

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

Périne Brotcorne, Carole Bonnetier,
Patricia Vendramin

CIRTES, UCLouvain

IDEALiC.BE
setting the future scene of e-inclusion

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
 - ✓ Modalités de prise en compte des usagers au cours de la conception
- Aspect majeur du travail de conception dans le numérisation de services orientés vers le « bien commun »

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

Aspect multidimensionnel du concept service d'intérêt public ou général

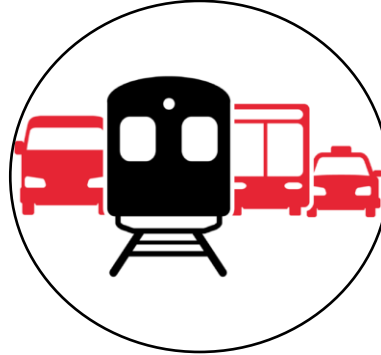
- Conception large et fonctionnelle retenue, à savoir : éventail d'activités
 - ✓ de nature différente : transports collectifs, soins de santé, services administratifs
 - ✓ aux formes organisationnelles potentiellement différentes : institutions publiques, associations, etc.
- Socle et principes communs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

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*



Méthodologie

- Méthode de collecte de données
 - ✓ Revue de littérature et analyse documentaire
 - ✓ Entretiens individuels auprès des parties prenantes du processus de numérisation : professionnels de l'IT, du marketing, du service à la clientèle, du département responsabilité sociale et cadres de direction de l'organisme (+/ 10 par cas)
- Méthode d'analyse
 - ✓ Étude de cas multiples (Hamel, 1997; Yin, 2003)
- **Une limite: pas d'observation de type ethnographique de « l'innovation en train de se faire »**

Une approche inspirée de la construction sociale des technologies...

- **Épaisseur sociale des technologies** (Akrich Callon et Latour, 2006; Pinch, Trevor, Wiebe & Bijker, 1984)
- **Technologies numériques non neutres**
 - ✓ Résultats de choix spécifiques porteurs de valeurs, qui orientent, à leur tour, les usages
- **Saisir les représentations des concepteurs traduits en formats d'écoute/d'implication des usagers plus ou moins inclusifs**
- **Faire ressortir la dimension symbolique des choix techniques, à savoir le projet politique sous-jacent**

...et du modèle des économies de la grandeur

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/rationalités influencent le processus de numérisation

- Analyse en termes de « mondes » (Boltanski, Thévenot, 1991; Boltanski, Chiapello, 1999)

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.*



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 »
- L'utilisateur est considéré a priori comme « mobile et connecté »

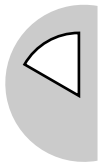
Contexte social assorti

- 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**
- **Risque d'autant plus accru que l'imposition du format numérique s'accompagne d'une suppression des médiations humaines (le guichet)**

Les voies pour considérer le point de vue usager

Une représentation indirecte des usagers

Partenaire Informatique

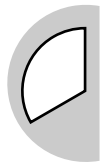


Professionnels comme porte-paroles par défaut de l'utilisateur standard

Logique issue de la *cité industrielle* :

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

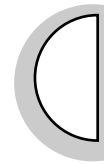
Transport public



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

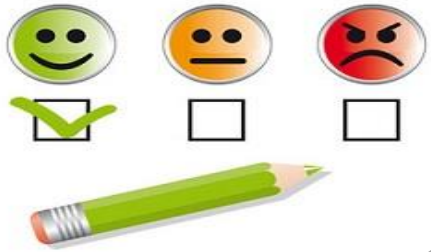
Rôle des 1 re lignes comme porte-paroles de la diversité des utilisateurs

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

- Représentation des utilisateurs 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 devanent 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

Conclusions

- Absence de stratégie d'inclusion numérique cohérente et unifiée
 - L'inclusion numérique = préoccupation, mais non enjeu prioritaire porté collectivement
 - Pratiques des usagers plus souvent « imaginées » que réellement évaluées
 - Diversité des situations et des significations d'usages de (non) usages sous-représentée
 - Minimisation de la distance culturelle par rapport aux pratiques d'usagers (surreprésentation de l'écrit)
- **Risque développement de services d'intérêt général à « deux vitesses »**

Perspectives

- Placer l'inclusion numérique au cœur du processus de numérisation des services, soutenue par une stratégie transversale
- Une stratégie d'inclusion numérique qui dépasse la responsabilité individuelle des usagers et des aidants (professionnels de 1^{ère} ligne, et aidants informels)
- Inscrire la numérisation des services d'intérêt collectif dans un projet au service du collectif en mettant les citoyens - non le consommateur/client - en son centre

Perspectives

Démultiplier les formes de médiations numériques, techniques ET humaines


- Insister sur la responsabilité collective des acteurs du monde numérique et des fournisseurs de services dans la conception d'offres s'adaptant aux besoins/représentations des usagers et non l'inverse
- Promouvoir des pratiques d'inclusion by design respectueuses du choix et des usages réels dans le contexte de la vie quotidienne
- Valoriser la dimension sociale de la numérisation: sa réussite repose sur l'enrôlement d'un réseau d'acteurs
 - ✓ Les agents de première ligne
 - ✓ Les usagers ou leurs représentants

Perspectives

- Favoriser le dialogue entre des « mondes sociaux » traditionnellement éloignés:
 - (1) les concepteurs/designers/producteurs de contenus;
 - (2) les associations représentantes de divers publics d'utilisateurs
- Impliquer les utilisateurs et leurs représentants dès l'amont de la conception en veillant à ne pas sélectionner qu'un public « normé »
 - Développer une connaissance fine de la variété des situations d'usage, y compris leurs dimensions symboliques dans le travail de conception

Perspectives

- Promouvoir le principe de la progressivité et de la non exclusivité du recours au numérique
- Ne pas imposer le « tout numérique » implique
 - ✓ Le maintien en parallèle d'autres modalités hors ligne d'accès aux services de qualité égale aux services en ligne
 - ✓ Identifier les moments dans le parcours d'accès au droit, difficilement ou non numérisables
- Développer une réflexion globale sur la **place respective des médiations humaines et des médiations techniques** dans des organismes dont la finalité est d'offrir des services d'intérêt général à tous les citoyens sans discrimination



Merci pour votre écoute
A vous les questions !
Perine.brotcorne@uclouvain.be