

## 4<sup>e</sup> Congrès international de l'AIFRIS, 4-8 juillet 2011, Genève

### « Crises, gouvernances, développement durable : quelles articulations avec l'intervention sociale »

#### Article complet de la communication

### « Le travail social face aux technologies de l'information et de la communication. Les enjeux d'une intervention d'inclusion numérique »

Noémie Pulzer, Delphine Brülhart, Annamaria Colombo et Marie-Claire Rey-Baeriswyl

---

En vue de la mise en œuvre d'un projet d'inclusion numérique (IN), le Groupement fribourgeois des institutions sociales (GFIS) a mandaté la Haute Ecole fribourgeoise de travail social (HEF-TS) pour une recherche visant à l'accompagner dans sa réflexion. Le présent article s'appuie sur la revue de littérature réalisée dans le cadre de ce mandat.

Dans un premier temps, il est nécessaire de décrire le phénomène sur lequel les interventions d'IN entendent agir, à savoir la fracture numérique (FN). Dans un deuxième temps, l'articulation de « l'inclusion numérique » et du « travail social », à partir de divers concepts et modèles, permettra de comprendre quelques uns des enjeux de la mise en place d'une intervention d'IN.

#### La fracture numérique

La FN se définit comme le « fossé séparant ceux qui bénéficient de l'accès à l'information numérique (les « info-riches ») et les autres, ceux qui demeurent privés des contenus et des services que ces technologies peuvent rendre (les « info-pauvres ») » (Brotcorne & Valenduc, 2008, p. 9).

L'analyse de la FN prend habituellement en compte deux types de fractures : la fracture de premier degré et celle de second degré. La FN de premier degré se rapporte aux inégalités d'accès au matériel nécessaire à l'utilisation des TIC (ordinateurs, logiciels, connexion Internet, etc.). Cette inégalité est liée principalement aux ressources économiques, mais également aux infrastructures. La FN de second degré prend en compte les inégalités face à l'utilisation des TIC, en considérant cette fois les différences au niveau des compétences (Hargittai, 2002). Il s'agit d'une dimension plus complexe que la fracture de premier degré, puisque dans cette perspective, l'accès aux TIC ne constitue pas le seul facteur d'inclusion ou d'exclusion.

Par ailleurs, ces deux types de fractures entraînent des réponses différentes en termes d'intervention. Actuellement, dans les pays occidentalisés, c'est surtout autour de la fracture de deuxième degré que se concentrent les inégalités et donc les enjeux pour l'intervention (Rallet et al., 2004).

#### Les variables nécessaires à la compréhension de la fracture numérique

Pour comprendre les facteurs agissant sur la FN, différentes variables socio-démographiques sont à prendre en compte. Ainsi, les femmes, les familles monoparentales, les personnes âgées, celles qui ont un faible niveau de formation ou de revenu ou encore qui habitent en zones urbaines ont plus de probabilités d'être concernées par la FN (Vodoz, Rossel, *et al.*, 2005 ; Looker et Thiessen, 2003 ; NTIA, 1997 ; OFS, 2003 ; Eurobaromètre et 56.0, 2001).

Les compétences génériques (lettrisme, maîtrise de la langue dans laquelle sont données les informations, capacité à apprendre et à organiser l'information, ...) constituent également une variable importante pour comprendre les inégalités dans l'utilisation des TIC : plus un individu maîtrise ces compétences moins il aura tendance à être touché par la FN.

### **Critiques à l'égard de l'utilisation du terme de « fracture numérique »**

Le terme de FN est critiqué car il est difficile à définir, ce qui le rend peu objectivable (Beauchamps, 2009). Deux principales raisons sont avancées pour expliquer la difficulté à opérationnaliser cette notion. D'une part, elle peut être considérée comme relative car les TIC font l'objet d'utilisations multiples (Granjon, 2005). D'autre part, la FN est dynamique en raison de l'évolution rapide dans ce domaine (Van Dijk et Hacker, 2003). Ces particularités entraînent une difficulté à définir une norme en matière de TIC : quel niveau d'utilisation et d'équipement constitue la frontière à partir de laquelle on est considéré-e comme étant touché-e par la FN ?

De plus, la FN s'enracine dans un paradigme de société particulier, celui de la « société de l'information » (SI), qui est critiqué par différents auteurs (notamment Fassa, 2002). Ce paradigme légitime un nouveau mode sociétal basé sur une économie de la connaissance et de l'information. Selon cette vision, l'utilisation des TIC serait nécessaire pour s'adapter en permanence au contexte de notre société en constante mutation. Les individus sont alors amenés à choisir entre deux options: soit ils acceptent de souscrire à cette logique en utilisant les TIC, en s'adaptant et en étant ainsi intégrés, soit ils la rejettent et risquent la marginalisation. Différentes critiques sont formulées à l'égard de cette vision de la société, la principale étant que cette manière de lire la réalité occulte les facteurs sociaux permettant de comprendre la marginalisation (op. cit.).

Ces différentes critiques mettent en évidence la complexité du phénomène. Afin de prendre en compte les différents facteurs sociaux en jeu ainsi que la diversité des situations, certains auteurs suggèrent de parler d'inégalités numériques plutôt que de fracture (DiMaggio, Hargittai, *et al.*, 2004 ; Beauchamps, 2009 ; Brotcorne et Valenduc, 2008).

### **Quel lien entre fracture numérique et travail social ?**

Reconnaître l'existence d'inégalités numériques suffit-il à faire des TIC un domaine d'intervention pertinent pour le travail social ? Le travail social peut être défini comme une série d'interventions visant « le soulagement de la misère et la libération de personnes vulnérables, exclues et opprimées afin de renforcer leur capacité d'agir et leur participation à la vie de la société » (définition du travail social Adopté par l'Assemblée Générale de la Fédération Internationale de Travail Social (FITS), Montréal, Québec, Canada, juillet 2000). Pour atteindre ces objectifs d'intégration et de justice sociale, les interventions en travail social agissent notamment sur les inégalités sociales et jouent un rôle de médiation contribuant à assurer une fonction de « passeur » entre des mondes divers (Knüsel, Rey-Baeriswyl, *et al.*, 2006). La problématique des inégalités numériques entre-t-elle dans ce champ d'activités ? Autrement dit, est-ce que les inégalités numériques sont susceptibles de précariser voire de marginaliser les personnes concernées, justifiant ainsi une intervention du travail social ?

S'il est difficile de mesurer précisément les effets des inégalités numériques, différents auteurs mentionnent de tels risques dans plusieurs champs (social, professionnel, politique, culturel, familial, scolaire) (notamment Jochems, 2007 ; Granjon, 2009 ; Beauchamps, 2009 ; Granjon, Lelong, *et al.*, 2009). Ces risques semblent indiquer qu'une intervention visant à réduire les inégalités numériques serait pertinente pour le travail social. Toutefois, une telle intervention pose un certain nombre de questions, soulevant différents enjeux.

### **Quelle intervention pour lutter contre les inégalités numériques ?**

Pour aborder cette question, il est nécessaire de se référer à deux postures théoriques, qui impliquent des interventions différentes (Rallet et Rochelandet, 2004).

Selon la première posture théorique, les inégalités numériques sont considérées comme une nouvelle inégalité. Pour lutter contre cette forme d'inégalité, il est nécessaire de mettre en œuvre des interventions d'IN visant l'acquisition de matériel et de compétences spécifiques.

Une autre perspective considère les inégalités numériques comme découlant des autres inégalités. Selon cette conception, les inégalités numériques ne sont pas un enjeu en soi car elles sont la conséquence des autres inégalités sociales et économiques. La priorité serait alors plutôt la lutte contre les inégalités « classiques », à travers l'accès à différentes ressources (en termes d'estime de soi, de moyens financiers, de liens sociaux, de reconnaissance, d'informations, d'emploi, de compétences...).

Dans la mise en œuvre d'une intervention visant à lutter contre les inégalités numériques, la voie choisie est parfois un compromis entre ces deux positions : une intervention peut viser l'IN tout en permettant, parallèlement, d'atteindre d'autres objectifs d'intervention sociale (intégration sociale ou professionnelle, socialisation, ...etc.). Dans ce cas, l'IN peut être considérée comme un moyen d'accéder à certaines ressources (en termes de liens sociaux, de compétences, d'estime de soi, ...) qui dépassent les seules ressources numériques. L'accès à ces ressources contribue finalement à réduire les inégalités sociales, parmi lesquelles les inégalités numériques. Le projet Joker Vaud est un exemple d'une telle intervention<sup>1</sup>.

Dans le cadre de ce projet, plusieurs prestations, à destination de différents publics (personnes en réinsertion, migrant-e-s, personnes âgées, ...) sont proposées, permettant d'articuler différents objectifs: inclusion numérique, intégration sociale, ré-insertion professionnelle et développement durable. À travers ses différentes prestations, ce projet contribue à lutter d'une part contre les inégalités numériques, mais également contre d'autres formes d'inégalités. Les cybercafés ouverts dans le cadre de ce projet illustrent bien cette combinaison d'objectifs : ils sont installés dans différentes institutions d'action sociale (EMS, centres d'accueil pour migrants, ...) et sont gérés par des animateurs/trices qui accompagnent les utilisateurs/trices. Ils permettent de lutter contre les inégalités numériques en agissant sur la fracture numérique de premier (accès à du matériel) et de second degré (acquisition de compétences), mais également de poursuivre un objectif d'intégration sociale. En effet, selon les intervenant-e-s interrogé-e-s, ces lieux permettent de créer des liens significatifs entre les participant-e-s et l'animatrice ou l'animateur ainsi qu'entre les participant-e-s. Certains cybercafés permettent également de poursuivre un objectif de réinsertion professionnelle: d'une part pour les personnes qui fréquentent ces cybercafés puisque certain-e-s y vont pour réaliser un CV ou consulter des offres d'emploi. Ce projet d'inclusion numérique permet ainsi d'accéder à différentes ressources (en termes d'acquisition de compétences, de liens sociaux, d'accès à l'information, d'emploi), qui peuvent contribuer à lutter contre différentes formes d'inégalités sociales.

### **Quel rôle de l'inclusion numérique dans l'intervention ?**

Face au constat de l'émergence de tels projets combinant l'IN à d'autres objectifs d'intervention sociale, certains auteurs se demandent si l'informatique a pris la place d'activités (poterie, photo, yoga, ...) qui étaient auparavant utilisées pour revaloriser les personnes en situation de marginalisation. Dès lors, l'IN est-elle un outil comme un autre, donc interchangeable, pour intégrer différents publics ?

L'acquisition de compétences dans le domaine des TIC est-elle un moyen de plus pour atteindre différents objectifs d'intervention sociale, tels qu'atténuer le sentiment d'exclusion ou développer des compétences génériques en vue de l'intégration professionnelle ? Ou y a-t-il un enjeu spécifique de formation aux TIC pour ces populations (Vodoz, Rossel, *et al.*, 2005) ?

---

<sup>1</sup> [www.joker-vaud.ch/](http://www.joker-vaud.ch/)

## Quel lien entre inclusion numérique et intégration ?

Ces réflexions conduisent à poser une autre question fondamentale pour la réflexion autour d'une intervention contre les inégalités numériques : quel est le lien entre IN et intégration ? L'approche qui considère les inégalités numériques comme un enjeu spécifique pour l'intervention sociale est sous-tendue par l'idée qu'il y aurait un lien entre utilisation des TIC et intégration dans la société: la mise à niveau des personnes concernées par les inégalités numériques permettrait de favoriser leur intégration.

Cette vision correspond à l'idéologie qui sous-tend la société de l'information (SI). Selon cette idéologie, la maîtrise des TIC est en effet indispensable pour s'intégrer dans la société. Cette mise à niveau de tous et toutes aux exigences de la SI est-elle effectivement souhaitable et nécessaire pour leur intégration dans la société ? Différents enjeux sont à prendre en considération pour une telle discussion.

D'une part, l'idéologie qui sous-tend la SI est critiquée par différents auteurs (Jochems, 2007 ; Camacho, 2006 ; Guichard, 2009; Fassa, 2002) car elle occulte les inégalités sociales (en termes de revenus, de formation, ...) pour se focaliser sur les inégalités numériques. Selon cette idéologie, la mise à niveau des « fracturés » en matière de TIC permettrait d'améliorer leur situation en leur donnant les moyens de s'intégrer dans la société. Cette vision est critiquée, car elle nie l'existence d'autres facteurs, notamment socio-économiques, agissant sur l'intégration.

D'autre part, les normes de la SI peuvent être considérées comme marginalisantes pour ceux/celles qui n'utilisent pas les TIC ou qui en font un usage non-conforme à certains standards (Granjon, 2009 ; Granjon, 2005). La mise à niveau de ceux/celles qui n'utilisent pas les TIC selon ces normes permettrait de les intégrer. Mais ce qui est en jeu va parfois au-delà d'une simple différence de capacités techniques qui pourraient être comblées: pour certaines personnes concernées par les inégalités numériques, il y a un véritable décalage culturel entre leurs propres références et celles de la SI.

Les interventions visant à combler ce décalage culturel par l'acquisition de compétences standards courent alors le risque de constituer une violence symbolique visant à imposer un modèle culturel et à dénigrer les personnes qui ne veulent ou ne peuvent correspondre aux normes de ce modèle. Ces interventions qui visent l'acquisition d'un « socle de compétences » véhiculent un rapport au savoir normatif et nient la capacité d'acteurs des personnes visées (Navarre, 2007). Elles risquent de marginaliser encore plus les personnes qui ne se reconnaissent pas dans ces normes. Granjon (2009) a en effet constaté que des personnes à qui l'on apprend certains usages des TIC et qui n'en trouvent pas l'utilité en ressentent un sentiment d'exclusion. Apprendre à utiliser une messagerie électronique est par exemple dévalorisant si on constate ensuite qu'on n'a personne dans son carnet d'adresse.

Ces différentes critiques incitent à nuancer le lien entre utilisation des TIC et intégration dans la société.

**Au vu de ces différents enjeux, comment le travail social peut-il contribuer au développement de modes d'appropriation des TIC permettant de limiter les inégalités (notamment numériques) et de favoriser l'intégration de toutes et tous ?**

Sans prétendre apporter des réponses définitives ni exhaustives à cette question, deux pistes pour la mise en place d'interventions à même de relever ce défi peuvent être formulées.

Premièrement, le travail social peut être amené à jouer un rôle de médiation entre des mondes différents qui impliquent des modes d'appropriation divers des TIC. Cette médiation pourrait permettre de comprendre et faire reconnaître différents modes d'utilisation des TIC (voire la non-utilisation) qui ne correspondent pas à certains standards de la SI. Il existe en effet différentes manières d'utiliser les TIC : les individus peuvent avoir des utilisations différentes des TIC selon leur profession, leur âge, leur lieu d'habitation, etc. Toutefois, toutes les formes d'utilisation ne sont pas reconnues de la même manière. De plus, certaines normes d'utilisation peuvent être marginalisantes pour une partie de la population.

Deuxièmement, l'intervention sociale peut contribuer à envisager les TIC comme un moyen d'accéder à différentes ressources (en termes d'acquisition de compétences, de liens sociaux, d'accès à l'information, d'emploi, d'estime de soi, ...). À travers l'accès à ces ressources, une intervention d'IN peut ainsi contribuer à lutter contre les inégalités sociales et favoriser l'intégration, en inscrivant l'utilisation des TIC dans un projet plus large que la seule acquisition de compétences techniques.

## Bibliographie

- Beauchamps, M., (2009). "L'accessibilité numérique. Transformer le risque de renforcement des inégalités numériques en opportunité". *Les Cahiers du Numériques*, 1, pp. 102-118.
- Brotcorne, P. et Valenduc, G., (2008). *Construction des compétences numériques et réduction des inégalités. Une exploration de la fracture numérique au second degré* Bruxelles: SSP Intégration sociale, Fondation Travail-Université ASBL.
- Brotcorne, P. et Valenduc, G., (2009). "Les compétences numériques et les inégalités d'usages d'internet". *Les Cahiers du Numériques*, 1, pp. 46-68.
- Camacho, K., (2006). "Fracture numérique". Dans A. Ambrosi, D. Pimienta et V. Peugeot (dir.), *Enjeux de mots : regards multiculturels sur les sociétés de l'information*, Paris: C et F Éditions.
- DiMaggio, P., Hargittai, E., Celest, C. et Shafer, S., (2004). "Digital inequality: from unequal access to differentiated use". Dans K. Nekcerman (dir.), *Social inequality*, pp. 298-337, New-York: Russel Sage Foundation.
- Dumont, F., Langlois, S. et Martin, Y., (1994). *Traité des problèmes sociaux*. Québec: Institut québécois de recherche sur la culture.
- Eurobaromètre et 56.0, (2001). *Les Européens et les TIC dans le cadre de l'emploi*. .
- Fassa, F., (2002). "Société de l'information: quel savoir pour quel avenir?" *Revue européenne des sciences sociales*, 123, pp. 115-146.
- Granjon, F., (2005). "Une approche critique de la fracture numérique. Champ de l'Internet, pratiques télématiques et classes populaires". *Cahier de recherche Mars@ouin*, 1.
- Granjon, F., (2009). "Inégalités numériques et reconnaissance sociale". *Les Cahiers du Numériques*, 1, pp. 20-44.
- Granjon, F., Lelong, B. et Metzger, J.-L. (dir.), (2009). *Inégalités numériques. Clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*. Paris: Lavoisier.
- Guichard, E., (2009). *Le mythe de la fracture numérique*. <http://barthes.ens.fr/articles/Guichard-mythe-fracture-num.pdf>.
- Hargittai, E., (2002). "Second-order digital divide: differences in people's online skills". *First Monday*, 7, 4.
- Jochems, S., (2007). "La fracture numérique. Un problème social?" Dans H. Dorvil (dir.), *Problèmes sociaux - Tome IV*, Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Knüsel, R., Rey-Baeriswyl, M.-C., Reynaud, C. et Sallin, Y. (dir.), (2006). *L'intervention sociale... : entre institutions, professions et formations*. Lausanne, Fribourg: Les cahiers de l'éésp, Haute école fribourgeoise de travail social.

- Looker, E. D. et Thiessen, V., (2003). *La fracture numérique dans les écoles canadiennes: facteurs qui ont des répercussions sur l'accès aux technologies de l'information et leur utilisation par les élèves*. Ottawa: Centres de données de recherche.
- Navarre, F., (2007). "Exclusion, fracture numérique et norme sociale". Dans C. Burton, V. Laurant, C. Lobet-Maris, F. Navarre, Y. Pouillet et P. Versailles (dir.), *Quand l'informatique rencontre l'action sociale... Regards pluridisciplinaires sur l'informatisation des CPAS*, Namur: Presses universitaires de Namur.
- NTIA, (1997). *Falling Through the Net : A Survey of the 'Haves' and 'Have Nots' in Rural and Urban America*. Department of Commerce.
- OFS, (2003). *Indicateurs de la société de l'information en Suisse : Etat des lieux et perspectives*. Neuchâtel: OFS.
- Rallet, A. et Rochelandet, F., (2004). "La fracture numérique: une faille sans fondement?" *Réseaux*, 5-6, 127, pp. 19-54.
- Vodoz, L., Rossel, P., Pfister Giaouque, B., Glassey, O. et Steiner, Y., (2005). *Ordinateur et précarité au quotidien : les logiques d'intégration provisoire de la formation continue*. Lausanne: C.E.A.T.
- Wolton, D., (2002). "Fracture numérique ou facture numérique ?" Dans F. Jauréguiberry et S. Proulx (dir.), *Internet, nouvel espace citoyen ?*, Paris: L'Harmattan.