



---

WORKING PAPER  
COLLECTION : COHÉSION SOCIALE ET ÉCONOMIE SOCIALE

---

LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION POUR TOUS:  
LES ENJEUX DE L'E-INCLUSION

CÉCILE MARQUETTE, OCTOBRE 2006

Think Tank Européen *Pour la Solidarité*  
Rue Coenraets, 66 – B – 1060 Bruxelles  
Tél. : + 32 2 535 06 63 / Fax : +32 2 539 13 04  
Email : [info@pourolsolidarite.be](mailto:info@pourolsolidarite.be) / [www.pourolsolidarite.be](http://www.pourolsolidarite.be)



Avec le soutien de la Direction générale de la Culture – Service général de la Jeunesse et de l'Éducation permanente – Service de l'Éducation permanente du Ministère de la **Communauté française de Belgique**

## **Introduction**

Les années 2000 ont vu se généraliser l'utilisation des nouvelles technologies et notamment d'internet. À l'heure où la « société de l'information » est de plus en plus présente dans les discours médiatiques ont a parfois l'impression qu'être « hors de la toile » c'est être hors du monde. Afin de lutter contre les inégalités nées de ces nouvelles pratiques, de nombreuses politiques ont été mises en place. On regroupe ces actions sous le terme générique de « l'e-inclusion ».

Lors du sommet européen de Lisbonne en mars 2000, les chefs d'État et de gouvernements se sont fixé pour objectif de faire de l'Union européenne « l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique au monde d'ici à 2010 ». Dans cette optique, réduire la fracture numérique par le biais de politiques d'e-inclusion semble être un objectif à atteindre.

### **I. Les enjeux de l'e-inclusion**

La réforme des Fonds structurels de l'Agenda 2000 préconisait la concentration des interventions structurelles sur les problèmes de développement les plus cruciaux. Ainsi, pour la période 2000-2006, le **nouvel Objectif 2** des Fonds structurels est la résultante de la fusion entre les anciens Objectifs 2, relatif à la reconversion des régions industrielles en déclin, et 5b qui concernait l'adaptation des zones rurales au changement structurel, de la période de programmation 1994-1999.

Cet Objectif 2 est dit "régionalisé" dans la mesure où il s'applique à des territoires délimités à partir de critères statistiques et socio-économiques précis. Les régions concernées par cet Objectif faisant face à des problèmes structurels, l'aide communautaire qui en résulte vise à soutenir leur reconversion économique et sociale.

Selon Lambert van Nistelrooij, membre du Parlement européen, la Commission européenne a « lisbonnisé » l'approche des Fonds structurels. Le nouvel Objectif 2 bénéficierait essentiellement aux régions disposant d'un

produit intérieur brut (PIB) supérieur à 75 % du PIB de l'Union. Et la contribution des TIC au développement durable est envisagée comme un élément-clé de la stratégie de Lisbonne.

Le Parlement européen défend, lui, une approche plus spécifique. En plus du marché de l'offre et de la demande, il existe une « économie grisonnante », comme les services sociaux et l'économie sociale. Ces derniers n'ont pas vocation à produire de la richesse, mais à servir l'intérêt général. Le Parlement européen souhaite que ces systèmes subsistent. Il s'agit pour lui d'inscrire l'évolution des technologies de l'information et de la communication dans une logique de solidarité, que soutiennent, entre autres, les Nations Unies.

De plus, il est important de rappeler que le rapport de Catherine Trautmann <sup>1</sup> sur la société de l'information a été adopté par le Parlement. Ce texte demande à ce que les régions les moins développées en Europe accèdent aux TIC grâce aux Fonds structurels.

## **II. E-inclusion, emploi et insertion sociale**

Le processus de l'inclusion sociale exige une lutte préalable contre la pauvreté. Cette lutte est inscrite dans le Traité d'Amsterdam et fait partie de la stratégie de Lisbonne, censée éradiquer la pauvreté d'ici 2010. Les États membres sont soucieux de coordonner leur lutte contre la pauvreté grâce à des méthodes ouvertes de coordination (MOC), notamment sur la question des retraites, des soins de santé, de l'inclusion sociale.

C'est pourquoi la Commission européenne et le Conseil des Ministres ont publié un rapport conjoint visant à définir les bonnes pratiques et les plans d'action nationaux (PAN). Ce rapport souligne aussi que l'e-inclusion peut améliorer la participation des « personnes à risques » (faibles revenus, faible éducation, etc.) à la production nécessaire de croissance et d'emplois.

Cependant, il existe encore trop peu de rapports prévoyant le contenu et les services potentiels de l'e-inclusion. La S.10, cellule de travail consacrée à la société de l'information à l'intérieur de la Direction générale Emploi et Affaires

---

<sup>1</sup> Catherine Trautmann est une femme politique française, élue députée européenne PS le 13 juin 2004.

sociales, s'y est donc attelée. Elle prend en compte deux éléments majeurs : le potentiel de l'e-inclusion dans l'insertion sociale et la forme revisitée de l'e-inclusion depuis février 2005, mettant l'accent sur l'accessibilité et le rôle du capital social et humain.

Selon la S.10, cette réflexion est, en outre, utile à la dimension locale et régionale à l'e-inclusion. Pour créer une société de l'information pour tous, il faut coordonner la stratégie de Lisbonne, les politiques nationales pour l'insertion sociale et le futur plan d'action e-Europe. Dans ce sens, la DG Emploi et Affaires sociales préconise l'augmentation du taux d'accès à internet pour les chômeurs, les indépendants et les personnes défavorisées. Ainsi, la politique de l'e-inclusion doit-elle toucher la population en générale et des groupes spécifiques en particulier. Toutefois, l'accès aux TIC n'est pas une fin en soi. C'est juste un moyen d'accéder aux services et à leur contenu.

### **III. E-inclusion et éducation**

Quelles relations existe-il entre facture numérique et éducation ? D'après un membre du Tavistock Institute<sup>2</sup>, Joe Cullen, il n'existe aucune vision globale des relations entre ces deux éléments. Pour l'instant le monde de l'éducation a seulement repéré l'exclusion linguistique et culturelle. Le phénomène de l'exclusion technologique reste ainsi à saisir. Le e-learning doit, de son côté, prouver ses compétences et sa capacité à concurrencer les modèles traditionnels.

Au cours d'un test mené par le Tavistock Institute dans une classe de primaires, les enfants les plus intelligents auraient mieux répondu aux questions en utilisant les TIC, alors que les enfants les moins doués auraient obtenu des notes encore plus basses qu'à l'ordinaire. Ces résultats seraient dus à l'absence de contexte familial sensible aux TIC.

---

<sup>2</sup> Le Tavistock Institute est un organisme privé qui allie recherche en science sociale et pratique professionnelle. Il s'intéresse tout particulièrement aux domaines de la santé, de l'éducation et du développement communautaire. Pour en savoir plus: [www.tavistock.org](http://www.tavistock.org)

La solution serait donc de prévenir l'exclusion par les technologies en utilisant le e-learning. Pour cela, il faudrait faire en sorte que les TIC servent à inclure les gens et non à les exclure. Toute une ingénierie de l'innovation reste à mettre en place.

#### **IV. E-inclusion et recherche et développement**

L'e-accessibilité c'est aussi surmonter les barrières techniques. Ainsi la Commission européenne, par le biais de la direction générale Société de l'information a soutenu plusieurs projets de recherche sur l'e-inclusion.

Par exemple, les personnes âgées et handicapées ont certains besoins en commun au quotidien qui peuvent être pris en charge en ayant recours aux nouvelles technologies. Ainsi, les services télématiques peuvent améliorer la qualité de vie de cette partie de la population. Qu'il s'agisse des alarmes pour les malentendants, des « maisons électroniques » avec commandes à distance ou à la voix pour les personnes souffrant d'un handicap physique lourd, ou bien encore le projet de télévision pour les personnes malvoyantes, les TIC sont porteuses d'innovations et peuvent être un véritable soutien au quotidien.

Mettre en place une politique de recherche et développement n'est qu'un début. En effet, les produits ne pénètrent pas sur le marché aussi rapidement que la demande le souhaiterait. L'industrie doit donc, elle aussi, adopter une stratégie d'e-accessibilité. Pour ce faire, la Commission européenne a lancé des appels d'offres, créé un système de certifications des produits et initié une législation européenne. Ainsi, les industries sont vivement invitées à prendre en compte ces éléments car seules celles qui seront capables d'intégrer l'e-inclusion dans leurs projets sortiront du lot.

## **V. Quelques bonnes pratiques d'e-inclusion**

Le ministère de la fonction publique, de l'intégration sociale, de la politique des grandes villes et de l'égalité des chances, a mis en place, ces dernières années, une campagne de sensibilisation aux TIC en Belgique. Celle-ci reposait sur trois grands axes : la prise de conscience publique, la formation et l'accessibilité.

Avec le soutien d'Oxfam<sup>3</sup>, l'opération a permis de mettre en place des points d'accès libre à Internet, des bureaux de conseils, des ordinateurs recyclés et des logiciels qui n'étaient plus sous licence. L'idée était de prouver qu'Internet n'est pas un facteur d'exclusion mais d'inclusion.

Les régions ont un rôle à jouer dans un développement plus « social » des nouvelles technologies. Le temps de l'action semble donc venu. Ainsi, une amélioration de la qualité des services et la mise en place de plans régionaux seraient des solutions pour mieux tirer parti des TIC et pour travailler sur les lacunes qui persistent au niveau de l'e-inclusion locale. D'autant que l'inégalité entre les régions a tendance à s'aggraver dans ce domaine.

À cet égard, nous pouvons citer l'initiative des collectivités locales britanniques qui ont lancé des appels d'offres et créé 150 millions de services à large bande pour un marché de 80 millions d'utilisateurs. L'innovation est un levier pour créer de la croissance et de l'emploi, il convient donc de la soutenir.

Dans le cadre de la présidence britannique de l'Union européenne<sup>4</sup>, Paul Redwin, membre du département du commerce et de l'industrie, a indiqué que la Grande-Bretagne soutenait l'approche de Viviane Reding, Commissaire chargée de la Société de l'information et des médias. Cette approche consistait à renforcer l'e-accessibilité. Selon lui, l'e-inclusion rejoint les préoccupations économiques et sociales en Europe.

La Grande-Bretagne a désormais pris l'initiative de faciliter l'accès à Internet dans les quartiers défavorisés. Il est important que les prestataires de

---

<sup>3</sup> Oxfam International est une confédération internationale composée de 12 organisations non-gouvernementales indépendantes qui, à l'échelle mondiale, se consacrent à la lutte contre la pauvreté et l'injustice qui lui est intrinsèquement liée. Plus d'informations sur : [www.oxfam.org](http://www.oxfam.org)

<sup>4</sup> Lors du deuxième semestre 2005.

services envisagent tous les moyens pour répondre aux besoins du marché en matière d'accessibilité. Une législation peut être utile, mais il faut surtout développer les contacts avec le secteur privé.

## **Conclusion**

Tous les acteurs européens semblent placer l'e-inclusion au cœur de la stratégie de Lisbonne. Les premières analyses démontrent l'effet de levier des TIC en faveur la croissance européenne. Elles soulignent également l'efficacité de la Méthode ouverte de coordination (MOC) et l'utilité du dialogue social. Mais l'Union européenne a besoin d'une approche plus technologique. La société de l'information doit être un projet européen.

Les ministres de 34 pays européens ont approuvé le 12 juin 2006 à Riga (Lettonie) une action paneuropéenne visant à aider les citoyens à remédier à leurs désavantages économiques, sociaux, scolaires, géographiques ou liés à un handicap au moyen des technologies de l'information et de la communication. L'«e-inclusion», ou la participation de tous à la société de l'information, a pour objectifs de réduire de moitié le nombre de personnes n'utilisant pas l'internet dans les groupes menacés par l'exclusion, d'assurer à au moins 90% du territoire européen un accès à l'internet haut débit et de rendre accessibles tous les sites web publics d'ici à 2010.

La déclaration ministérielle de Riga, signée par les ministres des États membres de l'Union européenne, des pays en voie d'adhésion, des pays candidats et des pays de l'AELE/EEE, fixe les objectifs spécifiques, dont les points suivants :

- diviser par deux d'ici à 2010 le nombre de personnes n'utilisant pas l'internet dans les groupes menacés par l'exclusion (personnes âgées, handicapées ou sans emploi) ;
- assurer à au moins 90 % du territoire européen un accès à l'internet haut débit (c'est-à-dire aux infrastructures d'internet haut débit) d'ici à 2010. En 2005, près de 60 % des entreprises et des

ménages y avaient accès dans les zones périphériques et rurales de l'Union européenne à quinze, contre plus de 90 % dans les zones urbaines ;

- mettre en place, d'ici à 2008, des actions dans le domaine de l'«alphabétisation» numérique afin de réduire de moitié d'ici à 2010 les disparités affectant les groupes menacés par l'exclusion ;
- formuler d'ici à 2007 des recommandations sur les normes d'accessibilité et les approches communes, qui pourraient devenir obligatoires pour les marchés publics d'ici à 2010 ;
- évaluer la nécessité de mesures législatives dans le domaine de l'accessibilité en ligne et prendre en considération les exigences en la matière lors de la révision du cadre réglementaire pour les communications électroniques qui débutera en juin 2006.

Autre question urgente à prendre en compte par la Commission européenne : celle du vieillissement actif et de l'autonomie dans la société de l'information.

L'e-inclusion est un défi sociétal. D'ici 2010, sa réussite reposera sur les efforts des États, de la Commission et du Parlement européen, ainsi que sur l'utilisation des outils européens, tels que les fonds structurels, le Fonds social européen et le dialogue social.