



POD | Maatschappelijke Integratie  
SPP | Intégration Sociale

14.10.2010

**MIIS/2010/02**  
**Préparation de la deuxième phase du plan national**  
**de lutte contre la fracture numérique 2011-2015**

***Rapport final***

Périne Brotcorne  
Jan Dekelver  
Luc Mertens  
Karine Nicolay  
Gérard Valenduc

**FTU – Fondation Travail-Université**

Centre de recherche Travail & Technologies  
Rue de l'Arsenal, 5  
5000 Namur  
[www.ftu-namur.org](http://www.ftu-namur.org)

**KH Kempen**

K-point  
Kleinhoefstraat, 4  
2440 Geel  
[www.k-point.be](http://www.k-point.be)

## Sommaire

<b>PRÉFACE .....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>5</b>
<b>CHAPITRE I : ÉVALUATION DE LA PREMIÈRE PHASE 2005-2010 .....</b>	<b>6</b>
1. Remarques préliminaires.....	6
2. Évaluation des objectifs généraux du plan.....	7
3. Évaluation du volet “sensibilisation” .....	16
4. Évaluation du volet “formation” .....	18
5. Évaluation du volet “accès pour tous” .....	21
6. Évaluation du volet “actions transversales” .....	26
7. Évaluation de la méthodologie et du suivi de la première phase du plan .....	28
<b>CHAPITRE II : DE 2005 À 2010, LES NOUVEAUX VISAGES DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE .....</b>	<b>30</b>
1. L’évolution du concept de fracture numérique .....	30
2. L’évolution des usages d’internet en Belgique .....	32
3. L’évolution des politiques européennes .....	36
<b>CHAPITRE III : PROPOSITIONS POUR UN “PLAN STRATÉGIQUE BELGE E-INCLUSION 2011-2015” .....</b>	<b>43</b>
1. Une nouvelle vision de l’e-inclusion: un déplacement du centre de gravité.....	43
2. Les principes de base du nouveau plan stratégique.....	44
3. Une coordination à la mesure des objectifs.....	45
4. Des objectifs qui répondent aux défis actuels et futurs de l’inclusion numérique.....	48

## Préface

En une trentaine d'années, les technologies de l'information ont révolutionné nos modes de production, de gestion et de communication. D'abord présentes au niveau du monde du travail, elles ont petit à petit envahi la sphère privée.

Ces nouvelles technologies s'imposent aujourd'hui comme un standard dans notre manière de s'informer, de communiquer, d'établir des liens sociaux, de travailler, d'acheter, de mener des démarches administratives, de se divertir... Leur impact sur notre vie quotidienne est donc loin d'être neutre, avec des côtés indéniablement positifs pour tous ceux qui les maîtrisent. Mais aussi avec des nouvelles formes de vulnérabilité et d'exclusion pour les personnes qui n'ont pas accès à ces technologies ou n'en connaissent pas ou peu le fonctionnement.

Cette fracture entre ceux qui bénéficient des bienfaits de l'Internet et ceux qui en sont exclus est rapidement apparue comme problématique, car elle est source d'inégalités en termes d'accès au travail, à l'éducation, à divers biens et services, à l'exercice de la citoyenneté... Elle est ainsi devenue un réel vecteur d'exclusion sociale.

Afin d'y remédier, un Plan d'action national de Lutte contre la fracture numérique a été adopté fin 2005, par le gouvernement fédéral et les entités fédérées. Celui-ci a permis de structurer les actions et les politiques par rapport à un enjeu social majeur et des objectifs communs. Dans le cadre de leurs compétences, les entités ont pu donner une nouvelle impulsion à leurs interventions respectives et développer de nouveaux projets, dans une dynamique nationale.

Le Plan d'action comprenait deux phases distinctes, chacune d'une durée de 5 ans. Pour lutter efficacement contre la fracture numérique, il est apparu important à l'époque d'inscrire les actions sur du long terme, mais sans pour autant les couler dans des décisions rigides. En effet, les technologies de l'information évoluent continuellement, la fracture numérique n'est pas un phénomène figé.

La première phase arrive à échéance fin de cette année. Afin de poursuivre la dynamique enclenchée en 2005, une deuxième phase 2011-2015 doit être élaborée.

Avant de se pencher sur le futur, un regard sur le passé et une mise en perspective de l'action menée s'imposaient. C'est l'objet de la commande qui a été passée aux équipes de la Fondation Travail-Université (Namur) et de la Katholieke Hogeschool Kempen.

Leur travail a porté sur l'évaluation du Plan 2006-2010, mais aussi sur une analyse des travaux et des programmes récents, belges ou étrangers, concernant la lutte contre la fracture numérique. Au regard des évolutions récentes concernant cette problématique, leur mission comprenait également la formulation de recommandations pour un prochain plan.

Dans la rédaction de leur rapport, les chercheurs ont tenu compte de l'expertise institutionnelle et du monde associatif, en matière d'inclusion sociale, de lutte contre la pauvreté et contre la fracture numérique. Afin de coller au plus près à la réalité, j'ai en effet souhaité que ce travail préparatoire puisse relayer l'avis des acteurs de terrain sur la vision à inscrire dans la deuxième phase du plan, les publics cibles à viser, les objectifs à atteindre...

Ceux-ci sont venus nombreux pour participer aux workshops organisés par les équipes de chercheurs. Je tiens à les remercier vivement pour leurs apports qui ont été riches en enseignement.

Je tiens également à remercier chaleureusement les représentants des entités fédérale et fédérées qui ont participé de manière constructive au comité de suivi de ce rapport, ainsi que les équipes de chercheurs pour le travail de qualité qu'ils ont livré.

Le rapport sur la préparation de la deuxième phase du plan national de lutte contre la fracture numérique 2011-2015 est aujourd'hui terminé.

Le document que vous tenez dans les mains n'en est pas pour autant le texte définitif de cette deuxième phase. Grâce à la collaboration fructueuse menée avec tous les acteurs politiques, institutionnels et associatifs concernés, il constitue une formidable source d'information et de réflexion, ancrée dans l'actualité des technologies de l'information et de la communication, ainsi que la réalité de terrain. Les propositions des chercheurs pour un futur plan constituent de réelles pistes d'action.

J'invite maintenant les entités fédérales et fédérées à s'en saisir dans le cadre de la Conférence interministérielle et à s'en inspirer largement lors de l'élaboration de la deuxième phase du Plan national de lutte contre la fracture numérique.

Le Secrétaire d'État à l'Intégration sociale  
et à la Lutte contre la pauvreté

## Introduction

Ce document est le rapport final d'une étude confiée par le SPP Intégration sociale à la Fondation Travail-Université et au Centre de recherche K-point de la Katholieke Hoogeschool Kempen, dans le cadre du plan national de lutte contre la fracture numérique. L'étude consiste à évaluer la première phase du plan (2005-2010) et à préparer des orientations et des propositions pour une seconde phase du plan (2011-2015). Pour faire bref, l'expression raccourcie "le plan" est souvent utilisée dans ce rapport pour désigner le plan national de lutte contre la fracture numérique.

Dans leur travail d'évaluation des réalisations et de préparation de propositions, les équipes de recherche ont mis en œuvre une méthode de participation active d'acteurs de terrain, à travers des workshops. Deux workshops ont été organisés avec des acteurs institutionnels, c'est-à-dire des participants qui ont des responsabilités dans des institutions fédérales ou régionales qui ont été amenées à intervenir dans le cadre du plan. Deux autres workshops ont été organisés avec des acteurs de terrain, c'est-à-dire des participants qui ont réalisé des projets concrets directement soutenus par le plan ou inscrits dans les objectifs du plan.

Le comité de suivi du plan s'est réuni trois fois, à l'invitation du Cabinet du Secrétaire d'état Philippe Courard, en charge de l'Intégration sociale et de la Lutte contre la pauvreté. La première réunion, tout au début de l'étude, a permis de valider l'approche proposée par l'équipe de recherche et de baliser les aspects institutionnels. La seconde réunion s'est basée sur un rapport intermédiaire, rédigé par l'équipe de recherche le 13 juillet 2010. Elle a permis de discuter et d'affiner les premières propositions d'orientation pour la seconde phase du plan. La troisième réunion s'est tenue à la fin de l'étude, sur base d'une première version du rapport final.

Le rapport est structuré en trois parties :

- La première partie consiste en une évaluation de la première phase du plan (2005-2010). Cette évaluation porte sur les objectifs généraux du plan et sur les quatre volets qui le structuraient : sensibilisation, formation, accès pour tous, actions transversales. Des éléments d'évaluation de la coordination générale du plan sont également présentés.
- La seconde partie montre comment la problématique de la fracture numérique s'est profondément transformée au cours des cinq dernières années. Le concept de fracture numérique a évolué, des inégalités d'accès vers les inégalités dans les usages des TIC. La diffusion d'internet s'est élargie et les utilisations d'internet se sont diversifiées. Les politiques européennes, dans lesquelles s'était ancrée la première phase du plan, ont elles aussi connu une évolution significative.
- La troisième partie avance des objectifs et des propositions pour une seconde phase du plan, pour laquelle un nouveau titre est suggéré : "Plan stratégique belge e-inclusion 2011-2015". Après une présentation des objectifs généraux, des recommandations sont formulées en matière de coordination et de communication. Cinq grandes lignes d'action sont ensuite avancées et illustrées de propositions concrètes.

# Chapitre I :

## évaluation de la première phase 2005-2010

### 1. Remarques préliminaires

Cette évaluation de la première phase du plan est rédigée sur la base des informations collectées par les deux équipes de recherche, à partir de trois types de sources :

- des documents fournis par la cellule “fracture numérique” du SPP Intégration sociale, ainsi que par d’autres acteurs institutionnels,
- des documents et autres sources disponibles en ligne,
- les résultats des workshops qui ont été organisés avec des acteurs institutionnels (7 mai et 24 juin) et des acteurs de terrain (21 mai et 25 mai).

De nombreux participants aux workshops, surtout parmi les acteurs de terrain mais également parmi les acteurs institutionnels, ont fait observer qu’ils n’avaient que peu ou pas de connaissance de l’existence d’un plan national de lutte contre la fracture numérique. Certains ont découvert le plan a posteriori, après avoir mis en place leurs actions.

Ce constat peut faire l’objet de deux interprétations, apparemment contradictoires mais, en réalité, complémentaires.

D’un côté, le manque de connaissance de l’existence du plan, de son contenu ou des moyens disponibles révèle un problème de communication entre les autorités responsables de la coordination du plan et les institutions ou organisations potentiellement concernées par sa mise en œuvre. Ceci renvoie à la question d’un déficit de coordination et de visibilité du plan, qui sera traitée plus loin.

De l’autre côté, le fait que de nombreuses initiatives prises par des acteurs de terrain rentrent assez bien dans les 28 lignes d’actions définies par le plan suggère que ces lignes d’action étaient bien choisies lors de la conception du plan. À ce moment-là, les 28 lignes d’action avaient été proposées sur base d’un inventaire de réalisations ou de projets qui existaient déjà au niveau fédéral ou dans les entités fédérées. Elles reflétaient donc l’état des initiatives de lutte contre la fracture numérique en 2004-2005.

C’est pourquoi, dans l’évaluation des actions réalisées, il est apparu nécessaire de distinguer, d’une part, les actions menées par des autorités fédérales ou régionales impliquées dans la conception et la mise en œuvre du plan, et d’autre part, les initiatives prises par d’autres acteurs, notamment dans le monde associatif, qui correspondent aux objectifs du plan mais qui ont été réalisées indépendamment du plan.

## 2. Évaluation des objectifs généraux du plan

À l'origine, les objectifs généraux du plan 2005-2010 ont été formulés de la manière suivante : réduire d'un tiers la fracture numérique dans les cinq années à venir, mettre au point un baromètre de la fracture numérique, participer à l'effort européen en faveur de l'inclusion numérique (e-inclusion).

Il faut rappeler ici que la première phase du plan visait essentiellement à réduire les inégalités dans l'accès aux TIC, et en particulier à internet – c'est-à-dire la fracture numérique au premier degré. Toutefois, les enjeux des inégalités en termes de compétences et d'usages des TIC – c'est-à-dire la fracture numérique au second degré – sont déjà envisagés par le plan, notamment dans son volet formation et son volet actions transversales. Dans cette première partie du rapport, l'évaluation porte sur les objectifs tels qu'ils étaient fixés initialement. La deuxième partie du rapport montrera que, cinq ans plus tard, une nouvelle approche de la fracture numérique et de l'inclusion numérique est devenue nécessaire.

### 2.1 La réduction de la fracture numérique

En Belgique, la diffusion d'internet s'est poursuivie à un rythme soutenu au cours des cinq dernières années, de 2005 à 2009 (+29.3% sur la période, soit +6.6% par an en moyenne). En 2009, la proportion d'utilisateurs d'internet <sup>1</sup> dans la population belge de 15 à 75 ans s'élève à 75%, contre 58% en 2005. La proportion de ménages disposant d'une connexion internet est de 67% en 2009, contre 50% en 2005 <sup>2</sup>. Dans la tranche d'âge 25-54 ans, c'est-à-dire si on excepte les plus jeunes et les plus âgés, il y a actuellement 83% d'utilisateurs d'internet et parmi ceux-ci, les trois quarts utilisent internet tous les jours ou presque.

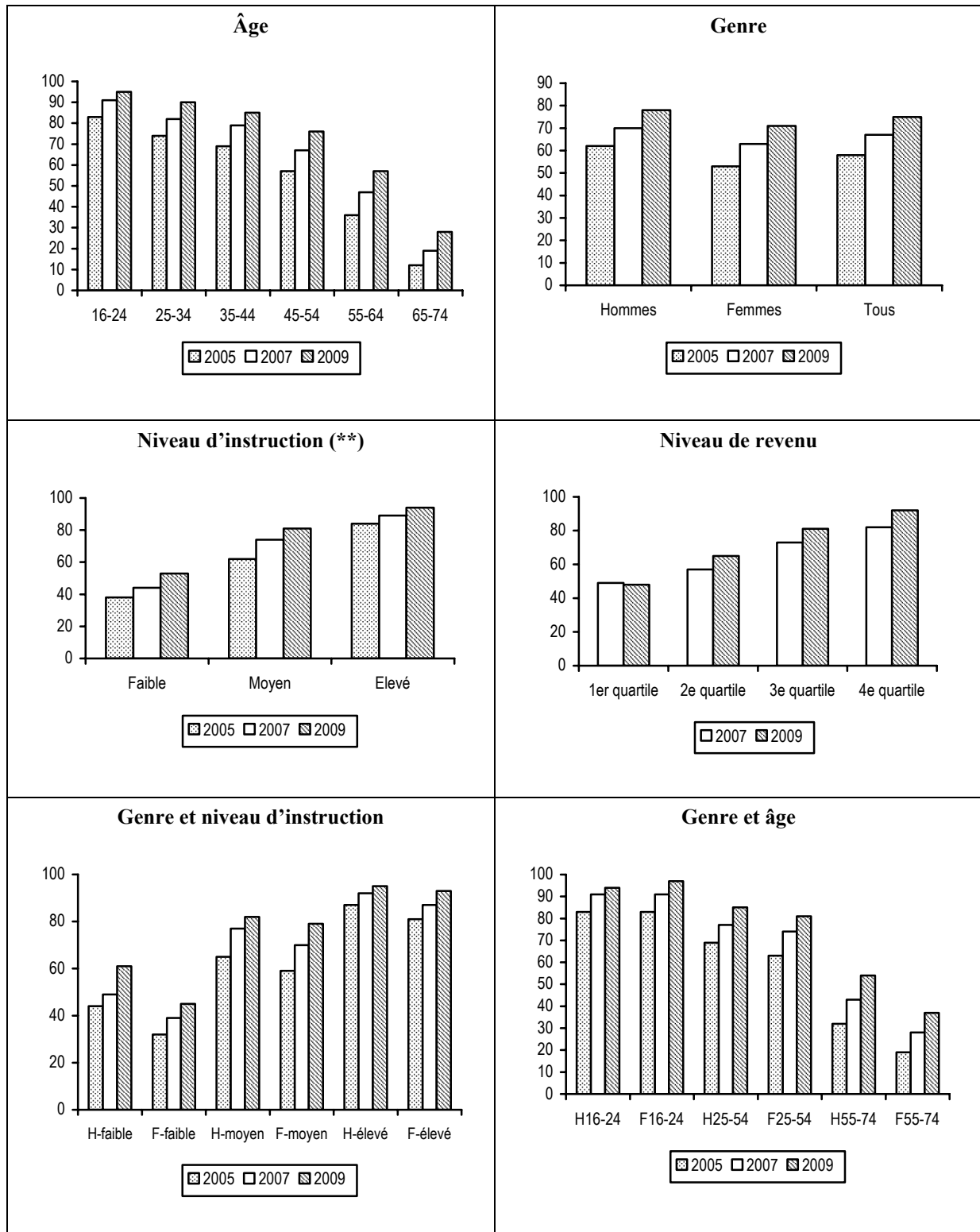
Pour évaluer dans quelle mesure cette expansion d'internet a réduit la fracture numérique, il faut répondre aux deux questions suivantes : l'expansion d'internet a-t-elle concerné toutes les catégories de la population, y compris les catégories défavorisées ? La fracture numérique – c'est-à-dire les écarts entre les différentes catégories – s'est-elle effectivement réduite avec la diffusion accrue d'internet ?

#### 2.1.1 La diffusion d'internet dans les différentes catégories de la population

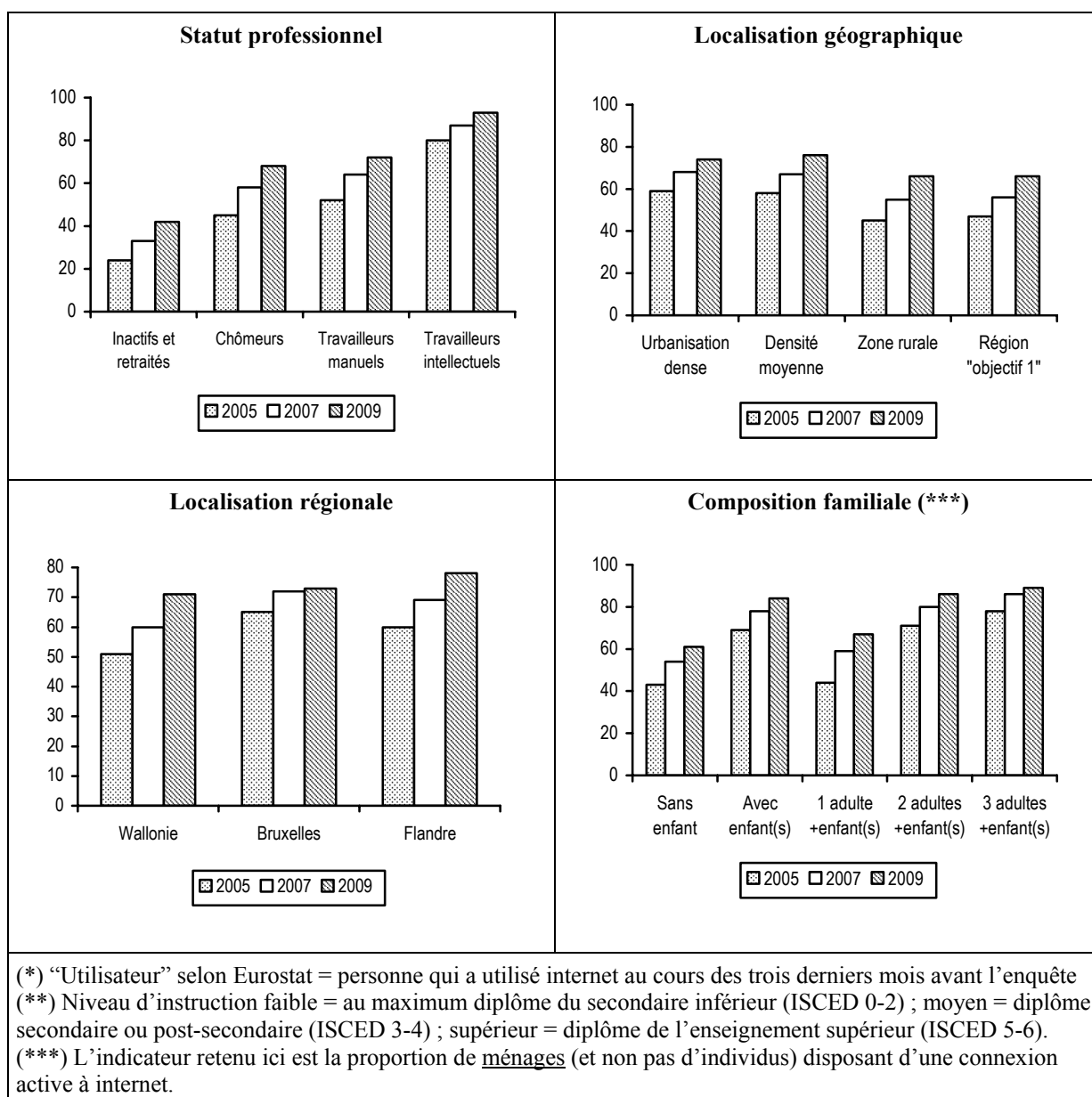
Comme le montrent les graphiques de la figure 1, l'augmentation de la proportion d'utilisateurs d'internet est visible dans toutes les catégories sociodémographiques habituellement utilisées pour mesurer les inégalités face aux TIC : l'âge, le genre, le niveau d'instruction, le niveau de revenu, le statut professionnel, la localisation géographique, la composition familiale.

- 
1. Parmi les indicateurs relatifs aux TIC, n'ont été retenus ici que ceux qui concernent la diffusion d'internet et les utilisations d'internet. Les données statistiques montrent en effet qu'il n'y a que très peu de personnes qui utilisent l'ordinateur sans utiliser internet et très peu de personnes qui n'utilisent internet que via d'autres supports que l'ordinateur.
  2. Ce rapport se réfère aux données collectées et publiées par le SPF Économie et statistiques (Statbel), dont les enquêtes alimentent la base de données Eurostat sur la société de l'information. Les données les plus récentes sont celles de 2009.

**Figure 1**  
**Évolution de la proportion d'utilisateurs d'internet (au sens Eurostat \*) dans la population belge, 2005-2009**







Source : Statbel et Eurostat, calculs FTU

Quelques commentaires supplémentaires peuvent être formulés à la lecture de ces graphiques :

- Les écarts entre hommes et femmes se concentrent parmi les personnes qui ont un niveau d'instruction faible et les plus de 55 ans (où on trouve aussi moins de femmes diplômées). Pour les autres niveaux d'instruction et les autres tranches d'âge, les disparités de genre sont faibles.
- Les personnes à faible revenu (1<sup>er</sup> quartile) sont la seule catégorie qui n'a pas connu d'augmentation du nombre d'utilisateurs d'internet au cours des dernières années.
- Les disparités géographiques n'ont pas disparu. Les situations défavorables concernent les personnes vivant dans des zones rurales (faible densité de population) et dans des régions économiquement défavorisées (zones « objectif 1 ») qui comptent davantage de chômeurs.

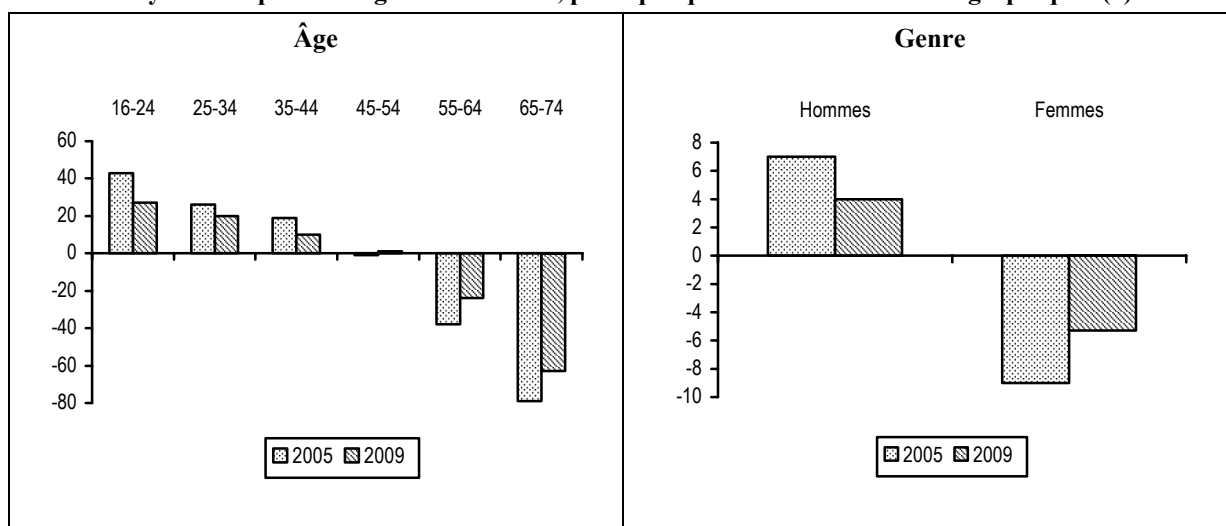
Quant à l'écart entre la Wallonie et la Flandre, il s'est significativement réduit au cours des cinq dernières années.

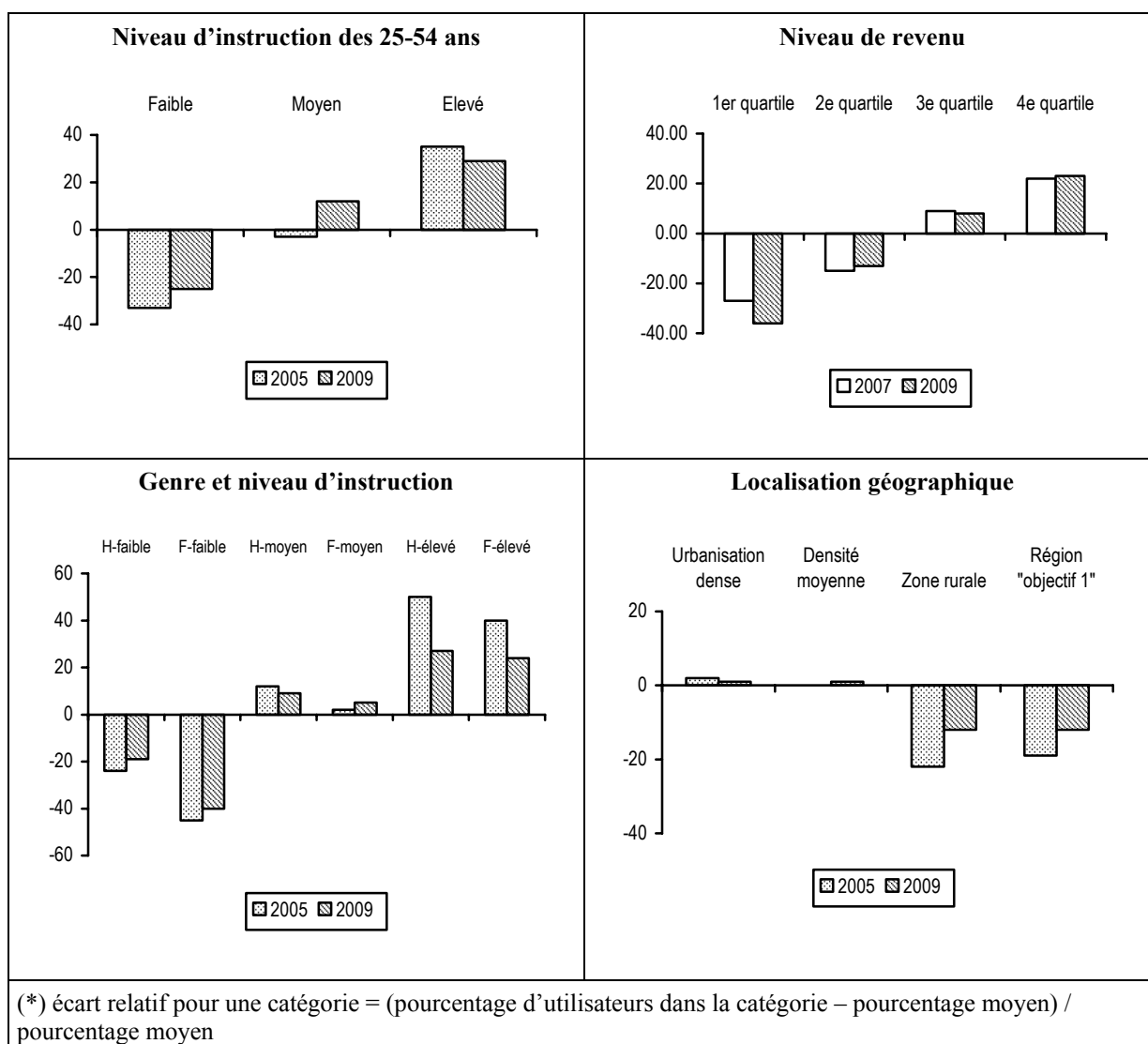
- Les données relatives à la connexion internet des ménages montrent que la présence d'enfants dans le ménage est un facteur favorable à la présence d'une connexion internet. Ces données mettent également en évidence un groupe défavorisé : les ménages monoparentaux (un seul adulte avec un ou plusieurs enfants), parmi lesquels seulement 67% disposent d'une connexion, contre 84% pour l'ensemble des ménages avec enfants. L'écart relatif entre les familles monoparentales et la moyenne des familles avec enfant(s) s'est toutefois réduit : il était de 36% en 2005, il est de 20% en 2009.
- Sur les cinq dernières années, les taux de croissance les plus élevés sont observés dans certains groupes où les pourcentages d'utilisateurs étaient les plus bas : les seniors (+58% chez les 55-64 ans, + 133% chez les 65-74 ans), les demandeurs d'emploi (+51%), les habitants des zones rurales (+47%), les adultes de 25 à 54 ans ayant un niveau d'instruction faible (+41%), les Wallons (+39%). Pour rappel, le taux de croissance moyen est 29.3%. Ceci indique donc un effet de rattrapage chez ces groupes.

### 2.1.2 La fracture numérique s'est-elle effectivement réduite en Belgique ?

Intuitivement, oui, puisque la diffusion d'internet s'élargit et qu'un effet de rattrapage est constaté. Cependant, la fracture numérique ne se mesure pas au nombre total de personnes connectées ou non, mais aux écarts entre les différentes catégories pour une même variable sociodémographique. Ces écarts se sont-ils vraiment réduits ? En d'autres termes, pour chaque variable, les catégories extrêmes se sont-elles rapprochées de la moyenne ? Ce calcul (figure 2) a été effectué de manière simplifiée (calcul des écarts relatifs par rapport à la moyenne) pour quelques variables de la figure 1.

**Figure 2**  
Réduction de la fracture numérique au premier degré : évolution des écarts relatifs par rapport à la moyenne du pourcentage d'utilisateurs, pour quelques variables sociodémographiques (\*)





Source : Statbel et Eurostat, calculs FTU

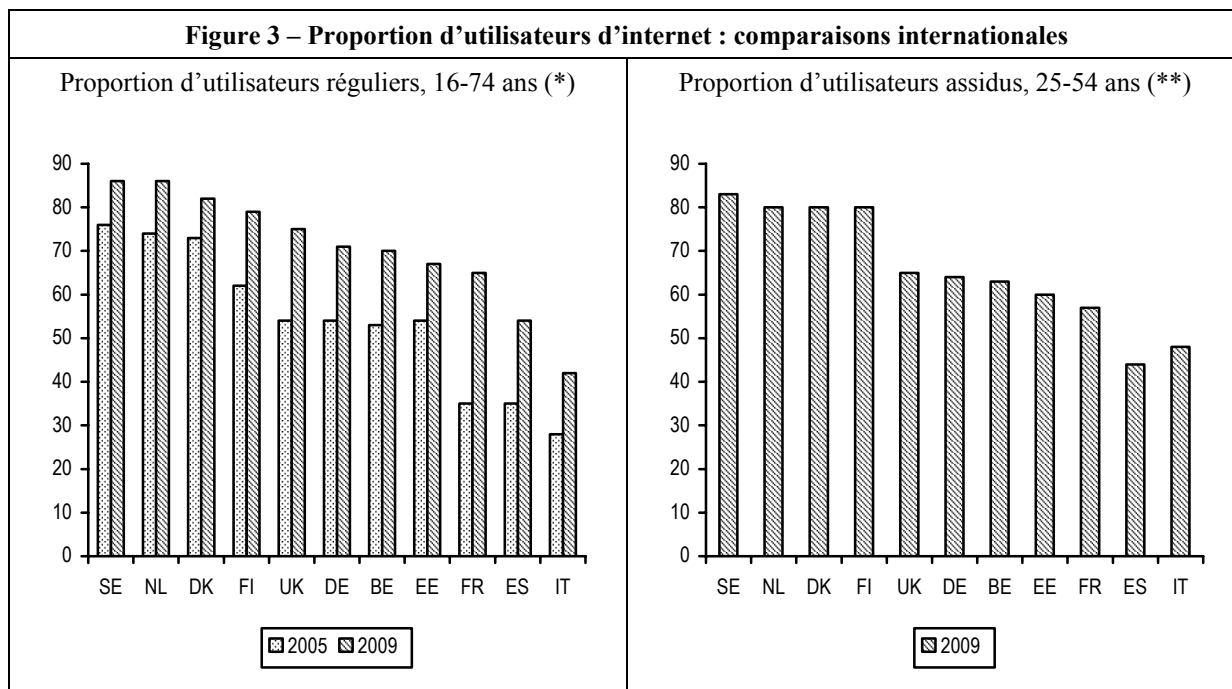
La lecture de ces graphiques montre que les écarts par rapport à la moyenne se sont réduits entre 2005 et 2009 pour toutes les variables sociodémographiques prises en compte, sauf pour le revenu. Dans ce cas, les écarts entre le premier et le quatrième quartile ont augmenté.

Si l'on s'en tient à la fracture numérique au premier degré, c'est-à-dire celle qui concerne les inégalités d'accès aux TIC, on peut affirmer que l'objectif général du plan de « réduire d'un tiers la proportion de citoyens qui ne sont pas capables aujourd'hui d'utiliser les TIC » a été atteint. En effet, la proportion de non-utilisateurs dans l'ensemble de la population a été réduite de plus d'un tiers : de 42% à 25% de la population, ce qui constitue une baisse relative de 40%. Le nombre de ménages ne disposant pas de connexion à internet a été réduit d'un tiers (de 50% à 33%). Ces chiffres bruts ne disent toutefois rien de la réduction des inégalités au sein de la population, contrairement aux graphiques de la figure 2. De plus, il est évidemment impossible de mesurer quelle est la part de l'expansion de la diffusion d'internet qui pourrait être imputée aux mesures prises dans le plan.

La déclaration européenne de Riga, à laquelle la Belgique a souscrit en juin 2006, a fixé des objectifs plus précis : réduire de moitié la fracture numérique entre 2005 et 2010, en particulier au bénéfice des groupes cibles suivants : les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes ayant un faible niveau d'éducation, les demandeurs d'emploi, les minorités ethniques, les habitants des régions moins développées, ainsi que les disparités de genre<sup>3</sup>. En Belgique, la figure 2 montre que les objectifs de la déclaration de Riga sont déjà atteints ou presque atteints en 2009 pour certains groupes cibles : c'est le cas des 55-64 ans, des habitants des zones rurales, ainsi que des disparités entre hommes et femmes. En revanche, pour d'autres groupes cibles, notamment les personnes ayant un faible niveau d'instruction et les personnes vivant dans des ménages à faible revenu, ces objectifs sont loin d'être atteints.

Enfin, la mesure de la réduction de la fracture numérique ne peut se limiter aux inégalités d'accès. Il importe en effet de la considérer dans un sens plus large, pour prendre également en compte les inégalités dans les usages, qui sont notamment dues à une inégale répartition des connaissances et des compétences, parmi ceux qui sont déjà connectés. Cette argumentation sera développée dans la deuxième partie du rapport.

Les comparaisons avec d'autres pays de l'Union européenne, et plus particulièrement avec les pays voisins, montrent que, sur le plan de l'accès, la Belgique se situe significativement au-dessus de la moyenne européenne. Bien qu'un raisonnement en termes de scores soit toujours un peu réducteur, on peut distinguer en Europe un groupe leader, essentiellement nordique (SE, DK, FI, NL), suivi d'un second groupe, tiré par le Royaume-Uni et comprenant notamment l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, l'Estonie, et, un peu en retrait, la France.



(\*) Utilisateurs réguliers = au moins une fois par semaine en moyenne au cours des trois derniers mois

(\*\*) Utilisateurs assidus = tous les jours ou presque

Source : Eurostat, août 2010

3. La méthode de calcul proposée à Riga est de "réduire de moitié, d'ici 2010, les disparités entre la moyenne de la population et certains groupes défavorisés". C'est cette méthode qui a été utilisée dans la figure 2.

La figure 3 ci-dessus confronte deux indicateurs de comparaison internationale : la proportion d'utilisateurs réguliers d'internet (au moins une fois par semaine) dans la population âgée de 16 à 74 ans – indicateur actuellement utilisé par Eurostat – et la proportion d'utilisateurs assidus d'internet (tous les jours ou presque) dans la population âgée de 25 à 54 ans. Ce second indicateur réduit les écarts dus à la structure démographique (notamment la proportion plus ou moins importante de personnes âgées d'un pays à l'autre). La position favorable de la Belgique apparaît plus clairement si on utilise ce second indicateur, qui "corrige" le biais induit par la population vieillissante.

## **2.2 Le baromètre de la fracture numérique**

Dans le plan rédigé en 2005, on notait que "la fracture numérique ne bénéficie pas d'indicateurs quantitatifs uniformes, précis et comparables pour l'ensemble de la Belgique (...). Il conviendra d'établir un baromètre régulièrement mis à jour de l'évolution de la fracture numérique". A ce niveau, de larges efforts ont été faits depuis lors. Le plan a en effet bénéficié de la mise en œuvre, sous l'égide d'Eurostat à partir de 2004, d'un dispositif européen d'enquêtes sur l'accès aux TIC et leurs utilisations par les ménages, par les individus et par les entreprises. Le SPF Économie et Statistique (Statbel) s'est chargé de la réalisation et de l'analyse de ces enquêtes en Belgique. Le baromètre souhaité par le plan permet donc non seulement d'obtenir un portrait statistique pour la Belgique, mais aussi de faire des comparaisons avec les autres pays européens.

Par ailleurs, les autres niveaux de pouvoir ont également lancé ou poursuivi des travaux réguliers de mesure de l'accès aux TIC et de leurs utilisations, notamment le Studiedienst Vlaamse Regering (SVR) et l'Agence wallonne des télécommunications (AWT). Des "baromètres" spécifiques ont été réalisés pour certains secteurs, comme l'enseignement et la santé, aussi bien du côté francophone que néerlandophone. Parallèlement, des données intéressantes sur les usages des TIC sont également collectées à travers des dispositifs d'enquête dans lesquelles les TIC ne sont pas l'objet principal : par exemple, l'enquête sur les changements socioculturels en Flandre et l'enquête sur la consommation audiovisuelle en Communauté française.

Toutefois, les inégalités numériques restent une notion difficile à apprécier à l'aide d'indicateurs quantitatifs pertinents, exhaustifs et uniformes. Excepté l'enquête de Statbel, qui donne un portrait statistique uniforme de la fracture numérique pour l'ensemble de la Belgique et permet des comparaisons avec les autres pays européens, les mesures de la fracture numérique et de son évolution varient souvent d'une étude à l'autre. Ceci rend les comparaisons interrégionales encore difficiles à effectuer actuellement en Belgique.

Par ailleurs, la mise en œuvre de baromètres statistiques de la fracture numérique limite son évaluation aux seuls indicateurs quantitatifs ; ils laissent de côté les indicateurs plus qualitatifs qui questionnent les barrières technologiques et cognitives à l'utilisation des TIC, telles qu'elles se manifestent dans la population. Or on sait aujourd'hui l'importance de ces facteurs pour comprendre l'évolution de la fracture numérique.

De manière générale, les problèmes méthodologiques liés à la mesure de la fracture numérique et des usages des TIC mettent en évidence les limites d'une approche quantitative de ces problématiques. Celle-ci donne une vision statique de la fracture numérique et ne permet pas de saisir la dynamique évolutive des pratiques d'usage d'internet ainsi que les

appropriations extrêmement contrastées que peut avoir une personne d'un même média, d'un espace social à l'autre.

### **2.3 Le positionnement par rapport aux initiatives européennes**

C'est en 2000, lors du Sommet de Lisbonne, que la notion d'inclusion numérique a trouvé pour la première fois sa place dans l'agenda politique européen. L'inclusion numérique était conçue comme une dimension de la cohésion sociale, un des trois objectifs de la « Stratégie de Lisbonne » à côté de la compétitivité économique et du développement durable. Cette initiative fut suivie, la même année, par le plan d'action e-Europe "Une société de l'information pour tous" en 2000, lequel était surtout axé sur l'extension de la connectivité internet en Europe, et deux ans plus tard, par le plan d'action "e-Europe 2005". Celui-ci visait à traduire cette connectivité non seulement par un accroissement de la performance économique et une amélioration de l'accessibilité des services pour tous les citoyens, mais aussi sur le plan de l'emploi et de la cohésion sociale. Une société de l'information accessible à tous nécessitait une approche en termes de besoins et de spécificités de tous les groupes sociaux. C'est pourquoi des mesures particulières concernant l'e-inclusion se retrouvaient en filigrane dans toutes ses lignes d'action.

Ces politiques en faveur de l'inclusion numérique resteront toutefois assez fragmentées jusqu'à la déclaration ministérielle de Riga en juin 2006. Celle-ci constitue en effet un jalon important dans les politiques d'e-inclusion en Europe, notamment parce qu'elle contient des engagements concrets pour faire converger les différentes politiques européennes en matière d'inclusion numérique. En matière d'utilisation d'internet, l'Union européenne s'est alors donnée pour objectif de réduire de moitié, d'ici 2010, les disparités entre la moyenne de la population et certains groupes défavorisés, notamment les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes ayant un faible niveau d'éducation, les demandeurs d'emploi, les minorités ethniques et les habitants des régions moins développées, ainsi que les disparités de genre. Six aspects de l'e-inclusion ont été ciblés dans cette déclaration : les besoins spécifiques des travailleurs âgés et des seniors, les inégalités géographiques, l'e-accessibilité et la facilité d'utilisation des TIC, l'éducation et les compétences numériques, la diversité culturelle dans l'univers numérique et la qualité des services publics en ligne (e-government) pour tous. Le plan belge, qui date de 2005, avait été présenté lors de la conférence de Riga.

En novembre 2007, ces engagements ont été repris dans l'initiative européenne i2010 sur l'inclusion numérique, dans le cadre plus large du programme i2010 et qui fait suite aux plans e-Europe 2002 et e-Europe 2005. Ils ont été soutenus par une campagne de sensibilisation intitulée "e-Inclusion, be part of it !". Trois objectifs généraux ont été fixés :

- Donner à chacun les moyens de participer à la société de l'information grâce à des technologies accessibles, abordables et faciles à utiliser. Comblent les fossés existants en matière de large bande, d'e-accessibilité (pour les personnes ayant des capacités sensorielles, physiques, motrices ou cognitives limitées) ou de compétences numériques. Sensibiliser les utilisateurs aux risques liés aux TIC, particulièrement dans le domaine de la sécurité et des données personnelles.
- Améliorer la participation des groupes menacés d'exclusion ou n'étant pas en mesure de tirer profit des bénéfices des TIC. Des actions spécifiques sont envisagées en direction de groupes cibles : seniors, handicapés, minorités culturelles ou ethniques, jeunes marginalisés, migrants.

- Mieux coordonner les actions sur l'inclusion numérique à l'échelle nationale et européenne.

Le plan belge, qui avait été conçu dans l'esprit du Sommet mondial de la société de l'information en 2004, s'est intégré sans difficulté dans les objectifs européens définis à Riga en 2006 et reformulés en 2007. Toutefois, on peut déplorer que la politique belge en matière de lutte contre la fracture numérique ait été largement absente des grandes conférences sur l'e-inclusion organisées par la Commission européenne après 2006, notamment la conférence d'évaluation intermédiaire des objectifs de Riga en décembre 2008.

#### **2.4 Les plans d'action établis à d'autres niveaux de pouvoir**

Au cours de la période couverte par la première phase du plan (2005-2010), d'autres plans d'action ou programmes politiques, concernant directement ou indirectement l'inclusion numérique, ont vu le jour à divers niveaux.

Au niveau fédéral, le plan "La Belgique, cœur de l'Europe numérique 2010-2015 : 30 points d'action" a été proposé en 2009 par le Ministre Van Quickenborne. Il contient surtout des mesures en faveur du développement de l'offre technologique, de l'offre de services et de la sécurité des réseaux, mais ne concerne qu'indirectement l'inclusion numérique, à travers l'action "former aux TIC des groupes cibles spécifiques", qui reprend essentiellement des initiatives existantes.

En Flandre, le Parlement flamand a adopté en juin 2008 une motion concernant la note d'orientation politique "Digitaal Vlaanderen", qui demande au Gouvernement flamand d'actualiser et de renforcer le "Digitaal actieplan Vlaanderen", adopté en 2005. Par ailleurs, le plan stratégique "Geletterdheid verhogen 2005-2011" ne contient pas de mesure spécifique en matière de TIC, mais propose une intégration systématique des TIC dans les initiatives de formation de base pour les groupes sociaux défavorisés.

Au niveau de la Région bruxelloise, un plan intitulé "Plan AFECT pour l'accès, la formation, l'emploi, l'économie sociale, la culture citoyenne et les TIC durables en Région de Bruxelles-Capitale" a été élaboré par la Commission consultative formation emploi enseignement en mars 2005. Il n'a pas été mis en œuvre en tant que tel, mais certaines mesures ont été concrétisées, notamment en matière de formation et d'insertion socioprofessionnelle. Plus récemment (mai 2009), le Centre d'informatique pour la Région bruxelloise (CIRB) a publié un livre blanc intitulé "Des TIC performantes pour une Région performante – 34 mesures pour la législature régionale 2009-2014", qui contient une série de mesures en faveur de l'inclusion numérique : plan multimédia dans l'enseignement, amélioration des services en ligne pour le grand public, green IT notamment.

En Wallonie, la déclaration de politique générale de juillet 2009 reprend à son compte la lutte contre la fracture numérique et propose diverses mesures dans les domaines de la formation, des espaces publics numériques, de la promotion des standards ouverts, de la réhabilitation d'ordinateurs, de la production de contenus.

Au niveau du monde associatif, le VSNG a pris l'initiative, en 2006, de proposer une série de mesures destinées à réduire les inégalités numériques, sous le nom de "Digiplan 2007-2011". Le Digiplan a été diffusé à l'échelle nationale lors de la Fête de l'Internet 2007. Les mesures proposées par le Digiplan s'inscrivent dans les orientations générales de la première phase du

plan, mais elles veulent aller plus loin et plus vite. Le Digiplan constitue une sorte de manifeste du monde associatif en matière de lutte contre la fracture numérique.

À l'exception du Digiplan, les plans d'action brièvement mentionnés ci-dessus ne font pas explicitement référence au plan national de lutte contre la fracture numérique.

### **3. Évaluation du volet “sensibilisation”**

Le premier objectif de ce volet est de “réduire la proportion de la population qui ne connaît pas l'utilité pratique des TIC, qui croit que ces technologies sont complexes à utiliser et qui n'a pas confiance dans l'outil TIC” (actions 1 à 4). Le second objectif est de centraliser l'information relative à toutes les initiatives luttant contre la fracture numérique (action 5).

- Action 1 : campagnes dans les médias traditionnels
- Action 2 : création et diffusion d'un DVD d'information
- Action 3 : guides papier pour des publics cibles
- Action 4 : sensibiliser à la sécurité pour améliorer la confiance
- Action 5 : base de données des initiatives d'inclusion numérique

Pour rappel, un inventaire des réalisations se trouve dans l'annexe 1. On trouvera ici une synthèse et une évaluation de ces actions.

#### **3.1 Actions entreprises par les autorités**

Plusieurs campagnes de sensibilisation ont été réalisées par les autorités, dans le but de sensibiliser la population à l'intérêt de l'utilisation des TIC et à leur facilité d'emploi : la campagne de spots télévisés de FEDICT “PC-phobie” en 2005, la série de six vidéos “Juliette, reine du net” de l'AWT en partenariat avec RTL-Tvi en 2006, le dvd “Trop faciles, les TIC” de l'AWT en 2008, ainsi que les guides pratiques de l'AWT sur l'utilisation du web et la sécurité informatique, le guide pour les utilisateurs d'internet du SPF Économie en 2008, la campagne de sensibilisation de IST “e-Dinges – leven in digitaal Vlaanderen” en 2010. D'autres actions de sensibilisation ont visé des publics plus particuliers, comme les indépendants (AWT) ou les titulaires de sites (SPF Économie).

Un accent plus particulier a été mis sur la sensibilisation aux risques liés à l'utilisation d'internet (action 4), notamment la campagne fédérale Bob & Bobette / Suske & Wiske (2006) et les publications de l'Observatoire des droits de l'internet sur le cyber-harcèlement.

L'objectif de constitution d'une base de données nationale des initiatives d'inclusion numérique n'a pas été atteint. Le rapport d'évaluation intermédiaire du plan (2007) mentionne la prochaine mise en ligne d'un inventaire par le SPP Intégration sociale, mais ceci n'a pas été réalisé. En Flandre, cette mission aurait pu être assumée par le Coordinatiepunt Informatiemaatschappij, qui a été mis en place en 2005 mais n'a pas fonctionné. Elle est actuellement reprise par IST (Parlement flamand) dans la cadre de sa campagne e-Dinges et en collaboration avec le VSNG. En Wallonie, le site de l'AWT donne accès à un annuaire des points d'accès publics à internet et à un inventaire des centres de formation TIC pour le grand public, mais il ne couvre pas l'ensemble de la problématique de l'inclusion numérique.



### **3.2 Actions entreprises par les acteurs de terrain**

Outre les autorités associées au plan, de nombreux acteurs de terrain ont mis en œuvre des activités de sensibilisation. La Semaine numérique / Digitale week (anciennement Fête de l'internet) est un bon exemple d'une campagne de sensibilisation qui couvre les trois régions du pays et qui associe un grand nombre d'acteurs de terrain. Dans le domaine plus particulier de la ligne d'action "sensibiliser à la sécurité pour améliorer la confiance", les campagnes de Child Focus auprès des adolescents, des familles et des enseignants, ainsi que les campagnes d'information du CRIOC/OIVO, ont, elles aussi, une envergure nationale.

Au-delà d'un inventaire, il est intéressant de relever quelques caractéristiques transversales des actions de sensibilisation menées par les acteurs de terrain.

- Il s'agit le plus souvent d'actions de sensibilisation liées à une offre de formation ou à une démarche d'apprentissage. C'est notamment le cas des nombreuses actions menées en direction des seniors.
- La plupart des actions ciblent un public particulier : les familles, les adolescents, les seniors, les migrants, les habitants d'une commune ou d'un quartier, les consommateurs de services en ligne, etc.
- De nombreuses actions de sensibilisation sont menées à travers des partenariats locaux. Il arrive souvent que des EPN/OCR jouent un rôle important dans ces partenariats locaux.

En matière de centralisation des initiatives de lutte contre la fracture numérique, les acteurs de terrain ont pris des initiatives et ont mis en place eux-mêmes diverses plateformes. En Flandre, ce rôle a été joué par le VSNG, avec un accent plus particulier sur l'alphabétisation numérique. À Bruxelles, Banlieues a joué ce rôle au début de la période 2005-2009 et ne l'a repris que tout récemment (2010). En Wallonie, Technofutur TIC joue ce rôle à travers les activités de son centre de ressources pour les EPN. Ces associations sont également coordinatrices de la Digitale week/Semaine numérique, qui est en soi une sorte de plateforme d'échange d'expériences.

### **3.3 Pertinence et efficacité des actions dans le domaine de la sensibilisation**

Par rapport à l'état de la fracture numérique, tel qu'il était diagnostiqué au moment de l'élaboration du plan (2004-2005), les actions de sensibilisation sont pertinentes, car à cette époque les enquêtes montraient que la majorité des non-utilisateurs d'internet n'en percevaient pas l'utilité ou trouvaient que c'était trop compliqué pour eux. Selon les acteurs de terrain rencontrés dans les workshops, la sensibilisation seule ne suffit plus aujourd'hui, car le public qui peut être atteint par les médias classiques ou électroniques a déjà été touché par ces actions. Pour toucher d'autres publics plus difficiles à atteindre, la sensibilisation doit s'accompagner d'une offre de services de proximité avec un accompagnement à plus long terme (accès public, assistance, formation).

Il est difficile de se prononcer sur l'efficacité des campagnes générales de sensibilisation. Elles ont certainement apporté une contribution au changement d'attitude de la population à l'égard des TIC, mais il n'est pas possible d'isoler leur effet.

La pertinence des actions de sensibilisation en matière de sécurité et confiance s'est accentuée au cours des dernières années, au fur et à mesure que la diffusion d'internet s'est élargie et que les risques d'inégalités se sont déplacés de l'accès vers les usages (fracture numérique au

second degré). La sécurité et la confiance sont des éléments clés dans le développement des usages. Ces actions sont-elles efficaces ? On trouve des indices positifs de leur efficacité quand on consulte le site *arnaques.be* du CRIOC/OIVO ou le site *eCops* du SPF Économie, ou lorsque l'on constate l'étendue et la diversité des demandes auxquelles répond Child Focus.

La situation actuelle en matière de base de données centralisée sur les initiatives d'inclusion numérique est considérée comme peu efficace, bien que l'idée soit pertinente pour la plupart des acteurs de terrain et des acteurs institutionnels rencontrés dans les workshops. Toutefois, les modalités de sa mise en œuvre sont sujettes à discussion. Une forme d'interconnexion entre les plateformes qui existent dans les trois Régions, mais qui résultent d'initiatives volontaristes d'acteurs décentralisés (VSNG, Technofutur TIC, AWT, CABAN), pourrait constituer le point de départ d'une nouvelle approche.

## **4. Évaluation du volet "formation"**

Dans ce domaine, le plan affiche trois objectifs : assurer une formation aux TIC à tous les jeunes (actions 6 à 8), offrir des instruments d'auto-apprentissage pour les citoyens désireux de se former aux TIC (action 9), favoriser les structures de formation aux TIC pour les publics défavorisés (actions 10 à 12). Il n'y a pas de compétences proprement fédérales dans ces domaines ; ce sont les Régions ou les Communautés qui sont essentiellement compétentes.

- Action 6 : tolérance zéro à la fracture numérique dans les écoles (éducation aux médias, contrôle des aptitudes)
- Action 7 : un ordinateur pour 15 élèves à chaque niveau d'études
- Action 8 : renforcement des réseaux de formation TIC des enseignants
- Action 9 : outils d'auto-apprentissage aux TIC
- Action 10 : échange de bonnes pratiques sur les offres de formation, notamment pour les publics défavorisés
- Action 11 : meilleure offre de formation TIC pour demandeurs d'emploi
- Action 12 : outil de reconnaissance des compétences TIC

Pour rappel, un inventaire des réalisations se trouve dans l'annexe 1. On trouvera ici une synthèse et une évaluation de ces actions.

### **4.1 Actions entreprises par les autorités**

#### ***Enseignement***

En Communauté flamande, un curriculum TIC entièrement nouveau a été introduit dans la formation de base en 2007, avec dix objectifs spécifiques. L'ambition est que tous les élèves disposent des compétences numériques de base qui leur sont nécessaires : utilisation sûre des TIC, recherche et traitement d'informations, utilisation des TIC pour leur propre processus d'apprentissage, etc. En 2012, un test informatisé permettra de mesurer si les élèves ont atteint le niveau requis de compétences TIC.

Par ailleurs, en matière d'éducation aux médias, l'administration flamande CJSM soutient la création d'un "Kenniscentrum voor mediawijsheid", qui ne fonctionne pas encore mais qui devrait prendre en charge la sensibilisation, la construction des connaissances et leur diffusion dans l'enseignement et les organisations de jeunesse.

La Communauté française a créé un “passeport TIC” à la fin de l’enseignement primaire et du premier cycle du secondaire, d’abord à titre expérimental en 2003 puis de manière plus formelle en 2006. Il est facultatif et relève d’une démarche volontaire des écoles. Les écoles qui souhaitent le mettre en place doivent s’inscrire en début d’année scolaire auprès de l’administration de la Communauté française. La Communauté française a mis en ligne de nombreuses ressources pédagogiques pour les enseignants, mais n’a pas prévu une intégration formelle du passeport TIC dans l’organisation des cours, ni une formation obligatoire des enseignants.

Le ratio d’un ordinateur pour 15 élèves, qui correspondait à l’époque à un objectif fixé par l’Union européenne, n’est actuellement pas atteint dans l’enseignement primaire francophone (1/16). Il est atteint et dépassé dans l’enseignement secondaire francophone (1/10), dans l’enseignement primaire flamand (1/7) et dans l’enseignement secondaire flamand (1/3). Les écarts entre la Communauté flamande et la Communauté française en termes d’équipement informatique sont donc considérables.

Des réseaux d’échange d’expériences et de ressources pédagogiques pour les enseignants ont été mis en place du côté néerlandophone et du côté francophone. En Flandre, il s’agit d’un réseau organisé sur base provinciale (REN, regionale expertise netwerken), qui dispose de points de contact pour la formation continuée des enseignants dans le domaine des usages scolaires des TIC. Quant à l’administration de la Communauté française, elle a mis en œuvre un catalogue de ressources pédagogique en ligne (RESPEL), qui repose sur un principe de décentralisation des contributions et de centralisation de la validation des sources.

### ***Outils d’auto-apprentissage***

Outre le dvd déjà cité de l’AWT, qui est à la fois un outil de sensibilisation et d’auto-apprentissage “tous publics”, les pouvoirs publics ont pris peu d’initiatives dans ce domaine, contrairement au monde associatif (voir 4.2).

### ***Formation aux TIC pour les publics défavorisés***

Dans le domaine de la formation des *demandeurs d’emploi*, chaque Région a mis en place un dispositif structuré.

- En Flandre, il s’agit du programme “Aangename kennismaking met de computer” (VDAB – première phase 2001-2005, seconde phase à partir de 2005), qui comprend à la fois une offre de formation de base ciblée pour les groupes défavorisés, une offre de formation professionnelle adaptée à certains métiers et une plateforme e-learning.
- En Wallonie, il s’agit du “Plan mobilisateur TIC” (PMTIC), lancé en 2002 et organisé par un décret depuis 2005, sous l’égide du FOREM et du LabSET (Université de Liège). L’originalité de ce dispositif est de faire appel à un réseau de 94 opérateurs de formation, appartenant au monde institutionnel ou au monde associatif et “agrés PMTIC” par le LabSET. Le FOREM, le LabSET et l’AWT ont également développé, à la demande des autorités wallonnes, un portail de l’offre de formation en ligne (learnonline.be).
- En Région bruxelloise, Bruxelles Formation a intégré les TIC à la fois comme matière et comme outil pédagogique dans les formations de remise à niveau “Tremplin”, qui constituent un point de passage vers les formations qualifiantes organisées par Bruxelles Formation ou par ses partenaires. Quant au centre de référence Evoliris, il met l’accent sur l’insertion socioprofessionnelle des demandeurs d’emploi et des jeunes déscolarisés à

travers des formations ciblées sur les qualifications de base dans les métiers des TIC (technicien PC ou réseaux, help desk, maintenance, etc.).

Le PMTIC et le programme “aangename kennismaking” s’adressent tous deux prioritairement aux demandeurs d’emploi, mais ils sont également ouverts à d’autres publics précarisés.

À côté des dispositifs de formation s’adressant prioritairement aux chômeurs, certaines autorités ont mis en place des programmes destinés à un *public faiblement scolarisé*. C’est le cas de la Federatie Basiseducatie, en Flandre. Celle-ci offre une formation TIC pour ce public cible et promeut l’utilisation des TIC dans les autres branches enseignées. Des projets plus particuliers ont également été développés avec des associations de lutte contre la pauvreté, des bibliothèques, des digidakken, etc.

Récemment, le SPP Intégration sociale a lancé deux appels à projets pour des actions ciblées, notamment de formation et d’accompagnement (fin 2008 et 2010). Le second est ciblé sur les jeunes en risque de marginalisation ou de vulnérabilité par rapport aux usages des TIC.

## **4.2 Actions entreprises par les acteurs de terrain**

### ***Enseignement***

Certains partenaires externes de l’enseignement ont développé une offre de services pour réduire la fracture numérique dans l’école et dans le voisinage de l’école (notamment dans les familles des parents) : échanges de ressources, soutien pédagogique aux enseignants, forums. C’est le cas d’associations comme IT Huis, KlasCement, etc.

### ***Outils d’auto-apprentissage***

Le monde associatif s’est révélé très actif dans le développement d’outils d’autoformation, comme par exemple les packages “leren is leuk” des associations LINC et VSNG, les outils mis en ligne par le centre de ressources des EPN wallons, etc.

L’association flamande de travailleurs socioculturels Socius a adapté une méthodologie développée aux Pays-Bas (“23 dingen”) pour développer des outils d’auto-formation dans plusieurs domaines : le travail socioculturel, le travail dans les bibliothèques, les blogs des associations, les outils web 2.0.

### ***Formation aux TIC pour les publics défavorisés***

Il s’agit d’un domaine où le monde associatif a été très actif et il est impossible de recenser toutes les réalisations. Le plus souvent, les associations s’adressent à des groupes cibles considérées comme particulièrement exposés aux inégalités numériques, par exemple les seniors, les personnes peu scolarisées (y compris les jeunes en rupture scolaire), les migrants primo-arrivants, les personnes en risque de pauvreté, les sans-abri, les sans-papier. Certaines initiatives répondent à des besoins plus spécifiques, par exemple le personnel peu qualifié des administrations locales, les travailleurs illettrés, les seniors en maison de repos.

Le plan visait également à mieux faire connaître ces initiatives de formation. À cet égard, certains événements annuels jouent un rôle majeur : la Digitale week/Semaine numérique, déjà citée, ou les Rencontres wallonnes de l’internet citoyen et solidaire (REWICS).

### **4.3 Pertinence et efficacité des actions dans le domaine de la formation**

La pertinence de l'éducation et de la formation comme instrument de réduction des inégalités numériques ne fait aucun doute, ni parmi les experts ni parmi les acteurs de terrain.

En termes d'efficacité, l'objectif d'assurer une formation TIC à tous les jeunes requiert non seulement une implication forte du système scolaire, mais aussi des structures d'accompagnement pour les jeunes. Les éléments d'évaluation collectés par les chercheurs montrent qu'indépendamment des différences institutionnelles entre les Communautés, l'implication du système scolaire est très inégale. Deux enquêtes très récentes (ICT monitor onderwijs en Flandre et l'enquête de l'AWT sur l'usage des TIC dans l'éducation en Wallonie) contiennent une évaluation détaillée des réalisations et des lacunes du système scolaire dans ce domaine. L'inventaire réalisé dans cette étude montre que, dans l'état actuel des choses, les dispositifs mis en place dans l'école sont plus efficaces s'ils s'articulent avec des réseaux de collaboration entre enseignants, des projets locaux qui impliquent des parents ou des organisations de jeunesse, des centres de ressources partagées.

En matière d'outils d'auto-apprentissage, plusieurs participants aux workshops ont fait remarquer que l'auto-formation n'était pas une méthode pertinente, notamment pour des publics socialement fragilisés ou culturellement défavorisés. Ceux-ci ont avant tout besoin d'un médiateur humain entre eux et la machine, qui les accompagne et les rassure dans leur démarche d'apprentissage. De nombreux acteurs de terrain sont d'ailleurs convaincus que le point de départ d'un apprentissage des TIC doit être à l'opposé de l'auto-formation. Il s'agit de partir avec eux de supports matériels avec lesquels ils sont déjà familiarisés pour les amener vers l'univers numérique qui leur est inconnu et le leur faire comprendre. Il faut dès lors penser ces outils d'auto-apprentissage comme des supports à une démarche collective et surtout guidée, plutôt que comme des outils à destination purement individuelle.

En matière de formation pour les publics défavorisés, les initiatives des acteurs de terrain ont pour trait commun de se développer dans une certaine précarité financière. Elles doivent le plus souvent rassembler des moyens provenant de plusieurs sources de financement (locales, régionales, communautaires, fédérales, européennes), qui ont des exigences et des échéances différentes. Certains acteurs de terrain se définissent ironiquement comme "subsidiologues". En Wallonie, le financement par le PMTIC d'initiatives décentralisées de formation constitue une réponse partielle à ce problème. Dans certains cas, ce type de montage financier favorise l'incorporation de la formation TIC dans des dispositifs de formation à vocation plus large.

## **5. Évaluation du volet "accès pour tous"**

Dans ce domaine, le plan affiche trois objectifs : garantir à chaque citoyen un accès public à internet proche de son domicile et à un coût raisonnable (actions 13 à 15), encourager l'équipement et la connexion des ménages et développer des applications attractives pour le citoyen (actions 16 à 19), mettre au service de la lutte contre la fracture numérique des ordinateurs fonctionnels à coût réduit (action 20).

- Action 13 : augmentation du nombre d'EPN
- Action 14 : cartographie des EPN sur le territoire belge
- Action 15 : offre labellisée de matériel pour EPN (pack EPN)
- Action 16 : création d'un pack "Internet pour tous"
- Action 17 : utilisation du PC à domicile par les travailleurs

- Action 18 : offre de services multicanaux via TV numérique interactive
- Action 19 : stimuler les applications en ligne utiles aux citoyens
- Action 20 : recyclage du matériel informatique des administrations

Pour rappel, un inventaire de réalisations se trouve dans l'annexe 1. On trouvera ici une synthèse et une évaluation de ces actions.

### **5.1 Actions entreprises par les autorités**

L'impulsion et le soutien à la création d'EPN/OCR a été un axe majeur des politiques publiques en matière de réduction de la fracture numérique.

- Au niveau fédéral, le SPP Intégration sociale a soutenu une série de projets orientés prioritairement, mais non exclusivement, vers les CPAS/OCMW.
- En Wallonie, le gouvernement wallon, à travers l'administration des pouvoirs locaux, a soutenu la création d'EPN au niveau des communes via deux appels à projets (2005 et 2007, 99 projets sélectionnés). Une mission de coordination et d'animation d'un centre de ressources des EPN de Wallonie a été confiée au centre de compétences TechnofuturTIC. Une charte des EPN a été établie, ainsi qu'un label EPN (actuellement attribué à 110 EPN wallons).
- À Bruxelles, alors que la création d'espaces publics multimédia figurait en bonne place dans le plan AFECT de la Commission consultative formation emploi enseignement (2005), les autorités régionales ne se sont impliquées que tardivement dans la mise en place d'EPN, via le CIRB (2010).
- En Flandre, les EPN résultent essentiellement d'initiatives d'autorités locales ou du mouvement associatif. Ils ne sont subventionnés qu'au titre d'autres politiques (bibliothèques publiques, actions de quartier, etc.).

Concernant la cartographie des EPN, un projet a été lancé par le SPP Intégration sociale, mais il n'a pas débouché sur un résultat utilisable. L'AWT a réalisé un recensement des EPN en Wallonie (labellisés ou non), qui est disponible sur son site, et TechnofuturTIC tient à jour, pour le compte de l'administration wallonne, un annuaire des EPN labellisés et de leurs principales activités. Plus récemment (2010), IST (Parlement flamand) a lancé un inventaire semblable en Flandre.

L'action 15 (package EPN) s'est essentiellement concrétisée pour les EPN/OCR créés par les CPAS/OCMW, dans le cadre d'une convention de collaboration entre le SPP Intégration sociale et Oxfam Solidarité, de 2005 à 2008. Ce pack, qui portait le nom de pack Easy-(e)-Space, avait pour but d'encourager les CPAS et les ASBL orientées vers les publics cibles fragilisés, à lutter contre la fracture numérique en mettant gratuitement à leur disposition, pendant un an pour leurs utilisateurs, un parc informatique composé de minimum cinq ordinateurs recyclés, avec une connexion internet et des logiciels libres tels que l'outil bureautique OpenOffice ou le navigateur FireFox. Oxfam était l'opérateur qui s'occupait de l'installation et du suivi des techniques des parcs pendant un an, année après laquelle le parc informatique devenait la propriété du CPAS, qui devait donc prendre financièrement en charge les frais de connexion internet et le suivi technique du matériel. En quatre ans, 165 structures ont été soutenues financièrement.

En ce qui concerne le second objectif (encourager la connexion des ménages et fournir des services attractifs), les actions les plus visibles ont été celles de FEDICT, via les packs

“Internet pour tous” (2006) et “Start2surf” (2009). Il faut y ajouter les facilités offertes par le SPP Intégration sociale pour l’achat par les CPAS d’ordinateurs recyclés au bénéfice des usagers des CPAS. Le dispositif du plan PC-Privé, mis à jour en 2009, est réservé aux acquisitions de matériel via l’employeur et dans des conditions assez limitatives. Quant à l’offre de services en ligne via la télévision numérique interactive (IDTV), elle n’a véritablement démarré qu’au cours de la dernière année, notamment parce que la diffusion de la télévision numérique interactive dans la population a été beaucoup plus lente que ce qu’on prévoyait en 2005.

L’attractivité des services publics en ligne a fait l’objet de nombreuses améliorations, à tous les niveaux de pouvoir (fédéral, régional et communautaire, communal), ainsi que dans les transports publics et dans d’autres services d’intérêt général. Certains produits phares comme tax-on-web ou police-on-web ne doivent pas masquer la prolifération de services utiles aux citoyens au cours des dernières années, notamment dans les administrations régionales et les communes. Certaines applications sont toutefois pénalisées par le démarrage très lent de l’utilisation de la carte d’identité électronique (eID).

Enfin, en matière de recyclage des ordinateurs des administrations, seules des réalisations limitées ont été mises en œuvre au niveau fédéral. C’est le secteur de l’économie sociale qui s’est montré le plus actif dans ce domaine.

## **5.2 Actions entreprises par les acteurs de terrain**

En Flandre, le développement des OCR s’est essentiellement réalisé au départ d’initiatives d’autorités locales (notamment dans des grandes villes comme Antwerpen et Gent) et du monde associatif. Le cas de Digidak est un bon exemple d’initiative émanant d’acteurs de terrain. Celle-ci s’est répandue en tant que bonne pratique et a progressivement bénéficié du soutien de diverses autorités (administrations locales, province d’Antwerpen, réseau des bibliothèques publiques flamandes).

À Bruxelles, ce sont également les acteurs de terrain qui sont à la base de la création de la plupart des EPN existants. Récemment, ils se sont regroupés en créant une plateforme bruxelloise de coordination et d’échange – CABAN – (Coordination de l’accessibilité numérique des acteurs bruxellois), qui poursuit un double objectif. Cette plateforme vise non seulement à renforcer le partage de ressources et d’expériences entre structures associatives bruxelloises, mais aussi et surtout à renforcer leur visibilité auprès des autorités bruxelloises et du grand public. Le réseau est d’ailleurs en passe de publier un site internet qui proposera une cartographie complète des EPN et des acteurs bruxellois actifs sur le terrain de la lutte contre la fracture numérique, afin de rendre l’information plus claire pour le grand public, les institutions régionales et les partenaires potentiels.

En Wallonie, les partenariats locaux construits autour des EPN ont permis de renforcer le tissu associatif et de mettre en valeur certaines initiatives préexistantes.

Dans le cadre de l’action 15 (package EPN), il faut mentionner les initiatives prises par le Centre de ressources des EPN wallons, qui soutient la conception et la diffusion de logiciels libres pour l’organisation, la gestion et le suivi des activités des EPN.

Dans le cadre de l’action 20 (ordinateurs recyclés), c’est le secteur de l’économie sociale qui s’est montré le plus actif (PC solidarity, Close the gap, Web Informatek, etc.). Pour ce faire, il

a régulièrement bénéficié de l'appui d'institutions reconnues, comme la Fondation Roi Baudouin et le SPP Intégration sociale. Les succès obtenus ont également mis en évidence des difficultés d'ajustement entre l'offre et la demande d'ordinateurs recyclés, aussi bien sur le plan de la quantité que de la qualité (performance technique et fiabilité).

### **5.3 Pertinence et efficacité des actions dans le domaine de l'accès pour tous**

La pertinence des mesures dans le domaine de l'accès public (EPN/OCR) a évolué au cours des cinq dernières années. Aujourd'hui, l'objectif est moins de fournir un accès à ceux qui n'en ont pas que de proposer un environnement non seulement technique, mais aussi et surtout pédagogique et humain de qualité. Le modèle des EPN/OCR peut s'avérer efficace pour rencontrer ces nouveaux objectifs, si une série de conditions sont réunies.

La première condition, revendiquée de longue date par les acteurs de terrain, est la reconnaissance et la professionnalisation du métier d'animateur d'EPN/OCR (animateur multimédia) ainsi que la multiplication des postes à pourvoir. Pour les acteurs de terrain, ceci constitue d'ailleurs une condition *sine qua non* à la pérennisation d'espaces publics numériques de qualité, au sein desquels la mission d'accompagnement est placée au centre du projet.

La seconde condition pour la réussite du modèle EPN/OCR est de faire de cet espace un lieu d'échange pleinement intégré dans la vie locale. Son ancrage dans le tissu social local est primordial pour l'efficacité du projet. Il est en effet crucial pour l'EPN/OCR de renforcer les collaborations avec diverses associations locales aux finalités complémentaires, comme l'insertion socioprofessionnelle, la promotion sociale et culturelle, etc. Ceci implique une imbrication étroite du travail des animateurs avec celui des professionnels du travail social (auprès des publics défavorisés, dans les quartiers, etc.). Ces partenariats tissés avec le monde associatif et les services publics locaux (bibliothèques, CPAS, maisons de l'emploi, de jeunes, etc.) sont notamment des moyens de garantir l'efficacité d'une de leurs missions fondamentales : être un tremplin à l'intégration numérique des publics défavorisés, en marge du monde des TIC. Les EPN ont en effet l'ambition de constituer une passerelle vers d'autres structures éducatives, lesquelles poursuivent l'encadrement des usages TIC des publics fragilisés et leur donnent du sens, une fois que la barrière de l'accès est franchie. En l'absence de ces relais locaux, cette mission fondamentale de l'EPN serait mise à mal.

Une telle articulation entre le travail des différentes structures locales exige une meilleure coordination générale des initiatives à l'échelle locale. C'est une troisième condition à la réussite de l'EPN/OCR. Ceci implique de renforcer le soutien financier aux autorités locales dans la mise en place d'un plan d'intégration numérique cohérent. Dans ce cadre, les acteurs de terrain, de la Région de Bruxelles-Capitale en particulier, déplorent la multiplication des subsides ponctuels sans pérennité donnés aux petites structures par le biais d'appels d'offre occasionnels, au détriment d'un financement structurel plus conséquent de quelques grosses structures existantes. La multiplication de petites initiatives sans longévité assurée éparpille les actions en matière de lutte contre la fracture numérique et ne favorise pas le travail en réseau. Un modèle plus cohérent de financement au niveau local permettrait de faire d'une ou de quelques grosses structures communales les axes principaux d'un véritable projet de cohésion sociale, à partir desquelles s'articuleraient les initiatives complémentaires, et/ou d'une moindre ampleur. D'aucuns suggèrent de promouvoir, par quartier, un espace public numérique de taille suffisante comme centre d'expertise de référence pour les plus petits



points d'accès spécifiques au sein des bibliothèques, des CPAS ou autres associations de quartier. En tant que lieu central, l'EPN/OCR serait une sorte de vitrine publique des actions menées sur le terrain de la lutte contre la fracture numérique au niveau du quartier et relaieraient les actions à visée plus spécifique aux associations de quartier concernées. Une telle coordination des initiatives permettrait de promouvoir une véritable approche intégrée et transversale des actions de lutte contre la fracture numérique et favoriser la mise en place d'une politique cohérente d'intégration numérique à l'échelle locale.

Le problème de la pérennisation d'initiatives ayant bénéficié d'un financement ponctuel est illustré à travers le cas des "Easy-e-spaces". Un "Easy-(e)-Space" est une sorte d'espace public numérique, composé uniquement d'ordinateurs de seconde main connectés en réseau, fournis et installés gratuitement par Oxfam Solidarité dans les CPAS et autres ASBL d'aide sociale. Pour en bénéficier, ces associations avaient l'opportunité de répondre à des appels à projet lancés annuellement par le SPP Intégration sociale de 2005 à 2008. L'objectif de ces appels à projet consistait à soutenir les associations orientées vers les publics cibles fragilisés, à lutter contre la fracture numérique en mettant gratuitement à leur disposition, pendant un an pour leurs utilisateurs, un parc informatique avec des ordinateurs recyclés. La gestion technique, centralisée par Oxfam solidarité, permettait ainsi au responsable de l'association de faire l'économie de compétences particulières en informatique. Celui-ci se déchargeait également de la formation des accompagnateurs, prise en charge par l'opérateur. En quatre ans, 165 "Easy-(e)-Space" ont vu le jour sur tout le territoire belge dont 79 en Flandre, 72 en Wallonie et 14 seulement à Bruxelles.

Toutefois, Oxfam s'occupait de l'installation et du suivi technique des parcs pendant 1 an, année après laquelle le matériel devenait la propriété du CPAS ou de l'ASBL concernés. Ceci impliquait que la charge financière des frais de connexion internet et du suivi technique du matériel était désormais pleinement assumée par la structure accueillante, si celle-ci désirait pérenniser l'Easy-(e)-Space au sein de ses locaux. Comme l'indique le rapport final d'évaluation du projet (2009), cet arrêt de subsides après un an de fonctionnement a posé de véritables problèmes financiers aux associations dans la mesure où elles ont rarement pu trouver des alternatives. Non reconnues comme EPN en Wallonie, elles n'ont pas pu bénéficier des aides prévues pour les EPN (comme la formation des animateurs, entre autres). En Flandre, il n'y a pas de reconnaissance des OCR et les projets ont dû se débrouiller avec des subsides communaux, pour lesquels l'Easy-(e)-Space était seulement considéré comme une activité de services complémentaires. À Bruxelles, il n'y a pas de définition des EPN, ni aucune reconnaissance en la matière, ce qui a rendu le renouvellement de subsides difficile voire impossible. Le rapport d'évaluation souligne également que l'absence de subsides structurels a eu des effets néfastes sur la durée et le type de contrat de travail proposé aux animateurs. Par ailleurs, le manque de reconnaissance et de professionnalisation du métier d'animateur a conduit à un certain désengagement et une rotation élevée du personnel.

Le cas des Easy-e-spaces illustre donc bien les ambiguïtés d'un système de subsides ponctuels, qui rend souvent difficile la survie de l'initiative financée, si aucun financement plus structurel n'est prévu par la suite.

Concernant l'action 16, la pertinence des mesures de type "pack internet pour tous" décline au fur et à mesure que la diffusion d'internet s'accroît. Leur efficacité est d'ailleurs limitée étant donné que ces mesures se basent sur des incitants fiscaux, qui bénéficient bien plus aux classes moyennes qu'aux publics réellement défavorisés. De plus, les personnes encore non équipées à domicile sont confrontées à des besoins de soutien et d'encadrement dans leurs

usages qui dépassent le seul problème de l'accessibilité matérielle. Par ailleurs, les résultats des recherches existantes et les points de vue des acteurs de terrain s'accordent pour reconnaître qu'aujourd'hui, l'obstacle principal à l'acquisition d'un pack numérique de base est davantage le coût de la connexion internet, des consommables et des charges régulières de maintenance que celui du matériel informatique proprement dit, lequel a fortement diminué ces dernières années. En outre, d'autres facteurs deviennent plus déterminants : l'accessibilité (*e-accessibility*) et la facilité d'utilisation (*usability*) des services en ligne, le problème de l'illettrisme, les obstacles culturels, etc.

La pertinence de l'action 17 (favoriser l'utilisation du PC à domicile par les travailleurs) doit être remise en cause, pour plusieurs raisons. D'abord, cette mesure vise un public qui, aujourd'hui, est de moins en moins exposé à l'exclusion numérique, comme le montrent les résultats d'enquêtes. Ensuite, l'écart s'est creusé entre les usages de type professionnel et les usages domestiques, aujourd'hui nettement orientés vers la communication et le multimédia. Enfin, si un des objectifs de cette mesure était de favoriser le télétravail des salariés, cela ne relève pas d'un programme d'inclusion numérique.

Si l'action 20 (recyclage des ordinateurs des administrations) était encore pertinente au début du plan, la situation a changé aujourd'hui. D'une part, on peut douter de la pertinence de la redistribution des ordinateurs recyclés aux publics défavorisés, en raison des performances techniques de ces machines par rapport à l'utilisation qui en est faite. Pour ces types de public, l'ordinateur est en effet souvent utilisé pour des applications multimédia qui exigent des performances technologiques plus élevées que celles des ordinateurs de seconde main. D'autre part, la question du recyclage ne doit plus se limiter à la réhabilitation de matériel obsolète et doit être replacée dans un contexte plus large : celui d'une informatique durable ou "verte" (*green IT*)

## 6. Évaluation du volet "actions transversales"

Dans ce domaine, le plan affiche trois objectifs : favoriser la diversité des types de logiciels (action 21), garantir aux citoyens le droit aux services traditionnels (action 22), augmenter l'accessibilité et la connaissance des TIC pour les publics défavorisés, "les personnes âgées, les femmes et les personnes handicapées" (textuellement) (actions 23 à 28).

- Action 21 : information du public sur la diversité des types de logiciels
- Action 22 : droit aux canaux traditionnels de services publics
- Action 23 : monitoring de la fracture numérique et des publics cibles
- Action 24 : étude sur les causes de la fracture numérique et sur les facilitateurs d'internet
- Action 25 : soutien aux initiatives du monde associatif
- Action 26 : guide de bonnes pratiques en matière d'e-accessibilité
- Action 27 : généralisation du label Anysurfer à toutes les administrations
- Action 28 : fonds de soutien à des initiatives ciblées

### 6.1 Actions entreprises par les autorités

L'objectif de favoriser la diversité des types de logiciels (action 21) a essentiellement consisté en actions de promotion des logiciels libres, tantôt au niveau des pouvoirs publics, tantôt dans le monde associatif, notamment au bénéfice des EPN/OCR.

Les actions 26 et 27 concernent l'accessibilité pour les personnes porteuses de handicaps (e-accessibilité), notamment le label AnySurfer. Dans ce domaine, les administrations régionales et communautaires ont devancé les administrations fédérales. Dans les Régions et Communautés, des accords de coopération ont été conclus avec AnySurfer et des échéanciers ont été fixés, tandis qu'au niveau fédéral, les collaborations restent ponctuelles. Des guides à l'attention des développeurs de sites, en particulier de sites communaux ou provinciaux, ont été publiés par les autorités flamandes et wallonnes.

Les actions 25 et 28 concernent le soutien à des initiatives du monde associatif. Cet aspect du plan a déjà été abondamment commenté dans l'évaluation des volets sensibilisation, formation et accès public, notamment concernant les politiques de subventionnement des différentes autorités publiques.

Les actions 23 et 24 concernent le recours à l'expertise statistique et scientifique. L'action 23 est en fait la reprise d'un des objectifs généraux : le baromètre de la fracture numérique (voir 2.2 ci-dessus). Quant au volet "études" (action 24), il a été concrétisé non seulement par le SPP Intégration sociale, mais aussi par d'autres administrations fédérales, notamment le SPP Politique scientifique (voir liste des études mentionnées dans l'annexe). D'une manière générale, les études réalisées ont mis l'accent sur des thèmes qui dépassent les inégalités d'accès aux TIC, comme par exemple la construction des compétences, la sécurité et la confiance, la mobilisation politique, la fracture numérique au second degré, les usages des TIC par les enfants et par les jeunes, etc.

## **6.2 Actions entreprises par les acteurs de terrain**

Diverses organisations, appartenant au secteur privé marchand (Telenet Foundation, CERA, Microsoft) ou non marchand (Fondation Roi Baudouin, Digipolis) ont mis en place des actions de soutien aux initiatives des acteurs de terrain, principalement dans le domaine de la formation et de l'accès public aux TIC. Dans certains cas, les budgets sont importants ; par exemple, le budget des appels à projets de la Telenet Foundation s'élève à environ 300.000 € par an.

## **6.3 Pertinence et efficacité des actions**

L'objectif de favoriser la diversité des types de logiciels (action 21) a été souvent interprété comme la promotion des logiciels libres. Sa formulation initiale est plus nuancée, mais néanmoins ambiguë. S'agit-il de promouvoir l'utilisation des logiciels libres par la population en général (interprétation de nombreux acteurs de terrain) ou bien de montrer l'intérêt des logiciels open source par rapport aux logiciels propriétaires dans le développement d'applications informatiques par les administrations publiques et autres services d'intérêt général (thème du colloque du SPF Économie) ? Le lien avec la réduction de la fracture numérique n'apparaît évident dans aucune des deux interprétations. De plus, le thème des logiciels libres ne fait pas l'unanimité parmi les acteurs de terrain. Certains sont des "militants du libre" convaincus, notamment parmi les animateurs d'EPN/OCR. Des logiciels open source ont été développés pour faciliter la gestion des EPN/OCR. Le pack easy-e-space mettait également l'accent sur les logiciels libres. D'autres acteurs de terrain, par contre, adoptent une position plus pragmatique, reconnaissant à la fois les avantages des logiciels open source et la nécessité d'une familiarisation avec les logiciels les plus courants sur le marché, notamment par rapport aux objectifs d'insertion professionnelle. Les actions de

soutien au secteur associatif mises en place par Microsoft (Do IT, Unlimited potential, Socialware) viennent encore brouiller les cartes dans ce débat. En fin de compte, il apparaît que la formulation initiale du plan reflète assez bien les termes de la controverse : “informer la population sur les différences, les avantages et les inconvénients des logiciels libres et des logiciels propriétaires”.

L’objectif de garantir l’accès de tous aux canaux traditionnels de service public (action 22) est un principe politique, qui n’était pas formulé de manière opérationnelle. La question reste controversée. Au cours des cinq dernières années, la controverse s’est exprimée à diverses occasions, par exemple : le projet (abandonné) de favoriser fiscalement les contribuables qui remplissent leur déclaration fiscale en ligne, la question de la réglementation de la tarification des services bancaires ou encore, plus récemment, la surtaxe imposée par la SNCB sur les billets internationaux non achetés via internet. Les autorités responsables du plan n’ont pas été en mesure de prendre position dans ces controverses, pour les raisons déjà évoquées à propos de la coordination du plan.

Les actions réalisées en matière d’études (action 24) ont concerné des thèmes qui sont tous pertinents par rapport aux objectifs du plan. Elles ont toutefois connu des fortunes diverses au niveau de leur prolongement politique. Si certaines ont débouché sur des mesures politiques concrètes (par exemple, l’étude sur les jeunes off-line), d’autres ont eu peu d’influence sur la décision politique (par exemple, l’étude comparative internationale sur les tarifs de connexion à internet).

Enfin, dans le domaine de l’e-accessibilité (action 27), les objectifs fixés ne sont que très partiellement atteints. Selon un bilan dressé à l’initiative du consortium AnySurfer, les sites des pouvoirs publics présentent toujours des déficits importants en termes de conformité aux recommandations de la Commission européenne. Le label AnySurfer n’a pu être octroyé à tous les sites qui avaient été mentionnés dans les programmes du gouvernement fédéral et des entités fédérées, bien que des outils aient été élaborés pour les concepteurs de sites, du côté francophone comme du côté néerlandophone (action 26). La situation est encore moins favorable du côté des sites communaux. Quant aux sites du secteur privé, ils accusent en Belgique un retard considérable en termes d’e-accessibilité.

Il faut encore ajouter que, d’une manière générale, le volet “actions transversales” apparaît plutôt comme une rubrique “divers” que comme un ensemble cohérent de mesures.

## **7. Évaluation de la méthodologie et du suivi de la première phase du plan**

Le plan prévoyait plusieurs dispositifs d’évaluation et de suivi :

- La création d’une cellule “fracture numérique” au sein du SPP Intégration sociale
- La mise en place d’un comité de suivi, qui devait rassembler des représentants des autorités fédérales, régionales et communautaires impliquées dans le plan.
- La mise en place d’un groupe d’experts externes et indépendants, chargé de mener une évaluation continue des actions entreprises dans le cadre du plan.
- La création d’une commission consultative composée d’acteurs de terrain, qui devait remettre des avis sur les travaux du groupe d’experts.

Seul le premier de ces dispositifs a été réellement mis en œuvre et a fonctionné pendant toute la durée du plan. La cellule “fracture numérique” a d’ailleurs représenté, pour beaucoup d’acteurs de terrain et également pour certains acteurs institutionnels, la manifestation la plus visible du plan d’action. C’est elle qui a préparé les appels à projets qui ont été lancés par le SPP Intégration sociale, aussi bien pour des études que pour le soutien à des actions de terrain.

L’évaluation intermédiaire réalisée en 2007 mettait déjà en évidence un déficit de visibilité et de coordination du plan : déficit de visibilité en termes de communication externe et déficit de coordination entre les entités associées au plan.

Les résultats des workshops confirment ces constats et ajoutent plusieurs éléments – outre ceux qui ont déjà été mentionnés dans les remarques préliminaires au début de ce document :

- Le plan comportait des lignes d’action, mais pas d’indication des responsabilités dans la mise en œuvre et le suivi de ces actions.
- La méthodologie d’élaboration du plan, qui consistait à partir de l’existant pour renforcer les acquis et les bonnes pratiques, a conduit à une juxtaposition d’objectifs assez disparates.
- Une coordination efficace doit aussi tenir compte des initiatives prises par d’autres acteurs que les autorités publiques (par exemple, la Fondation Roi Baudouin, la Fondation Telenet, certaines intercommunales, certaines actions de mécénat des entreprises, etc.).
- Il y a peu de feed-back sur les effets des mesures soutenues dans le cadre du plan.

Outre le déficit de coordination opérationnelle, la plupart des acteurs de l’inclusion numérique sont sensibles à un besoin d’échange d’expériences et de bonnes pratiques, qui jusqu’ici n’a pas été réellement pris en charge par les autorités publiques. Les événements ou les plateformes qui existent sont des initiatives portées par le monde associatif, qui ne rencontrent pas toujours le soutien des pouvoirs publics.

Cette difficulté à mettre en place une stratégie d’ensemble de lutte contre la fracture numérique est particulièrement criante dans un pays aussi complexe sur le plan institutionnel que la Belgique. De ce point de vue, le plan est une avancée significative dans la mesure où il donne à notre pays une vision commune en matière d’accès, de compétences, de régulation et de politiques sociales à mener. Cet exercice reste difficile en Belgique, mais il a le mérite d’avoir été fait.

## Chapitre II :

# De 2005 à 2010, les nouveaux visages de la fracture numérique

### 1. L'évolution du concept de fracture numérique

#### 1.1 Une fracture multidimensionnelle et évolutive

Apparue à la fin des années 1990 avec la montée en puissance des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans tous les domaines de la société<sup>4</sup>, la notion de "fracture numérique" désigne communément le fossé séparant ceux qui bénéficient de l'accès à internet et aux technologies numériques et ceux qui n'en bénéficient pas – les "in" et les "out". Aujourd'hui, les chercheurs considèrent que la notion de la fracture numérique est moins polarisée dans le sens où elle comporte plusieurs dimensions qui interagissent et évoluent.

La fracture numérique a d'abord une dimension *matérielle*. Dans ce premier sens, elle renvoie à un déficit en termes de moyens, d'équipement et d'accès. Ce premier niveau est aussi désigné comme étant la *fracture numérique au premier degré*.

Par delà cette première dimension, la fracture numérique a aussi une dimension *intellectuelle et sociale*. Dans ce second sens, elle renvoie à des disparités de type sociocognitif, c'est-à-dire le manque de maîtrise des compétences et connaissances fondamentales pour l'usage des TIC et l'exploitation de leurs contenus, ainsi que le manque de ressources sociales pour développer des usages qui permettent de négocier une position sociale valorisante au sein des univers sociaux fréquentés. Le premier aspect est la condition nécessaire de toute appropriation technologique ; le second, celui de la construction d'usages autonomes et efficaces des TIC. Ces deux aspects constituent la *fracture numérique au second degré*. Cette notion désigne ainsi une sorte de fracture dans la fracture qui se crée, une fois que la barrière de l'accès est surmontée, au niveau des *modes d'usages* qu'ont les utilisateurs, non seulement de la technologie, mais aussi des services et contenus accessibles en ligne.

Cette perspective insiste ainsi sur le caractère multidimensionnel de la notion de fracture numérique. Elle considère dès lors qu'il est plus judicieux de parler *des* fractures numériques plutôt que de *la* fracture, tant sont diverses les inégalités que cette notion peut recouvrir. La question des inégalités numériques se pose en des termes complexes et selon différents facteurs de différenciation. Il est vrai que derrière l'accès physique aux TIC se cachent des usages aux formes et aux objectifs variés, lesquels s'effectuent dans des contextes divers, via différentes plateformes ou services technologiques, et qui requièrent des niveaux de compétences et de maîtrise très variables.

---

<sup>4</sup> L'expression *digital divide* aurait été évoquée pour la première fois en 1995 par A. Long-Scott dans "Access Denied", *Outlook*, vol 8, n°1 : [www.maynardije.org](http://www.maynardije.org)

Un véritable dépassement de la fracture numérique et une inclusion à part entière dans la société de l'information impliquent la reconnaissance de l'ensemble de ces dimensions.

Par ailleurs, il est important d'établir une distinction claire entre, d'une part, des différences et, d'autre part, des inégalités dans l'accès aux TIC et dans leurs usages. Observer des écarts entre sous-groupes de la population n'induit pas *nécessairement* que ceux-ci aient un caractère inégalitaire ; certains peuvent renvoyer à une diversité de comportements. Par exemple, le fait que certaines personnes utilisent peu internet peut résulter d'un choix assumé et non d'un processus subi de discrimination. Ce dont il est question quand on parle de fracture numérique, c'est donc bien d'abord et avant tout les effets discriminants que l'usage des TIC peut avoir sur certaines catégories de la population, dans divers domaines de la vie sociale comme le travail et le développement professionnel, la consommation, la communication ou encore l'exercice de la participation citoyenne. Ainsi, le simple décompte des connexions et du nombre d'utilisateurs ne nous apprend que peu de choses sur la manière dont ces technologies créent ou non des inégalités. Dès lors, il s'agit moins de s'intéresser aux écarts dans les usages qu'aux effets discriminatoires que ceux-ci peuvent engendrer dans certains domaines de la vie sociale. Ces effets discriminatoires sont essentiels pour comprendre les conséquences de la fracture numérique.

La fracture numérique est non seulement multidimensionnelle, mais elle est aussi évolutive. Dès lors, elle doit être appréhendée comme un *processus social* plutôt que comme un *état*. Cette perspective permet d'envisager les inégalités numériques dans une perspective non pas statique mais, au contraire, dynamique, au fil du temps. La nature dynamique du phénomène est importante car elle permet de nuancer l'idée largement répandue selon laquelle il existerait une distinction nette et stable entre ceux qui ont un accès matériel et intellectuel au monde numérique via les TIC et ceux qui n'en disposent pas. De ce point de vue, au contraire, la maîtrise des TIC n'est jamais définitive ; tout usager – et pas seulement les usagers faibles et les non utilisateurs – est constamment exposé au risque de perdre son niveau de maîtrise, de performance avec les TIC et d'intégration avec les TIC, en raison de l'évolution continue des technologies et des services en ligne. Autrement dit, tous les individus – et pas uniquement ceux appartenant aux groupes sociaux coupés de la société de l'information – sont susceptibles de se trouver, du moins provisoirement, au gré de circonstances de vie particulières, plus ou moins en marge du monde numérique.

## **1.2 Les impacts sur la conception du plan de lutte contre la fracture numérique**

Cet éclairage sur l'évolution de la notion de fracture numérique permet de mieux appréhender la manière dont cette notion a été envisagée dans la première phase du plan et dont elle devrait être pensée dans la perspective d'une seconde phase du plan.

La première phase du plan a déjà le mérite d'aborder la fracture numérique dans sa double dimension d'accès et d'usage, dans la mesure où les actions sont articulées autour de trois volets : l'accès, la sensibilisation et la formation. Tandis que les deux premiers volets concernent la lutte contre la fracture numérique au premier degré, le dernier volet lié à la formation s'adresse déjà à la lutte contre la fracture numérique au second degré, c'est-à-dire au niveau des compétences. Les données exposées dans la première partie du rapport montrent que la barrière de l'accès a été franchie, ces cinq dernières années, par une grande majorité de la population. L'attention portée, dans la première phase du plan, à la fracture

numérique au second degré était donc pertinente. Toutefois, les progrès enregistrés à ce niveau restent difficiles à évaluer à l'aide d'indicateurs quantitatifs. Les méthodes de mesure des usages et des compétences doivent encore être améliorées, mais il s'agit d'un exercice difficile car les indicateurs potentiels sont nombreux (fréquence et intensité d'usage, lieu d'usage, variété et objectifs d'usage, etc.) et non univoques.

Malgré cette ouverture à la question des inégalités dans les usages, la première phase du plan focalise l'attention sur la fracture existante entre ceux qui ont un accès matériel et intellectuel aux TIC et ceux qui ne l'ont pas et, ce faisant, propose essentiellement des actions à caractère curatif, qui visent les populations actuellement exclues. Cette lecture statique de la fracture ne permet pas d'envisager la lutte contre la fracture numérique dans sa dimension préventive en proposant des actions qui anticipent les risques d'inégalités à venir. Les politiques de rattrapage qui visent à faire "rentrer" les groupes sociaux exclus dans la société sont certes nécessaires, mais, à elles seules, insuffisantes lorsque l'on sait que la fracture numérique est un processus dynamique et multidimensionnel.

Dans cette perspective, il importe de porter l'attention politique non seulement sur des actions à mener auprès des populations actuellement exclues, mais aussi sur des actions de prévention auprès de populations dont les propres pratiques (professionnelles, personnelles) peuvent contribuer à leur faire courir le risque de s'exclure à terme de la société de l'information, ainsi qu'auprès de ceux (acteurs publics, privés, professionnels de l'action sociale, etc.) dont les pratiques contribuent, sinon à creuser, du moins à maintenir des écarts dans la société.

Par ailleurs, parler de la fracture numérique comme un processus multidimensionnel permet de ne pas considérer les TIC comme le seul remède à tous les maux de société, qui conduiraient automatiquement, par leur seul usage, à l'inclusion de tous. Ainsi, pour être pleinement efficaces, les mesures politiques spécifiques d'inclusion numérique qui visent à faciliter l'intégration de tous à la société de l'information doivent être couplées à des actions visant à réduire les inégalités structurelles en matière d'éducation, de logement, de mobilité, de santé, etc. Dans ce sens, l'usage des TIC par le plus grand nombre doit être considéré comme le résultat d'une réduction structurelle des fractures sociales.

## 2. L'évolution des usages d'internet en Belgique

Le baromètre de la fracture numérique, mis au point par Statbel dans le cadre du programme de travail Eurostat, ne mesure pas vraiment l'évolution des usages, mais plutôt celle des utilisations des TIC – rappelons que la notion d'usage couvre non seulement l'utilisation d'une technologie, mais aussi les comportements, les attentes et les représentations des utilisateurs. Une fois cette précaution prise, on peut néanmoins déceler quelques grandes tendances dans l'évolution des utilisations d'internet et des TIC au cours des cinq dernières années<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Les données et les commentaires de cette section 2 sont, pour la plupart, reproduits d'un rapport de recherche de la FTU pour la Politique scientifique fédérale : 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, chapitre II.



## **2.1 L'évolution de la fréquence et des lieux d'utilisation d'internet**

Une fois que la barrière de l'accès est franchie, la plupart des utilisateurs d'internet en font un usage régulier. Parmi les personnes de 16 à 74 ans qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois (définition Eurostat d'un « utilisateur »), 94% l'ont utilisé au moins une fois par semaine en 2009 (92% en 2005). Il n'y a pas de variation significative selon les différentes catégories sociodémographiques.

Parmi ces utilisateurs, l'enquête Statbel/Eurostat permet de repérer un groupe d'utilisateurs assidus : ceux qui utilisent internet tous les jours ou presque, qui représentent 75% des utilisateurs. La proportion d'utilisateurs assidus a significativement augmenté au cours des dernières années, passant de 66% des utilisateurs en 2005 à 75% en 2009. Elle est supérieure à la moyenne dans la tranche d'âge de 16 à 34 ans, parmi les diplômés de l'enseignement supérieur, dans les ménages à revenu élevé (4<sup>ème</sup> quartile) et chez les travailleurs intellectuels. Elle est significativement inférieure à la moyenne chez les plus de 65 ans, parmi les personnes de plus de 25 ans ayant un niveau d'instruction faible, dans les ménages à faible revenu (1<sup>er</sup> quartile), chez les travailleurs manuels et les demandeurs d'emploi, ainsi que dans les ménages qui ne disposent pas d'une connexion à large bande.

La plupart des utilisateurs d'internet (92% en 2009) ont un accès à domicile. Cette proportion a augmenté au cours des dernières années (81% en 2005). Les seules catégories qui s'écartent un peu de la moyenne sont les demandeurs d'emploi (85%) et les personnes vivant dans un ménage à faible revenu (83%).

L'accès à internet sur le lieu de travail est nettement moins fréquent que l'accès à domicile. Dans la tranche d'âge 25-54 ans, qui est celle de la pleine activité professionnelle, seulement 52% des personnes utilisent internet au travail en 2009 (40% en 2005), avec un effet d'âge de plus en plus défavorable aux travailleurs vieillissants (59% chez les 25-34 ans et 45% chez les 45-54 ans, contre respectivement 42% et 37% en 2005). Dans cette même tranche d'âge, les hommes sont plus nombreux que les femmes à utiliser internet au travail (56% contre 49%) et les travailleurs intellectuels plus nombreux que les travailleurs manuels (68% contre 22%) ; l'écart le plus important concerne le niveau d'instruction : 78% des diplômés de l'enseignement supérieur contre 20% de ceux qui n'ont pas de diplôme secondaire. Les personnes de 25 à 54 ans qui utilisent internet uniquement sur leur lieu de travail, sans y accéder à domicile, ne représentent plus que 3% des utilisateurs en 2009, contre encore 12% en 2005.

Les lieux d'utilisation d'internet se sont considérablement diversifiés au cours des dernières années : 20% des utilisateurs accèdent aujourd'hui à internet dans leur réseau de relations (voisins, amis, parents), contre 8% en 2005. Cette proportion est la plus élevée chez les moins de 35 ans, les étudiants, les demandeurs d'emploi et les professionnels des TIC. Cette diversification va encore augmenter avec le développement de l'internet mobile.

## **2.2 L'évolution des domaines d'utilisation d'internet**

Le tableau 4 indique la proportion d'utilisateurs d'internet (toujours au sens d'Eurostat) qui utilisent différents services en ligne en Belgique. Il s'agit des services qui font l'objet des enquêtes annuelles d'Eurostat sur la société de l'information. Ils ne couvrent pas la totalité du territoire d'usages des utilisateurs d'internet.

**Tableau 4**  
**Proportion d'utilisateurs d'internet ayant utilisé divers services en ligne au cours des trois derniers mois**  
 (% de la population d'utilisateurs d'internet au cours des trois derniers mois)

		2005	2007	2009
Activités de communication ou de divertissement	Communication via internet (toutes formes)	85	92	92
	Envoi et réception de courrier électronique	85	90	92
	Téléphone via internet, vidéoconférence	–	16	24
	Autres formes de communication (chat, etc.)	–	34	–
	Utilisation ou téléchargement de jeux, musique ou vidéo	29	34	<b>44</b>
	Téléchargement de logiciels	–	22	26
	Utilisation de web radios ou web télé	–	20	27
	Création ou partage de contenus en ligne	–	–	24
Activités de recherche d'informations	Recherche d'informations sur la santé ou la nutrition	33	38	<b>44</b>
	Recherche d'informations sur des biens et services	75	82	80
	Lecture de journaux ou magazines en ligne	22	25	<b>46</b>
Activités administratives	Interaction avec les pouvoirs publics (e-gov)	32	35	<b>41</b>
	Sites de recherche d'emploi	14	12	18
Activités commerciales	Services de voyage ou hébergement	–	51	<b>45</b>
	Banque en ligne	41	52	62
	Achats de biens ou services en ligne	27	31	<b>47</b>
	Vente de biens ou services, sites d'enchères	–	12	22

*Source : données Eurostat / Statbel*

Ce tableau montre un accroissement de la proportion d'utilisateurs dans la plupart des domaines au cours des dernières années, notamment la lecture de journaux ou magazines, la banque en ligne et les achats en ligne, dont l'utilisation a crû de plus de moitié. Outre le courrier électronique et la recherche d'informations sur les biens et services, qui constituent sans surprise le socle commun des utilisations d'internet, on peut distinguer un groupe de services en ligne qui sont utilisés par environ 40 à 50% des utilisateurs (en gras) et un autre groupe de services en ligne qui ne sont utilisés que par environ 20 à 25% des utilisateurs (en italique).

### **2.3 Quelques indices d'une inégale répartition des utilisations d'internet**

#### ***Selon l'âge***

Parmi les utilisateurs d'internet, les jeunes de 16-24 ans présentent un profil contrasté par rapport aux tranches d'âge 25-34 ans et 35-44 ans, ainsi que par rapport aux suivantes. D'une part, certaines utilisations liées à la communication et au divertissement sont beaucoup plus répandues chez les 16-24 ans : le chat, les jeux et la musique, le téléchargement de logiciels, la web radio ou web télé. D'autre part, dans toutes les autres utilisations (recherche d'informations, démarches administratives, activités commerciales), les 25-34 ans et les 35-44 ans sont significativement plus nombreux que les 16-24 ans. Quant aux plus de 55 ans, ils se distinguent surtout des tranches d'âge précédentes (35-44 ans et 45-54 ans) par un moindre

recours aux achats en ligne (sauf les services de voyage) et à la vente en ligne. Ces distinctions esquissent, en quelque sorte, les contours d'un « profil jeune », d'un « profil adulte » et d'un « profil senior » dans les utilisations d'internet.

### ***Selon le sexe et l'âge***

Les disparités de genre se manifestent surtout quand on les met en relation avec l'âge ou le niveau d'instruction. Certaines utilisations présentent un caractère sexué dans toutes les catégories d'âge : le téléchargement de logiciels et les sites d'enchère sont des activités majoritairement masculines, tandis que la recherche d'informations sur la santé et la nutrition est une activité majoritairement féminine, surtout en dessous de 55 ans. Chez les jeunes (16-24 ans), la publication de contenus sur le web est une activité plutôt féminine, mais elle est plutôt masculine dans les autres catégories d'âge. La lecture de journaux et magazines en ligne, l'utilisation de la web radio ou télé, l'utilisation de jeux, musique et vidéo, les achats en ligne, ainsi que l'interaction avec les pouvoirs publics, ne sont pas des activités sexuées chez les jeunes, mais elles sont plutôt masculines dans les autres tranches d'âge.

### ***Selon le sexe et le niveau d'instruction***

D'une manière générale, l'utilisation des services en ligne augmente avec le niveau d'instruction, sauf le divertissement audiovisuel, les sites d'enchère et la publication de contenus, qui sont peu sensibles à cette variable. Les disparités de genre se réduisent au fur et à mesure que le niveau d'instruction augmente, sauf dans certaines « citadelles » fortement sexuées : le téléchargement de logiciels et les achats en ligne pour les hommes, la santé et la nutrition pour les femmes. Les femmes ayant un faible niveau d'instruction utilisent nettement moins que la moyenne (et significativement moins que les autres femmes) la plupart des services en ligne, sauf le divertissement audiovisuel et la téléphonie sur internet.

### ***Selon le statut socioprofessionnel***

Les chômeurs recourent significativement moins que la moyenne aux services commerciaux, à l'exception des sites d'enchère ; ils utilisent un peu moins que la moyenne les services informationnels ; pour le reste, ils ne se distinguent pas de la moyenne. La catégorie la plus singulière est celle des travailleurs manuels : à l'exception de la banque en ligne et des sites d'enchères, ils utilisent tous les autres services en ligne nettement moins que la moyenne ; l'écart entre travailleurs intellectuels et manuels est important, même pour les services de base (courrier et recherche d'informations). Quant aux étudiants et aux retraités, leurs profils ne se distinguent pas significativement de ceux de leurs catégories d'âge respectives.

### ***Selon la localisation géographique***

Les différences entre Flandre, Wallonie et Bruxelles se situent essentiellement au niveau des inégalités d'accès. Le profil des utilisateurs est semblable dans les trois Régions et les différences sont assez faibles. Elles sont généralement à l'avantage de la Flandre, sauf dans le domaine des services de communications avancés, du divertissement audiovisuel et du commerce électronique, où ce sont les Bruxellois et parfois les Wallons qui tirent la moyenne nationale vers le haut.

Par rapport aux pays voisins, la Belgique compte une proportion élevée d'utilisateurs assidus d'internet, mais ce n'est certainement pas dû à l'utilisation d'internet au travail : dans ce domaine, la Belgique se situe loin derrière ses voisins, alors que les structures économiques ne sont pas très dissemblables. L'éventail des utilisations d'internet est plus restreint en Belgique que dans les pays voisins. Enfin, pour certaines utilisations dans le domaine culturel

et commercial ou en matière de communications avancées, la Belgique se situe étonnamment en dessous de la moyenne de l'Europe des 27 – alors qu'en matière d'accès à internet, la Belgique occupe une position assez favorable (voir première partie).

### 3. L'évolution des politiques européennes

#### 3.1 La nouvelle "Stratégie numérique pour l'Europe"

Tout récemment, en mai 2010, la Commission européenne a renouvelé ses engagements en matière d'inclusion numérique pour la décennie à venir dans la Stratégie numérique pour l'Europe. Cette dernière initiative en date s'inscrit dans la continuation de i2010. A son instar, elle vise à faire des TIC des leviers essentiels à la fois dans la croissance d'une économie européenne compétitive et dans l'amélioration de la qualité de vie de tous les citoyens européens. Cette stratégie illustre la traditionnelle politique de "balancier" prônée par la Commission, qui promeut les intérêts économiques tout en voulant combattre les exclusions sociales, entraves au développement d'une société harmonieuse.

Toutefois, à la différence de l'initiative précédente, cette stratégie numérique s'inscrit dans un contexte économique de sortie de crise. Celle-ci constitue en effet la première des sept initiatives phares prises dans le cadre plus large de la stratégie Europe 2020 – une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive<sup>6</sup>, lancée par la Commission européenne en mars 2010 pour sortir de la crise et préparer l'économie de l'UE aux défis de la décennie à venir. Dans ce cadre, la stratégie numérique vise à exploiter au mieux le potentiel social et économique des TIC, surtout d'internet, afin de favoriser à la fois la création d'emplois, le développement durable et l'intégration sociale. Pour y parvenir, sept domaines d'action ou objectifs prioritaires ont été ciblés :

- Créer un nouveau marché unique permettant à tous les citoyens de bénéficier des services commerciaux et contenus culturels par delà les frontières, en ouvrant l'accès aux contenus par la création de services numériques paneuropéens.
- Améliorer la normalisation et l'interopérabilité des dispositifs, applications, services et réseaux pour faciliter la création et l'innovation, en promouvant notamment une meilleure utilisation des normes, ainsi qu'en accroissant l'interopérabilité par la coordination.
- Renforcer la confiance et la sécurité des outils et des services en ligne, notamment par une meilleure coordination des réactions au niveau européen (comme les campagnes de sensibilisation du grand public pour un internet plus sûr par exemple) et par un renforcement des règles relatives à la protection des données personnelles.
- Améliorer l'accès des européens à l'internet rapide et ultrarapide à un prix compétitif pour promouvoir la compétitivité, la prospérité (croissance économique, création d'emplois) et l'insertion sociale.
- Stimuler la recherche de pointe et l'innovation, afin de faire en sorte que les meilleures idées soient développées et mises sur le marché, en cherchant notamment à dégager des investissements privés et en augmentant le financement de la recherche dans l'UE.

---

6. EUROPE 2020 – Une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive, COM(2010)2020.

- Doter tous les Européens, quels que soient leur âge, leur origine sociale ou leur handicap, d'une culture et compétences numériques. Favoriser l'accès à des technologies et des contenus numériques accessibles, abordables et faciles à utiliser afin de donner à chacun les moyens de participer sans entrave à la société de l'information. En outre, il faut renforcer les formations, en particulier des jeunes, dans le domaine des TIC, afin d'accroître les compétences en matière de TIC nécessaires à la croissance et de combler la pénurie de personnels compétents dans le secteur des TIC, notamment en reconnaissant les compétences numériques dans les systèmes de formation officiels, mais aussi en prévoyant des dispositifs de certification et de formation en TIC en dehors des circuits officiels d'enseignement.
- Libérer le potentiel et les avantages des TIC pour en faire bénéficier la société dans son ensemble. Il s'agit de favoriser le développement d'une utilisation intelligente de la technologie et de l'exploitation des informations pour trouver des solutions qui permettent de répondre, notamment, aux défis environnementaux et à ceux du vieillissement de la population.

La première partie du rapport a mis en évidence de nombreuses convergences entre l'agenda européen e-inclusion et la première phase du plan belge. Toutefois, malgré ces convergences, des divergences sont perceptibles dans les visions de l'inclusion numérique qui sous-tendent respectivement les deux approches ; ces divergences sont également perceptibles par rapport à la nouvelle Stratégie numérique européenne.

Du côté de la politique européenne, on retrouve l'approche politique traditionnelle de "balancier" de la Commission : la lutte pour l'inclusion numérique doit servir tout autant la performance du marché et la croissance de l'emploi que la qualité de vie et la cohésion sociale. Il s'agit de porter une attention particulière à certains groupes cibles tels que les personnes âgées, les demandeurs d'emploi, les handicapés ou encore les personnes sans formation, dans la mesure où ces groupes exclus ne constituent pas des consommateurs à assez haut potentiel commercial. Dans ce sens, l'objectif est de ne pas les "laisser au bord du chemin de la société de l'information" pour ne pas entraver notamment la croissance économique.

Du côté de la politique belge, la vision de l'inclusion numérique qui sous-tend le plan d'action national s'inscrit dans une perspective plus large d'inclusion sociale, dans la mesure où le plan cherche à éviter que les TIC ne deviennent un facteur supplémentaire d'exclusion, ne creusant ainsi davantage d'écarts dans la société. On y perçoit également la volonté de faire des initiatives de lutte contre la fracture numérique, de véritables outils pour mener le public fragilisé vers davantage d'émancipation, notamment à travers le soutien à des démarches d'appropriation des TIC efficaces et autonomes. C'est d'ailleurs pourquoi le monde associatif est fortement associé à ces actions.

Par ailleurs, alors que les politiques européennes adoptent une approche résolument optimiste (voire déterministe), en valorisant l'idée maîtresse selon laquelle le potentiel libéré des TIC va améliorer la vie tant des entreprises que de tous les citoyens, le plan belge reste beaucoup plus nuancé et cherche à trouver un équilibre entre adoption des avancées technologiques et liberté de choix des citoyens.

### 3.2 Le positionnement par rapport à des initiatives nationales voisines

Cette section passe en revue les plans nationaux mis en œuvre en France, aux Pays-Bas et en Grande-Bretagne. Elle résume les principales orientations de ces plans nationaux, identifie quelques “bonnes pratiques” et met en évidence les diverses modalités d’implication des acteurs concernés.<sup>7</sup>

#### 3.2.1 Les plans d’action nationaux en France, aux Pays-Bas et en Grande-Bretagne

En France, c’est au Secrétaire d’État chargé de la prospective, de l’évaluation des politiques publiques et du développement de l’économie numérique qu’a été confiée la mission d’établir le plan *France numérique 2012*. Rendu public en octobre 2008, au terme d’une procédure de consultation publique appelée “Assises du numérique”, ce plan propose 154 actions, orientées autour de quatre priorités :

- Permettre à tous les Français d’accéder aux réseaux et aux services numériques en favorisant un accès équitable à l’internet à haut débit dans tous les foyers, à l’horizon 2012, ainsi que le passage à la télévision numérique terrestre, région par région, à l’horizon 2011, afin de favoriser le développement des médias numériques.
- Développer la production et l’offre de contenus numériques en améliorant leur diffusion, leur diversité, mais aussi leur protection et le cadre juridique du droit d’auteur.
- Diversifier les usages des TIC et les services numériques dans les entreprises, les administrations et chez les particuliers, en renforçant la confiance dans les services et les usages d’internet, en garantissant la protection de données personnelles, en luttant contre la cybercriminalité, en améliorant les usages du numérique dans l’enseignement et la formation.
- Moderniser la gouvernance de l’économie numérique, en encourageant l’entrepreneuriat, la recherche et développement dans les TIC, mais aussi en adaptant la gouvernance nationale et internationale aux enjeux du numérique.

La vision de l’inclusion numérique sous-tendue par le plan français au travers de ses objectifs et de ses priorités est une vision largement basée sur une politique d’infrastructure (le numérique pour tous), axée sur l’offre d’accès et de services de dernière génération. Le volet inclusion numérique apparaît dès lors avant tout comme un aspect de la politique économique dans la mesure où la réduction de la fracture numérique doit plus directement servir l’amélioration de la compétitivité que celle de l’intégration sociale proprement dite.

Si les Pays-Bas ont de très bons scores statistiques en termes d’infrastructure numérique et d’utilisation des TIC par la population, le gouvernement ambitionne, à travers l’*Agenda ICT 2008-2011*, de mettre l’accent sur la qualité des services et des applications TIC, en plaçant l’utilisateur au centre des préoccupations. Le plan est placé sous la direction du Secrétaire d’État aux Affaires intérieures, en collaboration avec le Ministre de l’Enseignement, de la Science et de la Culture<sup>8</sup>. Les cinq grandes priorités du plan sont l’amélioration des

<sup>7</sup> Les informations rassemblées ici sont extraites d’un rapport de recherche de la FTU pour la Politique scientifique fédérale : 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, chapitre VI.

<sup>8</sup> [http://www.ez.nl/Actueel/Kamerbrieven/Kamerbrieven\\_2008/Juni\\_2008/](http://www.ez.nl/Actueel/Kamerbrieven/Kamerbrieven_2008/Juni_2008/)

compétences numériques, l'amélioration de la qualité des services informatiques fournis par les autorités, via de meilleures infrastructures et une meilleure personnalisation des services, l'interopérabilité et la standardisation des applications, en plaidant pour l'utilisation de standards ouverts, la valeur ajoutée des TIC dans des domaines sociétaux tels que la recherche, l'enseignement ou la sécurité, ainsi que la contribution des TIC au développement du secteur des services. En mettant l'accent sur les aspects de qualité de la vie et de qualité des services, plutôt que sur les questions d'accès et de performance technologique, le plan néerlandais propose une vision de l'inclusion numérique qui s'inscrit davantage dans une politique sociale qu'économique.

En Grande-Bretagne, le plan *Delivering Digital Inclusion* (UK Government, 2008) est placé sous l'égide du Ministre de l'Inclusion numérique. Il définit l'inclusion numérique comme « la meilleure utilisation possible des technologies numériques, directement ou indirectement, pour améliorer les conditions de vie et les opportunités de tous les citoyens, là où ils vivent ». Ce plan repose sur le constat que les technologies peuvent offrir des bénéfices sociaux dans tous les aspects de la société moderne, mais que ces bénéfices ne sont actuellement pas accessibles à tous les citoyens, ni répartis équitablement entre les différents groupes sociaux ; ceci a pour conséquence de risquer d'amplifier les fractures sociales existantes ou d'en créer d'autres. Selon ce plan, l'inclusion numérique comporte deux étapes. La première est de s'assurer que tous les citoyens pourront profiter des *bénéfices directs* des TIC, à la fois par l'accès aux TIC et par les aptitudes, la motivation et la confiance pour les utiliser. La deuxième étape vise à s'assurer que les citoyens profitent également des *bénéfices indirects* de ces technologies, à travers une offre de produits et de services mieux adaptés aux besoins des utilisateurs et susceptibles de rencontrer les difficultés des personnes exclues ou fragilisées dans la société. Le plan constate également qu'encore trop peu de personnes, de communautés, d'organisations ou de décideurs sont aujourd'hui conscients des bénéfices ou des opportunités des TIC. Il est donc important de travailler sur les motivations et sur la personnalisation des services web. Le plan est articulé autour de la dialectique des opportunités et des obstacles : d'une part, les potentialités et les opportunités des TIC en termes de développement social, communautaire et humain, et d'autre part, les obstacles empêchant de pouvoir tirer pleinement profit des bénéfices directs et indirects des TIC (accès, compétences, motivation et confiance).

Le plan britannique propose une série d'actions orientées sur différents groupes cibles, partant du principe que les catégories sociales exposées à l'exclusion numérique sont les mêmes que celles qui sont exposées à des difficultés sociales en général. L'inclusion numérique doit permettre la meilleure utilisation possible des technologies numériques, directement ou indirectement, pour améliorer les conditions de vie et les opportunités de tous les citoyens, là où ils vivent. De cette perspective, la vision de l'inclusion numérique sous-tendue dans le plan s'inscrit, à l'instar de la Belgique, dans une perspective plus large d'inclusion sociale.

### 3.2.2 Quelques bonnes pratiques relevées à l'étranger

L'amélioration des compétences numériques est un des axes principaux des actions de terrain, dans la plupart des programmes considérés ici. Aux Pays-Bas, l'action *e-vaardigheden 2009-2011* se réfère explicitement à la typologie des compétences numériques exposée dans le chapitre I (section 1.2). Outre les groupes socialement défavorisés, cette action vise également les salariés et les dirigeants des petites entreprises, identifiés comme des publics en déficit de compétences numériques. Quant au plan français, il met l'accent sur l'acquisition de

compétences numériques dès le début de la formation scolaire et propose de renforcer la composante « éducation citoyenne » du brevet scolaire informatique et internet (B2i), qui est généralisé depuis 2003. Ce brevet comporte deux niveaux : le niveau 1 à la fin de l'école primaire et le niveau 2 à la fin du collège (enseignement secondaire inférieur). Il évalue à la fois des dimensions technologiques, citoyennes et critiques de l'utilisation des TIC. Les acquis sont validés au fur et à mesure par les enseignants sur une « feuille de position », qui suit chaque élève jusqu'à la fin de sa scolarité. En Grande-Bretagne, une campagne gouvernementale *Next Generation Learning Campaign* est destinée à favoriser l'usage des TIC dans les classes pour étudier et apprendre en ligne de manière sûre. Le plan britannique favorise également le développement des compétences numériques à travers l'éducation permanente et l'action culturelle, par exemple à travers un réseau d'environ 3500 *UK online centres* dans des bibliothèques publiques et des centres communautaires locaux.

L'éducation aux médias est souvent mentionnée comme un complément indispensable des actions de formation et de développement des compétences. La concrétisation de cette intention n'est toutefois pas toujours très claire. Aux Pays-Bas, un centre d'expertise *Mediawijsheid Expertisecentrum* a été créé par l'association *Jeudg en gezin* et par le Ministère de l'Enseignement, de la Science et de la Culture<sup>9</sup>. Son objectif est l'éducation à un usage conscient, critique et responsable des médias par les jeunes, leurs parents et le monde scolaire.

Un autre thème récurrent est celui de la sensibilisation et de l'information sur les risques liés aux usages d'internet, notamment les risques en matière de protection de la vie privée et en matière de transactions commerciales et financières. C'est le plan français qui accorde le plus d'attention à ces aspects. Le plan prévoit notamment une campagne de sensibilisation « informatique et libertés » à mettre en place par la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés), pour sensibiliser le grand public, et surtout les jeunes, aux risques liés à la diffusion sur internet de données concernant la vie privée. D'autres campagnes sont prévues au sujet des téléchargements illégaux ainsi que dans le domaine de la prévention des infractions sur internet (contrefaçon, escroquerie, comportements déviants, criminalité, etc.). Aux Pays-Bas, le nouvel agenda ICT propose de développer une seconde phase du programme de sensibilisation *Digibewust*, mis en place par le Ministère des affaires économiques, pour sensibiliser aux risques spécifiques des applications web 2.0.

Le gouvernement britannique a mis en place un dispositif institutionnel original, organisé autour d'une personne responsable de la promotion de toutes les initiatives de terrain. Cette fonction de « champion de l'inclusion numérique » (*digital inclusion champion*) a été créée par le gouvernement afin de favoriser l'inclusion numérique des citoyens les plus désavantagés, mais aussi de travailler en réseau et de créer des synergies entre différents secteurs et différents acteurs pour identifier les problèmes et les actions à mener. Il s'agit d'une personnalité indépendante, mais travaillant en étroite collaboration avec le gouvernement. La « championne » nommée en juin 2009 s'est entourée d'un comité d'experts (*digital inclusion task force*), provenant du secteur public, du secteur privé et du tiers secteur. Le dispositif comprend également un service d'études et un secrétariat<sup>10</sup>.

---

9. <http://www.mediawijzer.net/>

10. Digital inclusion task force : <http://www.raceonline2012.org>



En France, un dispositif assez similaire a été mis en place en 2003, c'est-à-dire bien avant l'élaboration du plan *France numérique 2012*, sous le nom de « Délégation aux usages d'internet » (DUI)<sup>11</sup>. Le profil de fonction du délégué général français ressemble à celui du champion britannique. Cependant, le positionnement institutionnel actuel de la DUI par rapport aux plans gouvernementaux n'est pas clair. Les missions de la DUI concernent essentiellement l'accès public à internet, la coordination des politiques régionales dans le domaine du numérique et l'impulsion d'actions de formation. Elle est un des partenaires du plan France numérique 2012, mais n'en est pas la cheville ouvrière.

### 3.2.3 L'implication des acteurs concernés dans l'élaboration des plans nationaux

En France et en Grande-Bretagne, l'élaboration des plans d'action a été accompagnée d'une démarche participative, faisant appel à diverses formes d'implication du public et des acteurs concernés. En effet, le plan *France numérique 2012* résulte d'une large consultation organisée en 2008 sous l'intitulé « Assises du numérique ». Lors de cette consultation, 27 axes de propositions ont été soumis au débat. Tout d'abord, 130 ateliers concernant les usages des TIC ont été organisés dans toute la France et dans les départements d'outre-mer. Un site internet<sup>12</sup>, comportant un wiki et des forums, a été mis en place pour permettre aux citoyens de contribuer à cette réflexion. Enfin, plusieurs contributions extérieures ont été sollicitées ou apportées spontanément, sous forme de rapports rédigés par des associations, de billets écrits sur des blogs ou de campagnes de mobilisation. Une grande diversité de contributions, provenant de citoyens, d'associations, de chambres du commerce, d'administrations locales et territoriales, de chercheurs universitaires, de fédérations professionnelles, ont alimenté cette procédure de consultation. Sur le plan institutionnel, le Secrétariat d'État à l'Économie numérique a notamment impliqué la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), la Délégation aux usages de l'internet (DUI) et la Direction du développement des médias (DDM).

Le plan britannique *Delivering digital inclusion* a fait lui aussi l'objet d'une démarche de consultation publique préalable. L'élaboration de la première version du plan, début 2008, résulte d'une procédure de consultation formelle avec des acteurs de l'industrie, du monde universitaire, du secteur associatif et des organisations de consommateurs. Cette version, publiée en ligne et sous format papier, a ensuite été soumise à une consultation ouverte au grand public, pendant une période de huit mois. Le document précisait une série de questions sur lesquelles les autorités souhaitaient recueillir les avis des citoyens et des milieux industriels, institutionnels et associatifs. La version définitive a été adoptée au terme de cette consultation.

Dans le cas des Pays-Bas, l'élaboration du plan national a suivi un cheminement plus classique, à travers des circuits institutionnels internes au processus de décision publique. Celui-ci a parfois intégré des modalités formelles de consultation d'acteurs institués, mais n'a pas mis en place de véritable démarche participative.

Ce fut également le cas en Belgique. La coordination de l'élaboration et de la mise en œuvre de la première phase du plan d'action national a été confiée au Ministre fédéral de l'Intégration sociale. Sa conception résulte toutefois d'un partenariat entre les différents

---

11. DUI : <http://www.delegation.internet.gouv.fr>

12. <http://www.assisesdunumerique.fr>

gouvernements, fédéral, régionaux et communautaires, lesquels gardent leurs prérogatives pour la mise en œuvre des actions selon leurs compétences institutionnelles respectives.

La complexité institutionnelle de la Belgique explique notamment que l'élaboration d'un plan d'envergure national ait dû faire, avant tout, l'objet d'intenses négociations entre cabinets, ce qui n'a sans doute pas laissé suffisamment de place à une réelle démarche participative. Toutefois, comme le soulignait déjà le rapport d'évaluation intermédiaire en 2007, il semble que l'élaboration du plan aurait pu se baser sur une plus large concertation et coopération entre les acteurs, incluant notamment le monde associatif et le secteur de l'aide sociale. Ces derniers auraient pu très concrètement faire valoir leurs besoins, ainsi que leurs contraintes en matière de lutte contre la fracture numérique.

C'est pourquoi, sur base de l'exemple de bonne pratique donné par la France et la Grande-Bretagne en la matière et suite aux recommandations formulées dans le rapport d'évaluation intermédiaire (2007), l'élaboration de la deuxième phase du plan (2011-2015) devra veiller à se baser sur une démarche davantage participative, qui consacrerait une large place à la consultation d'acteurs du monde associatif et institutionnel concernés par la lutte contre la fracture numérique.

## **Chapitre III : propositions pour un “Plan stratégique belge e-inclusion 2011-2015”**

### **1. Une nouvelle vision de l’e-inclusion: un déplacement du centre de gravité**

Dans le plan national de lutte contre la fracture numérique 2005-2010, l’accent était mis sur l’accélération de la connexion à internet du grand public et des groupes défavorisés. À cet effet, les institutions éducatives, sociales et culturelles devaient être raccordées à internet, ainsi que tous les citoyens, si possible à domicile. L’éducation et la formation devaient leur apporter les compétences de base nécessaires à l’utilisation d’internet. La politique d’e-inclusion de la première phase du plan correspondait donc à ce qu’on a appelé entre-temps la fracture numérique au premier degré.

Bien que des facteurs socio-économiques constituent encore des obstacles à l’intégration des groupes sociaux dits défavorisés dans la société de l’information, le concept d’e-inclusion ou inclusion numérique a progressivement revêtu une signification nouvelle et plus large. On parle aujourd’hui d’une fracture numérique au second degré. Autrement dit : il ne suffit plus d’avoir une connexion internet pour pouvoir participer pleinement à la société de l’information. D’autres obstacles freinent la participation des citoyens à cette société de l’information. Par rapport à la problématique de la fracture numérique, la notion de groupe cible ou de groupe défavorisé doit également être revue.

Dans des recherches récentes<sup>13</sup>, on préfère parler de personnes ou de groupes vulnérables. Aussi bien des chercheurs que des acteurs de terrain mettent en évidence que ce ne sont pas nécessairement des facteurs socio-économiques qui sont à l’origine de la vulnérabilité numérique des citoyens, mais une multiplicité de facteurs qui sont le plus souvent liés au contexte. La vulnérabilité numérique peut être la conséquence de limitations physiques ou cognitives, de circonstances familiales ou psychosociales défavorables, de différences culturelles qui ne sont pas toujours de nature “autochtones versus allochtones”. Les recherches montrent également que le risque de vulnérabilité numérique des citoyens peut aussi augmenter lors de transitions ou de ruptures dans leur parcours de vie, par exemple la transition des jeunes vers le marché du travail, le chômage, les problèmes de logement, la séparation ou la recomposition familiale, le départ à la retraite, etc. La vulnérabilité augmente lors de ces moments.

Pour pouvoir tenir tête à ces facteurs de risque, les citoyens doivent pouvoir faire appel à des appuis dans leur environnement proche. Les espaces publics numériques (EPN/OCR), qui indiquaient jusqu’ici la direction à suivre, ne peuvent pas répondre à tout, malgré leur succès. La problématique des personnes ou des groupes exposés à la vulnérabilité numérique est

---

13. Nous renvoyons à deux publications récentes (2010) qui fournissent un large aperçu et une analyse de l’état actuel des connaissances : la recherche de la FTU pour le SPP Politique scientifique “Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC – La fracture numérique au second degré” et la recherche de SMIT pour IST (Parlement flamand) “De digitale kloof van de tweede graad in Vlaanderen”.

souvent trop complexe ou trop particulière. Elle demande un accompagnement ou une approche adaptée que les EPN/OCR ne peuvent pas toujours offrir. En donnant un plus grand rôle aux structures d'enseignement, d'aide sociale et d'animation socioculturelle dans la lutte contre l'exclusion numérique, le plan stratégique belge e-inclusion choisit aussi une approche durable.

Les efforts pour remédier à l'exclusion numérique étaient jusqu'ici, à quelques exceptions près, réalisés à la marge du secteur éducatif et socioculturel. On pensait souvent que l'exclusion numérique était un problème transitoire, qui allait se résoudre avec des mesures correctrices. Aujourd'hui, on est convaincu qu'une attention soutenue devra être accordée à la nouvelle culture numérique des citoyens.

## **2. Les principes de base du nouveau plan stratégique**

À la suite du plan national de lutte contre la fracture numérique 2005-2010, le "Plan stratégique belge e-inclusion 2011-2015" a l'ambition de proposer une perspective qui correspond de près aux développements technologiques et sociétaux dans les années à venir. Pour cela, le plan stratégique 2011-2015 s'appuie sur les besoins en matière d'inclusion numérique qui ont été repérés par les acteurs de terrain, ainsi que sur les résultats de recherches récentes et sur la nouvelle stratégie numérique européenne.

Les principes de base du plan stratégique sont les suivants :

1. Contrairement au plan 2005-2010, qui proposait une série de mesures très concrètes, le plan stratégique 2011-2015 constitue plutôt une épure, qui esquisse les principes et les orientations pour la politique belge d'e-inclusion 2011-2015. Ce sont alors les autorités fédérales, régionales et communautaires qui, dans le cadre de leurs compétences respectives, auront à transformer ces principes et orientations en actions concrètes. Cette approche ouvre un espace pour des mesures concrètes qui répondent mieux aux besoins spécifiques des Régions et des Communautés, entre autres.
2. Le plan stratégique 2011-2015 tient compte du fait que la politique d'inclusion numérique doit être constamment adaptée à de nouveaux défis technologiques et sociétaux. C'est pourquoi le plan prévoit la création d'un dispositif de concertation qui suit les évolutions dans le domaine de l'inclusion numérique et peut les accompagner.
3. Le plan s'engagera plus en avant dans la réduction des risques pour les personnes et les groupes potentiellement vulnérables. Au lieu d'une stratégie de remédiation, la politique d'e-inclusion 2011-2015 doit devenir proactive. Une approche préventive de la vulnérabilité numérique des individus et des groupes est possible si les personnes chargées de leur accompagnement peuvent anticiper les nouvelles tendances technologiques et sociétales.
4. L'enseignement, le secteur socioculturel, le travail avec la jeunesse, le secteur du bien-être et tous les autres médiateurs sociaux doivent clairement partager la mission de prévenir l'exclusion numérique des citoyens et des groupes vulnérables. Puisque l'exclusion numérique se réfère surtout sur des compétences et des attitudes, il est nécessaire que les structures de formation de tous les intermédiaires éducatifs,

culturels et sociaux accordent une attention suffisante à la culture numérique et aux compétences pédagogiques de leurs étudiants dans ce domaine.

5. Le plan stratégique accordera une importance particulière à la culture numérique des responsables politiques locaux et intermédiaires, ainsi que de tous ceux qui ont un rôle de médiateur ou de relais dans le domaine éducatif, socioculturel et associatif.
6. Le Plan stratégique doit favoriser une approche intersectorielle et des partenariats multi-acteurs, pour développer une logique de concertation et de dialogue entre les différents acteurs institutionnels et acteurs de terrain des divers secteurs concernés, comme l’alphabétisation, l’insertion socioprofessionnelle, la formation continuée, l’action culturelle, l’action de quartier, l’aide sociale, etc. Le monde économique peut aussi être associé de manière fructueuse à des partenariats multi-acteurs. L’expérience du terrain montre qu’une politique réussie d’e-inclusion à tous les niveaux doit reposer sur l’interaction entre les différents acteurs et institutions qui accompagnent les citoyens sur le terrain.

### **3. Une coordination à la mesure des objectifs**

Le plan stratégique est un plan cadre, fixant les enjeux et les objectifs en matière d’inclusion numérique, tout en laissant intacte l’autonomie des entités fédérale et fédérées quant à la définition des actions à mettre en œuvre. Dans cette mesure, il doit reposer sur une coordination forte entre les différents niveaux de pouvoir afin de valoriser, mutualiser et articuler étroitement leurs politiques respectives en la matière.

#### **3.1 Mettre en place un dispositif institutionnel adéquat, efficace et flexible**

Étant donné la complexité de la fracture numérique, la lutte pour l’e-inclusion suppose une approche intégrée dans divers domaines de vie et de niveaux de compétences. Dans la structure institutionnelle particulière de la Belgique, où les compétences sont réparties entre différents niveaux de pouvoir, une telle approche implique une coopération et une coordination actives entre le gouvernement fédéral, les Régions, les Communautés et les administrations locales, lesquels s’engagent respectivement à inscrire l’e-inclusion dans leurs politiques à long terme. Dès lors, la mise en œuvre d’une politique structurelle d’inclusion numérique en Belgique exige la mise en place d’un dispositif institutionnel qui puisse permettre un socle optimal de collaboration entre les différents niveaux de pouvoir, autour d’objectifs stratégiques formulés collectivement en la matière, mais dans lequel chaque entité est libre d’appliquer ses propres mesures pour atteindre les objectifs communs.

Pour ce faire, une possibilité est que les pouvoirs publics s’appuient sur un dispositif institutionnel robuste, mais complexe : l’accord de coopération. Celui-ci consiste en un accord négocié et conclu entre l’Etat fédéral et certaines entités fédérées, ou par certaines entités fédérées entre elles, pour renforcer leur coopération dans une matière donnée ou clarifier le rôle de chacune. Il existe des accords de coopération obligatoires, dans des matières où la loi impose d’en conclure, ou des accords facultatifs, décidés d’initiative.<sup>14</sup> De tels accords existent déjà, dans le domaine de l’e-gouvernement depuis 2001, ou pour la mise en œuvre du

---

<sup>14</sup> Définition donnée par le CRISP sur <http://www.rbc.irisnet.be/crisp/fr/glossaire.htm>, consulté le 8 septembre 2010.

plan d'action national d'intégration sociale et de lutte contre la pauvreté, dans le cadre européen de la méthode ouverte de coordination.

Si cette procédure est jugée trop lourde et trop longue, les différentes entités fédérales et fédérées peuvent convenir de la signature, à titre transitoire ou définitif, d'un simple protocole d'accord intergouvernemental qui permette au moins de fixer les modalités de la coopération en la matière et d'engager ainsi la responsabilité de chacune des parties signataires, sans avoir pour autant d'implication juridique en cas de non-respect du protocole.

### **3.2 Mettre en place une coordination stratégique et une fonction de “porte-parole e-inclusion”**

Pour que la collaboration entre les différents niveaux de pouvoir en matière d'inclusion numérique soit effective, efficace et régulière, le dispositif de coopération (accord ou protocole) doit impérativement prévoir de créer un organe de coordination générale, chargé d'assurer la coopération entre les entités fédérales et fédérées, ainsi que de veiller au respect et au suivi régulier des objectifs stratégiques formulés collectivement.

Dans la mesure où le pilotage et le suivi du plan dans sa première phase ont été identifiés comme deux points faibles majeurs lors de l'évaluation intermédiaire de 2007, ainsi que par l'ensemble des acteurs institutionnels et de terrain lors de l'évaluation actuelle, il importe que l'organe de coordination prête une attention particulière au renforcement de ces dimensions déficitaires. Ceci permettra à la fois de créer un “esprit d'équipe” entre les parties prenantes et un mouvement d'ensemble autour de la lutte contre la fracture numérique à l'échelle du pays.

De plus, l'organe de coordination devra veiller à assurer la promotion et la visibilité du plan vers l'extérieur, de façon à le faire connaître auprès du grand public, mais aussi auprès de l'ensemble des opérateurs publics et associatifs concernés de près ou de loin par la problématique de la lutte contre la fracture numérique. Une stratégie de communication efficace est d'autant plus importante à mettre en place que cette dimension a été jugée insuffisante dans la première phase du plan. L'évaluation intermédiaire (2007) et l'ensemble des acteurs consultés lors de la préparation de la deuxième phase du plan ont en effet souligné la faiblesse de cette dimension, au point que certains acteurs de terrain, directement impliqués dans des initiatives en la matière, ne connaissaient même pas l'existence du plan. Pour éviter une telle dérive à l'avenir, l'organe de coordination veillera désormais à impliquer un maximum les opérateurs publics et les associations concernés par les actions du plan dans la stratégie de communication. Cette dimension participative autour de la promotion du plan favorisa sans nul doute la création d'une plus importante dynamique commune autour de cette problématique.

Pour assurer un équilibre et une égale implication des différents niveaux de pouvoir dans le processus de pilotage et de suivi du plan, la plate-forme de coordination devra être composée d'au moins un représentant de chaque entité impliquée dans la mise en œuvre du plan. Toutefois, il est clair que cet organe de coordination n'est pas créé dans une logique de contrôle ou de surveillance rapprochée, mais bien dans une logique de concertation et de dialogue entre les représentants des différentes autorités, afin d'assurer une cohérence générale à l'ensemble des mesures prises dans le cadre de la lutte pour l'inclusion numérique en Belgique.

Le fonctionnement de cet organe de coordination et de suivi sera supervisé par un(e) “porte-parole e-inclusion”. Il sera le porte-parole de l’organe de coordination et assurera, dans ce sens, la stabilité et la continuité des politiques en matière d’inclusion numérique sur l’ensemble du territoire belge. A l’instar du “champion de l’inclusion numérique” en Grande-Bretagne, il veillera à favoriser le travail en réseau et la création de synergies entre les différentes entités fédérées et les différents acteurs pour renforcer la cohérence des actions à mener. En tant que responsable de l’organe de coordination, il sera également chargé de mettre sur pied un calendrier structuré et régulier des réunions de coordination entre les entités associées. Toutefois, afin de renforcer l’implication de chaque partenaire dans le plan, un calendrier tournant des réunions sera organisé, pour que chaque entité prenne en main à tour de rôle l’organisation d’une réunion.

En collaboration avec les autres membres de l’organe de coordination, le porte-parole e-inclusion veillera à s’entourer de groupes d’experts, en mettant sur pied différents groupes de travail thématiques, articulés selon les différents volets du plan. Ces groupes de travail pourraient être composés d’experts issus à la fois du monde scientifique, du monde institutionnel et du monde associatif travaillant sur le terrain. On peut ainsi imaginer, à titre d’exemple, créer un groupe de travail sur l’accessibilité, un autre sur le monitoring des évolutions des inégalités numériques et d’autres encore sur les formations TIC destinées aux publics défavorisés, ou encore sur les filières de réutilisation et la question des technologies durables. Cette structure de travail décentralisée permettra ainsi aisément de suivre au plus près la réalisation concrète des engagements stratégiques du plan dans ses différents volets.

En tant que relais de coordination privilégié, l’organe de coordination veillera à travailler régulièrement en concertation avec les différentes plateformes régionales, regroupant les différents acteurs associatifs et institutionnels impliqués dans la lutte pour l’inclusion numérique sur leur territoire.

### **3.3 Créer des plateformes régionales**

Etant donné sa dimension transversale, la lutte pour l’inclusion numérique et l’appropriation des TIC est portée, dans chaque région, par une diversité d’acteurs et d’initiatives. Ce potentiel et cette richesse nécessitent toutefois une articulation commune au niveau régional, visant notamment la concertation et le soutien aux partenariats entre les acteurs de terrain et les institutions. Ces plateformes régionales seront composées d’acteurs de terrain, d’associations, de pouvoirs locaux, d’unions des villes et de communes afin de donner une plus grande visibilité et cohérence aux diverses initiatives de lutte contre la fracture numérique, encore trop souvent dispersées à l’échelle de la région. Celles-ci favoriseront ainsi des interactions régulières et constructives entre les univers trop souvent cloisonnés du monde associatif et institutionnel. Ces plateformes permettront également de réguler le dialogue entre les instances de décision régionales et locales.

Par ailleurs, elles seront le relais privilégié de consultation et de concertation de l’organe de coordination générale, au sein duquel siègeront, pour rappel, au moins un représentant de chaque niveau de pouvoir.

Pour répondre à un vœu exprimé de longue date par les acteurs de terrain, une rencontre annuelle des plateformes régionales sera organisée par l’organe de coordination générale afin d’échanger, au-delà des frontières régionales et linguistiques, les expériences et les bonnes

pratiques en matière de lutte pour l'inclusion numérique. Celle-ci pourra, par exemple, se dérouler à l'occasion de la semaine numérique/digitale week.

## 4. Des objectifs qui répondent aux défis actuels et futurs de l'inclusion numérique

### 4.1 *Promouvoir des technologies et services numériques intégrateurs, en renforçant leur accessibilité et leur facilité d'utilisation*

Les objectifs proposés dans cette section visent non seulement à dépasser l'obstacle de l'accès physique et matériel aux TIC, mais aussi à lever les obstacles liés à l'accessibilité et l'utilisabilité des interfaces, des contenus et des services numériques afin que ceux-ci soient utilisables par le plus grand nombre de citoyens, quels que soient leur origine, leur situation sociale, leur âge ou leur handicap, pour favoriser la pleine participation sociale de chacun à la société.

#### 4.1.1 Au niveau de l'accès et de l'utilisation par les individus

- **Redéfinir les politiques d'aide à l'acquisition individuelle d'équipements informatiques multimédia.** Les initiatives lancées jusqu'à présent par les autorités fédérales de type "pack internet pour tous" et "Start2surf", basées sur des incitants fiscaux, s'adressaient à l'ensemble de la population. Si elles ont permis à de nombreux ménages d'acquérir un ordinateur et une connexion internet à des prix attractifs, elles n'ont pas suffisamment atteint les publics réellement défavorisés, qui n'ont pas l'opportunité de bénéficier d'un système d'aide basé sur des incitants fiscaux. A ce titre, il convient d'encourager le gouvernement fédéral à lancer à l'avenir des initiatives d'aide à l'acquisition d'équipement informatique ciblées sur les catégories les plus défavorisées de la population ou sur des personnes qui se trouvent temporairement dans des situations vulnérables, via un système de prêt social par exemple.
- **Garantir une réduction du coût de l'internet à haut débit pour l'ensemble de la population.** Dans la mesure où le coût de la connexion internet est aujourd'hui plus dissuasif que le coût de l'acquisition individuelle de l'équipement proprement dit, les autorités fédérales doivent planifier une réduction du coût de la connexion internet pour toutes les catégories de la population. Cette initiative est d'autant plus importante que le coût de l'internet à haut débit pourrait s'accroître avec le développement de l'internet mobile. Pour ce faire, le gouvernement doit œuvrer à un meilleur encadrement réglementaire du marché des connexions internet, dans le respect des dispositions européennes en matière de concurrence.

Par ailleurs, le gouvernement fédéral doit poursuivre la discussion au niveau européen sur la révision et l'élargissement de la Directive sur le service universel de télécommunication, afin d'y intégrer la connexion internet à haut débit.

- **Créer un "tarif social internet" pour les catégories les plus défavorisées de la population.** Etant donné que le coût de la connexion internet reste l'obstacle économique le plus important pour les personnes à faible revenu, il convient d'encourager le gouvernement fédéral à négocier avec les fournisseurs d'accès la création d'un "tarif



social internet” afin que les individus ou les ménages dont le revenu est inférieur à un plafond déterminé puissent accéder à internet à un tarif réduit. Ce tarif social peut prendre des formes différentes selon le type de vulnérabilité (ménages pauvres, jeunes en situation d’insertion, personnes âgées, personnes handicapées). Le gouvernement fédéral est invité à prendre une initiative à ce sujet, sans attendre la Commission européenne.

D’une manière plus générale, l’accès universel à internet doit être garanti à chacun à travers l’introduction d’un service minimum, comme c’est déjà le cas en matière d’énergie, d’eau et de téléphone.

- **Développer et soutenir une offre de services de maintenance informatique à des coûts adaptés** aux situations des différentes catégories de la population, en cas d’incident ou problème technique. Pour beaucoup d’utilisateurs faibles, la maintenance est un obstacle dissuasif. C’est aux niveaux régionaux et/ou locaux à mettre en place de tels dispositifs. Pour garantir cette offre, les entités régionales peuvent s’appuyer sur le secteur de l’économie sociale et sur des structures existantes, qui disposent déjà des compétences et des infrastructures nécessaires. Les entités concernées peuvent ainsi imaginer de mettre en place des équipes de réparation ambulantes, bon marché et accessibles, qui réparent les PC, installent les logiciels et résolvent les problèmes à domicile.
- **Appliquer et renforcer les engagements pris par les autorités fédérales et régionales en matière d’e-accessibilité** (notamment le label Anysurfer), pour tous les types de handicap ou de déficience, y compris les handicaps cognitifs. Rattraper le retard pris par la Belgique dans l’application des recommandations européennes en matière d’e-accessibilité. À côté des aspects purement techniques de l’e-accessibilité, veiller également à une meilleure accessibilité des contenus des sites web et des applications en ligne (langage compréhensible par tous). Veiller à ce que les services publics mettent également cela en pratique.

Dans la même optique, les autorités fédérales et régionales doivent poursuivre leurs efforts pour sensibiliser les concepteurs de sites web aux enjeux de l’e-accessibilité et de la facilité d’utilisation (usability), en mettant au point des outils pratiques qui permettent aux concepteurs de faire des progrès dans le sens d’une conception des interfaces et des contenus en fonction des besoins et des comportements des utilisateurs.

- **Poursuivre et renforcer la sécurité d’utilisation d’internet et la confiance des utilisateurs**, en particulier pour les groupes les plus vulnérables (enfants et adolescents, personnes exposées aux assuétudes, ménages en risque d’endettement, etc.). Veiller à ce que les campagnes concernant les dangers d’internet transmettent un message plus équilibré, afin que la valeur ajoutée des usages d’internet soit, elle aussi, mise en évidence. Trop souvent ces campagnes ont pour effet pervers que les enfants et adolescents se voient interdire l’accès à internet par leurs parents.

#### 4.1.2 Au niveau collectif

- **Visibiliser et renforcer les points d’accès publics et les espaces publics numériques existants.** Dans le cadre de la première phase du plan, le gouvernement fédéral et les entités régionales ont soutenu l’augmentation du nombre d’espaces publics numériques de manière significative, essentiellement par le biais de subsides ponctuels offerts dans le cadre d’appels à projets. Si cela a permis d’offrir aux usagers de nouveaux services de

proximité, une réflexion s'impose toutefois quant à l'éparpillement des dépenses publiques et le risque d'affectation à des petits projets sans longévité assurée, faisant parfois double emploi au sein d'un même quartier. A l'avenir, il convient d'encourager les gouvernements concernés à soutenir et renforcer prioritairement les structures locales existantes par un financement structurel de leurs moyens matériels et humains.

- **Poursuivre la création d'au moins un espace public numérique par commune.** La rationalisation du développement des points d'accès publics ne doit pas faire oublier l'importance de doter chaque commune et/ou quartier important d'un EPN, véritable service de proximité, qui est essentiel notamment pour attirer les usagers les plus faibles ou les plus isolés socialement. Il convient d'encourager les pouvoirs régionaux à ouvrir, en concertation avec les communes qui n'en ont pas encore, au moins un EPN sur leur territoire. Ce service de proximité peut être installé dans des espaces déjà ouverts au public, comme dans les locaux du secteur éducatif ou de l'insertion socioprofessionnelle, par exemple. Une formule de type "package" peut être proposée, reprenant une offre de matériel, de formation et de suivi ainsi qu'un incitant à mettre en place des collaborations avec les associations et les services publics locaux aux finalités complémentaires.
- **Développer et renforcer les réseaux régionaux d'espaces publics numériques.** A l'instar du réseau d'EPN développé par la Région Wallonne depuis 2005, il convient d'encourager les gouvernements concernés à poursuivre la création de plateformes ou de coupoles, dans un triple objectif : coordination, mutualisation des expériences et des ressources, formation et accompagnement des animateurs. Les gouvernements concernés doivent également soutenir la réflexion menée par les EPN/OCR sur leur avenir et l'évolution de leur rôle.
- **Développer et soutenir des services associatifs de maintenance et de développement informatique à destination du secteur socio-éducatif.** Alors que de nombreuses associations ne disposent en interne ni de compétences, ni d'outils adéquats pour assurer leur maintenance informatique et la mise à jour ou le développement de leurs applications, certains acteurs associatifs ou de l'économie sociale sont en mesure d'offrir de tels services à des coûts adaptés au secteur. Pour développer ces actions, les autorités régionales et/ou locales peuvent s'appuyer sur des opérateurs disposant déjà des compétences, des infrastructures et du personnel qualifié nécessaires. De tels services peuvent aussi se développer au sein d'espaces publics numériques, par exemple. Cette démarche permet d'envisager des coûts réduits grâce aux économies d'échelle.

**4.2 Mettre les technologies numériques au service du lien social, en favorisant les projets qui visent la cohésion sociale avec le support des technologies numériques.**

L'objectif est ici de soutenir et mettre en valeur le rôle que jouent les initiatives décentralisées en faveur de l'e-inclusion, non seulement dans la réduction des inégalités numériques, mais aussi dans l'amélioration de la cohésion sociale.

- **Sensibiliser les autorités locales à la mise en place de plans locaux d’inclusion numérique**<sup>15</sup>. Sensibiliser et apporter un soutien financier renforcé aux autorités locales et au secteur non-marchand afin qu’ils investissent dans des projets TIC accessibles à tous et qu’ils encouragent une meilleure articulation locale des différentes initiatives en matière de lutte pour l’inclusion numérique et l’inclusion sociale. Intégrer et impliquer les EPN dans la politique éducative et culturelle locale, dans le travail de quartier et dans la vie associative locale. Impliquer également d’autres partenaires locaux (entreprises, prestataires d’aide sociale, établissements d’enseignement) dans l’élaboration d’une politique TIC locale.
- **Assurer la reconnaissance professionnelle du métier d’animateur** d’EPN/OCR ou d’autres structures d’accès public, en valorisant notamment son rôle social grandissant et en professionnalisant son statut.

L’accompagnement dans un EPN/OCR requiert des compétences plus larges que la seule connaissance des TIC. Le retard de l’utilisateur dans le domaine numérique est souvent lié à un contexte très particulier. Les accompagnateurs d’EPN/OCR doivent être formés et accompagnés dans cette problématique. Il est important que le personnel des EPN/OCR soit bien familiarisé avec le travail social, éducatif et culturel au niveau local, car les EPN/OCR ont une fonction importante d’insertion et de mise en relation, aussi bien pour des utilisateurs faibles que confirmés.

- **Soutenir et renforcer des dispositifs locaux innovants de formation aux TIC** mis en place par des EPN, des organismes sociaux ou des infrastructures publiques (CPAS, maisons de jeunes, centres d’asile, centres de revalidation, prisons, centres fermés pour jeunes, restaurants sociaux, etc.), qui permettent de toucher des publics traditionnellement éloignés des TIC (demandeurs d’emploi, jeunes défavorisés, allochtones, sans abris, handicapés, détenus, gens du voyage, etc.).

### **4.3 Démocratiser l’appropriation de la culture numérique pour favoriser la participation du plus grand nombre de citoyens aux nouvelles formes de communication, d’expression et de production numériques.**

#### **4.3.1 Désenclaver l’offre de formation à l’usage des technologies numériques**

- **Imbriquer les TIC dans la formation générale, tout au long de la vie.** Travailler progressivement, pour tous les publics, y compris au plus jeune âge, à l’incorporation systématique des formations à l’usage des technologies numériques au sein d’un parcours intégré d’enseignement, de formation professionnelle, de formation continuée ou d’éducation permanente. Ceci implique de ne plus considérer la formation générale aux TIC comme une branche séparée, mais comme un moyen au service de l’acquisition des connaissances. L’intégration systématique des outils TIC dans tous les systèmes d’enseignement et de formation permettra aux plus jeunes de considérer ces outils comme moyen “naturel” de recherche et de développement de connaissances et aux adultes de les

---

15. Un modèle de référence pourrait être celui des “Agendas 21 locaux” mis en place, sur base volontaire, au début des années 2000 dans le domaine du développement durable, afin de traduire, au niveau local, les engagements globaux pris dans le cadre de l’Agenda 21 du Programme des Nations-Unies pour l’environnement et le développement.

voir comme un moyen efficace d'accès à l'emploi et de maintien des compétences tout au long de la vie professionnelle et privée.

- Pour les publics particulièrement vulnérables ou isolés, prolonger et renforcer la **convergence de l'accompagnement social et de l'accompagnement aux usages des TIC**, en s'appuyant sur les travailleurs sociaux pour définir des projets TIC individuels ou collectifs pertinents pour ces individus et s'inscrivant dans une perspective d'intégration sociale à plus long terme.
- **Améliorer la culture numérique des enseignants, des travailleurs sociaux et autres intermédiaires de l'action socioculturelle.** Intégrer de manière systématique, dans les programmes de formation de ces professionnels, une formation qui leur permet d'intégrer ces outils au cœur de leurs pratiques quotidiennes. Mobiliser davantage l'ensemble des professionnels de l'action sociale autour de la problématique de l'inclusion numérique en les formant à une meilleure appropriation des technologies numériques dans leurs pratiques professionnelles quotidiennes avec leurs publics cibles, notamment en termes de communication, d'interaction et d'expression.

#### 4.3.2 Exploiter les nouvelles opportunités du web 2.0 <sup>16</sup>

- **Former à la production de contenus.** L'émergence du web 2.0 encourage la production de contenus propres au lieu de la consommation passive. Ces nouveaux développements supposent que les enseignants, les animateurs socioculturels et les travailleurs sociaux, entre autres, soient formés dans ce domaine. Vu qu'avec le web 2.0, l'utilisation d'internet dépasse le simple fait de chercher et trouver des informations, les EPN/OCR et les autres initiatives de formation doivent ouvrir un espace et fournir un accompagnement pour la production propre des utilisateurs.
- **Inclure la communication interactive et la production de contenus dans les programmes d'insertion socioprofessionnelle.** Prolonger et actualiser les expériences de formation aux TIC mises en place par le secteur de l'insertion socioprofessionnelle (notamment par Bruxelles-formation, le VDAB, le FOREM et leurs partenaires) et le secteur de l'éducation permanente, en y incluant systématiquement les nouvelles applications web et les nouvelles formes de communication numérique. Les institutions de formation doivent donner le bon exemple dans ce domaine et faire usage de ces nouvelles formes de communication et d'interaction.
- **Sensibiliser aux formes nouvelles de culture numérique,** dans la lecture, l'audiovisuel, la musique, les arts et spectacles, etc. La familiarisation du grand public avec les nouvelles formes collaboratives de culture numérique doit être promue et encouragée.
- **Mettre en place un cadre juridique pour les nouveaux usages du web 2.0 dans le travail social.** De nombreuses organisations qui travaillent avec des jeunes défavorisés se

---

<sup>16</sup> Le "Web 2.0" désigne un ensemble de nouveaux usages du web, qui ont comme point commun la production de contenu par les utilisateurs et les interactions entre eux. On y range les réseaux de socialisation comme Facebook ou MySpace, les blogs, les sites de partage de musique et d'images, les outils collaboratifs de production de contenus, comme les wikis, les mondes virtuels, comme Second Life, les plateformes comme Google. Le web 2.0 est moins une révolution technique qu'une transformation progressive des usages du web, qui reposaient depuis près de quinze ans sur un modèle classique de diffusion, structuré par les fournisseurs de services et de contenus.

posent des questions sur les dispositions juridiques lorsqu'ils utilisent internet et les sites de réseaux sociaux comme outil de travail. Ils se demandent quelles sont les mesures juridiques minimales que les organisations doivent respecter quand elles utilisent les sites de mise en réseau comme appui à leur travail. Il n'y a pas encore de réponse juridique concluante à ces questions, ce qui met en évidence la nécessité de nouvelles recherches.

#### **4.3.3 Ancrer les TIC dans les pratiques des décideurs publics**

Encourager l'acquisition d'une meilleure culture numérique par les décideurs de tous les niveaux des administrations et du pouvoir politique. Comme la culture numérique ne s'acquiert pas du jour au lendemain, les entités concernées doivent encourager la diffusion de cette culture, notamment par la mise en réseau de bonnes pratiques entre les administrations et par l'information constante de leurs décideurs.

#### **4.4 Promouvoir le déploiement des technologies numériques dans une perspective de développement durable.**

Le développement durable s'entend ici à la fois dans sa dimension écologique, sa dimension d'équité sociale et sa dimension de solidarité intergénérationnelle.

##### **4.4.1 Articuler l'inclusion numérique et le développement de la "Green IT"**

- **Soutenir le développement de filières de recyclage et de réhabilitation** du matériel informatique et des consommables, notamment à travers l'économie sociale et l'entrepreneuriat "vert". Pour ce faire, il s'agit d'encourager les gouvernements fédéral et/ou régionaux à établir des collaborations durables avec divers partenaires (asbl spécialisées, entreprises et secteur IT) en vue de mettre au point des programmes de récupération et de réhabilitation de PC répondant au moins à trois conditions de base :
  - Les produits de cette filière de recyclage et de réhabilitation doivent être d'un niveau de qualité qui répond aux exigences techniques des applications actuelles du web et du multimédia.
  - Le matériel récupéré et réhabilité doit être mis prioritairement à la disposition de catégories ciblées d'utilisateurs : les ménages à faible revenu, les personnes isolées ou en situation de précarité, les institutions d'aide sociale, le secteur non-marchand.
  - Le matériel récupéré et réhabilité doit être assorti d'un service de maintenance accessible et bon marché pour les utilisateurs. On peut envisager à cet égard une mise au travail au sein de l'économie sociale.
- **Réduire l'empreinte écologique des TIC.** Sensibiliser les acteurs institutionnels et les acteurs de terrain de la formation aux TIC et de l'accès public aux TIC à des critères concrets de diminution de l'empreinte écologique de leurs activités (économies d'énergie, consommables recyclables, récupération du matériel usagé, etc.).
- Promouvoir **la conception et le développement de solutions open source** originales (logiciels libres, plateformes collaboratives, etc.) pour les besoins spécifiques du monde de l'enseignement, de la culture et de l'action sociale.

#### 4.4.2 Mettre les TIC au service d'une qualité de vie durable

Jusqu'ici les TIC ont été trop exclusivement liées à la formation et au travail. Dans les années à venir, les TIC doivent aussi apporter à chacun une meilleure contribution à la qualité de la vie quotidienne et à l'autonomie des citoyens

- Promouvoir des applications simples des TIC, à la portée de tous, pour optimiser la consommation d'énergie des ménages et améliorer la **qualité de l'habitat**.
- **Prolonger et renforcer les initiatives de communication et de collaboration entre générations, à l'aide des TIC**. Ces initiatives reposent sur l'accompagnement mutuel, la formation et le transfert de compétences entre les générations, à l'instar des actions de formation intergénérationnelles soutenues par la Fondation Roi Baudouin ou de l'action "papy et mamy branchés" récemment lancée par le gouvernement wallon. Ces initiatives doivent viser non seulement un objectif de formation des seniors, mais aussi et surtout un double objectif de solidarité intergénérationnelle et de capitalisation de l'héritage culturel.
- Promouvoir des applications des TIC **au service de la qualité de vie et de l'autonomie** des personnes handicapées, des personnes âgées, des personnes en mauvaise santé ou des malades chroniques, notamment par le biais des technologies d'assistance à l'autonomie à domicile (AAD). Favoriser la participation des centres de recherche, des entreprises et du monde associatif belge aux initiatives européennes dans ce domaine.

### 4.5 Anticiper l'évolution technologique ainsi que l'apparition de nouveaux facteurs de vulnérabilité ou d'exclusion

#### 4.5.1 Anticiper les évolutions technologiques

- Mettre en place une **plateforme de veille technologique** dans le domaine des risques et des opportunités des innovations émergentes, en créant des synergies nouvelles entre les initiatives existantes en matière de veille technologique (AWT, IBBT notamment). La veille technologique ne doit pas se limiter à une fonction d'observation, mais aussi envisager des nouvelles applications qui peuvent répondre à des besoins spécifiques dans la société.
- Mettre en place un **monitoring des usages émergents** des technologies numériques, en étant particulièrement attentif aux usages développés par certains pionniers, notamment parmi les jeunes, dans le monde des médias, dans le monde artistique et dans les entreprises de pointe.

#### 4.5.2 Anticiper les évolutions dans la société

- **Anticiper la vulnérabilité numérique**. Les changements économiques et sociétaux ont souvent des retombées sur la vulnérabilité numérique des citoyens. Ils demandent une attention particulière pour anticiper à temps la mise à l'écart de certains groupes ou individus vulnérables. Les TIC doivent devenir davantage un outil pour prévenir et résoudre les problèmes, qu'un facteur de mise à l'écart de certains groupes ou individus.

- **Améliorer le dispositif existant en matière de baromètre des inégalités numériques** en articulant, au niveau d'un groupe d'experts interinstitutionnel, les approches et les résultats des enquêtes réalisées aux différents niveaux de pouvoir, non seulement les enquêtes TIC proprement dites, mais aussi les enquêtes sur les usages des nouveaux médias et les enquêtes sur les TIC dans l'enseignement, la santé, la culture, etc.
- **Mettre en place, au niveau national, un groupe permanent d'experts**, provenant du monde académique, du monde institutionnel et du monde associatif, pour consolider et mettre à jour les connaissances en matière d'e-inclusion et formuler des conseils aux décideurs politiques.

#### **4.5.3 Renforcer la recherche interdisciplinaire sur les usages et les implications des TIC dans la société**

L'anticipation des évolutions technologiques et des évolutions dans la société requiert une bonne articulation entre le monde de la recherche et le monde de la décision politique. Un renforcement de la recherche sur l'inclusion numérique contribue à améliorer le potentiel scientifique et le niveau d'expertise en Belgique.

- Associer plus systématiquement les centres de recherche et les universités aux démarches de monitoring et d'anticipation décrites ci-dessus.
- Lancer et soutenir des projets de recherche dans le domaine des sciences sociales et humaines, concernant les usages des TIC dans la société, l'évolution des inégalités numériques, les risques et les opportunités pour les différentes catégories de la population, les nouveaux cadres juridiques requis par le développement du web 2.0, le rôle des TIC dans la cohésion sociale et la participation démocratique.
- Mettre concrètement en œuvre le principe de l'intégration d'un volet de recherche sur les aspects sociaux, juridiques et éthiques dans les programmes de développement technologique. Ce principe est déjà acquis dans le programme cadre européen de recherche et développement ; il est mis en œuvre, d'une certaine manière, dans des institutions comme l'IBBT en Flandre, mais il n'est pas encore généralisé dans la politique de R&D dans les trois Régions du pays.
- Développer plus systématiquement une évaluation, par des experts externes appartenant au monde scientifique, des actions conçues et mises en œuvre dans le cadre de la deuxième phase du plan.

## Table des matières détaillée

<b>PRÉFACE .....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>5</b>
<b>CHAPITRE I : ÉVALUATION DE LA PREMIÈRE PHASE 2005-2010 .....</b>	<b>6</b>
1. Remarques préliminaires.....	6
2. Évaluation des objectifs généraux du plan.....	7
2.1 La réduction de la fracture numérique .....	7
2.1.1 La diffusion d'internet dans les différentes catégories de la population.....	7
2.1.2 La fracture numérique s'est-elle effectivement réduite en Belgique ?.....	10
2.2 Le baromètre de la fracture numérique .....	13
2.3 Le positionnement par rapport aux initiatives européennes.....	14
2.4 Les plans d'action établis à d'autres niveaux de pouvoir.....	15
3. Évaluation du volet "sensibilisation" .....	16
3.1 Actions entreprises par les autorités.....	16
3.2 Actions entreprises par les acteurs de terrain.....	17
3.3 Pertinence et efficacité des actions dans le domaine de la sensibilisation.....	17
4. Évaluation du volet "formation" .....	18
4.1 Actions entreprises par les autorités.....	18
4.2 Actions entreprises par les acteurs de terrain.....	20
4.3 Pertinence et efficacité des actions dans le domaine de la formation .....	21
5. Évaluation du volet "accès pour tous" .....	21
5.1 Actions entreprises par les autorités.....	22
5.2 Actions entreprises par les acteurs de terrain.....	23
5.3 Pertinence et efficacité des actions dans le domaine de l'accès pour tous.....	24
6. Évaluation du volet "actions transversales" .....	26
6.1 Actions entreprises par les autorités.....	26
6.2 Actions entreprises par les acteurs de terrain.....	27
6.3 Pertinence et efficacité des actions.....	27
7. Évaluation de la méthodologie et du suivi de la première phase du plan .....	28



## **CHAPITRE II : DE 2005 À 2010, LES NOUVEAUX VISAGES DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE..... 30**

1.	L'évolution du concept de fracture numérique .....	30
1.1	Une fracture multidimensionnelle et évolutive .....	30
1.2	Les impacts sur la conception du plan d'action contre la fracture numérique.....	31
2.	L'évolution des usages d'internet en Belgique .....	32
2.1	L'évolution de la fréquence et des lieux d'utilisation d'internet .....	33
2.2	L'évolution des domaines d'utilisation d'internet .....	33
2.3	Quelques indices d'une inégale répartition des utilisations d'internet.....	34
3.	L'évolution des politiques européennes .....	36
3.1	La nouvelle "Stratégie numérique pour l'Europe" .....	36
3.2	Le positionnement par rapport à des initiatives nationales voisines .....	38
3.2.1	Les plans d'action nationaux en France, aux Pays-Bas et en Grande-Bretagne.....	38
3.2.2	Quelques bonnes pratiques relevées à l'étranger .....	39
3.2.3	L'implication des acteurs concernés dans l'élaboration des plans nationaux..	41

## **CHAPITRE III : PROPOSITIONS POUR UN "PLAN STRATÉGIQUE BELGE E-INCLUSION 2011-2015"..... 43**

1.	Une nouvelle vision de l'e-inclusion: un déplacement du centre de gravité.....	43
2.	Les principes de base du nouveau plan stratégique.....	44
3.	Une coordination à la mesure des objectifs.....	45
3.1	Mettre en place un dispositif institutionnel adéquat, efficace et flexible.....	45
3.2	Mettre en place une coordination stratégique et une fonction de "porte-parole e-inclusion" .....	46
3.3	Créer des plateformes régionales .....	47
4.	Des objectifs qui répondent aux défis actuels et futurs de l'inclusion numérique.....	48
4.1	Promouvoir des technologies et services numériques intégrateurs, en renforçant leur accessibilité et leur facilité d'utilisation.....	48
4.1.1	Au niveau de l'accès et de l'utilisation par les individus.....	48
4.1.2	Au niveau collectif .....	49
4.2	Mettre les technologies numériques au service du lien social, en favorisant les projets qui visent la cohésion sociale avec le support des technologies numériques. ....	50
4.3	Démocratiser l'appropriation de la culture numérique pour favoriser la participation du plus grand nombre de citoyens aux nouvelles formes de communication, d'expression et de production numériques.....	51
4.3.1	Désenclaver l'offre de formation à l'usage des technologies numériques.....	51
4.3.2	Exploiter les nouvelles opportunités du web 2.0 .....	52
4.3.3	Ancrer les TIC dans les pratiques des décideurs publics .....	53

4.4	Promouvoir le déploiement des technologies numériques dans une perspective de développement durable.....	53
4.4.1	Articuler l'inclusion numérique et le développement de la "Green IT" .....	53
4.4.2	Mettre les TIC au service d'une qualité de vie durable.....	54
4.5	Anticiper l'évolution technologique ainsi que l'apparition de nouveaux facteurs de vulnérabilité ou d'exclusion.....	54
4.5.1	Anticiper les évolutions technologiques .....	54
4.5.2	Anticiper les évolutions dans la société .....	54
4.5.3	Renforcer la recherche interdisciplinaire sur les usages et les implications des TIC dans la société.....	55