

## TIC et intégration sociale

### Le nouveau visage des victimes de la fracture numérique



LUC VODOZ, POLITOLOGUE, COMMUNAUTÉ D'ÉTUDES POUR L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE (C.E.A.T.), EPFL

*Les résultats d'une recherche sur les enjeux d'intégration sociale liés à la fracture numérique («Digital Divide») ont été dévoilés en septembre dernier. Menée à l'échelle suisse par une équipe de chercheurs lausannois, pour le compte du Fonds national suisse de la recherche scientifique (FNS),<sup>1</sup> cette étude se base notamment sur une septantaine d'interviews avec des adultes en formation aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et avec leurs formateurs. Ses résultats interpellent quelques poncifs, notamment quant au profil des exclus de la «société de l'information» et aux effets de la formation continue aux TIC. Le texte ci-dessous reprend largement la synthèse introductive du rapport final publié fin août dernier.<sup>2</sup> Ce rapport est disponible sur <http://ceat.epfl.ch>.*

#### Les TIC ont envahi nos vies quotidiennes...

Depuis que les relations entre êtres humains ou entre eux et leur environnement s'appuient sur des objets techniques, la capacité des personnes à s'approprier ces moyens techniques et à en exploiter les ressources constitue un facteur crucial pour leur positionnement social. La productivité économique, l'insertion culturelle, l'action politique ou encore le développement d'un réseau relationnel sont le plus souvent liés à la mobilisation d'intermédiaires techniques, et supposent dès lors l'existence de savoir-faire technologiques plus ou moins complexes.

En Suisse comme dans les autres sociétés «occidentales», l'accès aux TIC, la maîtrise de leur maniement et l'exploitation des ressources qu'elles recèlent constituent dès lors des enjeux clés de l'intégration économique, socioculturelle et politique de tout un chacun, mais également – revers de la médaille – des facteurs d'exclusion. De plus, l'évolution constante et rapide des TIC implique des capacités permanentes d'apprentissage et d'adaptation sociotechniques. Enfin, la place de plus en plus prépondérante que prennent les TIC se traduit par une importante pression normative, les personnes exclues du «monde des TIC» risquant toujours davantage d'être – ou du moins de se sentir – marginalisées, que ce soit sur les plans professionnel ou social notamment.

#### ... et questionnent les conditions de notre intégration sociale

Cet ensemble de constats préliminaires a justifié la réalisation d'une recherche dans le cadre d'un programme consacré à l'intégration et à l'exclusion sociales. Centrée sur la situation actuelle en Suisse, cette recherche a consisté à examiner les relations entre d'une part ce que nous avons appelé l'intégration (ou l'exclusion) «numérique»<sup>3</sup>, d'autre part l'intégration (ou l'exclusion) sociale. Autrement dit, il s'est agi d'analyser dans quelle mesure la «société de l'information» peut constituer un (nouveau) système normatif à l'aune duquel les individus et groupes sociaux tendraient à développer des situations ou des sentiments d'intégration/exclusion spécifiques.

#### La banalisation de la «précarité numérique»

L'un des enseignements de cette recherche mérite d'être mis plus particulièrement en évidence: au-delà de tous les constats et hypothèses qui peuvent être faits quant à l'existence et à la nature de la fracture numérique – ou de multiples fractures numériques – nos travaux empiriques ont révélé que la plupart des personnes a priori intégrées sur le plan numérique sont victimes de sentiments récurrents de rupture par rapport à cette intégration. Autrement dit, la plupart des personnes «numériquement» intégrées souffrent en réalité d'un état de

précarité permanente par rapport à cette intégration «numérique» – ce qui est lourd de conséquences en termes de stress individuel, ainsi que de stratégies tant individuelles que collectives pour y faire face.

#### Le citoyen Lambda est responsable de son sort

Non seulement une large majorité des personnes que nous avons interviewées expriment des sentiments d'exclusion «numérique» récurrents, liés essentiellement à la dimension dynamique de la fracture numérique;<sup>4</sup> mais ces personnes paraissent aussi intérioriser la responsabilité de se mettre continûment à jour sur le plan des savoirs TIC, avec à la clef le paradoxe d'une individualisation de la responsabilité de l'intégration sociale. Autre paradoxe: les individus les plus compétents en matière de TIC sont certes moins sujets à de tels sentiments d'exclusion, mais c'est aussi le cas des personnes les plus précarisées socialement – du moins de celles qui ont accès à des cours TIC. Ce sont donc les individus «moyens» en termes de compétences TIC, constituant la majorité de la population helvétique, qui paraissent souffrir le plus de tels sentiments d'exclusion «numérique», au moins périodiquement.

#### Les compétences: un enjeu majeur

Si l'accessibilité des TIC reste parfois un problème réel – notamment en raison des coûts que ces technologies impliquent – l'exis-

tence des compétences nécessaires à leur maniement, et plus encore à l'exploitation de leurs ressources, constitue le principal enjeu actuel de l'intégration «numérique» en Suisse. Autrement dit, et bien qu'elles soient nécessaires, les infrastructures restent inutiles si les compétences basiques indispensables à l'acquisition de compétences plus spécifiquement TIC font défaut (compétences basiques telles que la maîtrise de l'écrit). En conséquence, les politiques publiques destinées à promouvoir la «société de l'information» en Suisse ne devraient pas être centrées uniquement sur le développement des infrastructures, mais également sur la formation continue et l'action sociale.

#### Les centres urbains préférentiels?!

En termes d'intégration «numérique», les habitants de régions périphériques que nous avons rencontrés n'ont exprimé aucune difficulté particulière liée à leur localisation territoriale – si ce n'est ici ou là l'effort à fournir pour accéder à des cours TIC de qualité. Quelles que soient les différences effectives, entre divers territoires, en matière d'infrastructures TIC, elles ne semblent pas constituer des obstacles majeurs pour les individus ou les ménages.<sup>5</sup> Or si les compétences sont devenues le facteur critique pour l'intégration «numérique» des individus, on peut avancer l'hypothèse que les centres urbains recèlent proportionnellement davantage de cas problématiques, puisque c'est bien là que se concentrent les populations les plus défavorisées sur le plan socioéconomique, ainsi que sur celui des compétences élémentaires indispensables.

#### Quelles conséquences en tirer? Formation continue, stratégie nationale et recherche scientifique

Dès lors, il s'agit notamment de développer des initiatives locales ou régionales servant au désenclavement de l'ordinateur du seul domaine de l'employabilité; de mettre

sur pied un organe de suivi proactif au niveau fédéral sur ces questions, avec le concours des administrations publiques, des instituts de formation privés et des milieux de la recherche académique; et enfin d'encourager la recherche scientifique sur la fracture numérique et son évolution dynamique, chose encore trop rarement faite jusqu'ici.

Mais il s'agit aussi de diversifier de manière créative les cadres et les méthodes pédagogiques, ainsi que les critères d'octroi de certificats d'aptitudes, de manière à améliorer encore les performances de la formation continue. Enfin, il s'agit aussi de lutter contre la fracture numérique en dehors du seul champ de la formation continue, en mobilisant également les structures et acteurs de l'action sociale, en développant des programmes dans le cadre de partenariats avec la société civile, ou encore en constituant des réseaux de soutien aux efforts de réinsertion dans des domaines particuliers («projets femmes», etc.) – de manière à faciliter l'appropriation des TIC par toutes celles et tous ceux qui en ont besoin. @

#### Bibliographie

Vodoz Luc, Rossel Pierre, Pfister Giauque Barbara, Glassey Olivier et Steiner Yves, 2005. Ordinateur et précarité au quotidien: les logiques d'intégration provisoire de la formation continue. Lausanne: C.E.A.T. Rapport final PNR 51, Fonds national suisse de la recherche scientifique; 202 pages; disponible sur <http://ceat.epfl.ch>

- 1 Etude réalisée dans le cadre du programme national de recherche n° 51 (PNR 51) du FNS, consacré à l'intégration et à l'exclusion sociales.
- 2 Voir bibliographie ci-dessus.
- 3 L'intégration «numérique» a été définie comme étant la capacité à accéder aux technologies numériques, mais aussi à utiliser concrètement ces technologies et à en exploiter les ressources. C'est principalement sa dimension subjective (sentiments d'intégration) qui a été investiguée.
- 4 La dimension dynamique de la fracture numérique recouvre les phénomènes liés à l'obsolescence permanente des connaissances TIC des individus.
- 5 Sauf pour les 2% (chiffre Swisscom) des foyers helvétiques ne bénéficiant encore d'aucun raccordement ADSL (connexion à haut débit).



## ICT und soziale Integration

### Das neue Gesicht der Opfer des digitalen Grabens

 LUC VODOZ, POLITOLOGE, COMMUNAUTÉ D'ÉTUDES POUR L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE (C.E.A.T.), ETH LAUSANNE

*Vor kurzem wurden die Ergebnisse einer Studie publiziert, welche die Frage der sozialen Integration im Zusammenhang mit dem digitalen Graben («Digital Divide») untersuchte. Die gesamtschweizerisch angelegte Studie wurde von einer Gruppe Lausanner Forscher im Auftrag des Schweizerischen Nationalfonds zur Förderung der wissenschaftlichen Forschung (SNF)<sup>1</sup> durchgeführt. Sie basiert auf rund 70 Interviews mit Erwachsenen, die eine Ausbildung im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) absolvieren, sowie mit ihren AusbilderInnen. Die Resultate stellen einige Schlagworte in Frage, namentlich in Bezug auf das Profil der von der «Informationsgesellschaft» Ausgegrenzten und die Wirkungen der ICT-Ausbildung. Der folgende Text entspricht im Wesentlichen der einführenden Zusammenfassung des Ende August 2005 publizierten Schlussberichts.<sup>2</sup> Der Bericht ist im Internet unter <http://ceat.epfl.ch> verfügbar.*

**Die ICT sind aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken...**

Seit sich die Beziehungen unter den Menschen oder zwischen den Menschen und ihrer Umgebung auf technische Objekte stützen, stellt ihre Fähigkeit, diese technischen Mittel einzusetzen und ihre Ressourcen zu nutzen, einen entscheidenden Faktor für ihre soziale Positionierung dar. Wirtschaftliche Produktivität, kulturelle Integration, politische Tätigkeit oder Aufbau eines Beziehungsnetzes sind zumeist mit der Mobilisierung technischer Hilfsmittel verbunden und setzen daher ein mehr oder weniger komplexes technologisches Know-how voraus.

Wie in den übrigen «westlichen» Gesellschaften sind auch in der Schweiz der Zugang zu den ICT, der richtige Umgang mit diesen Technologien und die Nutzung der Ressourcen, die sie bergen, Schlüsselfaktoren für die wirtschaftliche, soziokulturelle und politische Integration des Einzelnen, aber auch – und dies ist die Kehrseite der Medaille – Faktoren der Ausgrenzung. Zudem erfordert die laufende, rasche Weiterentwicklung der ICT eine ständige soziotechnische Lern- und Anpassungsfähigkeit. Schliesslich führt die immer wichtigere Stellung der ICT zu einem starken normativen Druck. Die von der «Welt der ICT» ausgeschlossenen Personen laufen dabei zunehmend Gefahr, marginalisiert zu werden oder sich

zumindest ausgegrenzt zu fühlen, insbesondere auf beruflicher oder gesellschaftlicher Ebene.

**... und stellen die Bedingungen unserer sozialen Integration in Frage**

Diese Feststellungen rechtfertigten die Realisierung einer Studie im Rahmen eines Programms zur sozialen Integration und Ausgrenzung. Die Studie orientierte sich an der aktuellen Situation in der Schweiz und prüfte die Beziehungen zwischen der «digitalen» Integration<sup>3</sup> (oder Ausgrenzung) einerseits und der sozialen Integration (oder Ausgrenzung) andererseits. Anders ausgedrückt wurde analysiert, in welchem Ausmass die «Informationsgesellschaft» ein (neues) normatives System darstellen kann, in dessen Hinblick der Einzelne und die sozialen Gruppen spezifische Situationen oder Gefühle der Integration/Ausgrenzung entwickeln würden.

**Die Banalisierung der «digitalen Verunsicherung»**

Eine der Lehren aus dieser Studie ist besonders hervorzuheben: Neben sämtlichen Feststellungen und Hypothesen zur Existenz und Art des digitalen Grabens – oder vielfacher digitaler Graben – haben unsere empirischen Arbeiten gezeigt, dass die auf digitaler Ebene grundsätzlich integrierten Personen regelmässig das Gefühl haben, nicht integriert zu

sein. Anders ausgedrückt leiden die meisten der «digital» integrierten Personen in Wirklichkeit unter einer ständigen Verunsicherung in Bezug auf diese «digitale» Integration –, was zu grossem individuellem Stress führt und individuelle und kollektive Strategien für den Umgang mit dieser Situation erfordert.

**Die Bürgerinnen und Bürger sind für ihr Schicksal verantwortlich**

Eine grosse Mehrheit der befragten Personen brachte wiederkehrende Gefühle der «digitalen» Ausgrenzung zum Ausdruck, die im Wesentlichen mit der dynamischen Dimension des digitalen Grabens zusammenhängen;<sup>4</sup> diese Personen scheinen aber auch verinnerlicht zu haben, dass sie ihre ICT-Kenntnisse ständig auf dem neuesten Stand halten müssen. Dies führt zur paradoxen Situation, dass die Verantwortung für die soziale Integration individualisiert wird. Ein weiteres Paradoxon: Nicht nur die im Bereich der ICT kompetentesten Personen sind solchen Gefühlen der Ausgrenzung weniger stark ausgesetzt, sondern auch die sozial am meisten benachteiligten Personen – zumindest jene, die Zugang zu ICT-Kursen haben. Die überdurchschnittliche ICT-Kompetenzen verfügenden Personen, welche die Mehrheit der Schweizer Bevölkerung ausmachen, scheinen also zumindest zeitweilig am stärksten unter solchen Gefühlen der «digitalen» Ausgrenzung zu leiden.

### Die Kompetenzen: eine grosse Herausforderung

Der Zugang zu den ICT ist in manchen Fällen nach wie vor ein echtes Problem – namentlich wegen der Kosten dieser Technologien. Aber die grösste Herausforderung für die «digitale» Integration in der Schweiz bilden die Kompetenzen, die für den Umgang und wichtiger noch für die Nutzung der Ressourcen der ICT benötigt werden. Obwohl die Infrastrukturen eine Grundvoraussetzung bilden, bleiben sie also nutzlos, wenn die notwendigen grundlegenden Kompetenzen für den Erwerb spezifischer ICT-Kompetenzen fehlen (grundlegende Kompetenzen wie beispielsweise der Umgang mit Geschriebenem). Folglich sollten die politischen Massnahmen zur Förderung der «Informationsgesellschaft» in der Schweiz nicht einseitig auf die Entwicklung der Infrastrukturen ausgerichtet sein, sondern auch Weiterbildung und soziale Massnahmen unterstützen.

### Benachteiligte urbane Zentren?!

In Bezug auf die «digitale» Integration berichteten die von uns befragten BewohnerInnen von Randregionen von keinen besonderen Schwierigkeiten, die auf ihre Zugehörigkeit zu einer peripheren Region zurückzuführen wären. Es wird höchstens ab und zu erwähnt, dass der Zugang zu qualitativ hoch stehenden ICT-Kursen schwierig sein kann. Wie auch immer die Unterschiede zwischen den verschiedenen Gebietsräumen in Bezug auf die ICT-Infrastrukturen aussehen mögen, so scheinen sie keine grossen Hindernisse für den Einzelnen oder die Haushalte darzustellen.<sup>5</sup> Wenn also die Kompetenzen zum entscheidenden Faktor für die «digitale» Integration des Einzelnen geworden sind, kann die Hypothese aufgestellt werden, dass in den urbanen Zentren proportional gesehen mehr Problemfälle existieren, da dort die in sozioökonomischer Hinsicht sowie in Bezug auf die unerlässlichen Grundkompetenzen am stärksten

benachteiligten Bevölkerungsgruppen konzentriert sind.

### Welche Konsequenzen sind daraus zu ziehen? Weiterbildung, nationale Strategie und wissenschaftliche Forschung

Infolgedessen geht es vor allem darum, lokale oder regionale Initiativen zu entwickeln, um den Computer aus dem ausschliesslichen Bereich der Arbeitsmarktfähigkeit herauszulösen; auf Bundesebene ein proaktives Begleitorgan für diese Fragen einzurichten, in dem die öffentlichen Verwaltungen, die privaten Ausbildungsinstitute und die akademische Forschung mitwirken; und schliesslich die wissenschaftliche Forschung zum Thema des digitalen Grabens und ihrer dynamischen Entwicklung zu fördern, was bisher noch zu wenig gemacht wurde.

Es geht aber auch darum, die pädagogischen Rahmen und Methoden sowie die Kriterien für die Erteilung von Fähigkeitsnachweisen auf kreative Weise zu diversifizieren, um die Leistungen der Weiterbildung noch zu verbessern. Schliesslich soll auch ausserhalb des Bereichs der Weiterbildung gegen den digitalen Graben gekämpft werden, indem die Strukturen und Akteure der sozialen Aktion mobilisiert, Programme im Rahmen von Partnerschaften mit der Zivilgesellschaft entwickelt oder

Unterstützungsnetze für die Integrationsbemühungen in spezifischen Bereichen («Frauenprojekte» usw.) geschaffen werden – um all jenen, die dies benötigen, die Aneignung von ICT-Kompetenzen zu erleichtern. @

### Bibliographie

Vodoz Luc, Rossel Pierre, Pfister Giauque Barbara, Glassey Olivier und Steiner Yves, 2005. Ordinateur et précarité au quotidien: les logiques d'intégration provisoire de la formation continue. Lausanne: C.E.A.T. [Schlussbericht NFP 51, Schweizerischer Nationalfonds zur Förderung der wissenschaftlichen Forschung; 202 Seiten; verfügbar unter <http://ceat.epfl.ch>].

- 1 Im Rahmen des nationalen Forschungsprogramms Nr. 51 (NFP 51) realisierte Studie des SNF über die soziale Integration und Ausgrenzung.
- 2 Siehe Bibliographie oben.
- 3 Die «digitale» Integration wurde als Fähigkeit definiert, Zugang zu den digitalen Technologien zu erhalten, aber auch, diese konkret einzusetzen und ihre Ressourcen zu nutzen. Untersucht wurde in erster Linie die subjektive Komponente (Gefühle der Integration).
- 4 Die dynamische Dimension des digitalen Grabens beinhaltet die mit der ständigen Veraltung der ICT-Kenntnisse des Einzelnen verbundenen Phänomene.
- 5 Mit Ausnahme der 2% der Schweizer Haushalte (Zahl der Swisscom), die noch nicht über die Möglichkeit eines ADSL-Anschlusses (Breitbandanschluss) verfügen.

