

2018
ANALYSE
N°13

SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE / PROBLÈME CRITIQUE

SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL ET NUMÉRIQUE : UNE RENCONTRE/CONCILIATION QUI NE VA PAS DE SOI

Les technologies numériques investissent toutes les strates de notre réalité quotidienne, y compris et en particulier dans les services publics et d'intérêt général. Suivant le mouvement d'un « tout au numérique », cette *digitalisation* est supposée faciliter l'accès de tous les citoyens à leurs droits fondamentaux, en facilitant notamment les relations qu'ils/elles entretiennent avec les services publics. Il n'est pourtant pas évident que ce mouvement soit vraiment interrogé dans ses présupposés : tout le monde est-il vraiment outillé de la même manière pour s'intégrer dans cette digitalisation et, partant, peut-on véritablement y voir une *simplification* ? Plus important, cette analyse propose de montrer combien ce « tout au numérique » doit faire l'objet d'un débat sur les enjeux éthiques soulevés par cette orientation digitale de l'accès effectif aux droits pour tous. En outre, l'analyse montre que cette stratégie numérique des services publics repose sur un impensé qui a toutes les chances de produire des discriminations envers les personnes les plus précarisées.

CAROLE **BONNETIER** & PÉRINE **BROT CORNE**

CIRTES, UCLouvain

INTRODUCTION

C'est un fait difficilement contestable : les technologies numériques s'invitent dans tous les domaines de la vie quotidienne. La digitalisation accrue des services privés et d'intérêt général est vue comme une évolution à la fois inéluctable et porteuse de progrès politiques, économiques et démocratiques. Les discours qui accompagnent la transition numérique ne cessent en effet d'insister sur le potentiel des usages du numérique pour faciliter l'accès des citoyens, surtout les plus précarisés, à leurs droits fondamentaux, notamment par une simplification de leur relation avec les services publics.

Le mouvement d'accélération de la digitalisation des services est assorti d'une obligation implicite d'utiliser internet pour le maintien de sa participation aux divers aspects de la vie sociale. En Belgique, comme ailleurs en Europe, le mot d'ordre est lancé : « connectez-vous ! ». Sans balayer d'un revers de main les avancées qu'apportent les technologies dans de nombreux domaines – le transport, la santé, les démarches administratives, etc. – il est toutefois indispensable de débattre, haut et fort, des enjeux éthiques que soulève cette orientation vers le tout numérique en termes d'accès

effectifs aux droits pour tous ainsi que de mettre en lumière l'impensé informatique-numérique sur lequel repose, au moins en partie, la stratégie du numérique par défaut. C'est l'objet de cette analyse.

UNE DÉPENDANCE NUMÉRIQUE PRODUCTRICE D'INÉGALITÉS

Depuis une dizaine d'années, les politiques en faveur du numérique ont adopté une logique de « digital par défaut ». Qu'il s'agisse de services administratifs, d'offres commerciales, d'emploi, de logement, de loisirs, etc., le numérique devient, par défaut, le vecteur principal voire unique pour y accéder. Cette situation donne aux outils numériques, et en particulier à internet, une place progressivement incontournable dans la société, de sorte que l'on peut parler de l'avènement d'un contexte social de dépendance au numérique¹. Celui-ci traduit l'idée d'une société entièrement soumise à l'usage des outils numériques et dans laquelle tous les services sont conçus pour des individus supposés être utilisateurs des technologies. Chacun est alors vivement incité à s'équiper et à maîtriser le numérique sans quoi il risque d'être mis en difficulté pour accéder à un éventail toujours plus large de démarches quotidiennes, entre autres celles en rapport avec

¹ Beauchamps, M., « Espace urbain et stratification sociale : Une lecture spatiale des inégalités sociales à l'heure d'Internet », RESET, 2012, 1 (1), pp.147-174.

les services publics.

Le contexte de dépendance au numérique pose la question du risque réel de marginalisation d'une partie de la population qui n'est pas en mesure de répondre aisément à cette obligation de connexion permanente, et partant à atteindre une norme sociale désormais dominante. En ce sens, l'avènement d'un environnement dans lequel l'accès aux services du quotidien est d'abord configuré pour des individus supposés utilisateurs des technologies numériques est grandement susceptible de générer des inégalités sociales entre ceux capables de tirer correctement parti de leurs usages et les autres. C'est donc moins l'environnement numérique en soi que son caractère incontournable qui contribue à produire de la vulnérabilité, voire à la renforcer.

On ne compte plus aujourd'hui le nombre d'enquêtes – tant quantitatives que qualitatives – pointant le fait que les personnes dites éloignées du numérique sont aussi celles qui sont défavorisées sur le plan socioéconomique et socioculturel. De fait, ceux qui ont des difficultés à maîtriser le numérique et ceux qui tirent moins de bénéfices

attendus de leur connexion sont généralement plus pauvres, moins diplômés et plus isolés que les autres, de sorte que l'on peut affirmer sans peine que la vulnérabilité numérique épouse de près les formes de la vulnérabilité sociale².

LES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC DÉSORMAIS ORIENTÉES VERS LE TOUT NUMÉRIQUE

Dans ce contexte, il semble essentiel d'interroger les impacts de la digitalisation des services publics ou animés d'un esprit public³ sur le maintien de leur accès effectif à tous les usagers, y compris les plus vulnérables. Cette question se pose avec d'autant plus d'acuité pour ces derniers qu'à la différence des services marchands, ils ont une mission tournée vers le collectif, impliquant tous les citoyens, sans discrimination, avec une attention particulière portée aux plus vulnérables d'entre eux. Dans son enquête sur les justifications du service public, Laurent Thévenot identifie leur socle commun fondé sur le principe visant à « repousser les attaches créatrices d'inégalités, avec la nature notamment (sexe, santé, sécurité, disparités territoriales), et à rétablir au moyen de mesures de solidarité

² Depuis une quinzaine d'années, les enquêtes menées par la Direction générale Statistique et Information Économique sur l'utilisation des TIC par les ménages et les particuliers en Belgique tirent notamment, chaque année, ce même constat.

³ S'arrêter à la définition statutaire du service public serait restrictif, voilà pourquoi nous proposons de mettre également le focus sur des services animés d'un esprit public ou services d'intérêt général.

une commune dignité menacée par les inégalités résultant de ces attaches ». Selon lui, « il ne s'agit pas d'une valeur que partageraient certains individus particulièrement altruistes, mais d'une référence commune dont savent se saisir tous les acteurs [des services publics] pour procéder à certaines *qualifications* »⁴.

Si les organismes publics sont d'abord restés à l'écart des innovations apportées par les technologies numériques⁵, ils s'en emparent désormais depuis quelques décennies. La transformation digitale est effectivement devenue un élément de réflexion important pour beaucoup d'organismes, qu'ils offrent des services privés ou publics. Dans l'ensemble, cette digitalisation est considérée au sein des organismes d'intérêt général comme une opportunité pour améliorer l'efficacité, l'efficience et la qualité des services dans un contexte de contraintes budgétaires accrues mais aussi la

relation avec les usagers-citoyens par le biais d'une offre de plus en plus connectée et personnalisée.

QUELLE STRATÉGIE POUR NUMÉRISER DES SERVICES QUI SE DOIVENT D'ÊTRE ACCESSIBLES À TOUS ?

Mais dans les faits, que sous-tend la volonté d'améliorer les services par le biais de leur digitalisation ? Amélioration de la qualité et compression budgétaire sont-ils facilement conciliables ? Le numérique rendrait-il cette conciliation possible ? Dans quelle mesure et de quelle manière les réalités d'accès et d'usage des publics vulnérables – qui sont précisément ceux pour lesquels les services publics sont les plus essentiels⁶ – sont-elles envisagées/prises en compte par les fournisseurs de services en ligne d'intérêt général ?

Ces questions sont au cœur d'une recherche en cours menée par notre équipe sur la question de

⁴Par « qualification », Thévenot désigne le processus par lequel une personne va se référer à des grands principes qu'il partage avec d'autres pour définir la grandeur d'un être. Dans notre exemple, les personnes se référant aux valeurs des services publics perçoivent comme grand : le collectif, le bien commun, la représentativité ; alors qu'elles perçoivent comme petits : le fait d'être coupé de la base, l'individualisme. Voir THÉVENOT, L., « Les justifications du service public peuvent-elles contenir le marché ? », in Antoine Lyon-Caen et Véronique Champeil-Desplat (dir.), *Services publics et droits fondamentaux dans la construction européenne*, Paris, Dalloz, 2001, p. 9.

⁵MURACCIOLE, M., MASSÉ, D., « L'inclusion sociale numérique : le cas de trois dispositifs numériques améliorant l'accès aux droits », dans Terminal [En ligne], 122 | 2018, mis en ligne le 30 juin 2018, consulté le 19 décembre 2018. URL : <http://journals.openedition.org/terminal/2442> et ALGANA, Y., BACACHEB, M., PERROT, A., « Administration numérique », dans Les notes du conseil d'analyse économique, n° 34, septembre 2016. Disponible à l'adresse internet suivante : <http://www.cae-eco.fr/IMG/pdf/cae-note034v3.pdf>.

⁶Pour paraphraser Jean Jaurès : « Les services publics constituent le premier patrimoine de ceux qui n'en ont pas ».

l'inclusion numérique⁷. Un volet de l'étude porte sur la conception et la place de l'inclusion numérique dans la politique de digitalisation des services d'organismes publics et d'intérêt général, ce qui a conduit à réaliser une série d'entretiens auprès des personnes responsables de la conception des services en ligne.

Face aux principes d'intérêt collectif et de solidarité qui fondent la légitimité des organismes animés d'un esprit public, l'hypothèse est que le processus de digitalisation de leurs services s'inscrit dans le cadre d'une stratégie mûrement pensée et définie, dont l'un des objectifs majeurs consiste précisément à éviter l'exclusion d'une partie des usagers, ceux-là même qui peinent à accéder à internet ou, plus nombreux, à en tirer les bénéfices attendus.

Or cette perspective est plus qu'incertaine tant le déploiement du numérique semble aller de soi et s'imposer presque naturellement aux yeux des professionnels parties prenantes de cette numérisation. Les discours recueillis dans notre corpus d'entretiens réalisés avec des cadres d'organismes d'intérêt général sont en ce sens illustratifs :

« l'objectif est d'aller vers la digitalisation », « *c'est vrai que dans notre stratégie, c'est le futur tout au numérique* », « *on est obligé d'évoluer, de suivre la tendance* ». Bien que faisant consensus, cette injonction à la numérisation des services ne semble pas faire l'objet d'un plan d'action défini, coordonné et partagé par l'ensemble des acteurs concernés. La certitude d'être face à un inéluctable processus laisse place à l'incertitude quant aux démarches à suivre pour y parvenir. La numérisation est « naturalisée » et n'est que rarement questionnée.

L'IMPENSÉ NUMÉRIQUE COMME LOGIQUE DE REPRÉSENTATION SOCIALE

À l'organisation humaine perfectible sont généralement opposées des technologies neutres et performantes. Ce constat rejoint celui effectué par Pascal Robert lorsqu'il analyse la rhétorique médiatique qui a accompagné le bogue de l'an 2000⁸⁸. Selon lui, le bogue et toute l'inquiétude qu'il a suscité auraient pu fonctionner comme des révélateurs de la vulnérabilité de notre société à une technologie devenue omniprésente, mais il n'en a rien

⁷ IDEALiC, L'inclusion numérique par l'amélioration de l'autonomie et du pouvoir d'agir au fil du parcours. Projet de recherche financé par la Politique scientifique fédérale (BESLPO) dans le cadre du programme BRAIN-be. Axe 5 – Grands défis sociétaux.

⁸⁸ ROBERT, P., « Critique de la notion d'imaginaire des TIC. Vieille catégories (mythe et utopie) et nouveaux outils », in LAKEL, A., MASSIT-FOLLÉA, F.-M., ROBERT, P. (dir.), *Imaginaire(s) des technologies d'information et de communication*, Paris, Éditions de la maison des sciences de l'homme, 2011.

été. C'est au contraire le « facteur humain » et le manque de réactivité des services publics (soit l'organisation humaine perfectible) face à d'éventuels dysfonctionnements qui ont été montrés du doigt. Pour Robert, cette confiance accordée aux technologies de l'information et de la communication relève d'un *impensé*, autrement dit d'un discours qui « permet de soustraire l'informatique à l'exigence de justification »⁹.

Cet *impensé* technologique semble avoir deux conséquences palpables sur les modalités de digitalisation des services dans les organismes étudiés. D'une part, il conduit à s'aligner sur l'existant en matière de digitalisation (soit sur les usages du secteur privé marchand). D'autre part, il rend difficile l'élaboration d'un plan d'action cohérent en matière d'inclusion numérique. Abondant dans ce sens, un cadre d'un organisme relevant du secteur public souligne : « *il me semble qu'il y a un manque de stratégie transversale. La question de l'exclusion vient au deuxième plan car les solutions sont de facto techniques* ». Ce propos révèle de manière assez exemplaire la tendance à « tomber » dans une forme de *solutionnisme* technologique¹⁰. Celui-ci

consiste à apporter des solutions à des problèmes parfois inexistantes en s'appropriant des innovations associées d'emblée à un progrès sans forcément se demander si elles répondent effectivement à un besoin identifié. Tomber dans ce type de travers revient à invisibiliser les attentes des publics qui ne sont pas en mesure de tirer profit de la déferlante numérique actuelle.

Pour autant, les organismes à vocation publique restent conscients de la particularité de leur mission. De fait, pour la plupart des professionnels interrogés, il est essentiel de prendre en considération les personnes les plus vulnérables en prévoyant des aménagements à la marge pour pallier leur « handicap » (qu'il soit physique, générationnel, financier ou autres). Pour d'autres, ces dernières finiront par s'adapter aux changements en cours dans la mesure où il n'existe pas d'autre voie possible (on pourrait apparenter ce raisonnement à une forme de « darwinisme numérique » : seuls les plus connectés survivront !) Bien que ces positionnements semblent *a priori* assez éloignés, ils se rejoignent sur un point essentiel : ils font l'impasse sur la justification de la numérisation en ne questionnant pas la façon dont le numérique modifie en profondeur le rapport aux

⁹ *Ibid.*

¹⁰ MOROZOV, E., *Pour tout résoudre cliquez ici : L'aberration du solutionnisme technologique*, Limoges, FYP Éditions, 2014.

services publics. En aucun cas les technologies ne sont appréhendées comme porteuses d'un certain modèle de société (voire d'un certain modèle économique) susceptible de servir ou de desservir le citoyen. En aucun cas le bien commun qu'elles sont censées apporter n'est considéré autrement que comme celui des consommateurs ou des clients (dans certains organismes publics, le terme de « client » a effectivement remplacé celui « d'usager », ce qui n'est pas neutre d'un point de vue symbolique) plutôt que comme celui des citoyens. Autrement dit, en ne questionnant pas le bien-fondé de la numérisation, on ne questionne pas non plus les valeurs qu'elle porte et l'évolution sociétale dans laquelle elle s'inscrit.

DES TECHNOLOGIES QUI NE SONT PAS NEUTRES

On ne peut comprendre la façon dont les technologies numériques façonnent leur environnement et impactent les pratiques des individus sans avoir au préalable pris en compte les caractéristiques de la société dans laquelle elles se développent. La revendication d'autonomie dans le travail et le rejet de structures hiérarchiques scléro-

santes, portés notamment par les mouvements sociaux de la fin des années 60, ont été détournés et intégrés au discours de libération qui est une des composantes essentielles du *nouvel esprit du capitalisme* tel que décrit par Boltanski et Chiapello¹¹. Il en va de même pour la contreculture libertaire qui a marqué la naissance du réseau internet en prônant l'émancipation individuelle et qui a été avalée par le capitalisme libéral des entreprises de la Silicon Valley¹².

L'émergence de ces nouvelles préférences sociétales a été favorisée par le délitement du marché de l'emploi amorcé dans les années 80 et s'est traduit par une valorisation toujours plus importante des individus en réseau, sujets actifs, mobiles et responsables de leurs choix c'est-à-dire « entrepreneurs de leur propre vie »¹³. Elle impacte en profondeur l'organisation des sphères privée, professionnelle et sociale sur le modèle de l'*individualisme connecté* : affaiblissement des institutions, réduction des engagements durables aussi bien dans le mariage que dans l'entreprise, co-construction de soi avec les autres mais en autonomie¹⁴. C'est dans ce contexte que s'inscrit la digitalisation des

¹¹ BOLTANSKI, L., CHIAPELLO, E., *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 1999.

¹² BADOUARD, R., *Le désenchantement de l'Internet: désinformation, rumeur et propagande*, Limoges, FYP éditions, coll.

¹³ EHRENBURG, A., *Le culte de la performance*, Paris, Calmann-Lévy, 2013.

¹⁴ FLICHY, P., « L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société », *Réseaux* n°124, 2004.

services publics : critique de la puissance publique, remise en cause de ses monopoles, de ses modes de financement, émergence d'un esprit startup, d'un certain type d'innovations portées aujourd'hui majoritairement par les géants d'internet, les GAFAM, en position quasi monopolistique.

Sur le terrain, la conséquence est une vision extrêmement formatée du progrès apporté par la numérisation des services. Les *big data* et la *méthode push*, qui consiste à pousser vers l'utilisateur, de manière automatique, l'information dont il a besoin, apparaît comme une solution clé sur porte pour faciliter l'inclusion de personnes vulnérables éprouvant des difficultés à faire valoir leurs intérêts individuels. Étonnement, c'est cette même solution qui est proposée à l'individu *entrepreneur de sa propre vie* qui, désireux de gagner en efficacité, pourra accéder à des informations triées sur le volet, en fonction de critères qu'il aura lui-même choisis. Cette perspective fait inévitablement peser sur les épaules de l'utilisateur la responsabilité de sa propre inclusion, exonérant au même coup des technologies numériques, qui ne lui voudraient que du bien.

Par ailleurs, à trop vouloir considérer les usagers comme la somme de comportements particuliers,

on oublie l'importance des désirs de chacun et des aspirations de tous. Pour être plus clair, les calculs numériques des *big data* se proposent de mesurer des signaux, des conduites, des actions, c'est-à-dire de recueillir un maximum de données brutes avec l'intention de dégager des vérités mathématiques sous-jacentes au monde social. Nul besoin de définir des hypothèses de départ, de construire des catégories, les *big data* se proposent de saisir le réel au plus près, de façon exhaustive et quasi continue afin de dégager des probabilités sur lesquelles pourront se construire les cadres sociétaux de demain. Il s'agit de partir du bas, des comportements, en excluant de fait toute extériorité aux événements. Pour illustrer cette idée et ses paradoxes, Dominique Cardon pose la question suivante : « Faut-il proposer des publicités pour les cigarettes à un fumeur qui voudrait arrêter de fumer sous prétexte qu'il ne parvient pas à mettre en pratique ses résolutions ? »¹⁵ . Autrement dit, faut-il partir de ce que les comportements de l'utilisateur nous disent de lui ou de ses aspirations ? D'un point de vue plus collectif et extérieur à la situation singulière de ce fumeur, on peut également se demander : souhaite-t-on une société qui se reproduise sur le modèle du passé ou est-il préférable de promouvoir une société

¹⁵ CARDON, D., *À quoi rêvent les algorithmes ? Nos vies à l'heure du big data*, Paris, Seuil, 2015, p.70.

sans tabac ? Ces questionnements sont, d'une certaine manière, transposables à la problématique de l'inclusion numérique dans la mesure où ils illustrent à quel point il serait inopérant de laisser le soin aux objets numériques d'inclure les populations vulnérables. Les algorithmes qui adaptent les services aux besoins des usagers, les smartphones qui se généralisent et permettent une instantanéité et une personnalisation encore plus grande des réponses apportées ne permettront pas de produire une société numérique plus inclusive. L'inclusion numérique doit au contraire s'inscrire dans un projet organisateur commun, dépassant la somme des comportements individuels.

DÉCONSTRUIRE L'IMPENSÉ ET INSCRIRE LE NUMÉRIQUE DANS UN PROJET COLLECTIF

Or, pour ce faire, il est nécessaire de déconstruire l'impensé des technologies numériques évoqué plus haut. Si la numérisation est perçue comme une évidence par les acteurs de terrain, comme un processus allant, en quelque sorte « par défaut », dans le sens du bien commun par le biais d'une

addition de réponses apportées aux exigences de performance et d'efficacité des uns et des autres¹⁶, alors comment pourraient-ils imaginer qu'elle ne soit pas inclusive « par nature » ? Les témoignages des personnes ressources interrogées laissent apparaître une confusion entre aspect invasif et inclusif des technologies numériques. Que ces professionnels occupent un poste de travail dans le marketing, dans le développement informatique ou dans l'accessibilité, l'idée est la même : les personnes vulnérables, susceptibles d'être mises à l'écart de la société du tout numérique sont minoritaires, en voie de disparition. Leur importance est constamment diminuée, ce qui entretient la représentation d'un monde numérique dans lequel chacun finirait par avoir sa place.

En tant qu'organisme ayant pour objectif l'intérêt général et non le profit, il devient essentiel de se réapproprier le processus de numérisation dans le sens du bien commun. Implanter des dispositifs développés par des sociétés marchandes sans recul réflexif, c'est adhérer aux logiques que leur usage sous-tend. Il ne s'agit pas ici de pointer du doigt l'innovation numérique mais d'oser la questionner et la mettre en débat afin de l'inscrire dans un projet col-

¹⁶ Selon Dominique Cardon, « la Silicon Valley nous vend un modèle qui est une utopie politique, celle de la désintermédiation-ubérisation, dans une sorte d'alliance entre le capitalisme et l'individualisme contemporain, qui court-circuiterait les institutions, les États et les formes de représentation classique. » Entretien avec Dominique Cardon, « Google impose un monde », *Le Monde*, Dominique Cardon, décembre 2015.

lectif. Cela implique la mise en place d'une stratégie de digitalisation forte et originale, pleinement en accord avec les principes qui fondent la légitimité de l'existence des services d'intérêt public. Cela implique également de concevoir l'innovation avec *l'usager citoyen* plutôt que pour *l'usager consommateur*. Il apparaît qu'actuellement, l'usager est perçu comme un consommateur de services et/ou comme un producteur de données qui alimentent des algorithmes présidant au développement de ces mêmes services. Il y a donc peu de co-construction avec l'usager lorsqu'il s'agit de numériser des pans entiers du quotidien. Ce dernier est réduit à un rôle passif.

Face à ces constats, il est urgent pour les organismes d'intérêt général et pour leurs usagers de se réapproprier la gouvernance de l'innovation numérique. L'éducation permanente est une pièce maîtresse pour contrer la prédominance des GAFAM et de l'esprit startup lorsqu'il s'agit de penser – *ou de ne pas penser* – la digitalisation des missions de service public. Il s'agit non seulement de favoriser une démarche de conscientisation et d'émancipation des citoyens de façon à déconstruire l'impensé des technologies numériques dont traite cet article, mais aussi d'encourager une mobilisation collective autour de ces questions pour favoriser une gouvernamentalité partagée de l'innovation numérique. Autrement dit, l'enjeu est d'injecter du sens dans la conception des nouveaux objets numériques, de les orienter vers le

bien commun et l'intérêt général plutôt que de les laisser coloniser notre quotidien dans une visée individualiste et consumériste.

CAROLE **BONNETIER**
ET
PÉRINE **BROTCORNE**
CIRTES, UCLouvain

2018 ANALYSE

L'ARC – Action et Recherche Culturelles asbl – s'est donné pour mission de contribuer à la lutte contre les inégalités et d'oeuvrer à la promotion et à la défense des droits culturels.

À travers notre travail d'éducation permanente, nous entendons participer à la construction d'une société plus humaine, démocratique, solidaire et conviviale. Offrir à notre public les outils de son émancipation, permettre à chacun de gagner en autonomie et en esprit critique, inviter tout un chacun à prendre une part active à la société sont autant de défis que nous tentons, avec d'autres, de relever.

Ce travail passe par des projets et animations développés sur le terrain, mais aussi par des publications qui proposent une analyse des enjeux, une sensibilisation à certains facteurs d'exclusion, un encouragement à l'engagement citoyen, des clés de compréhension.

Vous souhaitez contribuer à nos débats et enrichir nos réflexions ?

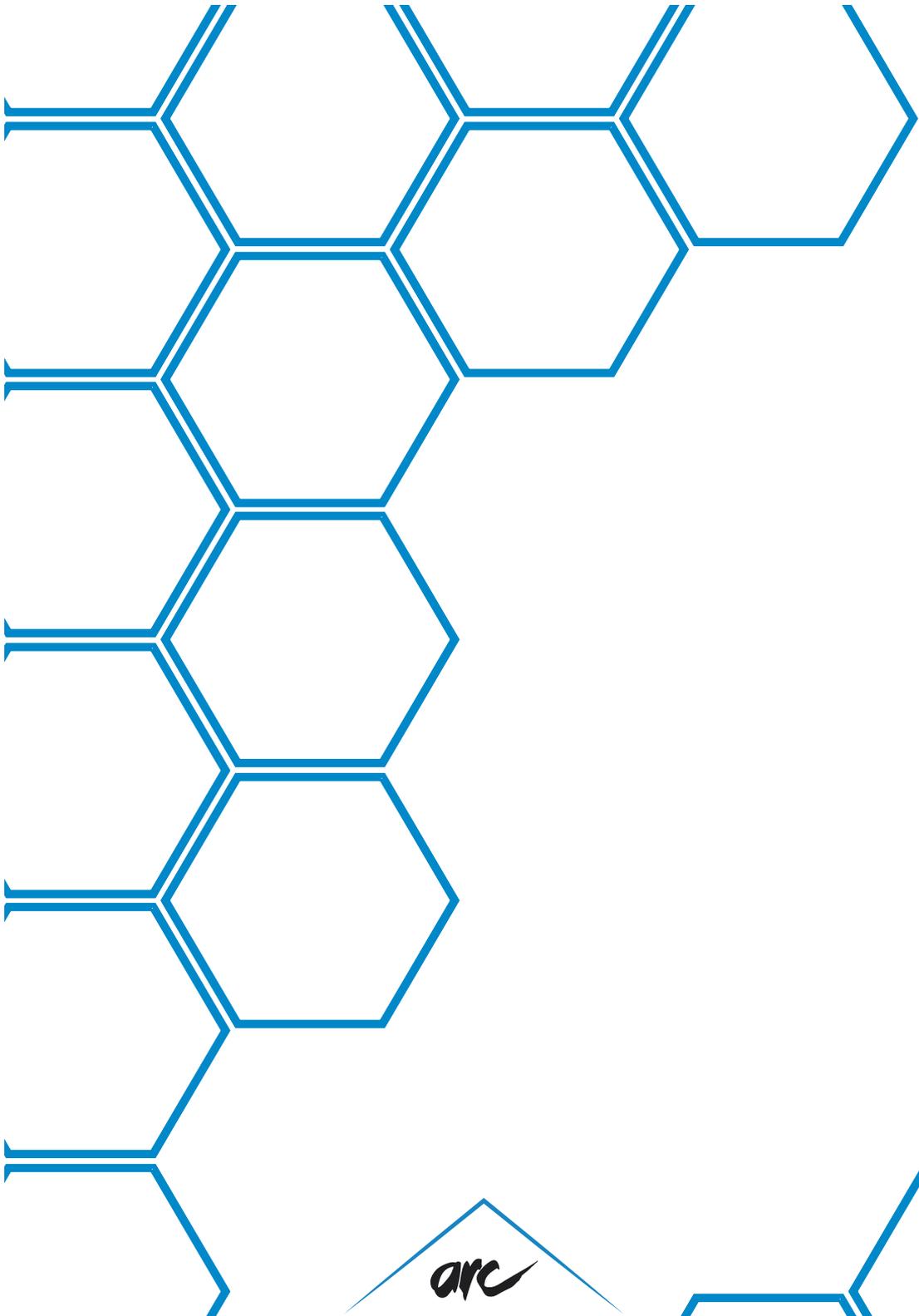
Contactez-nous par mail : recherche@arc-culture.be



Editeur responsable : Jean-Michel DEFAWE | ARC asbl - rue de l'Association 20 à 1000 Bruxelles

Toutes nos analyses sont disponibles en ligne sur www.arc-culture.be/analyses





arc