



Miser sur l'inclusion pour surmonter la fracture numérique

Mise en contexte

La transformation numérique de l'État est devenue une priorité pour bien des gouvernements à travers le monde. Au Québec, le virage numérique des services publics s'est accéléré en 2019 avec l'adoption de la *Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023*, poursuivi ensuite via la *Stratégie gouvernementale de cybersécurité et du numérique 2024-2028*. Des initiatives nées de ces stratégies visent à faciliter l'accès aux services pour les Québécois et Québécoises et, du même coup, accroître l'efficacité et l'efficience de l'État. Entre autres, pensons au Guichet d'accès à un médecin de famille, au PARLe, un outil Web proposé par l'Office de la protection du consommateur, ou encore au Carnet santé Québec¹.

La pandémie de COVID-19 a été un catalyseur pour la transformation numérique des États, mais elle a aussi révélé des inégalités importantes en matière d'accès et de compétences de la population face au numérique : il s'agit de la **fracture numérique**.

« Pour les citoyennes et les citoyens qui éprouvent des difficultés avec Internet ou qui, pour une raison ou une autre, préfèrent ne pas utiliser les services en ligne, la prestation numérique de services peut complexifier les démarches administratives et, par le fait même, entraver l'accès aux services publics. Afin d'éviter le non-recours aux services, la mise en place de mesures et de plans d'action visant à diminuer les impacts de cette fracture se révèle donc être l'un des enjeux majeurs de la mise en œuvre du virage numérique de l'État². »

Il revient donc aux gouvernements de s'assurer que le virage numérique ne devienne pas un obstacle pour certaines franges de la population à recevoir des services et que chacun puisse bénéficier équitablement des avantages de la transformation numérique. En réponse aux enjeux de fracture numérique, les États doivent ainsi concevoir leur transformation numérique avec des considérations d'inclusion numérique.

Statistiques



Au Québec, une personne sur quatre (25 %) n'utilise pas les services gouvernementaux en ligne, malgré le vaste chantier numérique en cours dans l'administration publique³.



Bien que 100 % du territoire est désormais couvert par des services d'Internet à haut débit, en 2022, 7 % des adultes québécois n'étaient pas branchés à la maison⁴.



En 2023, 96 % des personnes âgées de 18 à 34 ans détenaient un téléphone intelligent au Québec, contre seulement 69 % pour les 55 ans et plus⁵.

1 Gouvernement du Québec. (2024). *Exemples d'initiatives numériques des organismes publics*. <https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/vitrine-numeriqc/comprendre-et-suivre/initiatives-numeriques-des-organisations-publiques>

2 Institut national de recherche scientifique. (2024). *La fracture numérique : contexte québécois, pistes d'action et perspectives internationales*. https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/emploi-solidarite-sociale/publications-adm/rapport/RA_INRS_fracture_num.pdf, p.9

3 *Ibid.*, p. 4

4 *Ibid.*, p. 14

5 *Ibid.*, p. 17

Résumé des connaissances

Comprendre la fracture numérique

Le concept de fracture numérique (*digital divide*) a été défini de plusieurs manières depuis son apparition, dans les années 1990. À l'époque, il désignait uniquement les inégalités d'accès à Internet. Aujourd'hui, avec l'évolution des technologies numériques, la fracture numérique inclut d'autres types d'inégalités qui tendent à empêcher certaines parties de la population de tirer bénéfice de l'usage du numérique. Dans son rapport *La fracture numérique : contexte québécois, pistes d'action et perspectives internationales*, l'INRS propose de concevoir la fracture numérique selon trois degrés :

- 1 Le premier degré réfère aux inégalités d'accès aux outils numériques et au réseau Internet;
- 2 Le deuxième degré concerne les écarts en termes de **compétences** pour utiliser les technologies numériques;
- 3 Le troisième degré renvoie aux disparités observées en matière de **bénéfices** sociaux retirés de l'usage du numérique, par exemple l'inclusion et la participation aux diverses sphères de la vie sociale et de la citoyenneté.

Un récent rapport de l'Obvia sur la fracture et l'inclusion numérique, réalisé grâce au soutien de Votepour.ca⁶, ajoute aux éléments identifiés par l'INRS un niveau de fracture relatif à la **représentativité** des technologies numériques. Cette dimension de la fracture numérique fait référence aux inégalités de représentativité dans les ensembles de données (sous-représentation ou biais) ainsi que dans la conception des équipements technologiques, par exemple pour les personnes en situation de handicap. Ces nuances dans les conceptualisations récentes de la fracture numérique montrent qu'il existe toujours différentes manières de définir celle-ci et que plusieurs variables sont à prendre en considération.

Parmi les facteurs pouvant exacerber la fracture ou la vulnérabilité numérique, la littérature en décrit sept principaux : **l'âge, la situation géographique, le revenu, les compétences numériques, le niveau d'éducation, le fait de vivre seul et le statut d'immigration.**

Impacts potentiels pour les personnes affectées par la fracture numérique⁷

Accès restreint aux services publics :

- Difficulté à réaliser les démarches administratives
- Nécessité de se déplacer ou de téléphoner pour obtenir un accompagnement au numérique
- Difficulté à faire valoir ses droits
- Risque de non-recours aux services publics

Accès restreint à l'information :

- Moins de bénéfices effectifs lors de la recherche d'information
- Risques de désinformation, notamment en santé

Impact sur la participation citoyenne :

- Difficulté à accéder aux consultations publiques en ligne ou à participer aux débats publics
- Difficulté supplémentaire d'intégration, notamment pour les personnes

L'inclusion numérique, un levier d'équité sociale

En réaction aux risques de marginalisation de certains publics dans la foulée de la transformation numérique de l'État, les gouvernements sont encouragés à mettre en œuvre des mesures d'inclusion numérique. Cette inclusion peut être comprise comme « une réponse aux diverses dimensions de la fracture numérique, impliquant des politiques visant à assurer l'accès aux technologies numériques, à promouvoir leur utilisation [et] à développer les compétences numériques »⁸. Au-delà de mesures axées purement sur l'accès au numérique, visant par exemple une connectivité accrue, il faut comprendre l'inclusion numérique comme une réflexion sociale qui cherche avant tout à assurer l'accès aux services publics et à promouvoir la participation citoyenne. Il est donc question de « **l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel** »⁹. Les mesures d'inclusion numérique possibles incluent la conception inclusive ou participative, l'accompagnement, la médiation et l'éducation au numérique, ainsi que le soutien à la participation numérique¹⁰. Dans tous les cas, pour réussir l'inclusion numérique à grande échelle, il faut d'abord comprendre les causes individuelles des exclusions; une mesure d'inclusion « générique » ne peut répondre aux besoins de tous les publics affectés par la fracture numérique.

6 Alexis, A. (2024). *L'inclusion numérique dans la transformation des services publics : leçons apprises d'une revue de portée comparative*. Obvia. <https://doi.org/10.61737/ZNEE6411>

7 Institut national de recherche scientifique, *op. cit.*, p.26

8 Alexis, A., *op. cit.*, p. 11

9 Institut national de recherche scientifique, *op. cit.*, p.13

10 *Ibid.*

Les cas de l'Ontario, de la France et de l'Estonie

Le rapport *L'inclusion numérique dans la transformation des services publics : leçons apprises d'une revue de portée comparative* analyse en détail les mesures d'inclusion numérique qu'ont mises sur pied les gouvernements de l'Ontario, de la France et de l'Estonie dans le cadre de leur transformation numérique. Voici quelques faits saillants de cette étude :

ONTARIO



→ Particularité

Politique récente de transformation numérique qui intègre plusieurs considérations d'inclusion numérique

→ Principale force

Mesures visant la représentativité et l'accessibilité des sites Web et des autres services numériques gouvernementaux

→ Angles morts

- Manque de considération envers l'accès aux équipements et l'accès effectif à Internet
- Manque de coordination entre les différents plans gouvernementaux en vigueur

FRANCE



→ Particularité

Politique d'inclusion numérique distincte du plan de transformation numérique, lui conférant une place importante

→ Principales forces

- Prise en compte de toutes les dimensions de la fracture numérique
- Suivis et évaluation des effets de la politique, mise en place d'observatoires dédiés

→ Angles morts

- Manque de considération envers l'accès aux équipements
- Peu de mesures spécifiquement adressées aux groupes plus vulnérables

ESTONIE



→ Particularité

État « né digital », politiques basées sur une infrastructure numérique avancée (ex. : identité numérique universelle) et population fortement adaptée au numérique

→ Principales forces

Prise en compte de toutes les dimensions de la fracture numérique

→ Angles morts

- Manque de considération envers l'accès aux équipements
- Peu de mesures spécifiquement adressées aux groupes plus vulnérables
- Manque de suivi et d'évaluation des mesures

Littératie numérique

Un élément central de la réussite de l'inclusion numérique est le développement des capacités techniques et critiques des utilisateurs, c'est-à-dire l'amélioration du niveau de **littératie numérique**. On peut comprendre la littératie numérique comme un « [e]nsemble des connaissances et compétences permettant à une personne d'utiliser, de comprendre, d'évaluer, de s'engager et de créer dans un contexte numérique et, d'une façon plus générale, celles lui permettant de participer à la société »¹¹. La notion « d'évaluation » comprise dans les compétences de littératie numérique fait référence à la capacité des personnes d'apposer un regard critique sur le contenu qui leur est présenté, par exemple en étant capable de détecter des fausses nouvelles, des tentatives d'hameçonnage, ou encore des images truquées ou générées par l'IA. Rehausser le niveau de littératie numérique de la population permet d'influer sur trois dimensions de la fracture numérique : les compétences d'utilisation des technologies, les bénéfices pouvant être retirés, et la représentativité des données (en augmentant la production de données de certains publics via un usage accru des technologies).

11 Gouvernement du Québec. (2019). *Cadre de référence de la compétence numérique*. Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. http://www.education.gouv.qc.ca/fileadmin/site_web/documents/ministere/Cadre-referenc-compence-num.pdf

12 Gouvernement du Québec. (2024). *Apprivoiser le langage du numérique*. <https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/vitrine-numerique/comprendre-et-suivre/apprivoiser-le-langage-du-numerique>

13 Par exemple, la [formation PING!](#) et le [projet AlphaNumérique](#)

14 Institut national de recherche scientifique, *op. cit.*, p. 37

15 Kiniven, K. (2023). In Finland, We Make Each Schoolchild a Scientist. *Issues in Science and Technology*, 39(3), 41–42. <https://doi.org/10.58875/FEXX4401>

Les moyens utilisés pour augmenter la littératie numérique dans une population sont multiples. Ils varient d'initiatives plus simples, comme des glossaires visant à expliquer des termes ou expressions issus du numérique¹², en passant par des ateliers ou courtes formations offertes gratuitement¹³, jusqu'à l'éducation formelle au numérique imbriquée dans les cursus scolaires. Plusieurs administrations ont commencé à intégrer l'évaluation des compétences numériques dans les programmes d'éducation; au Canada, c'est le cas de la Colombie-Britannique, du Manitoba et des Territoires du Nord-Ouest¹⁴. D'autres vont encore plus loin : en Finlande, depuis 2016, les élèves apprennent des notions de littératie numérique dès l'âge de 5 ans, pour les préparer à naviguer habilement le Web et les médias sociaux¹⁵. Une emphase est mise sur la vérification des faits (*fact-checking*) et la détection des fausses nouvelles pour contrer la désinformation.

Rôles que peuvent jouer les acteurs publics

Les acteurs publics et politiques ont un rôle central à assumer dans l'inclusion numérique de toute la population, particulièrement dans le contexte d'accélération de la transformation numérique de l'État. Par exemple, le programme Service québécois d'identité numérique¹⁶ oblige la prise en considération des enjeux de fracture numérique : même si l'identité numérique sera facultative pour les Québécois et Québécoises, les personnes n'étant pas en mesure de l'utiliser se verront automatiquement exclues des avantages que l'initiative promet. Il convient plutôt de s'assurer que l'ensemble de la population puisse bénéficier des nouvelles technologies en priorisant, dans les plans et stratégies gouvernementales reliés au numérique, des mesures d'inclusion numérique.

De plus, il faut éviter de transférer aux organismes communautaires le fardeau de l'inclusion numérique. Ces organismes¹⁷ offrent des services de première ligne aux personnes en situation de vulnérabilité numérique. Or, le milieu communautaire peut être lui-même affecté par des aspects de la fracture numérique et nécessite l'appui des acteurs publics afin d'être outillé (tant en termes d'équipements que de formation du personnel) pour répondre aux besoins de la population.

Pistes d'action :

- 1 Faire de l'inclusion numérique une priorité gouvernementale et non une considération secondaire à la transformation numérique
- 2 Sensibiliser la population à l'offre de services gouvernementaux visant l'inclusion numérique qui existe déjà et bonifier cette offre pour qu'elle prenne en considération l'ensemble des dimensions de la fracture numérique
- 3 Soutenir davantage les organisations de la société civile impliquées dans la lutte contre la fracture numérique et les consulter lors de l'élaboration de mesures gouvernementales
- 4 Développer les compétences de littératie numérique de la population dès le plus jeune âge, notamment via le système d'éducation public
- 5 Assurer une alternative « non numérique » aux services publics qui soit aussi simple, accessible et efficace que les méthodes numériques
- 6 Miser sur la conception inclusive et participative des nouvelles technologies
- 7 Encourager les concepteurs et les distributeurs de services numériques à mesurer le niveau d'inclusivité de leurs produits, similairement aux estimations d'émissions de CO₂
- 8 Envisager la création d'un indice de fragilité numérique pour identifier les publics à risque d'isolement face au numérique et d'un répertoire des services disponibles

16 Gouvernement du Québec. (2024). Programme Service québécois d'identité numérique. <https://www.quebec.ca/gouvernement/identite-numerique/programme-service-quebecois-identite-numerique>

17 Par exemple, [Communautique](#) ou [La Puce](#)



Messages clés pour la politique et la pratique



La transformation numérique des services publics n'aura pas de bénéfices équitables pour toute la population si la fracture numérique persiste.



Des mesures d'inclusion numérique abordant toutes les dimensions de la fracture numérique sont incontournables et devraient être prioritaires dans les plans et stratégies de transformation numérique de l'État.



Les risques majeurs pour les personnes affectées par la fracture numérique incluent la diminution de l'accès aux services et l'exclusion de certaines sphères de la vie sociale et de la citoyenneté.



La responsabilité d'assurer l'inclusion numérique de toute la population revient au gouvernement : le secteur communautaire, en appui aux actions gouvernementales, ne doit pas porter le fardeau de l'inclusion numérique.

Cette note a été préparée en collaboration avec Votepour.ca et Karine Gentelet, directrice pour la Collaboration avec la société civile à l'Obvia.

obvia

L'Obvia, au service des acteurs publics et de la société

L'Obvia identifie les enjeux sociétaux de l'intelligence artificielle et du numérique, et contribue à des solutions qui placent les êtres vivants et la biosphère au centre de leur cycle de développement et d'utilisation. Notre communauté de recherche produit des connaissances ouvertes qui renforcent les capacités individuelles et collectives, en collaboration avec la société civile, les acteurs publics, l'industrie et les développeurs.

Pour nous contacter :

Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'IA et du numérique

Pavillon Charles-De Koninck, local 2489
1030, avenue des Sciences-Humaines
Université Laval
Québec (Québec) G1V 0A6

collaboration@obvia.ca
418.656.2131 poste 401234

Pour consulter les autres notes de breffage :



→ [Consulter le rapport](#)

Réalisé grâce au soutien de Votepour.ca. Votepour.ca poursuit une démarche sur la fracture numérique depuis 2023, grâce à l'appui financier de la Fondation Lucie et André Chagnon. L'objectif de cette démarche est de développer des réseaux locaux et un réseau national pour, entre autres, renforcer la capacité des parties prenantes à comprendre les défis de la fracture et les conditions favorables à l'inclusion numérique, se concerter et mettre en place des bonnes pratiques au sein de leurs organisations.

VOTEPOUR.CA

Pour en savoir plus

obvia.ca