique », *Communications*, 2011/11, n° 88, p. 67-74.

²⁸ FTU, *Construction des compétences numériques et réduction des inégalités*, « Une exploration de la fracture numérique au second degré », Commande du SPP Intégration sociale, Juin 2008, 88 pages.

III. Accompagner l'appropriation d'une innovation, un enjeu d'inclusion sociale

1. Facteurs explicatifs des écarts de situation

Les travaux d'Everett Rogers s'attachent à comprendre comment une innovation se diffuse dans un système social à l'aide de trois catégories de facteurs.

L'utilisateur prête des **caractéristiques au produit**, lui permettant de juger de la pertinence de se l'approprier ou non. Rogers identifie cinq caractéristiques : complexité, comptabilité, possibilité de le tester, visibilité et avantages relatifs. L'évaluation de ces caractéristiques par l'utilisateur joue comme un incitatif ou un frein à l'utilisation de l'innovation. Dans le cas des TIC, Internet sera plus ou moins facilement adoptée, selon son degré de complexité ou de convivialité estimé par l'utilisateur. Ces caractéristiques du produit sont évaluées différemment selon le **type d'utilisateur**. En effet, chaque consommateur se démarque par les différentes ressources dont il dispose. Elles peuvent être de plusieurs ordres. Les ressources matérielles et financières diffèrent selon le niveau de revenu de l'individu. Les ressources en temps sont souvent corrélées au genre, à la catégorie professionnelle, à la structure familiale (monoparentale ou non) et influent sur la disponibilité des individus à acquérir de nouvelles compétences. Les ressources cognitives sont fortement liées au niveau de diplôme et à la capacité des individus à solliciter leurs réseaux.

Ces deux premières catégories de facteurs permettent à Rogers de développer une typologie qu'il définit comme les « **profils distincts des catégories successives d'adoptants** ». Ainsi, à mesure que l'innovation se vulgarise, le cercle d'utilisateurs s'élargit : les « innovateurs » sont rapidement suivis par les « adoptants », à même de comprendre tous les ressorts de l'innovation. La « majorité précoce », généralement constituée de groupes favorisés, dispose des ressources lui permettant de s'adapter à la nouveauté. La « majorité tardive », par contre, adopte l'innovation par nécessité économique ou pression sociale. Enfin, Rogers définit par « lambins » les publics contraints à l'adoption. Ce dernier facteur permet d'expliquer comment les comportements sont en fait liés à des processus d'inclusion et d'exclusion selon les compétences individuelles. Ces profils constituent un système social d'adoptants dont ne font, par définition, pas partis une sixième catégorie : les e-exclus.

2. Internet comme processus d'inclusion et d'exclusion

2.1 La nécessité d'adapter les politiques selon le public cible

La typologie de Rogers permet d'expliquer le caractère dynamique de l'adoption des innovations et les différences qui persistent entre les groupes d'adoptants. Ce modèle

s'applique très justement à Internet : pour assurer une véritable inclusion numérique, il est donc indispensable d'adapter les politiques communautaires aux publics visés. Cela implique de soutenir les « innovateurs », d'encadrer juridiquement les pratiques des « premiers adoptants » pour prévenir des potentielles dérives de la technologie, de soigner l'accessibilité de l'innovation pour la « majorité précoce » mais aussi et surtout d'abaisser les seuils d'accès pour ceux dont l'adoption de l'innovation est la moins évidente. Des politiques de formation devraient pouvoir **démontrer les avantages relatifs** de l'innovation et provoquer des effets d'entraînement en vue d'anticiper des marginalisations durables.

2.2 L'inclusion numérique : un enjeu européen

L'état des lieux des inégalités numériques dans l'UE atteste de forts écarts dans les conditions d'accès aux TIC (en termes de tarification notamment), dans les services proposés (en termes d'e-gouvernement) et dans les pratiques des utilisateurs. D'un côté, les **européens mobiles**, expatriés, immigrés, sont en demande d'un continent connecté par la construction d'un marché unique des TIC. De l'autre, les plus conscients des dangers réclament des garanties quant à la **préservation des droits fondamentaux** (protection des données personnelles, sécurité des paiements en ligne, respect de la propriété intellectuelle, etc.) et une meilleure prise en charge des nouveaux dangers (cyber-délinquance, pornographie en ligne, etc.). Depuis la stratégie de Lisbonne de 2000, l'UE cherche à faire du continent « l'économie de la connaissance ». Si le paquet législatif pour un continent connecté semble en bonne voie pour la Commission, de nombreux acteurs de la société civile attirent l'attention sur la dangereuse docilité des États membres devant les géants des télécoms. Plutôt que de laisser les exécutifs nationaux apporter des **réponses divergentes** laissant craindre des écarts dans la protection des droits des citoyens européens, le Parlement européen s'est mobilisé en avril 2014 pour garantir un Internet libre et ouvert à tous²⁹. La thématique devrait de nouveau être abordée par la nouvelle assemblée dans le cadre des négociations du TTIP.

²⁹ 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>

Conclusion

Le mouvement de convergence vers un accès généralisé aux outils numériques a fait muter la fracture : d'un fossé matériel, l'écart est désormais devenu cognitif. Les exclusions subies ou volontaires et les différences dans l'usage de ces nouvelles technologies impliquent que les politiques communautaires prennent en compte les conséquences qualitatives découlant d'un accès généralisé au numérique. Il s'agit de donner les moyens aux usagers d'Internet de manipuler à bon escient les services en ligne, espaces d'expression citoyenne et réseaux créateurs de lien social. Mais l'enjeu est tout autant de s'assurer qu'une fois l'accès garanti, les usagers sauront prendre la distance critique nécessaire d'avec ces technologies. Pour Thanh Nghiem, ce n'est pas tant à la fracture numérique qu'il faut s'attaquer qu'à la « méconnaissance de ces technologies qui reconfigurent nos façons d'apprendre et d'appréhender le monde »³⁰. L'inclusion numérique ne pourra se réaliser sans une coopération de l'ensemble des échelons. Outre la coordination et la diffusion de bonnes pratiques locales, les institutions communautaires constituent indéniablement un acteur clé pour la construction d'un marché unique des télécommunications. Seulement, pour s'assurer d'un Internet durable, sûr et inclusif, il reste à ce que l'Union européenne fasse en sorte de garantir ses valeurs fondamentales – de solidarité, de liberté, d'égalité – de la sphère réelle à la sphère virtuelle³¹.

³⁰ NGHIEM Thanh, *op. cit.*, 2013/1 n° 52, p. 110–120.

³¹ Dans le cadre d'un prochain Working Paper, *Pour la Solidarité* reviendra sur la plus-value d'une intervention de l'UE en matière d'inclusion numérique et présentera ses recommandations à destination des décideurs de demain.

Bibliographie

Etudes et publications

ARMAND-FLORENTIN Muriel, *Comment soigner la fracture numérique ?*, 2009, 5 pages.

AUDEBRAND Fabrice, « L'éducation aux nouveaux médias, "un impératif éducatif" », Les éducateurs et les nouvelles technologies, *Les Cahiers Dynamiques*, 2010/2 n° 47, p. 21-29.

BROTCORNE P., DAMHUIS L., LAURENT V., VALENDUC G., VENDRAMIN P., *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC – La fracture numérique au second degré*, Academia Press, Bruxelles, 2010.

CENTRE D'ANALYSE STRATÉGIQUE (CAS), « Le fossé numérique en France », *Rapports et documents*, n° 34, 2011, La documentation française, Paris, 157 pages.

COMMISSION NATIONALE FRANÇAISE POUR L'UNESCO, Fulssack J.L., Kiyindou A., Mathien M, « Fracture numérique », *La société de l'information : glossaire critique*, Paris, La Documentation française, 2005, 3 pages.

CRÉDOC, *La diffusion des TIC dans la société française*, Novembre 2013, 288 pages.

EUROSTAT, *Différences entre hommes et femmes dans l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet*, Statistiques en bref – Population et conditions sociales, 23 octobre 2007, 119/2007, 8 pages.

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.

FONDATION TRAVAIL-UNIVERSITÉ asbl, *Construction des compétences numériques et réduction des inégalités*, « Une exploration de la fracture numérique au second degré », Commande du SPP Intégration sociale, Juin 2008, 88 pages.

GRANJON Fabien, « Fracture numérique », *Communications*, 2011/11, n° 88, p. 67-74.

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.

MARCHAND Laurent, « Européennes : le ministère de l'intérieur serait prêt à supprimer les envois postaux », article du 11 septembre 2013, disponible sur <http://international.blogs.ouest-france.fr>

NGHIEM Thanh, « Modèles coopératifs émergents », *Multitudes*, 2013/1 n° 52, p. 110-120.

OBSERVATOIRE DES INÉGALITÉS, *Inégaux face aux nouvelles technologies*, article du 20 décembre 2013, en ligne sur www.inegalites.fr

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

UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS, *Mesurer la société d'information*, Genève, 2012, 36 pages.

Documents officiels

COMMISSION EUROPÉENNE, Communiqué de presse, « Haut débit : les consommateurs sont plus ou moins bien lotis selon le hasard de la géographie », 25 mars 2014.

EUROSTAT, Communiqué de presse, 18 décembre 2013, 199/2013.

EUROSTAT, Communiqué de presse, 15 octobre 2013, 147/2013.

EUROSTAT, Communiqué de presse, 18 décembre 2012, 185/2012.

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.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication n'engage que son auteur, et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations.

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

