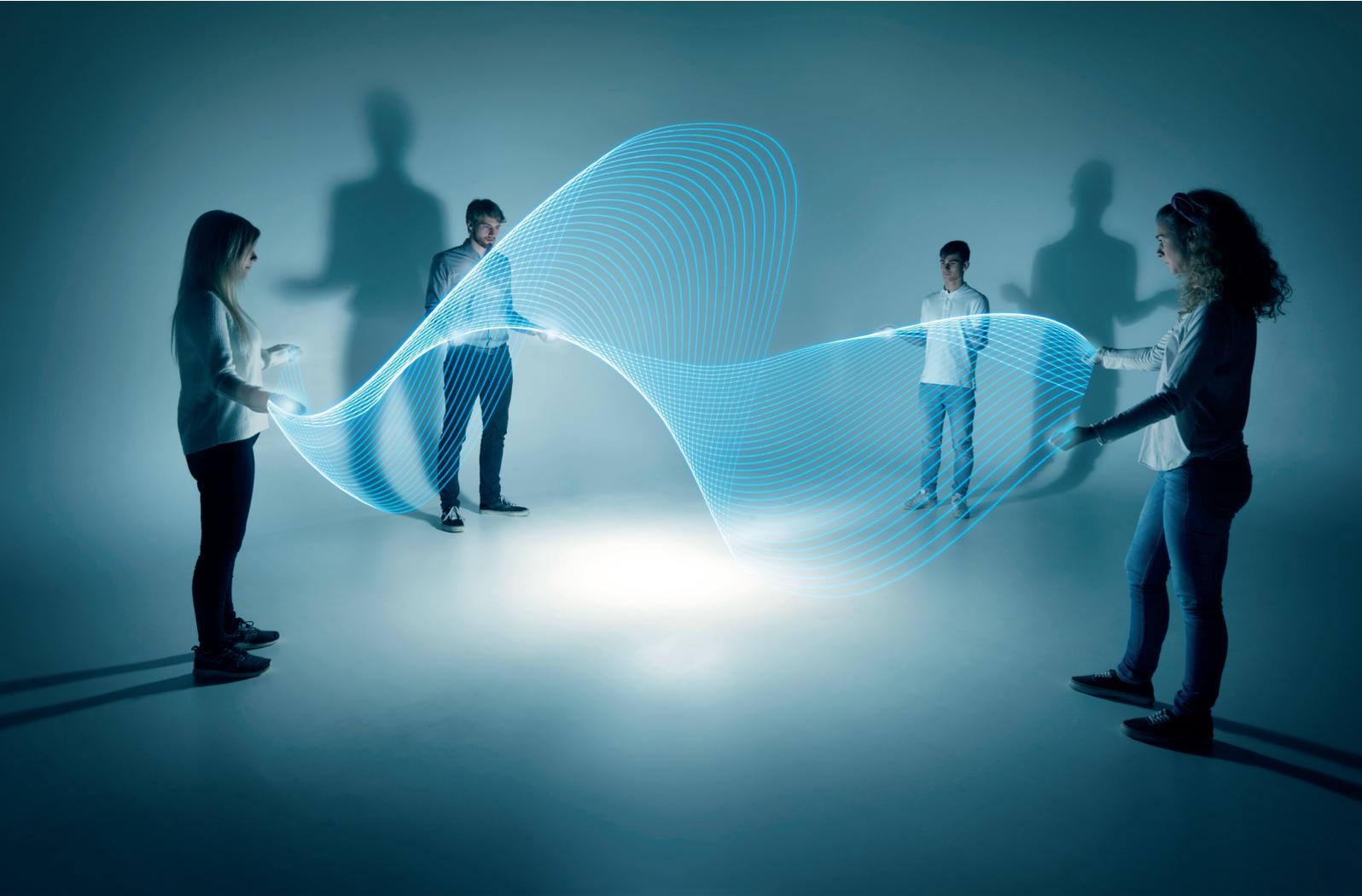


Fracture numérique et Covid 19

La chaire Sciences Po en pratique

Dans ce policy brief intitulé « La Covid-19, accélératrice et amplificatrice des fractures numériques » publié par la Chaire Digital, Gouvernance et Souveraineté dont Sopra Steria Next est le mécène principal, Jean-François Lucas, Docteur en sociologie, s'intéresse aux différentes facettes de la fracture numérique et propose des pistes d'action.





Résumé

Ce policy brief propose un traitement en profondeur d'un sujet aujourd'hui bien documenté, mais dont les analyses se cantonnent parfois à l'énoncé d'un constat : la dynamique des inégalités (sociales, économiques, culturelles) connaît désormais un prolongement dans le champ numérique.

Jean-François Lucas dépasse cette simple considération pour s'attacher à démontrer que la fracture numérique ne peut être bien pensée - et donc combattue - qu'à partir du moment où on la considère comme à la fois produit des « exclusions sociales et économiques », mais également comme leur amplificatrice.

Élément attendu, de par son ampleur sans précédent en matière d'inégalités, mais également en ce qui concerne le processus de numérisation de la société, la crise Covid 19 occupe une part centrale de l'analyse.

L'auteur estime que le confinement a servi de crash-test pour révéler ou exacerber ces inégalités.

Il tire de ce diagnostic une série de recommandations pour réduire les barrières matérielles, renforcer la formation au numérique, améliorer la conception des services publics dématérialisés et leurs alternatives, afin d'assurer un accès universel aux services numériques de base.

01

De la fracture numérique aux fractures numériques

Jean-François Lucas propose dans un premier temps un bref retour critique sur la notion de fracture numérique. Son utilisation au singulier est trompeuse, ne pouvant désigner un simple fossé entre « connectés » et « non connectés » ; elle regroupe en réalité l'ensemble des barrières qui peuvent exister entre un besoin de la part d'un utilisateur et la possibilité de l'assouvir.

L'auteur revient ainsi sur les quatre niveaux qui caractérisent, dans la littérature, une fracture numérique :

- **1^{er} niveau** : l'accès en tant que tel au réseau (on pense alors aux zones blanches) ;
- **2^{ème} niveau** : les différences d'usages car si « les gens peuvent avoir un accès technique (...) ils peuvent continuer à ne pas avoir d'accès effectif en ce sens qu'ils peuvent ne pas savoir comment extraire du Web des informations pour leurs besoins¹ » ;
- **3^{ème} niveau** : les bénéfices sociaux et culturels hors ligne que retirent les individus de l'accès à internet et de son utilisation ;
- **4^{ème} niveau** (dont la réalité est plus discutée) : les inégalités pouvant résulter de l'appropriation, ou non, des technologies du numérique.

02

L'accès au réseau internet à domicile doit devenir un service universel

L'auteur revient également sur la notion d'accès qui, bien souvent, polarise le débat, mais ne saurait le résumer.

Une situation d'accès au réseau ne signifie pas que cet accès est qualitativement suffisant pour permettre d'effectuer l'ensemble des tâches nécessaires à son domicile, panel qui s'est étoffé avec la crise Covid 19 (télétravail, école à la maison, etc.). Les inégalités d'accès doivent également être distinguées entre « les personnes qui n'ont pas accès au réseau par manque d'infrastructures [...], pour des raisons socio-économiques [...] sociodémographiques (personnes âgées, étrangères) ou sociales (handicap) ». L'âge reste facteur le plus clivant, le niveau de diplôme, la profession et le niveau de revenu suivent.

L'auteur rappelle ainsi que « la crise sanitaire et le confinement ont mis en évidence le caractère « essentiel » de l'accès à internet à domicile, tout en étant parfois le seul moyen au travers duquel il a été possible d'entretenir des liens sociaux et de maintenir une activité culturelle ». Jean François Lucas propose de considérer l'accès à internet comme un service universel, « c'est-à-dire d'en assurer un accès, de qualité et à un prix abordable, partout et à tous ».

¹ Hargittai E. (2002), Second-order digital divide: differences in people's online skills, First Monday, vol.7, n°4, University of Illinois, Chicago.



03

Une approche par les usages plutôt que par les équipements

Le smartphone s'est imposé comme l'équipement privilégié de connexion à internet. La raison est à la fois technologique (simplicité d'usage, mobilité) et économique (prix plus faible). La question de l'équipement reste cruciale pour faciliter l'accès de tous aux services numériques.

En outre, « le confinement a souligné l'importance de bénéficier d'un équipement adapté aux usages », le smartphone s'avérant insuffisant pour l'usage professionnel, administratif ou éducatif. L'auteur invite ainsi à intensifier les programmes d'aide à l'acquisition de matériel, mais aussi à « considérer davantage la diversité des usages des populations cibles et la nécessité d'adapter les pratiques de nos administrations à ceux-ci ».



04

Inclusion, compétences numériques et médiation

L'objet technique n'incarne pas la panacée, alors que « le confinement a révélé le manque de compétences numériques et la nécessité d'être formé ». L'illectronisme, soit un manque de compétences dites « instrumentales » (utiliser l'outil informatique, les logiciels courants et internet dans un usage ordinaire) et « structurelles ou informationnelles » (chercher, sélectionner, analyser, et utiliser l'information disponible) constitue une barrière élevée à l'entrée des usages numériques. Il toucherait entre 16,5% et 20% de la population en 2019. Cette notion pourrait être nuancée car elle recoupe « tout un pan de situations diverses qui demandent différentes compétences ». A ce titre, l'intitulé de génération digital natives induit particulièrement en erreur.

Les plus jeunes ont certes une consommation massive de contenus numériques, mais celle-ci s'avère passive et sans maîtrise des compétences de base en manipulation d'outils numériques. L'auteur appelle ainsi à une prise de conscience qu'une « formation au numérique à différentes étapes d'une vie sera sans doute indispensable pour de nombreuses personnes ».

De nouveaux processus de médiation et de formation sont appelés à se mettre en place ou à se renforcer alors que des outils innovants (agents conversationnel, par exemple) peuvent apporter une assistance non négligeable. Toutefois, l'auteur rappelle que « face au risque supplémentaire de disqualification sociale que le numérique favorise au travers du sentiment de culpabilité qui apparaît chez ceux qui ne parviennent pas à l'utiliser, donc à se saisir des médiations numériques mises en œuvre pour les aider (aide en ligne, FAQ, tchat basé sur une intelligence artificielle, etc.), une alternative humaine est vitale ».

² Insee, 2019

³ Comptes rendus de la mission illectronisme et inclusion numérique. Audition de M. Jacques Toubon, Défenseur des droits, le 25 mai 2020 :

https://www.senat.fr/compte-rendu_commissions/20200525/mi_illectronisme.html

Et concrètement, pour vos missions...

Cette publication de la chaire peut nous accompagner dans l'accomplissement de nos missions. 6 actions se dégagent de la lecture du document (extraits à l'appui).

Actions 1 : Déterminer quels sont les profils susceptibles de ne pas bénéficier des propositions formulées au client pour proposer des actions.

– « Quand la déconnexion n'est pas un choix personnel, il convient ainsi de distinguer les personnes qui n'ont pas accès au réseau par manque d'infrastructures (réseau non disponible), pour des raisons socio-économiques (personnes en situation de précarité ou de pauvreté), sociodémographiques (personnes âgées, personnes étrangères) ou sociales (en situation de handicap, hospitalisées sans leur consentement ou encore illettrées). Concernant le nonaccès au réseau, l'âge reste le facteur le plus clivant, bien que « le niveau de diplôme, la profession et le niveau de revenu révèlent également des disparités importantes » » p6.

– « En 2019, l'illectronisme touchait entre 16,5% (Insee, 2019) et 20% de la population française, soit entre 11 et 13,4 millions de personnes. Dans son rapport du 18 septembre 2020, le Sénat revoit ce chiffre à la hausse puisqu'il estime que 14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique et que trois Français sur cinq sont « incapables de réaliser des démarches administratives en ligne » » p10.

– « L'Insee précise que « les déterminants de l'illectronisme sont très proches de ceux du non accès à internet à domicile ou du non-usage d'internet. L'illectronisme dépend ainsi de l'âge (35% des 60-74 ans et 71% des 75 ans ou plus sont concernés, contre moins de 5% des moins de 45 ans), mais aussi de nombreux marqueurs de position sociale. Les écarts sont importants selon le niveau de diplôme (49 % parmi les non-diplômés ou les détenteurs d'un certificat d'études primaires (CEP), contre 3 % parmi les diplômés du supérieur) et la catégorie socioprofessionnelle : parmi les personnes en emploi, qui ont globalement plus de capacités numériques que la moyenne, 10 % des ouvriers sont concernés, contre moins de 1 % des cadres, professions intellectuelles supérieures et professions libérales. Des écarts selon le niveau de vie existent également, mais ils sont nettement moins marqués que les écarts selon le diplôme » » p10.

– « Il faut se « débarrasser des idées reçues sur les nouvelles générations et leur relation au numérique pour pouvoir prendre au sérieux la question ambitieuse de la littérature numérique des jeunes de tous âges », en particulier quand « les enquêtes s'accordent sur le fait que cette génération ("Y", "digital native") est fréquemment connectée pour des activités relationnelles ou ludiques, mais rien ne garantit pour autant une utilisation experte des technologies » » p11.

Actions 2 : Derrière les usagers, penser aux usages.

Exemple 1 : privilégier les sites responsive

– « En France, 95% des individus ont un téléphone mobile et « les smartphones se sont imposés comme le téléphone mobile de référence, équipant plus de trois quarts des individus interrogés (77%) en 2019 (+2 points par rapport à 2018), contre seulement 17% en 2011 ». Le smartphone est également « l'équipement privilégié pour se connecter à internet (pour 51% des Français, contre 31% pour l'ordinateur) » » p7.

Exemple 2 : penser la diversité des compétences numériques requises

– « Une perception moins normée et moins hiérarchisée des compétences permettrait également de saisir plus finement la diversité des usages des internautes, donc de revisiter le panel des compétences utilisé couramment dans ce type d'études » » p10.



Action 3 : Prendre en compte le caractère dynamique des processus à l'œuvre

Exemple 1 : *Les victimes des fractures numériques peuvent évoluer selon les mutations techniques*

- « Aucun apprentissage n'y est définitif » p11.

Actions 4 : Préconiser une dématérialisation raisonnée

- « la mise en œuvre des politiques publiques de dématérialisation se doit (...) de respecter les principes fondateurs du service public : l'adaptabilité, la continuité et l'égalité devant le service public » p12.
- « il n'y a pas une, mais DES dématérialisations ! » p12.
- « Le secrétaire d'État chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques déclara que le plus urgent n'était désormais plus d'atteindre 100% de démarches dématérialisées d'ici fin 2022, « mais la qualité des 70 % actuels ». » p13.
- « Une alternative humaine est vitale. Le maintien d'un accueil physique dans différents lieux est donc une nécessité pour accompagner les personnes les plus démunies face au numérique, que ce soit dans les administrations, de manière ponctuelle, comme lors de la période de déclaration des impôts par exemple, ou de manière pérenne, comme pour les espaces publics numériques (EPN), les Maisons France Service ou encore les points d'accueil numérique. » p14

Actions 5 : Favoriser un design inclusif

- « Des sites aux interfaces épurées, une organisation de l'information claire et hiérarchisée, des règles de conception graphiques et typographiques communes à des sites d'une même administration (design system), un vocabulaire simple, qui peut être traduit à la demande [...], ou encore la différenciation de l'interface selon différents codes ([...] choix entre différents types d'interfaces : normale, simplifiée, reprenant les codes d'un réseau social, etc.), sont autant de possibilités pour faciliter l'expérience utilisateur des personnes en difficulté. » p15
- « Les idées ne manquent pas pour faire du design inclusif, mais pour que cela soit pris en compte, « il faut intégrer les contraintes des publics spécifiques dès la rédaction du cahier des charges » p15.

Actions 6 : Proposer l'aide de l'intelligence artificielle dans un objectif d'inclusion numérique

- « Le développement de l'intelligence artificielle, par l'apprentissage machine, ouvre également de nombreuses pistes pour identifier avec davantage de précision les comportements atypiques et les besoins en accompagnement des personnes afin de fournir une réponse spécifique. Les assistants vocaux ou textuels, la traduction automatique de texte, la personnalisation de l'apprentissage de compétences ou encore l'assistance en direct via une aide graphique dans le navigateur ne sont pas des substituts de l'homme, mais des outils à son service, qui permettent de l'aider directement ou de l'orienter vers un médiateur ou un aidant numériques. » p16.



Emmanuel Craipeau
Sponsor de la chaire
Sopra Steria Next



Floran Vadillo
Responsable de la coordination
avec la chaire
Sopra Steria Next



SciencesPo

CHAIRE DIGITAL, GOUVERNANCE ET
SOVERAINETÉ

La mission de la « Chaire Digital, Gouvernance et Souveraineté » de Sciences Po, dont Sopra Steria Next est le principal mécène, est de contribuer, à l'échelle nationale et internationale, aux débats, recherches et expérimentations en matière de gouvernance et de régulation de l'innovation numérique.

The world is how we shape it*

sopra  steria
next