

**Bibliothèque
et Archives
nationales**

Québec



Le présent fichier est une publication en ligne reçue en dépôt légal, convertie en format PDF et archivée par Bibliothèque et Archives nationales du Québec. L'information contenue dans le fichier peut donc être périmée et certains liens externes peuvent être inactifs.

Version visionnée sur le site Internet d'origine le 28 mai 2009.

Section du dépôt légal

■ Bulletin d'information e-Veille

- › Abonnement
- › Archives

Bulletin d'information e-Veille: Mars 2009

- [La Déclaration de Séoul sur le futur de l'économie Internet](#)
- [En route vers un État numérique](#)
- [État de situation pour une économie numérique](#)
- [Pour en finir avec l'exclusion numérique](#)

La Déclaration de Séoul sur le futur de l'économie Internet

Créée en 1961 et comptant aujourd'hui 30 pays membres, [l'Organisation de coopération et de développement économiques](#) (OCDE) a pour mission d'aider les gouvernements à faire face aux défis actuels qui transcendent les frontières. À ce titre, elle offre un cadre pour comparer les expériences de chacun, chercher des solutions à des problèmes communs, établir les meilleures pratiques et travailler à la coordination de politiques nationales et internationales. La dernière réunion ministérielle des pays de l'OCDE, ayant pour thème [Le futur de l'économie Internet](#), tenue à Séoul, en Corée, les 17 et 18 juin 2008, a donné lieu à la Déclaration de Séoul sur le futur de l'économie Internet. Un rapport réalisé par les groupes de travail de l'OCDE a aussi été publié en mars 2008 afin de préparer les discussions.

Contexte de la rencontre

Présentée pour la première fois en Asie, la réunion ministérielle de l'OCDE rassemblait ministres, hauts responsables gouvernementaux, dirigeants de grandes organisations intergouvernementales, chefs d'entreprises et représentants de la communauté technique d'Internet, de la société civile et des syndicats. Au total, 2200 délégués ont participé à cet échange qui pouvait aussi être suivi sur le Web. La réunion a été précédée d'un forum tenu le 16 juin 2008, forum qui a permis de recueillir le point de vue du secteur privé, de la société civile et de la communauté technique d'Internet.

La réunion ministérielle de l'OCDE avait pour objectif d'explorer le rôle de plus en plus déterminant que joue Internet dans l'économie du savoir. La coopération de plusieurs nations apparaissait nécessaire pour promouvoir l'établissement d'environnements politiques et réglementaires qui favorisent l'innovation, l'investissement et la concurrence dans le secteur des technologies de l'information et des communications (TIC). La Déclaration a été adoptée par 39 pays ainsi que par la Communauté européenne.

Recommandations de l'OCDE

Le rapport produit par l'OCDE, [Préparer le futur de l'économie Internet](#), présente quatre grandes orientations pour soutenir le développement de l'économie Internet tout en stimulant la croissance économique et une prospérité durable. L'économie Internet renvoie, selon l'OCDE, à l'éventail des activités économiques, sociales et culturelles rendues possibles par Internet et les technologies de l'information. En apposant leur signature, les gouvernements s'engageaient à tenir compte de ces recommandations.

Voici les quatre grandes orientations du rapport :

1. **Faciliter la convergence des réseaux, appareils, applications et services numériques** : Chaque pays doit poursuivre l'extension du haut débit, veiller à ce que la structure du marché permette l'instauration d'infrastructures qui fournissent des services de grande qualité à des tarifs concurrentiels, agir pour éviter des disparités entre usagers et entre localités, favoriser la recherche et le développement pour

améliorer les services et le réseau et, enfin, encourager la coordination avec les secteurs clés (éducation, santé, environnement, etc.).

2. **Encourager la créativité dans le développement, l'utilisation et l'application d'Internet** : L'accroissement de la concurrence et de l'accès à l'information devrait faciliter la création de modèles économiques axés sur l'utilisateur. Pour cela, les instances gouvernementales ont un rôle à jouer dans la formulation de politiques commerciales et de lois sur la concurrence ainsi que dans l'établissement de politiques fiscales et la recherche de meilleures pratiques. L'amélioration de la performance économique et du bien-être social est aussi tributaire de la cyberadministration, de la cyberformation, de la cybersanté de même que de l'appropriation des défis environnementaux par l'usage des TIC.
3. **Renforcer la confiance et la sécurité** : L'OCDE invite les pays à miser sur la créativité et l'innovation pour instaurer un espace Internet sécurisé qui offre une protection aux individus, notamment aux mineurs et autres groupes vulnérables, et favorise le respect des droits de propriété intellectuelle. Cela implique du même coup d'adapter la réglementation aux nouvelles technologies et de procéder à la migration vers la nouvelle version du protocole Internet (IP) pour permettre à des milliards de personnes et d'appareils d'être connectés.
4. **Mettre en place une économie Internet véritablement mondiale** : 80 % de la population mondiale n'a pas aisément accès aux services Internet. Tous les pays doivent se sentir concernés par cette fracture numérique et apporter leur aide aux pays en voie de développement pour trouver des solutions visant à favoriser le branchement de l'ensemble des citoyens ainsi que le développement de leurs compétences numériques. La coopération entre les pays doit aussi s'exercer pour protéger les internautes grâce à un système de lois transfrontalières et d'autorités chargées de les appliquer, ces lois concernant des enjeux tels le vol d'identité, la protection de la vie privée et la sécurité des réseaux.

Le futur de l'économie

Le développement de l'économie Internet apporte son lot d'espoir, que cela soit aux administrations publiques, au secteur privé ou aux citoyens. Parmi ces promesses, on note par exemple de nouvelles possibilités en matière d'emploi, de productivité, d'éducation, de santé et de services publics. Internet favorise aussi la création d'entreprises et la promotion de nouvelles formes d'engagement et de participation citoyenne. L'économie Internet atténue ainsi les frontières en développant une plateforme de plus en plus importante pour la recherche, la coopération scientifique internationale, la créativité et l'innovation dans de nombreux secteurs d'activité.

En outre, les actions proposées risquent de changer avec la transformation rapide des technologies et de leur usage. Sur le plan technique, l'évolution des plateformes de communication vers les réseaux de prochaine génération modifie la nature de la surveillance et du contrôle de la production et de la distribution et suscite des interrogations au sujet de la vie privée et de la sécurité. Sur le plan des pratiques des citoyens et des organisations, la tendance croissante à accéder à Internet à partir d'appareils portables plutôt que d'ordinateurs fixes, la multiplication des contenus numériques ainsi que le développement des mondes virtuels soulèvent toute une série de nouvelles questions de fond et mettront à l'épreuve les cadres réglementaires en place.

L'OCDE s'engage à effectuer des recherches sur les effets de l'économie numérique, à examiner le rôle de chaque acteur de la société et à améliorer le système statistique pour mesurer l'évolution de l'accès à Internet.

Bref, les bases sont jetées pour le déploiement de l'économie Internet. Le rôle des instances publiques est dès lors de coopérer pour créer et maintenir un cadre réglementaire et des infrastructures en accord avec ces grandes orientations.

Rédactrice : Karine Latulippe, chargée de projet, CEFRIO

Sources :

OCDE (2008). [Déclaration de Séoul sur le futur de l'économie Internet](#), 18 juin, 13 p., [En ligne].

OCDE (2008). [Préparer le futur de l'économie Internet](#), 47 p., [En ligne].

OCDE (2008). [Préparer le futur de l'économie Internet. Annexes](#), 94 p., [En ligne].

OCDE (2008). [Résumé du président](#), Réunion ministérielle de l'OCDE sur le futur de l'économie Internet, 10 p., [En ligne].



En route vers un État numérique

Crise économique mondiale, signature de la Déclaration de Séoul, publication du dernier baromètre de l'OCDE en matière de branchement Internet, les raisons ne manquent pas pour rappeler l'importance de se préparer au futur d'Internet. De plus, les chiffres en disent long sur l'effet que cela pourrait avoir : l'économie numérique représente 25 % de la croissance mondiale et cette proportion devrait atteindre 30 % d'ici cinq ans¹. C'est dans ce contexte qu'un bon nombre de pays ont lancé, depuis la seconde moitié de 2008, leur nouvelle politique vers un État numérique. D'autres nations, tels les États-Unis, l'Australie et Singapour, y travaillent.

Les éléments de base

Inspirés par la [Déclaration de Séoul](#) qui invitait les pays signataires à mettre à profit la collaboration de tous les partenaires, plusieurs pays dont la France, Singapour, l'Australie, la Corée du Sud et le Royaume-Uni ont organisé des plénières avec des experts du secteur des technologies de l'information (TI) et du secteur privé pour déterminer les éléments clés de leur plan d'action adapté à leur contexte géopolitique. Des consultations publiques et des appels d'idées ont aussi permis de sonder les citoyens.

Il serait fastidieux de reprendre en détail les politiques de chacun des pays, d'autant plus que celles-ci se ressemblent sur plusieurs points. En effet, la majorité d'entre elles exposent de façon plus détaillée trois des quatre axes présentés dans le rapport [Préparer le futur de l'économie Internet](#) de l'OCDE. Le quatrième et dernier axe, soit l'aide aux pays en voie de développement afin de mettre en place une économie numérique véritablement mondiale, n'est mentionné dans aucun plan.

Ainsi, indépendamment de la structure par chaque pays et des actions annoncées, sept éléments ont retenu l'attention des États visés. En voici les grandes lignes :

- 1. Une infrastructure performante et couvrant tout le territoire :** Deux défis restent encore à relever pour la majorité des pays lorsqu'il est question d'infrastructure. D'abord, ils doivent stimuler l'investissement pour construire l'infrastructure numérique sur tout le territoire et, ensuite, augmenter la vitesse du branchement déjà disponible. Pour beaucoup de pays dont le territoire est vaste comme le Canada et les États-Unis, les dernières étapes à franchir pour atteindre un taux d'accessibilité de 100 % sont très ardues. Le défi est d'autant plus considérable que le branchement des régions rurales éloignées implique un investissement de taille sans la garantie qu'ensuite les résidents seront prêts à payer pour s'abonner à la bande passante. En outre, les administrations publiques s'engagent à s'assurer que les fournisseurs offrent un tarif concurrentiel et un service de bonne qualité. Plusieurs politiques évoquent du même coup le passage de la télévision analogique à la télévision numérique, de même que la téléphonie par câble, maintenant souvent offerte en un forfait unique avec Internet. Une attention particulière est aussi accordée au branchement à haute vitesse des institutions d'enseignement et de santé, afin de favoriser à la fois le développement des compétences exigées par l'économie du savoir et la mise en œuvre d'applications permettant de réduire les coûts et d'augmenter l'efficacité. L'échéancier pour ces mesures varie selon les pays. À titre d'exemples, la France vise la couverture totale à la fin de l'année 2009, l'Allemagne en fin d'année 2010 et le Royaume-Uni en 2012.
- 2. Un accès à Internet pour tous :** L'inclusion numérique ne passe pas uniquement par le branchement. Il reste du travail à faire pour sensibiliser les citoyens de même que les organisations à l'importance du numérique. Les services doivent aussi être adaptés à ceux qui présentent des handicaps ou dont les ressources et les compétences sont jugées insuffisantes. La majorité des plans de développement s'accordent sur le fait que l'école doit offrir à tous les enfants la possibilité d'acquérir les compétences qui leur seront essentielles pour participer à la vie citoyenne et professionnelle de demain.
- 3. Le développement des contenus et une participation citoyenne accrue :** Pour assurer leur visibilité et l'enrichissement de leur culture sur la toile, les gouvernements signataires cherchent à favoriser la création de contenus numériques. Tous les citoyens peuvent maintenant contribuer à l'économie numérique en utilisant le contenu de façon innovante et en suggérant de nouvelles applications. Cette participation citoyenne ainsi que l'utilisation d'outils favorisant l'interaction des internautes sont aussi encouragées. La Nouvelle-Zélande prône en ce sens une collectivité forte et

innovante, ancrée dans sa spécificité, tout en étant branchée sur le reste du monde et en interaction avec celui-ci. Cette dimension inclut l'accès rapide et convivial à une variété d'éléments d'information, y compris ceux dont disposent les administrations publiques.

4. **Des mesures adaptées à l'économie du futur** : La concurrence, qui s'exerce maintenant au niveau mondial, doit demeurer réelle. De plus, Internet crée la possibilité d'explorer de nouvelles formes d'entreprises et de miser sur une économie du savoir. Il apparaît dès lors crucial de former du personnel qualifié et d'assurer la rétention de celui-ci, alors que les frontières tendent à disparaître. Quelques pays proposent d'instaurer des politiques de soutien pour les entreprises innovantes et pour celles du secteur des TI. À cela s'ajoutent des programmes de sensibilisation pour accroître et diversifier les usages et les services numériques dans les entreprises, dans les Administrations et pour les particuliers.
5. **Une gouvernance publique reflétant l'évolution rapide des technologies et des tendances** : Plusieurs pays favorisent la création d'un conseil ou d'une autre entité responsable de la régulation de la production numérique en fonction des nouvelles règles dictées par l'évolution rapide des technologies et des pratiques. Ces règles doivent, par la même occasion, régir la convergence des entreprises et la protection de la propriété intellectuelle.
6. **Un environnement sécuritaire** : Pour assurer le développement d'Internet, dans ses usages et ses contenus, les gouvernements sont conscients qu'ils devront créer un climat de confiance. Ces considérations font l'objet d'actions concrètes : généralisation d'outils d'authentification, lutte contre la cybercriminalité, protection de la vie privée et augmentation de la sécurité des transactions en ligne, pour ne nommer que celles-là.
7. **Des investissements importants dans la recherche et le développement** : Selon plusieurs études, les investissements dans l'économie numérique sont considérés comme les plus productifs puisqu'ils accroissent la compétitivité des autres secteurs de l'économie. Ces investissements varient toutefois de façon considérable d'un pays à l'autre. Par exemple, en France, ceux-ci sont deux fois plus faibles qu'aux États-Unis et trois fois plus faibles que ceux des pays de l'Europe du Nord, du Japon et de la Corée. En plus de l'investissement nécessaire pour développer le réseau et l'infrastructure de prochaine génération, les instances publiques cherchent à mesurer les effets de l'économie numérique en recueillant les données nécessaires et en pratiquant une veille stratégique sur les dernières initiatives lancées. La recherche touche donc à la fois la technologie et la façon d'augmenter la productivité nationale dans un contexte d'économie numérique.

Les particularités des politiques de certains pays

Quelques pays se distinguent en mettant l'accent dans leur politique sur des dimensions peu présentes dans celles des autres nations. À ce titre, la Nouvelle-Zélande se démarque par son souci de l'environnement et de la productivité des secteurs privé et public. D'une part, pour ce pays, le passage à l'État numérique est prétexte à la réduction des émissions de gaz carbonique, à la promotion du télétravail et de la vidéoconférence, à l'achat d'un parc d'équipement qui consomme peu d'énergie et à l'instauration d'Administrations plus vertes. D'autre part, la Nouvelle-Zélande profite de ce plan pour évaluer comment les TIC peuvent amener les organisations à accroître leur productivité pour devenir plus compétitives au niveau mondial. Sa position géographique isolée fait en sorte qu'elle veut miser sur ses pratiques innovantes pour attirer du personnel qualifié et des industries performantes. La création d'emplois occupe aussi une place prépondérante. Le respect de l'environnement et la création d'emplois se trouvent également dans les ébauches de l'Australie et des États-Unis dont la version finale des plans devrait être publiée dans la première moitié de 2009.

Enfin, les pays signataires de la Déclaration de Séoul semblent avoir respecté leur engagement en produisant rapidement une politique pour favoriser le passage à l'économie numérique. La majorité de ces plans s'échelonnent jusqu'en 2012. Puisque les actions proposées sont souvent comparables, il sera intéressant d'observer qui usera de créativité et d'innovation pour se démarquer sur ce nouvel échiquier mondial.

Rédactrice : Karine Latulippe, chargée de projet, CEFRIO.

Besson, Éric (2008). [France numérique 2012. Plan de développement de l'économie numérique](#), Secrétariat d'État chargé de la prospective, de l'évaluation des politiques publiques et du développement de l'économie numérique, France, octobre, 81 p., [En ligne].

Commission des communautés européennes (2008). [Communication sur les réseaux et l'internet du futur](#), 29 septembre, 15 p., [En ligne].

Conroy, Stephan (2009). [Communications and the Digital Economy - Infrastructure Partnerships Australia](#), Australian Government, 18 février, [En ligne].

Department of Broadband, [Communications and Digital Economy](#) (2008). *Digital Economy Future Directions - Consultation Paper*, Australian Government, 8 décembre, 29 p., [En ligne]. [France numérique 2012](#), [Site Web].

[New Zealand Digital Strategy](#), [Site Web].

Pfanner, Eric (2009). « [Broadband Expansion Is Popular in Stimulus Plans](#) », *New York Times*, 25 février, [En ligne].

Secretary of State for Culture, Media and Sport and the Minister for Communications, Technology and Broadcasting (2009). [Digital Britain. The interim report](#), Department for Culture, Media and Sport and Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform, janvier, 86 p., [En ligne].

Thibodeau, Patrick (2008). « [Obama stimulus plan aims to boost digital economy](#) », *Computer World*, 9 décembre, [En ligne].



État de situation pour une économie numérique

Il est parfois difficile de comparer les pays entre eux en matière d'accès à la bande passante et de gouvernement électronique. Plusieurs éléments peuvent en effet faire en sorte que l'évolution soit plus lente dans un pays plutôt que dans un autre, que cela s'explique par la taille du territoire habité, la densité de la population ou le type de gouvernance. Néanmoins, la comparaison facilite la poursuite de deux objectifs : permettre aux pays de se situer par rapport aux autres et étudier les meilleures pratiques pour chercher à s'améliorer. Tous les deux ou trois ans, les Nations Unies et l'OCDE produisent des études comparatives qui proposent de tels bilans.

L'inclusion numérique

Malgré les efforts soutenus des différents gouvernements, il existe toujours une fracture numérique. Dans le cas des pays membres de [l'Organisation de coopération et de développement économiques](#) (OCDE), la moyenne de branchement par 100 habitants se situe à 21,3 %. En outre, alors que certains pays connaissent une croissance fulgurante, d'autres, après un essor important, semblent presque stagner. C'est le cas notamment du Canada qui a longtemps été un leader mondial avant de prendre la dixième place au classement des pays de l'OCDE en 2008². En effet, le Canada détenait un taux de branchement de 8,8/100 habitants en 2001 alors que la moyenne de l'OCDE se situait à 2,9. Le taux canadien est maintenant de 27,9. Les leaders pour le taux de branchement sont maintenant le Danemark (36,7), les Pays-Bas (35,5), la Norvège (33,4) et la Suisse (32,7). Par ailleurs, on remarque que ces pays ont tous un territoire relativement petit, ce qui facilite le branchement de toutes les zones, contrairement au Canada et aux États-Unis, par exemple, qui peinent à joindre certaines communautés rurales. L'Union européenne mise quant à elle sur l'importance de son marché, plus de 500 millions de consommateurs, pour faire des économies d'échelle dans la construction de l'infrastructure numérique et l'investissement dans la recherche et le développement de solutions innovantes.

Pour ce qui est de l'inclusion de tous les citoyens, le Royaume-Uni et la Nouvelle-Zélande arrivent en tête de liste pour le travail déployé en ce sens. La France et l'Autriche ont aussi déposé, au cours de l'année 2008, leur politique pour figurer parmi les meilleurs.

Quelques constats ressortent des études :

- La technologie évolue tellement rapidement que les politiques gouvernementales doivent constamment être revues et corrigées ;
- Une stratégie est nécessaire pour mettre en valeur les bénéfices et les possibilités que peuvent entraîner les TIC et éliminer les barrières à leur appropriation par tous les citoyens ;
- Le problème de l'inclusion numérique comporte de multiples facettes. Sa complexité exige par conséquent l'intervention de plusieurs intervenants ;
- Les gouvernements doivent s'engager dans les marchés où les partenaires financiers du privé ne trouvent pas assez d'intérêt, notamment dans le cas du déploiement de la large bande dans les régions éloignées.

De gouvernement électronique à gouvernement intégré

Bien que seulement 2 % des pays ne soient toujours pas présents sur le Web, il reste cependant plusieurs pas à franchir avant d'atteindre un gouvernement électronique complet,

que l'on pourrait aussi appeler un gouvernement intégré. À ce jour, seulement quelques pays ont réalisé les investissements nécessaires au passage d'un gouvernement électronique à un mode de gouvernement intégré.

Une [enquête](#) réalisée par les Nations Unies a permis d'évaluer la performance des 192 pays membres. La mesure de l'atteinte du gouvernement intégré s'évalue à partir de différents critères dont les politiques établies, les applications disponibles sur les sites gouvernementaux, les outils utilisés en plus de la mesure de la présence en ligne. Le rapport détermine cinq phases par lesquelles les Administrations doivent passer et qui peuvent se chevaucher pour atteindre un mode de fonctionnement intégré. Celles-ci avaient fait l'objet d'un article dans le *e-Veille* en juin 2008, « [Un modèle de gouvernement électronique national : quand l'intégration incite à l'innovation](#) ». Le rapport des Nations Unies les présente toutefois de façon quelque peu différente :

1. Émergent : Le gouvernement est présent en ligne. Toutefois, il y a peu ou pas de liens entre les sites de son Administration et les services ne sont pas axés sur le citoyen.
2. Amélioré : L'Administration offre une variété d'éléments d'information en ligne et propose des liens vers divers documents facilement accessibles pour le citoyen.
3. Interactif : Le portail permet une certaine interaction entre l'État et le citoyen.
4. Transactionnel : Le but ultime de cette étape est de rendre toutes les transactions disponibles en ligne.
5. Intégré : Toute l'infrastructure de l'Administration est intégrée, de façon verticale et horizontale, pour mieux servir le citoyen.

Voici un tableau qui situe mieux la position du Canada par rapport aux autres pays dans la poursuite d'un gouvernement intégré en présentant le niveau d'avancement de ces cinq phases pour le Canada et quelques pays auxquels il peut se comparer, que cela soit parce que ce pays représente le meilleur en ce moment (Danemark), que son territoire est comparable (États-Unis), son mode de gouvernance similaire (Australie) ou qu'il se situe dans la francophonie (France).

	Émergent	Amélioré	Interactif	Transactionnel	Intégré	Total
Danemark	100 %	97 %	89 %	80 %	93 %	89 %
États-Unis	100 %	98 %	90 %	65 %	78 %	85 %
France	100 %	92 %	73 %	49 %	85 %	74 %
Canada	100 %	91 %	71 %	43 %	48 %	68 %
Australie	88 %	92 %	61 %	45 %	70 %	67 %

Quelques chiffres comparatifs en bref

De façon plus générale, l'Administration des Nations Unies a créé un indice de rendement global du niveau d'achèvement des pays par rapport au gouvernement électronique. À la tête du classement se trouvent la Suède (0,9157), le Danemark (0,9134), la Norvège (0,8921) et les États-Unis (0,8644). L'Europe a pris le leadership en cette matière avec 70 % des 35 pays en tête. Pour sa part, le Canada occupe la 7e place avec un indice de 0,8172.

Sur le plan de l'accessibilité de l'État en ligne, l'enquête, qui en est à sa quatrième édition, permet de voir l'évolution de chaque pays au fil des ans. Par exemple, la France s'est beaucoup améliorée entre 2005 et 2008, passant de la 32e position à la 5e. Le Danemark, la Suède et les États-Unis occupent, respectivement, les trois premières positions.

Quant à la participation citoyenne, on remarque que très peu de pays ont à ce jour suscité des initiatives en ce sens. Les États-Unis se classent au premier rang de cette catégorie, la Corée arrive au deuxième et la troisième place est occupée à égalité par la France et le Danemark.

En terminant, précisons qu'il est désormais facile de suivre l'avancement du Québec en

matière de branchement des communautés rurales en consultant le site du Groupe de travail sur les collectivités rurales branchées à l'adresse suivante : www.ruralitebranchee.org.

Rédactrice : Karine Latulippe, chargée de projet, CEFRIO

Sources :

Commission européenne (2008). [Préparer l'avenir numérique de l'Europe. Examen à mi-parcours de l'initiative i2010](#), avril, 154 p., [en ligne].

Department for Communities and Local Government (2008). [An Analysis of International Digital Strategies : Why develop a digital inclusion strategy and what should be the focus?](#), Londres, octobre, 124 p., [en ligne]. [Groupe de travail sur les collectivités rurales branchées](#), [Site Web].

Nations Unies (2008). [Un e-government survey 2008. From e-government to connected governance](#), Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management, 246 p., [en ligne].

[OCDE Broadband portal](#), [Site Web].



Pour en finir avec l'exclusion numérique

Beaucoup d'efforts sont déployés par les différents gouvernements du globe pour étendre la bande passante sur l'ensemble de leur territoire. Toutefois, au-delà de l'accessibilité, plusieurs facteurs peuvent expliquer que l'exclusion numérique demeure un problème toujours aussi présent. À ce jour, 14,4 % des adultes québécois³, soit près de 900 000 adultes, sont exclus de la société de l'information parce qu'ils n'utilisent jamais Internet, qu'ils y aient accès ou non à la maison. En Europe, cela représente 200 millions de personnes. La fracture numérique qui persiste est d'autant plus préoccupante que les non-usagers représentent, dans la majorité des cas, des groupes exclus socialement. Ainsi, le fossé qui se creuse prend de plus en plus d'ampleur et entraîne pour l'ensemble de la société des coûts importants.

Le visage actuel de l'exclusion numérique

L'exclusion numérique englobe bien davantage que le fait de ne pas avoir accès à Internet ou de ne pas naviguer sur le Web. En plus d'être des outils de communication puissants et d'offrir de multiples applications, les technologies de l'information et des communications (TIC), et Internet de façon plus particulière, peuvent faciliter la vie des gens. Les TIC sont en effet reconnues pour accroître l'autonomie des personnes les plus vulnérables, faciliter la recherche d'emploi, assurer un accès plus facile et plus rapide aux différents services publics, etc. En revanche, alors que les TIC peuvent contribuer à diminuer les inégalités dues au faible revenu, à une santé fragile, à des habiletés limitées ou à un handicap, ceux qui en auraient le plus besoin sont aussi ceux qui sont privés de ces possibilités.

En fait, en matière d'inclusion ou d'exclusion, on peut déterminer quatre types de personnes⁴ :

1. les inclus numériques qui ont accès à Internet à domicile et qui en font un usage régulier ;
2. les déterminés numériques qui utilisent Internet sans y avoir accès facilement à la maison ou au travail ;
3. les branchés non utilisateurs qui sont branchés à la maison, mais ne vont jamais sur le Web ;
4. les non-branchés – non-utilisateurs qui n'ont pas accès à Internet à la maison et ne l'utilisent pas.

Ces deux dernières catégories regroupent 22 % des Canadiens. Le Québec représente, proportionnellement, la province où il y a le plus de non-utilisateurs⁵. Les exclus numériques sont en majorité des femmes, des personnes âgées de 65 ans et plus, des retraités ou des personnes ayant un faible niveau de scolarité. Les résidents des petites localités sont aussi plus touchés par l'exclusion numérique.

Certains facteurs peuvent expliquer qu'une personne prenne difficilement part, de façon volontaire ou non, à la société de l'information. D'abord, il peut s'agir du manque d'accès, que cela soit en raison du coût, de la disponibilité du service, des habiletés personnelles ou d'un handicap. Ensuite, la motivation semble un facteur déterminant : plusieurs ne voient tout simplement pas les bénéfices qu'ils pourraient tirer de l'utilisation d'Internet. Enfin, d'autres ne croient pas en leur capacité de l'utiliser, soit parce qu'ils se jugent trop âgés ou parce qu'ils ne l'ont jamais essayé, ce qui entraîne dans la majeure partie des cas un manque de confiance en la technologie par rapport à la sécurité de leurs données personnelles.

Un défi toujours présent

Au Royaume-Uni, selon une [étude](#) récente, le taux de personnes branchées non utilisatrices a stagné entre 2003 et 2007 autour de 10 %. Le fait d'avoir un ordinateur branché à la maison n'est donc pas suffisant pour convaincre ces personnes de s'initier à l'univers du numérique. D'ailleurs, selon cette même étude, 40 % des non-usagers ne voient pas les bénéfices qu'ils pourraient retirer de l'utilisation d'Internet. Ce taux est de 32 % au Canada. Ainsi, l'augmentation du nombre d'utilisateurs d'Internet provient principalement de ceux dont le foyer n'était pas branché en 2003. Les raisons de ne pas utiliser Internet n'ont toutefois pas changé entre 2004 et 2007, au Canada comme au Royaume-Uni. En 2007, 9 % des foyers canadiens n'étaient pas branchés pour des raisons d'ordre financier. Trois groupes sont plus particulièrement touchés par ce critère : les plus de 75 ans, les 25-44 ans et ceux ayant un faible revenu.

L'étude britannique présente quelques projections pour estimer le taux de non-utilisateurs (branchés ou non) en 2015 et en 2025. Alors qu'en 2007 ce taux se situait à 33 % au Royaume-Uni, il serait de 25 % en 2015 et de 21 % en 2025. Ces prédictions s'appuient sur le fait que le nombre de ceux qui ne voient pas d'intérêt pour Internet stagne même si l'écart entre les générations tend à diminuer lorsque ceux qui sont nés à l'ère numérique vieillissent. En fait, même si l'usage d'Internet a connu une importante croissance au cours des dernières années, les chercheurs ⁶ cités par le Department for Communities and Local Government s'entendent, dans leur rapport, pour dire qu'il est difficile de prévoir si cette remontée atteindra un jour un certain plateau.

Les pistes de solution

Même si les derniers exclus sont toujours les plus difficiles à convaincre, il existe quelques pistes de solution pour les amener à intégrer la société de l'information. Par exemple, les campagnes de sensibilisation doivent mettre l'accent sur des bénéfices précis, concrets et ciblés plutôt que d'adopter une approche globale qui s'adresse à un large public. À ce titre, l'Office des communications du Royaume-Uni a remarqué que les non-usagers semblent plus susceptibles d'être intéressés par la transmission de courrier électronique, le transfert de photographies numériques sur l'ordinateur et la recherche d'information sur les services de santé que par toutes les autres applications. Le rapport insiste aussi sur la nécessité de favoriser les interactions sociales lors des sessions de sensibilisation ou de formation. Pour ce faire, les enfants peuvent inviter leurs parents ou grands-parents à l'école pour une activité visant l'apprentissage des TI. Le tutorat des aînés par d'autres aînés comporte, pour sa part, l'avantage de rehausser la confiance des premiers en démontrant que la compréhension de l'univers numérique n'est pas uniquement réservée aux autres générations. L'accroissement de l'offre de services publics en ligne peut aussi agir en tant que facteur d'attraction auprès des personnes qui ne voyaient pas assez d'avantages au départ.

Des exemples concrets

Parmi les projets finalistes et gagnants de la vaste compétition organisée par l'Union européenne en 2008, le [e-Inclusion Awards](#), on trouve quelques exemples innovants pour favoriser l'inclusion numérique. Par exemple, une petite localité finlandaise a mis en ligne un portail de nouvelles locales que les citoyens peuvent alimenter eux-mêmes grâce à une interface conviviale. Ensuite, au Royaume-Uni, un comté défavorisé comptant plusieurs communautés culturelles a offert à ses citoyens la location d'ordinateur à faible coût en plus d'avoir inauguré 15 centres Internet où la formation est aussi disponible. Pour cette même clientèle, la République tchèque a mis sur pied un club social où les jeunes acquièrent des habiletés numériques à l'aide de jeux en ligne. Autre exemple intéressant, un centre danois pour jeunes aveugles propose un outil qui traduit les documents numériques envoyés par courrier électronique en langage braille ou à l'aide d'une voix numérisée. L'opération n'exige que quelques minutes.

Bref, comme il est plus difficile de brancher les régions rurales qui ne sont toujours pas couvertes, ce n'est pas une mince tâche de convaincre ceux qui ne voient pas les bénéfices à utiliser Internet. Toutefois, plus les services seront disponibles en ligne et plus les applications Web se multiplieront, plus il deviendra urgent de faire participer tous les citoyens à la société de l'information.

Rédactrice : Karine Latulippe, chargée de projet, CEFRIO

Sources :

Department for Communities and Local Government (2008). [Understanding Digital Exclusion](#).

Londres, octobre, 53 p., [en ligne].

[European e-inclusion – Be part of it winners](#), [Site Web].

Fletcher, Fred et Charles Zamaria (2008). [Canada Online. Year Two report 2007](#), Recherche Internet Canada, 357 p., [en ligne].



1. Eric Besson (2008). [France numérique 2012. Plan de développement de l'économie numérique](#). Secrétariat d'État chargé de la prospective, de l'évaluation des politiques publiques et du développement de l'économie numérique, France, octobre, 81 p., [En ligne]. [Retour au texte](#)
2. [OCDE Broadband portal](#), [Site Web]. [Retour au texte](#)
3. CEFRIO (2008). [NeTendances](#), [En ligne]. [Retour au texte](#)
4. Department for Communities and Local Government (2008). [Understanding Digital Exclusion](#), Londres, octobre, 53 p., [En ligne]. [Retour au texte](#)
5. Fred Fletcher et Charles Zamaria (2008). [Canada Online. Year Two report 2007](#), Recherche Internet Canada, 357 p., [En ligne]. [Retour au texte](#)
6. Le rapport du Department for Communities and Local Government s'appuie sur les données recueillies par l'Office for National Statistics, l'Office of Communications et le sondage d'Oxford Internet Institute. [Retour au texte](#)

Le bulletin *e-Veille* est produit sous la coordination du ministère des Services gouvernementaux, en collaboration avec le CEFRIO.

Ministère des Services gouvernementaux
888, rue Saint-Jean, bureau 555
Québec (Québec) G1R 5H6
Téléphone : 418 646-9121
Télécopieur : 418 646-9093

Gestion et supervision

Catherine Lamy, directrice de projet, CEFRIO

Réalisation et rédaction

Karine Latulippe, chargée de projet, CEFRIO

Édition Web

Sébastien Racine, technicien en informatique, CEFRIO
Direction des affaires publiques et des communications, ministère des Services gouvernementaux

Recherche documentaire

Annie Laroche, technicienne en communication et en documentation, CEFRIO

Politique de confidentialité



© Gouvernement du Québec, 2009