

Les services d'intérêt général à l'épreuve d'une numérisation inclusive ?

Périne Brotcorne & Carole Bonnetier

Étude réalisée sous la direction de
Patricia Vendramin
CIRTES, UCLouvain

IDEALiC.BE
setting the future scene of e-inclusion

Journée d'étude *Lire et Écrire Communauté française*, le 23 mai 2019

Objectif et questionnements

Une perspective institutionnelle : offreurs de services d'intérêt général et inclusion numérique

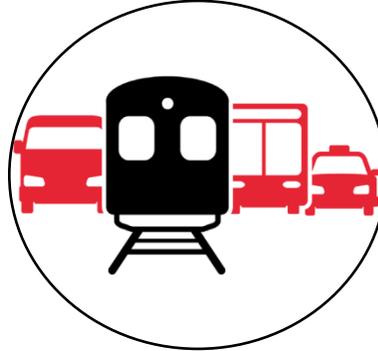
- Saisir la dimension inclusive dans le processus de « mise en technologie » de projets institutionnels relatifs à la numérisation de services
 - ✓ Place et conceptions l'inclusion numérique dans le processus de numérisation des services à vocation d'intérêt général
 - ✓ Formes de prise en compte des usagers par les professionnels les produisant

Trois organismes d'intérêt général



Partenaire informatique d'instances publiques régionales

*Organisme d'intérêt public
chargé de l'informatique
régionale et communale*



Entreprise de transport public

*Organisme d'intérêt public
de transport public*



Mutualité

*Organisme assurance
sociale et mouvement social*



Services d'intérêt général : de quoi parle-t-on?

Aspect multidimensionnel du concept service d'intérêt public ou général

- Conception large et fonctionnelle retenue, à savoir : éventail d'activités
 - ✓ de nature différente : transports collectifs, soins de santé, services administratifs
 - ✓ aux formes organisationnelles potentiellement différentes : institutions publiques, associations, etc.
- Socle et principes communs
 - ✓ Poursuite d'une mission d'intérêt général pour répondre à des **besoins collectifs évolutifs** (Caponetti et Sak, 2016)
 - ✓ Égalité, continuité, adaptabilité (=> accessibilité), neutralité

Une approche inspirée du façonnage social des technologies

- Non neutralité de la technologie : épaisseur sociale contribuant à la production de la société
 - ✓ Éclairer l'imbrication étroite de la technique et du social, à savoir :
 - ✓ les conceptions et les choix « incorporés » dans les services dont la configuration oriente, à son tour, les actions sociales
- Saisir les dimensions prescriptives du design des services numériques qui cadrent les usages
- Mais surtout les valeurs et les principes traduits en services numériques aux formats plus ou moins inclusifs

Grille d'analyse

Les technologies numériques ne sont pas neutres; elles ont une épaisseur sociale ; elles sont porteuses de principes et de références spécifiques



Pour comprendre comment ces principes impactent le processus de numérisation

- Analyse en termes de « **mondes** » (Boltanski, Thévenot, 1991; Boltanski, Chiapello, 1999)
- Approche plus macro : prise en compte du contexte sociétal dans lequel s'inscrit la numérisation des services d'intérêt général

Différentes conceptions de l'inclusion numérique

Monde de référence	Pourquoi l'inclusion numérique ?	Quelles justifications ?	Quelle place ?
Monde marchand	L'inclusion numérique pour capter une clientèle plus importante	On gagne des parts de marché, on baisse les coûts de fonctionnement	L'inclusion numérique est un moyen
Monde industriel	L'inclusion numérique pour rendre les services plus efficaces	On désengorge les guichets, on réduit la paperasse, on rationalise le travail	L'inclusion numérique est un moyen
Monde civique	L'inclusion numérique pour rendre les services plus égalitaires	On œuvre pour le bien commun et pour une société meilleure	L'inclusion numérique est une finalité

Des dispositifs composites pour stabiliser une situation marquée par l'incertitude

Des **dispositifs composites** (Wissler, 1989) sont mis en place pour permettre des points de passage entre des logiques relevant du monde marchand ou du monde industriel et des logiques relevant du monde civique

Application des normes d'accessibilité « à la carte »

- Pont du monde civique vers le monde marchand – *(au sein de nos trois cas d'étude)*

Un *chat* qui se refuse à devenir un *bot*

- Pont entre monde industriel et monde civique – *(au sein de la Mutualité)*

Aménagement des conditions d'accès aux documents numérisés

- Pont du monde industriel vers le monde civique – *(au sein du partenaire informatique des instances publiques régionales)*

Un contexte sociétal qui impacte la numérisation des services d'intérêt général

Renforcement d'un impensé qui attribue aux technologies numériques deux qualités : la neutralité et la performance

Accord autour d'un cadre commun pour penser (ou ne pas penser) l'inclusion numérique

- *La numérisation améliore l'efficacité des services qu'ils soient d'intérêt général ou non. Ce mouvement est profitable à tous les usagers, y compris aux non-connectés.*
- *La numérisation permet une personnalisation des services, l'utilisateur est « inclus d'office » puisque les informations viennent à lui sans qu'il n'ait à faire de démarche.*
- *La numérisation est un mouvement « naturel » qui s'accompagne d'une démocratisation dans l'accès et l'usage des objets numériques.*



Une logique servicielle sur le modèle du secteur marchand

« La boulangerie X est installée dans des stations de métro par exemple, et on peut dire : ben on lance une campagne, et aujourd'hui, avec votre ticket ou votre abonnement, si vous passez à la boulangerie X vous aurez un euro de réduction sur les deux sandwiches et le café que vous avez commandés. C'est parfaitement possible, ça (...). En fonction de la population que vous avez sur un quai, vous pourriez très très bien sortir des publicités qui sont adaptées. »

[Digital Transformation Program Manager, entreprise de transport public]

Un contexte de dépendance accrue au numérique

Les politiques de transition numérique épousent une logique de digital par défaut

- Offres et services sociétaux configurés avant tout pour des individus supposés « utilisateurs » (Beauchamps, 2013)
 - ✓ L'utilisateur est considéré a priori comme « mobile et connecté »

Contexte social assorti

- ✓ d'une injonction à l'utilisation du numérique
- ✓ d'une logique de responsabilisation individuelle face à cette « activation numérique »
- **C'est moins l'environnement numérique en soi que son caractère incontournable qui contribue à augmenter le risque d'exclusion face au numérique**

Les voies pour considérer le point de vue usager

Une représentation indirecte des usagers

Partenaire Informatique



Professionnels comme porte-paroles par défaut de l'utilisateur standard

Logique issue de la *cité industrielle* :

- La numérisation améliore l'efficacité, donc le service rendu
- Porteuse en soi d'inclusion

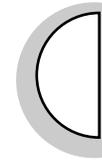
Transport public



Représentants internes & associations d'utilisateurs comme porte-paroles d'utilisateurs « faibles »

Logique de la *cité civique* mais limites

- Peu de moyens dédiés
- Interventions ponctuelles dans le travail de conception
- Peu représentatifs des situations de vulnérabilité dans leur diversité



Mutualité

Tradition de dialogue avec les associations d'utilisateurs

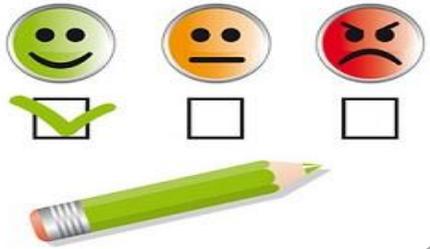
Rôle des 1^{res} lignes comme porte-paroles de la diversité des usagers

Logique de la *cité civique*, avec le maintien de certaines limites

- Représentation des usagers repose sur des jeux d'alliance et de rapports de force

Les voies pour considérer le point de vue usager

Une implication directe des usagers ou de leurs représentants



Récolter point de vue des usagers

Multiples méthodes de marketing à des fins de segmentation du public-cible (enquêtes de satisfaction, focus groupes, tests d'utilisation)

=> Elaboration de *persona* avec une représentation peu affinée des publics en difficulté



Saisir les comportements du consommateur au plus près pour anticiper ses besoins (Google analytics et autres outils de captation des traces numériques)

=> Les traces numériques devancent et pèsent davantage que la voix des usagers

=> Invisibilisation des comportements des usagers hors ligne ou peu connectés



Co-créer les services avec les usagers via l'*open data*, les hackathons, *living lab*

=> Dynamique participative limitée due au manque de travail pour rendre les données utilisables par le citoyen lambda

L'enrôlement du personnel de première ligne, un préalable à l'inclusion numérique des usagers ?

Mobilisation des concepts de la sociologie de la traduction (Callon & Latour, 1986) pour dégager les facteurs de « succès » du processus de numérisation

- ➔ Une définition du succès par le prisme du monde civique
- ➔ Un focus porté sur les acteurs au bout du réseau
- ➔ Des bonnes pratiques et des leviers au sein des trois cas d'étude

Conclusions et perspectives

- Inscrire la numérisation des services d'intérêt collectif dans **un projet au service du collectif** en mettant le citoyen – non le consommateur – en son centre
- Mettre en lumière la **responsabilité collective** des **acteurs du monde numérique** dans la conception de services qui s'adaptent aux usagers et non l'inverse
- Anticiper le risque de développer des services à deux vitesses
- Favoriser la **reconnaissance sociale** des situations de vulnérabilité sur le plan de l'usage des outils numérique dans le travail de conception

Conclusions et perspectives

- Ne pas occulter la **dimension sociale** de la numérisation en considérant que sa réussite repose sur **l'enrôlement d'un réseau d'acteurs** dont les agents de première ligne et les usagers font intégralement partie
- Développer une réflexion globale sur la **place respective** des « **médiations humaines** » et des « **médiations techniques** » dans des institutions dont la finalité est d'offrir des services d'intérêt général à tous les citoyens sans discrimination

Merci pour votre écoute
À vous les questions !