

Alors qu'en ce mois de juin est lancée la campagne d'inclusion numérique digital (www.digital.be) et que sont publiées une feuille de route pour la création d'EPN à Bruxelles et une brochure pour les aidants numériques, la Fédération des CPAS bruxellois organisait en mai dernier un colloque autour de l'accompagnement psychosocial des usagers des CPAS bruxellois soumis à l'épreuve du numérique. La question de la précarité numérique y était fort débattue. Ce Trait d'Union revient sur ces questions le long de ce dossier. La problématique sera contextualisée via une intervention du Centre interdisciplinaire de recherche Travail, État et Société. Ensuite, l'asbl Lire et Ecrire nous livrera deux articles abordant le problème sous l'angle d'une part d'une étude menée sur une population peu alphabétisée et d'autre part via une contextualisation légale, des pistes de solution et des recommandations.

> **Périne BROTCORNE et Patricia VENDRAMIN, sociologues, CIRTES (Centre interdisciplinaire de recherche Travail, État et Société)**

UNE SOCIÉTÉ EN LIGNE PRODUCTRICE D'EXCLUSION ?



Depuis quelques années, la diffusion des technologies numériques dans de nombreux espaces de la vie quotidienne s'est accélérée. La situation inédite liée à la crise sanitaire de la COVID-19 a amplifié cette tendance. En faisant soudainement basculer toutes les activités en ligne, le confinement n'a jamais rendu aussi grande la dépendance aux technologies numériques, que ce soit pour travailler, poursuivre des études, garder du lien social, accéder aux loisirs ou aux soins de santé ou à tout autre aspect de la vie sociale. Sans nier les avantages inédits de la dématérialisation d'un nombre toujours plus grand de services, ce basculement à grande échelle dans une société en ligne rend évidentes les inégalités entre citoyens. Mais surtout, la numérisation de services essentiels publics, d'intérêt général ou privés, révèle les risques encore plus grands d'exclusion sociale de ceux qui ne disposent pas des conditions d'accès et d'appropriation de ces technologies. Des enquêtes sociologiques approfondies permettent d'interroger les conditions d'une société en ligne inclusive.

UNE NORME SOCIALE DEVENUE DOMINANTE

En 2019, selon les données Eurostat, 90% des ménages européens (EU28) ont accès à internet à leur domicile. Cette proportion est identique en Belgique : 92% des particuliers belges entre 16 à 74 ans utilisent régulièrement internet, dont 85% au quotidien. Les internautes se sont largement approprié les services bancaires en ligne (79%) et les achats en ligne (72%). Au cours de la même année, on dénombre 64% de Belges qui déclarent avoir utilisé internet pour des contacts avec les services publics, 49% pour obtenir des informations et 44% pour remplir des formulaires officiels, comme une déclaration fiscale par exemple.

La massification des pratiques connectées, renforcée par l'actualité des derniers mois, légitime le point de vue des acteurs industriels, marchands et institutionnels qui voient dans la numérisation des services essentiels une évolution à la fois inéluctable et porteuse de progrès social. Les discours d'accompagnement de la transition numérique mettent en avant le potentiel des technologies numériques pour optimiser et simplifier les services rendus aux usagers-clients-citoyens, notamment par la suppression de la distance entre les points physiques d'accès aux services et par la personnalisation du service. Au

nom de la réduction des coûts et de la charge qui pèsent sur les épaules des usagers-clients-citoyens, le numérique s'impose donc progressivement comme une voie privilégiée, voire exclusive, pour accéder à de multiples services.

DES GROUPES SOCIAUX INÉGAUX FACE À LA NUMÉRISATION DES SERVICES

Face à cette transition numérique généralisée et enthousiaste des services, de nombreux travaux pointent depuis quelques années la persistance voire le renforcement d'inégalités numériques affectant les publics les plus fragiles sur le plan économique et socioculturel. Les personnes sans accès ou disposant de mauvaises conditions d'accès aux technologies numériques (qualité de l'équipement informatique et/ou de la connexion internet, par exemple) ainsi que celles moins autonomes sur le plan de leur utilisation sont généralement plus pauvres, plus âgées, moins diplômées, moins souvent actives professionnellement, et/ou plus isolées que les autres. Les récents constats chiffrés issus du premier baromètre sur l'inclusion numérique en Belgique confirment ce que les recherches sociolo-



Cet article est originellement paru, et dans une version plus complète, sur le site « Société en changement » de l'institut IACCHOS, qui fédère 10 centres de recherche en sciences sociales de l'UCLouvain

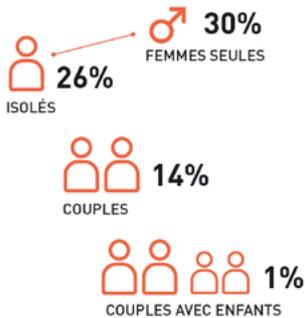
<https://uclouvain.be/fr/instituts-recherche/iacchos/societes-en-changement-ti.html>

Absence d'interaction avec l'administration en ligne, selon le niveau de diplôme et le revenu



La raison principale évoquée de non-recours à l'e-administration est le besoin de recourir à un tiers, suivie par le manque de compétences et la complexité des démarches administratives.

Absence de connexion internet selon la composition familiale



Moins l'on est diplômé, plus le smartphone est le moyen unique de se connecter à internet.

giques soulignent depuis longtemps : les fragilités numériques épousent de près les formes de fragilités sociales et économiques.

Les résultats du baromètre révèlent effectivement que les personnes vivant dans un ménage modeste et/ou ayant un niveau de diplôme moins élevé sont bien moins nombreuses que les autres à disposer d'une connexion de qualité et à utiliser internet. Lorsque celles-ci sont internautes, elles sont aussi moins nombreuses que les autres à être multi-connectées. Elles ne disposent souvent que d'un smartphone pour accéder à internet, ce qui limite les possibilités d'usages plus complexes dans le cadre de démarches scolaires, professionnelles ou administratives, par exemple (voir l'encadré Des chiffres : Inégalités d'équipement et de connexion).

Par ailleurs, plus d'un internaute belge sur deux vivant dans un ménage modeste ou ayant un niveau faible ou moyen de formation disposent de faibles compétences numériques générales. Ce taux avoisine même les 60% parmi les femmes de 55 à 74 ans.

Le manque de maîtrise des compétences numériques concerne aussi de nombreuses autres personnes, bien intégrées à la société sur le plan professionnel et social. En Belgique, quasiment un tiers des internautes de 16 à 74 ans ne possèdent que de faibles compétences numériques. Si l'on y ajoute la proportion des non-utilisateurs, on peut considérer, que quatre personnes sur dix, toutes catégories sociales confondues, sont en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société (voir l'encadré Des chiffres : Vulnérabilité numérique).

L'OBSOLESCENCE CONTINUE DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Cette importante proportion de personnes en difficulté face à l'acculturation aux technologies numériques s'explique notamment par l'évolution rapide et permanente des innovations numériques. Les compétences techniques de base nécessaires à l'appropriation des nouvelles versions de plateformes, de services en ligne, de logiciels, d'applications, etc., doivent sans cesse être actualisées. À la différence des compétences de base en lecture et en écriture, l'apprentissage de l'utilisation des technologies numériques est un processus fait de décrochages et de rattrapages permanents dont des recherches en sciences sociales ont pointé le caractère éprouvant pour de nombreuses personnes¹. L'obsolescence progressive du matériel (ordinateur ou smartphone obsolète, version dépassée de logiciels) se double ainsi d'une obsolescence des compétences numériques. Incertitude et découragement s'ajoutent au sentiment de devoir fournir des efforts d'apprentissage constants, pourtant toujours insuffisants. Ces situations de vulnérabilité sont donc susceptibles de toucher de nombreuses personnes, disposant pourtant de compétences numériques non négligeables.

Au-delà de la maîtrise des compétences techniques spécifiques, l'évolution technologique permanente implique que chaque utilisateur soit capable d'apprendre à apprendre en toute autonomie, voire même à désapprendre ses façons de faire pour réapprendre autrement. C'est ce qui mène le sociologue Dominique Boullier à affirmer que la capacité à gérer l'incertitude devient la disposition-clé à acquérir². Autrement dit, l'acquisition d'une culture numérique consiste non seulement à développer des compétences techniques usuelles nécessaires pour manipuler les outils numériques. Mais elle nécessite aussi de développer une compréhension critique des implications des usages et plus largement des enjeux sociopolitiques liés à l'environnement numérique, comme savoir choisir les outils adaptés à ses besoins, savoir protéger son identité numérique et ses données personnelles, prendre du recul par rapport aux propositions d'informations livrées par Google, par exemple.

DES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES À L'EXCLUSION DE DROITS SOCIAUX ?

Bien sûr, la question des inégalités numériques est loin d'être nouvelle. Mais elle se trouve singulièrement exacerbée par la crise sanitaire de la Covid-19. Le confinement a révélé la brûlante actualité d'un phénomène que beaucoup pensaient en voie de résorption : la fracture numérique.

Popularisée par Al Gore en 1995 comme slogan politique, l'expression *digital divide* (fracture numérique) s'est rapidement vue appropriée par les sociologues. Ils ont ainsi pu en montrer différentes facettes et de nombreux travaux issus des *Internet Studies* ont rapidement documenté ce phénomène sans remettre nécessairement en question la définition adoptée dans les discours politiques et médiatiques.

“ Les compétences techniques doivent sans cesse être actualisées ”

Mais dès le début des années 2000, des travaux plus critiques vont questionner la valeur scientifique de la notion même de fracture numérique³. Ils pointent son caractère inopérant pour saisir les réalités multiples liées à la société en ligne. Ces travaux reprochent globalement aux études focalisées sur la fracture numérique de réduire cette question à un enjeu technologique, occultant du même coup ses aspects sociaux, pourtant fondamentaux. Ils s'accordent pour affirmer que ce phénomène ne peut se résumer à un défaut d'accès ou d'usage ; ils invitent à s'intéresser aux disparités liées à la fois aux conditions d'accès aux technolo-

1. Vodoz, L. (2010), « Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l'intégration et de l'exclusion », *SociologieS* [En ligne], Dossiers, Frontières sociales, frontières culturelles, frontières techniques. URL : <http://journals.openedition.org/sociologies/3333>
2. Boullier, D. (2016). *Sociologie du numérique*, Paris, Armand Colin.
3. Notamment Di Maggio, P., Hargittai, E., Celeste C. & Shafer, S. (2004). « Digital Inequality: From Unequal Access to Differentiated Use » in Neckerman, K. (dir.), *Social Inequality*, New York, Russell Sage Foundation, pp. 355-400; Van Dijk, J. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*, London, Sage.

gies, à la nature et aux répertoires des usages ainsi qu'aux compétences nécessaires à leur appropriation durable et autonome.

Un débat s'en est suivi : alors que certains chercheurs suggèrent d'inscrire l'analyse du phénomène dans le champ de la sociologie des inégalités⁴ d'autres privilégient son inscription dans le champ connexe, mais néanmoins distinct, de l'exclusion/inclusion sociale⁵. Les chercheurs qui font de la fracture numérique un enjeu d'exclusion sociale s'attardent particulièrement sur l'étude des processus qui transforment des situations d'inégalités numériques en exclusion sociale. De leur point de vue, les écarts dans l'accès et l'usage des technologies numériques produisent de véritables effets discriminatoires dans les divers domaines de la vie sociale (éducation, emploi, vie administrative et citoyenne, etc.), dont les implications sociales sont encore augmentées par le mouvement d'accélération de la numérisation des services essentiels. La dématérialisation des services décharge par ailleurs sur l'individu une responsabilité : celle de s'équiper et de disposer d'un matériel suffisamment récent, celle aussi d'être capable de maîtriser ces outils numériques.

“ Les écarts dans l'accès et l'usage des technologies numériques produisent de véritables effets discriminatoires. ”

Le numérique s'érige ainsi comme une norme sociale dominante qui comporte de multiples exigences souvent sous-estimées par les fournisseurs d'accès aux services et les acteurs institutionnels. La population qui n'est pas en mesure de se conformer aisément à cette nouvelle norme sociale dominante se trouve, par conséquent, à risque de marginalisation voire d'exclusion. Le non-respect de cette nouvelle norme est assorti de ce que les sociologues considèrent comme des sanctions : non-accès aux droits, accès à des services de moindre qualité ou plus coûteux, décrochage, perte de lien, exclusion sociale.

LA NUMÉRISATION DES SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL SOUS LA LOUPE

Le maintien de l'accessibilité de l'offre de services à tous les publics est un enjeu particulier pour les services d'intérêt général. Ces services, dont beaucoup organisent des prestations sociales, fondent la justification de leur existence sur des principes d'universalité. Notons que les services d'intérêt général ne se limitent pas aux services relevant des autorités publiques. Ils désignent un

large éventail d'activités de nature différente qui sont, aux yeux du législateur, nécessaires à la réalisation du bien commun comme les transports collectifs, l'éducation, les soins de santé, les services administratifs. Les formes organisationnelles peuvent aussi être diverses : institutions publiques, associations, mutualités.

Or leur mise en ligne, du fait des inégalités numériques existantes, réactive et accroît une forme d'inégalité plus ancienne : le risque de non-recours aux droits sociaux. Outre les barrières supplémentaires dans l'accès aux droits, la dématérialisation étendue des services d'intérêt général supprime aussi un vaste espace de relations en face à face, où il est possible d'exprimer et de comprendre les raisons d'un non-recours. Mal préparée ou mal anticipée, la transition numérique de ces services est donc non seulement susceptible d'augmenter les non-recours mais également d'empêcher de les prévenir⁶.

Au regard des risques de rupture d'égalité et de continuité devant les services d'intérêt général qu'une société en ligne peut induire, comment les organismes d'intérêt général peuvent-ils articuler la numérisation de leurs services avec le respect de leurs missions ? Cette question était au cœur d'une recherche menée récemment par une équipe du CIRTES sur les risques d'exclusion sociale générés par l'accélération et l'amplification de la numérisation des services essentiels dans le champ de la santé, de la mobilité et de l'administration⁷. Les études de cas ont permis d'identifier les conceptions de la transition numérique portées par les personnes qui en sont les acteurs, ainsi que l'attention qu'ils ont – ou non – accordée à l'inclusion numérique et au point de vue des usagers dans les stratégies de numérisation⁸.

Les études de cas mettent en évidence la fragilité de la démarche de transition numérique des services d'intérêt général. Les fournisseurs de services poursuivent un objectif « par défaut » du mouvement de numérisation de ces services d'esprit public : celui de pouvoir mieux répondre à l'impératif d'accès pour tous les citoyens-usagers. La transition numérique semble s'y imposer sans jamais être discutée, ni questionnée au regard des principes traditionnellement portés par les services d'intérêt général. Une incapacité politique à contester le bien-fondé de tout investissement numérique domine, puisque tout argumentaire se termine par l'invocation du bien de l'utilisateur-citoyen⁹.

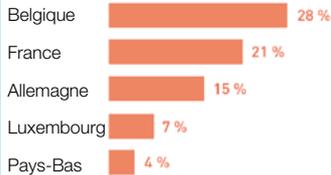
Cette forme de consensus implicite sur le bien-fondé de la numérisation des services semble également entraver la mise en place d'une stratégie inclusive cohérente et partagée. Cette évolution est tellement vue comme inévitable et désirable, qu'il devient difficile de l'envisager comme potentiellement perturbatrice des missions d'intérêt général. Selon Pascal Robert, cette confiance accordée aux technologies de l'information et de la communication relève d'un impensé c'est-à-dire d'un discours qui « permet de soustraire l'informatique à l'exigence de justification »¹⁰. Cet impensé contribue à véhiculer l'idée



4. Granjon, F., Lelong, B. & Metzger, J.-P. (2009). *Inégalités numériques : clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Paris, Lavoisier.
5. Brotcorne, P., Damhuis, L., Laurent, V., Valenduc, G. & Vendramin, P. (2010). *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC. La fracture numérique au second degré* (Série Société et avenir), Academia Press, Gent ; Vodoz, L. (2010), OpCit.
6. Revil, H. & Warin, P. (2019). « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours », *Vie sociale*, vol. 28, n° 4, pp. 121-133.
7. La recherche IDEALIC – L'inclusion numérique par l'amélioration de l'autonomie et du pouvoir d'agir au fil du parcours de vie – a été financée par la Politique scientifique fédérale (BESLPO) en Belgique dans le cadre du programme BRAIN-be. Axe 5 – Grands défis sociétaux (2015-2019), et portée par deux universités, l'UCLouvain et la Vrije Universiteit van Brussels. <https://www.idealic.be>.
8. Bonnetier, C., Brotcorne, P., Schurmans, D. & Vendramin, P. (2018). *Les services d'intérêt général à l'épreuve de la numérisation. Etudes de cas dans les secteurs de la mobilité, de la santé et de l'administration*, Rapport pour la politique scientifique fédérale, Bruxelles, Idealic. <https://www.idealic.be/publications>.
9. Boullier, D. (2016), Op cit.
10. Robert, P. (2011). « Critique de la notion d'imaginaire des TIC, vieilles catégories (mythe et utopie) et nouveaux outils », in Lakel, A., Massit-Folléa, F. & Robert, P. (dir.), *Imaginaire(s) des technologies d'information et de communication*, Paris, Edition de la maison des sciences de l'homme, pp. 88-102.

DES CHIFFRES / Inégalités de connexion et d'équipements

Accès à internet selon les revenus. Écart entre les ménages les plus aisés et les ménages aux revenus les plus faibles



En comparaison avec les pays voisins, la Belgique est le pays le plus inégalitaire en matière d'accès à internet lorsque l'on compare les ménages les plus aisés et les plus défavorisés. Un écart de 28% se marque entre les ménages les plus aisés (connectés à 99 %) et les ménages aux revenus les plus faibles (connectés à 71%). Cet écart est supérieur à ceux observés en Allemagne (15%), en France (21%), au Luxembourg (7%) ou aux Pays-Bas (4%).

selon laquelle la numérisation des services est profitable à tous, y compris aux non-connectés, qui bénéficient du temps dégagé par le désengorgement des guichets, ceci en attendant qu'ils se familiarisent, à leur tour, aux services en ligne.

Tout se passe comme si la certitude d'être face à un processus inéluctable s'accompagnait d'une incertitude quant aux démarches collectives à mettre en place pour y répondre de manière proactive sans le subir. Il en découle une incapacité à s'appropriier le processus, le définir et le baliser. De fait, les professionnels interrogés partagent la conviction « d'être obligés de suivre la tendance pour ne pas se faire dépasser (...) (manager, partenaire informatique). ». Leur objectif commun est bien « le futur au tout numérique » (responsable marketing, entreprise de transport public) ou, tout au moins, « d'aller rapidement vers la numérisation » (cadre dirigeant, mutuelle de santé), mais certains confient « un manque de stratégie transversale en la matière (...) ». La question de l'exclusion vient au deuxième plan car les solutions sont de facto techniques ». Ce dernier propos révèle de façon assez exemplaire la tendance au « solutionnisme technologique. » Celui-ci consiste à apporter d'emblée des solutions techniques à des problèmes - car celles-ci sont vues comme un progrès - sans forcément se demander si elles répondent aux besoins identifiés.

Par exemple, dans le secteur des transports publics, la numérisation amène des transformations majeures que les acteurs traditionnels s'efforcent de suivre pour ne pas trop se faire distancier par les nouveaux acteurs privés. Cette sorte de course au rattrapage favorise le développement de services en ligne au coup par coup, calqués sur le modèle des industries numériques, au détriment d'une stratégie collective élaborée en cohérence avec les spécificités de la réalité régionale en matière de transports publics.

LES VOIES D'UNE PLUS GRANDE INCLUSION NUMÉRIQUE

Pour autant, la préoccupation pour l'inclusion numérique n'est pas absente des processus de numérisation des services analysés. Mais derrière un consensus sur la nécessité de développer des services numériques accessibles à tous se cachent des conceptions plurielles et parfois contradictoires de ce que recouvre l'inclusion numérique. Trois types de justification¹¹ s'appuyant sur diverses logiques coexistent tant bien que mal : une logique **marchande** d'abord, suivant laquelle l'inclusion numérique permet de capter une clientèle plus importante ; une logique **industrielle** ensuite, suivant laquelle l'inclusion numérique permet d'accroître

11. Boltanski, L. & Thévenot, L. (1991). De la justification : les économies de la grandeur, Paris, Gallimard.

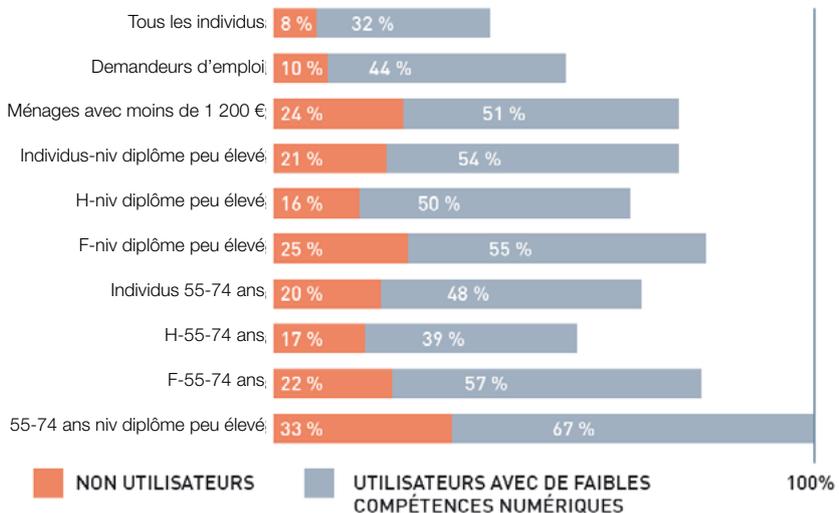
“ Quatre personnes sur dix sont en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société ”

DES CHIFFRES / Le taux de vulnérabilité numérique

L'enquête ISOC d'Eurostat propose une mesure des compétences numériques des individus. Depuis 2016, l'échelle de mesure porte sur quatre domaines de compétences : chercher, obtenir et trier de l'information sur internet ; communiquer sur internet ; résoudre des problèmes dans l'utilisation d'outils numériques et utiliser des services en ligne ; utiliser des logiciels de rédaction, de calcul, de présentation ou de traitement d'images. Dans chaque domaine, une série d'activités sont listées. L'évaluation du niveau se fonde sur les déclarations des répondants. Elle débouche sur trois niveaux de compétences : faible, de base et avancé.

Le taux de vulnérabilité numérique est obtenu par l'addition de la proportion de non-utilisateurs à celles des utilisateurs faiblement compétents. On peut considérer que 40% de la population belge est en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société.

Vulnérabilité numérique parmi les publics considérés 'à risque d'exclusion numérique' en Belgique en 2019 (en %)



Source : Brotcorne et Mariën (2020).



Le rapport annuel de la Coordination Inclusion Numérique au sein du CIRB est disponible sur cirb.brussels

l'efficacité des services ; une logique **civique** enfin, suivant laquelle l'inclusion numérique permet de rendre les services plus égalitaires. Cette juxtaposition de positions contribue à expliquer les tâtonnements concernant la direction à prendre pour numériser l'offre de services et freine la mise en œuvre d'actions coordonnées en faveur d'une numérisation inclusive. Des compromis entre ces visions dissonantes se matérialisent alors dans des dispositifs composites qui attestent d'une attention variable au principe d'intérêt général et à celui de représentativité de la pluralité des usagers concernés. On va ainsi remplacer un contact en face à face ou téléphonique de première ligne par un chat, qui permet une conversation individuelle écrite en temps réel avec un opérateur, plutôt que par un chatbot, qui organise un dialogue avec un robot.

Les arrangements issus de compromis provisoires plutôt que d'accords stables autour d'un horizon normatif commun où prédomine l'intérêt général dévoilent ainsi une conception étriquée de l'inclusion numérique, limitée à des actions ponctuelles sur le plan de l'accessibilité, du design ou de confort de navigation, tout en s'assurant de ne pas altérer « (...) le confort de la clientèle principale » (responsable marketing, entreprise de transport public). Ces actions, considérées par les professionnels interrogés comme

équilibrées apparaissent néanmoins questionnables. Elles tiennent davantage lieu de bricolages provisoires que d'initiatives pérennes durablement favorables à des usages inclusifs, c'est-à-dire des usages qui soutiennent et développent le pouvoir d'agir des individus par le biais de la technologie, quelle que soit leur condition sociale. La logique de court terme l'emporte ainsi sur une approche globale visant à réduire durablement cette mise à distance des « publics empêchés » par la numérisation des services.

“ La dématérialisation des services d'intérêt général supprime un vaste espace de relations en face à face ”

Pour dépasser ce qui ressemble bien à une logique technicienne de l'inclusion numérique, il est essentiel que les pratiques de numérisation des services d'esprit public se déploient davantage selon une logique civique où

prédominent les préoccupations liées à l'égalité de traitement des usagers et à la défense d'un intérêt général, plutôt que se résumer à répondre à la somme des intérêts particuliers.

L'exclusion numérique, bien qu'elle résulte davantage d'un impensé des choix technologiques retenus que de politiques délibérées, constitue un réel enjeu pour les organismes d'intérêt général. Pour la contrer, les institutions doivent placer au cœur de leur stratégie de numérisation le principe « d'inclusion par la conception et le design » tout en assurant le maintien de modalités d'accès variées aux services de bien commun. Elles doivent en particulier proposer systématiquement une alternative physique avec un contact humain qui soit de qualité au moins égale à l'offre en ligne. Tant que cela ne sera pas explicitement le cas, la numérisation des services d'intérêt général, censée simplifier le parcours d'accès aux droits, participera paradoxalement à éloigner encore davantage les publics vulnérables de leur accès effectif aux droits sociaux fondamentaux. L'idée n'est donc pas ici de s'opposer à la numérisation des services d'intérêt général, mais d'oser la mettre en débat afin d'interroger ouvertement et collectivement sa dimension inclusive. 



Map

Edition 2022

Geografische gegevens en diensten
Federale partner voor uw toepassingen
Integrator en geobroker

Données et services géographiques
Partenaire fédéral pour vos applications
Intégrateur et geobroker

WWW.ngi.be

sales@ngi.be - Tél.: 02/629.82.82

NGI
Nationaal
Geografisch
Instituut



IGN
Institut
Géographique
National

> Louise CULOT, Lire et écrire asbl

ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE : LA LOI NE GARANTIT PAS L'ÉGALITÉ

L'accessibilité numérique telle qu'elle est conçue dans la loi et mise en œuvre dans les politiques d'inclusion ne garantit pas l'égalité d'accès de tous les citoyens aux services dématérialisés. La suppression progressive de l'humain inflige une double peine aux personnes pas ou peu lettrées dans une société culturellement dominée par l'écrit.

L'accès aux droits conditionné par le numérique

Pour les personnes peu ou pas lettrées, la société du numérique par défaut entraîne une dégradation des conditions d'accessibilité aux services et informations essentiels. On est loin de la promesse d'un gain de temps ou d'une expérience améliorée par un dispositif en ligne « orienté utilisateur », débarrassé des pesanteurs de la réalité matérielle (fin des files d'attente à la commune, fin des papiers qui s'accumulent, etc.).

Numérique par défaut

Dans son Plan d'action européen pour l'administration en ligne (2016-2020), la Commission européenne décrit comme suit le principe de numérique par défaut : « les administrations publiques devraient de préférence, fournir des services par voie électronique (notamment des informations lisibles en machine), tout en conservant d'autres canaux de communication au bénéfice de ceux qui, par choix ou par force, sont hors connexion. En outre, les services publics devraient être fournis par l'intermédiaire d'un point de contact unique ou d'un guichet unique et par différents canaux. » Cette définition ne garantit pas que les autres canaux soient maintenus en suffisance afin de couvrir tous les besoins. Un nombre de guichets minimum par habitant pourrait par exemple être établi.

Le secteur de l'alphabétisation n'a pas attendu la Covid-19 pour établir ce constat des difficultés procédurales que rencontrent les personnes peu lettrées mais cette crise sanitaire, en précipitant la mise en ligne d'un éventail de services et d'informations essentiels – publics, privés, marchands ou non marchands

– a rendu cette problématique plus visible. La pandémie a fait de l'inclusion numérique un problème politique urgent quand tout était fait comme si le numérique, représentant intrinsèquement le progrès, était neutre, inéluctable et allant de soi ; comme s'il ne devait pas être « pensé » ou questionné au regard des principes du service public tels que l'égalité de traitement, le caractère abordable, l'accessibilité, la neutralité, la continuité, etc. Selon la chercheuse Périne Brotcorne, cet « impensé numérique » a empêché certains organismes « ont la singularité est de servir le bien commun », de réfléchir sur la dimension inclusive que devait ou devrait intégrer le processus de numérisation de leurs services. Car la dématérialisation n'est pas neutre. Au contraire, elle est porteuse de conséquences, celles-ci bien matérielles, dans la vie de certaines personnes.

Actuellement, les politiques publiques en matière d'inclusion numérique s'articulent autour de deux dimensions visant à rendre le numérique accessible à tout le monde : d'une part le déploiement de plans de médiation (expression consacrée en Wallonie) ou d'appropriation (expression consacrée à Bruxelles) numérique axés sur l'accompagnement et la montée en compétences, et d'autre part la mise en conformité des sites des organismes du service public belges avec les standards d'accessibilité recommandés au niveau européen.

L'accessibilité numérique dans la loi belge et européenne

L'accessibilité numérique n'est pas une notion récente, même si la pandémie l'a mise en lumière. Dans le contexte d'une politique européenne favorisant le développement d'une société numérisée sur tous les plans, le Parlement européen adoptait en 2016 la directive 2016/2102 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.

En Belgique, cette directive a été transposée aux différents niveaux de pouvoir, donnant lieu à une loi fédérale belge parue en juillet 2018, une

ordonnance de la Région de Bruxelles-Capitale en octobre 2018, un décret de la COCOF en juin 2019, un décret de la Région wallonne en septembre 2019, ainsi que, pour la Flandre, le Décret de gouvernance du 7 décembre 2018. En principe, l'obligation d'accessibilité concerne tous les sites internet et applications des organismes d'intérêt public (des bibliothèques communales aux ambassades en passant par les services postaux et la STIB) et les sites subsidiés à plus de 50 % par l'État, tous niveaux de pouvoirs confondus.

Norme WCAG, une approche basée sur le handicap

Pour définir l'accessibilité numérique, la directive européenne prend appui sur l'expérience des personnes porteuses de handicaps tel que le préconise l'organisme international de normalisation du web W3C à l'origine de la norme WCAG (mise à jour régulièrement).

Pour être accessible, un site web doit répondre à quatre grands principes régissant un certain nombre de paramètres techniques, soit : être suffisamment perceptible (présentant des vidéos sous titrées, e.a.), utilisable (évitant le défilement automatique, e.a.), compréhensible (pas d'abréviations non expliquées, e.a.) et robuste (compatible avec des logiciels d'assistance, e.a.). L'accessibilité numérique renvoie donc à « l'adaptation de l'environnement numérique aux individus (et non l'inverse), et fait en principe porter la responsabilité de cette adaptation aux responsables politiques ».

En vertu de la directive européenne, tous les organismes publics belges doivent rendre leurs sites et applications accessibles et publier une déclaration d'accessibilité attestant de cet engagement. La directive prévoit en outre qu'un organisme soit désigné pour veiller au respect de cette norme à tous les niveaux de pouvoir. Au fédéral, c'est le département « transformation digitale » du SPF Stratégie et Appui (BOSA) qui est chargé d'auditer les sites et de recevoir les plaintes en cas de manquement, ainsi que de coordonner les entités fédérées dans l'application de la directive.

Les trois textes de Madame Culot sont la version raccourcie et mise à jour d'une analyse publiée par Lire et Écrire Communauté française (février 2022), disponible en ligne : <https://lire-et-ecrire.be/Accessibilite-numerique-pour-les-personnes-illetrees>

> Louise CULOT, Lire et écrire asbl

DE L'ACCESSIBILITÉ À L'ÉGALITÉ D'ACCÈS : QUELQUES PISTES



À l'heure actuelle, la législation ne garantit pas l'égalité de tous les citoyens devant l'utilisation des services publics dématérialisés. Certaines difficultés ne sont pas prises en compte, comme le fait de ne pas maîtriser le langage écrit. Au moins trois pistes pourraient améliorer la portée et l'impact de la loi.

Des sanctions financières

D'abord, le non-respect des dispositions légales devrait être assorti de sanctions financières. Dans son premier rapport au terme de deux ans de travail et plus de 600 sites audités, le service fédéral de l'accessibilité numérique observait que 73 % des sites belges n'avaient publié aucune déclaration d'accessibilité sur leur site. Celle-ci est pourtant réalisable à partir d'outils que BOSA met à disposition, gratuitement, en ligne. Lorsqu'un site n'est pas accessible au sens de la loi, il peut faire l'objet d'une plainte. La procédure indiquée sur le site de BOSA recommande à l'utilisateur constatant le manquement de prendre d'abord contact avec le service concerné afin de le lui signaler. Dans un deuxième temps, et si aucune amélioration n'est apportée, l'utilisateur pourra solliciter l'Ombudsman fédéral.

Jusqu'à présent, cette procédure de conciliation ne fait visiblement pas le poids, symboliquement et financièrement, pour inciter les organismes publics à rendre leurs sites accessibles. Etant donné les enjeux en termes de maintien de l'accès aux droits, il semble presque insensé qu'aucun levier garantissant l'effet contraignant de la loi sur l'accessibilité numérique ne soit envisagé. Certains pays (France, Espagne, Norvège, e.a.) ont bel et bien privilégié les sanctions financières dans la transposition du texte européen.

Élargir la notion d'accessibilité

Ensuite, la transposition de la directive en droit domestique aurait pu adopter une conception plus élargie de l'accessibilité. Il semble que la loi ignore encore de nombreuses contraintes qui ne sont pas liées à des handicaps physiques permanents ou temporaires. D'une part, les coûts liés aux équipements, à leur entretien et – c'est la base – à la connexion discriminent les ménages aux plus faibles revenus. Ils achètent du matériel de moindre qualité, que l'obsolescence déclassé plus vite et, s'ils habitent dans des zones géographi-

quement moins bien couvertes, font face aux aléas du réseau, voire ne sont pas du tout connectés si leur carte prépayée est épuisée. Une loi sur l'accessibilité numérique aurait pu être l'occasion d'élargir les conditions d'obtention du tarif social et d'inscrire l'accès à Internet comme un droit fondamental dans la Constitution, comme l'a fait l'Estonie en l'an 2000 dans un souci d'inclusion.

D'autre part, le manque de compétences linguistiques provoque de facto des inégalités d'usage dans le rapport au numérique. Il est regrettable à ce propos que la loi sur l'accessibilité numérique ne fasse pas référence à la notion de langage simplifié dans un souci de lisibilité des informations présentes sur les sites des services publics, passant à côté de l'occasion de progresser vers une prise en compte transversale de cette notion dans la relation des administrations aux citoyens. L'utilisation d'un langage simplifié, clair et accessible à tous, relève pourtant d'une démarche globale de simplification administrative qui favoriserait l'autonomie administrative de tous les citoyens.

Inclusion by design

Enfin, la directive européenne prévoit que des mécanismes de consultation des parties prenantes intéressées par l'accessibilité du web soient mis en place. Dans cet esprit, le SFP BOSA prévoit de consulter des associations de terrain, notamment à propos de la liste des sites qui doivent être soumis à un audit. Ne serait-il pas utile d'imposer aux services publics de consulter des associations représentants les usagers en amont de la conception des processus numériques pour combler le fossé qui sépare les designers des usagers, dans un esprit « inclusion by design » ? Dans le Guide pour une conception inclusive des services numériques, Périne Brotcorne et Laura Faure constatent que le processus de conception se fait aujourd'hui sur le modèle de la diffusion, de manière linéaire, du concepteur à l'utilisateur. Tout au plus, l'utilisateur est appelé à intervenir en aval de

la conception, lors de tests précédant le déploiement.

Elles proposent d'inverser complètement l'approche et d'adopter le modèle tourbillonnaire. Ici, l'implication et la participation de toutes les parties prenantes, de la problématisation à la recherche de solutions, garantit l'adhésion et hisse la préoccupation inclusive au rang d'enjeu prioritaire dans la conception numérique. De cette manière, l'usage est coconstruit et non plus prescrit. Dans le Plan d'action pour l'appropriation numérique adopté par la Région de Bruxelles-Capitale, il est d'ailleurs question de « réaliser des recommandations en matière d'appropriation numérique en amont de tout nouveau service public numérisé (en collaboration avec easy.brussels) », une évolution rassurante. 

La médiation : accompagnement et compétences

En marge de la législation encadrant l'accessibilité numérique, les récentes politiques publiques en matière d'inclusion numérique prévoient un renforcement des actions de médiation numérique, comprises en termes d'accompagnement des citoyens d'une part, et de montée en compétences de ces derniers d'autre part.

Il nous semble indispensable, dans ce contexte, de mettre en débat la question du rôle des acteurs sociaux et associatifs en contact avec les publics dans l'accompagnement numérique. Bien que ce rôle fasse écho à une nouvelle réalité de l'action sociale et associative transformée elle aussi par la dématérialisation de la relation administrative, il est sujet à des questionnements critiques et doit être pensé au regard des missions de base de première ligne.

> Iria GALVÁN CASTAÑO, Lire et Ecrire asbl

LES ANALPHABÈTES FACE AUX SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL DÉMATÉRIALISÉS

Alors que l'ère du numérique exige des citoyens et des citoyennes des niveaux d'alphabétisation toujours plus élevés, un adulte bruxellois sur dix rencontre des difficultés de lecture et d'écriture. C'est à partir de ce paradoxe que l'équipe Recherche de l'ASBL « Lire et Ecrire Bruxelles » s'est demandé dans quelle mesure et comment la numérisation des services d'intérêt général et la réduction (voire la disparition) des canaux de communication traditionnels (tels que le papier, le téléphone et les guichets) entre ces services et leurs publics influençaient l'accès aux droits et aux services des personnes analphabètes. Cet article est un résumé de l'étude qui apporte des réponses à ces deux questions¹.



CONTEXTE

A Bruxelles, environ 57.000 adultes, soit 8% des femmes et 5% des hommes de plus de 18 ans, n'ont pas le certificat d'études de base². Pourtant, « Lire et Ecrire Bruxelles » estime que les difficultés de lecture et/ou d'écriture touchent jusqu'à 10% des adultes qui habitent notre région³. Dans notre travail quotidien, nous observons que les apprenantes et les apprenants en alphabétisation sont issus des milieux socioéconomiques les plus défavorisés et qu'ils restent très souvent dans des situations que nous qualifions de précaires. En effet, 30% d'entre eux dépendent du CPAS, 11% sont des demandeurs d'emploi indemnisés (19% des hommes et 7% des femmes) et 21% n'ont pas de revenus (28% des femmes, 4% des hommes). Seulement 3% des personnes en formation à « Lire et Ecrire Bruxelles » travaillent (6% des hommes et 2% des femmes). Les inégalités de genre sont bien évidentes tant dans le nombre de personnes en difficulté avec l'écrit comme dans leur situation socio-économique.

Comme nous tous, cette population est confrontée à une révolution numérique qui est en train de changer profondément notre société. La crise sanitaire due au COVID-19 est venue accélérer, amplifier et légitimer le processus de dématérialisation de la société. C'est-à-dire que les services d'intérêt général sont en train de numériser leurs services et de réduire (voire fermer) les canaux de communication traditionnels (tels que le papier, le téléphone et les guichets). L'injonction numérique s'impose pour de nombreuses démarches. Nous constatons que les personnes en difficulté avec l'écrit utilisent les innovations numériques, mais que leurs usages sont conditionnés par ces difficultés⁴.

Dans ce contexte, nous nous sommes demandé **dans quelle mesure et comment la dématérialisation des services d'intérêt général influençait l'accès aux droits et aux services des personnes analphabètes à Bruxelles**. Pour y répondre, nous, l'équipe Recherche de « Lire et Ecrire Bruxelles », avons interviewé de manière approfondie trente-deux

personnes (parmi elles, des personnes en situation d'analphabétisme et des travailleurs et des travailleuses qui les accompagnent). Nous avons aussi réalisé certaines démarches administratives citées par les interviewés et avons créé un compte MyActiris.

CAUSES DES DIFFICULTÉS D'ACCÈS

Nous savons que les personnes en difficulté avec la lecture, l'écriture et la compréhension de termes administratifs et juridiques rencontraient des difficultés pour accéder à leurs droits et aux services d'intérêt général à Bruxelles⁵ avant la numérisation et la diminution des canaux de communication traditionnels. Mais la dématérialisation semble avoir ajouté de nouveaux obstacles⁶. Subséquemment, nous avons voulu identifier **quelles sont les difficultés d'accès des personnes analphabètes aux services d'intérêt général inhérentes à leur numérisation et à la limitation d'autres canaux de communication**.

Sans surprise, les inégalités numériques sont bel et bien des obstacles à surmonter. Tant le sondage réalisé auprès d'apprenantes et apprenants en alphabétisation entre 2018 et 2019⁷, que les entretiens approfondis tenus en 2020 et 2021 aboutissent aux mêmes constats : les personnes analphabètes ont **moins accès aux ordinateurs et à une connexion internet** que la population belge en général. Elles préfèrent très souvent l'achat et l'usage de téléphones portables. Cependant, en comptant uniquement sur leurs smartphones, avec une connexion internet qui peut être précaire et en ne disposant souvent pas d'autres équipements indispensables (comme un lecteur de carte d'identité ou une imprimante), ces citoyens et ces citoyennes ont des difficultés à réaliser certaines démarches indispensables pour accéder aux services et aux droits.

Nous constatons que **les usages que font les personnes analphabètes des technologies**

- Galván Castaño, Iria, 2022. *Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général. La situation à Actiris, l'office régional bruxellois de l'emploi*. Bruxelles : Lire et Ecrire Bruxelles.
- Comité de pilotage permanent sur l'alphabétisation des adultes, 2019. *État des lieux de l'alphabétisation Fédération Wallonie-Bruxelles. Données 2014-2015-2016*. Bruxelles : Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, pp. : 27.
- <https://lire-et-ecrire.be/En-Belgique-1-adulte-sur-10-a-des-difficultes-pour-lire-et-ecrire>
- Galván Castaño, Iria, 2019. *Adultes en difficulté avec l'écrit et nouvelles technologies : quel accès et quels usages ?* Bruxelles : Lire et Ecrire Bruxelles.
- Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, 2017. *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise, Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016*. Bruxelles : Commission communautaire commune, p. : 16.
- Revil, Hélène et Philippe Warin, 2019. « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours » dans Meyer et al. (coord.), *Vie sociale*, N°28. Paris : Cedias-Musée social, p. : 126.
- Galván Castaño, Iria, 2019. *Op. cit.*

Guide pour une conception inclusive des services numériques

Laura Faure,
Fondation Travail-Université
Périne Brocorno,
UCLouvain, Cirles

IDEALIC.BE
setting the future scene of e-inclusion

numériques sont conditionnés par leurs difficultés en lecture et en écriture. Par exemple, elles profitent souvent de WhatsApp ou de YouTube ; mais éprouvent par contre des difficultés pour rechercher des informations sur internet. Or, l'accès aux services d'intérêt général dématérialisés dépend souvent de la maîtrise, particulièrement difficiles à acquérir pour eux, de certains usages.

Ainsi, avoir une adresse email, s'en rappeler et savoir l'utiliser est fondamental pour accéder à beaucoup de droits et de services. Cependant, tout le monde n'a pas une adresse email, et toutes les personnes qui en ont une ne savent pas l'utiliser. En effet, seulement 28% des apprenants de « Lire et Ecrire Bruxelles » envoient ou reçoivent des emails en 2019⁸. Si l'accès à un service d'intérêt général implique forcément d'avoir et de fournir une adresse email, beaucoup de personnes analphabètes se débrouillent pour en créer une et pour la communiquer au service en question. Le problème est que ces personnes ne vont jamais l'utiliser et vont finir par oublier leur adresse et leur mot de passe. Les messages des services, par contre, vont continuer d'affluer à l'adresse en question.

L'authentification sécurisée constitue un autre problème fréquent pour les personnes en difficulté avec l'écrit et pour les travailleurs qui les aident : souvent cette population ne possède pas de lecteur eID et/ou ne connaît pas le code PIN de leur carte d'identité, ni ne se rappelle des mots de passe ou des codes.

“ La plupart
des services d'intérêt
général diminuent
le nombre de guichets ”

La perte de repères humains et matériels est un autre enjeu majeur. La plupart des services d'intérêt général sont en train de diminuer le nombre de guichets, voire de les fermer. Parfois, les accueils physiques sont encore disponibles, mais les seules modalités pour demander rendez-vous sont écrites et exclusivement numériques. Certes, nous savons que les guichets ne sont pas toujours des espaces accessibles et accueillants pour tous les citoyens. Les personnes analphabètes connaissent en effet souvent des difficultés de différents ordres pour s'exprimer oralement sur une question administrative ou en lien avec leurs droits : difficultés linguistiques, de connaissances de leurs droits ou de compréhension du contexte. De plus, elles ne s'autorisent pas toujours à prendre la parole ni à interroger leur interlocuteur. Mais au moins, au guichet, elles peuvent écouter et s'exprimer plus calmement. La

communication non verbale aide aussi grandement à la compréhension et à la mise en confiance. Au guichet, les habitantes et les habitants peuvent apporter des documents qu'ils ont reçus et qu'ils ne comprennent pas.

Les services téléphoniques ne peuvent pas remplacer l'accueil physique pour ces mêmes raisons. Ils sont quand même utilisés par des personnes en difficulté avec l'écrit, essentiellement pour de petits renseignements. L'instauration progressive de **systèmes de réponse vocale interactifs effraient ou frustrent** beaucoup d'utilisateurs. En outre, les interminables **temps d'attente** alourdissent en durée et en coûts l'accès à ces services. Les services téléphoniques perdent encore plus de leur accessibilité.

Une autre cause des difficultés induite par la dématérialisation des services vient de la **perte des repères matériels**. Les lettres sont remplacées par des emails ou des messages laissés sur des applications. Mais, sans trace matérielle de la correspondance, beaucoup de personnes en difficulté avec l'écrit ne sont pas au courant de ces messages. Les formulaires en papier se raréfient et les emplacements physiques disparaissent. Nous avons pourtant remarqué que souvent les personnes analphabètes ne se rappellent pas du nom des institutions, mais elles savent par contre où celles-ci se trouvent.

La conception des dispositifs numériques des services d'intérêt général pose aussi des soucis : d'abord, ils sont fondés sur le langage écrit. Ensuite, ils sont conçus pour répondre à la norme⁹. De plus, les dispositifs des organismes publics ne respectent que rarement la norme *Web Content Accessibility Guidelines*¹⁰, alors qu'elle est devenue obligatoire pour eux depuis 2018¹¹.

CONSÉQUENCES

Pour commencer, nous avons identifié diverses situations où les personnes analphabètes **n'ont pas bénéficié de l'offre de droits et de services à laquelle elles pourraient prétendre à cause des obstacles induits par la dématérialisation**.

Les modes d'information des personnes analphabètes sont orales, via les accueils physiques et des appels téléphoniques. Quand s'estompent ces moyens et que ne reste que le tout-au-numérique, leur accès à des informations officielles disparaît. Ces adultes dépendent alors de ce qu'ils peuvent



FEUILLE DE ROUTE POUR CRÉER UN EPN

Une feuille de route permettant d'accompagner toute structure désireuse de mettre en place un Espace Public Numérique en Région bruxelloise a été réalisée par le CIRB en collaboration avec CABAN (Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique). Cette feuille de route est l'une des actions du Plan d'Appropriation Numérique 2021-2024 (PAN).

Plus d'info sur cirb.brussels

8. Ibidem.

9. Koubi, Geneviève, 2013. « Services en ligne et droits sociaux », dans *Caisse nationale d'allocations familiales « Informations sociales »*, 2013/4 n° 178, p. : 44 – 51.

10. La norme WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*) est un ensemble de documents juridiques qui contiennent des directives pour l'accessibilité des sites Web gérés par des institutions publiques.

11. Voir l'Ordonnance relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes : https://etaamb.openjustice.be/fr/ordonnance-du-04-octobre-2018_n2018031954.html

12. Warin, Philippe, 2010. *Le non-recours : définitions et typologies*. Grenoble : Document de travail, Pacte, MSH Alpes, p. : 5-6.

13. Warin, Philippe, 2010. *Op. Cit.*, p. : 4.



Illiteracy



Technology gap



Social development

Les conséquences du non-recours aux droits et aux services à cause des obstacles induits par la dématérialisation des services d'intérêt général sont parfois dramatiques pour les citoyens en question. Nous avons écouté des personnes qui, par exemple, ont subi des retards dans le paiement des allocations, qui a engendré l'endettement de la famille ou la perte d'épargne. Nous avons entendu d'autres ayant décidé de renoncer à leur congé maladie ou risquant des sanctions de l'administration.

Le non-recours à un droit peut en outre emporter le non-recours à d'autres, puisque les droits sont indivisibles et interdépendants. Parfois, la demande d'un droit ou d'un service par voie numérique implique la renonciation à protéger des données privées. Ainsi, les personnes analphabètes sont très souvent obligées de partager des données privées extrêmement sensibles avec ceux qui les aident à réaliser leurs démarches, par exemple le mot de passe de l'email, le code de la carte d'identité ou celui de la carte bancaire.

La dématérialisation entraîne aussi **d'autres conséquences négatives**. Les personnes analphabètes subissent **une augmentation du temps consacré aux démarches**. Si elles peinaient déjà avant la dématérialisation pour faire valoir certains de leurs droits, celle-ci leur rend encore plus complexe et flou les parcours.

Demander des droits et des services par une voie non numérique peut entraîner des **coûts supplémentaires** : des coûts téléphoniques ou liés à l'impression de documents, par exemple. Aussi, des services sont plus chers pour les usagers non numériques (c'est le cas des services bancaires ou de nombreuses activités culturelles) ou traitent leurs demandes plus tardivement (par exemple, les allocations d'études).

La dématérialisation rend ces adultes en difficulté avec l'écrit **de plus en plus dépendants d'autres personnes** pour demander leurs droits ou pour utiliser les services d'intérêt général. Ces citoyennes et citoyens ne peuvent plus effectuer les démarches quand ils le veulent, mais bien au moment où des aidants sont disponibles. Ce qui entraîne un sentiment d'impuissance, une infantilisation. Leurs enfants, leur compagnon ou les travailleurs des associations acquièrent du pouvoir sur eux. D'ailleurs, le travail de relais social fait par les associations qui travaillent avec ce public a augmenté de façon spectaculaire pendant les deux dernières années à cause de la crise sanitaire et des difficultés d'accès aux services d'intérêt général par des canaux non numériques.

Comme notre collègue Van Neck l'a dénoncé, nous sommes face à une « **disqualification croissante de citoyens par le numérique** »¹⁴. La même société qui demande de la responsabilisation individuelle à ses citoyens crée des mécanismes (dont la dématérialisation) qui font que les plus fragilisés deviennent incapables de gérer leur quotidien de façon autonome.



recueillir par les médias et par leurs proches. Sans surprise, les entretiens montrent qu'ils ignorent certains de leurs droits, ou du moins les procédures pour y recourir. Ils se trouvent donc en situation de **non-recours aux droits et aux services par non-connaissance**.

“ Les personnes analphabètes deviennent dépendante des autres et subissent une augmentation des coûts et du temps consacré aux démarches ”

Parmi les causes de non-recours aux droits et aux services par non-demande, le responsable scientifique de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE) Philippe Warin cite le découragement devant la complexité des démarches, les difficultés d'accessibilité, celles en lien avec les capacités des personnes, les raisons financières ou encore la difficulté à exprimer des besoins, qu'il associe à l'illettrisme¹². Au cours de notre étude, nous avons observé que l'injonction numérique peut se révéler un obstacle insurmontable ou dont l'addition aux autres difficultés entraîne un renoncement du demandeur.

Un autre type de situation détectée est celle des personnes qui ont réussi à demander des droits ou des services, mais qui soit n'ont rien reçu, soit n'ont reçu que partiellement, soit encore ont subi des retards¹³. La raison de cette non-réception (permanente ou temporaire) en incombe souvent à des dysfonctionnements des services prestataires dématérialisés. Les citoyens et les citoyennes sont face à des services qui ne comptent plus de guichets mais qui pour autant ne répondent ni au téléphone, ni aux emails envoyés ni aux formulaires remplis en ligne... ou ils le font trop tard (par rapport aux délais légaux) ou par des réponses stéréotypées, qui ne répondent pas vraiment aux demandes.



Débuter en tant que digihelper

Conseils pratiques pour accompagner les digistarters

AIDANT NUMÉRIQUE

Publiée en juin et avec la collaboration du CIRB, une nouvelle brochure vise à encourager et à donner des conseils pour soutenir les publics éloignés du numérique dans l'acquisition et la mise à jour de ces compétences.

www.mediawijs.be

14. Van Neck, Sébastien, 2021. *Un seul être (numérique) vous manque et tout est dépeuplé. Sur la douce et discrète imposition de la dématérialisation des services d'intérêt général*. Namur : Lire et Écrire Wallonie, p. : 11.

15. Revil, Héléna et Philippe Warin, 2019. Op.cit., p. : 126.

16. Mazet, Pierre, 2019. « Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », dans *La Vie des idées*, 2 avril 2019, p. : 7.

17. Voir le *Guide pour une conception inclusive des services numériques* réalisé par Laura Faure, de la Fondation Travail-Université, et Périne Brotcorne, de l'UCLouvain, en 2021.

EN GUISE DE CONCLUSION

Nous savons que les personnes dans les situations les plus précaires sont souvent les moins diplômées (et donc sont plus souvent en difficulté avec l'écrit) et qu'elles entretiennent souvent des relations compliquées avec les administrations (et donc elles ne rentrent pas dans les « cases classiques »)¹⁵. De plus, ces personnes, en raison de leur situation précaire, doivent faire appel plus fréquemment aux administrations¹⁶.

L'utilisation en autonomie des services publics dématérialisés implique des compétences numériques (qui par ailleurs n'arrêtent pas d'évoluer), des compétences langagières et une compréhension du contexte institutionnel. Mais les personnes en difficulté avec l'écrit n'ont pas ces compétences et les acquérir prend du temps. Pendant ce temps, ces citoyens et citoyennes doivent pouvoir accéder aux services d'intérêt général de façon non numérique. Le maintien des guichets et des services téléphoniques, ainsi que des lettres et des formulaires en papier est fondamental à cet égard. Or, nous assistons à un processus de dématérialisation insensible aux droits des plus fragilisés. Les personnes analphabètes ne bénéficient pas de l'offre de droits et de services à laquelle elles pourraient prétendre à cause des obstacles induits par la dématérialisation. De plus, cette population subit une augmentation des coûts et un accroissement du temps nécessaires pour accéder aux droits et aux services d'intérêt général. D'ailleurs, nous constatons une augmentation de la dépendance à autrui pour réaliser les démarches de la vie quotidienne, ce qui a des conséquences sur l'estime de soi de ces personnes, qui voient leurs possibilités d'agir diminuer.

Pour « Lire et Ecrire Bruxelles », l'objectif de la dématérialisation des services d'intérêt général doit être l'amélioration de leurs services non seulement pour les personnes qui utilisent la voie numérique mais également pour celles qui ne l'utilisent pas. C'est pourquoi nous plaçons par la combinaison d'interfaces numériques conçues inclusivement¹⁷ et de guichets accessibles à tout le monde. Justement, si les accueils physiques sont moins fréquentés du fait de la numérisation, alors ces services devraient être en mesure d'améliorer la qualité de l'accueil pour les personnes qui les utilisent. Pourquoi ne pas concevoir des guichets proches, accessibles, accueillants, adaptés aux publics fragiles, où les professionnels disposent de plus de temps pour chaque usager ? La dématérialisation n'est pas un processus inéluctable. Mais sa mise en place aussi précipitée qu'impensée est en train d'entraîner des conséquences dramatiques sur le quotidien et les conditions de vie des personnes les plus fragilisées.



NOUVEAU BATIMENT IXELLOIS : LA PRÉCARITÉ NUMÉRIQUE PRISE EN COMPTE

À l'instar d'Uccle et Etterbeek (TUB 128 et 122), Ixelles aussi rénove ses bâtiments communaux, via différentes phases, dont l'une se conclut ce 22 juin par l'inauguration du splendide atrium donnant accès à de nombreux services désormais regroupés. Nous reviendrons plus tard sur cet ambitieux chantier.

Mais un aspect du projet ixellois a déjà retenu notre attention dans ce dossier sur la précarité numérique : « nous avons à la fois voulu des bornes numériques pour faciliter les démarches des citoyens, explique le bourgmestre Christos Doulkeridis, tout en nous assurant de l'accueil et l'accompagnement à ceux qui éprouveraient des difficultés à cet égard. »

Et les échevins Romain de Reusme et Yannick Piquet d'embrayer : « mais surtout, au coin de la rue du Viaduc et de la chaussée d'Ixelles, on a créé un "corner" disposant de son entrée propre et qui est dédié aux démarches qui demandent un peu plus d'investissements.

Nous savons tous, et les assistants sociaux en premier, que les précarisés numériques rencontrent de plus en plus de difficultés face aux procédures qui justement se dématérialisent. Cet espace sera justement dédié à un **accompagnement humain de ce public.** »



CAMPAGNE ET CHARTE POUR L'INCLUSION

Pas moins de 46 organisations et entreprises ont signé en juin la Charte pour l'inclusion numérique, lors du lancement de la campagne DigitAll, visant à sensibiliser tout un chacun aux risques de l'exclusion numérique

www.digitall.be

> Louise CULOT, Lire et écrire asbl

ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE : L'IMPORTANCE DE LA RÉPARTITION DES RÔLES

La montée en puissance des procédures numériques envahit de plus en plus l'espace du travail social. Il importe de redéfinir la répartition des rôles du travailleur social.

Près de deux ans se sont écoulés depuis le premier confinement lié à la crise sanitaire en mars 2020, et les dispositifs en ligne qui avaient été temporairement installés pour faire face à l'inattendu se sont pérennisés dans de nombreux pans de la vie administrative et sociale. Cette nouvelle modalité est évidemment beaucoup plus qu'un simple changement de support, et a des effets profonds sur la mise en œuvre de **l'action sociale de première ligne. Celle-ci prend désormais en charge une partie de la relation entre les citoyens et différents services** (publics, bancaires, école, santé, etc.) occasionnant un « double débordement croisé ».¹

D'une part, l'incursion du numérique dans l'accompagnement administratif et social est à l'origine de **tensions éthiques** chez les travailleurs du social qui, sans mandat, sans mission claire et sans formation spécifique, jonglent avec des mots de passe ou autres codes d'accès, s'introduisent dans des espaces privés et s'exposent à des informations

intimes des citoyens qu'ils accompagnent. D'autre part, l'accompagnement administratif déborde désormais **hors de la sphère de l'action sociale** et implique que les médiateurs ou accompagnateurs numériques aient des compétences administratives... Où se situent les limites et le sens de l'intervention de chacun, quelle est la responsabilité des travailleurs du social dans cette relation de confidentialité, quelle est la place des compétences numériques ? Ces questions peuvent, doivent être posées, à condition de ne jamais perdre de vue plusieurs évidences.

Premièrement, **les acteurs sociaux** et socioculturels ont leurs propres missions, et qu'ils adhèrent ou pas à ce nouveau rôle d'accompagnant numérique, ils **ne sont pas là pour suppléer au manque de stratégie des services publics ou privés.**

Deuxièmement, l'accompagnement numérique (tout comme la montée en compétences numériques) **ne peut se substituer aux logiques d'action et aux missions initiales du secteur associatif**, comme s'il était plus urgent ou plus utile de faire du numérique plutôt que de l'alphabétisation.

Une troisième évidence concerne **l'exercice même du travail social**. Conçu comme un dialogue culturel d'égal à égal², il **nécessite** inconditionnellement une « **rencontre matérielle, une coexistence matérielle dans un espace-temps** » que le « distanciel » ne permet pas³. En alphabétisation, le distanciel est inacceptable car il reviendrait à sélectionner d'emblée les apprenants, ceux qui sont connectés et équipés, laissant sur le bas-côté une partie d'entre eux.

Les prémisses étant posées, la construction d'une **politique publique d'inclusion numérique** nécessitera une vision claire du rôle de chacun ainsi qu'une reconnaissance des nouveaux rôles qui donneront lieu à de nouveaux métiers ou en transformeront peut-être d'autres. Chez Lire et Écrire, les métiers d'agents d'accueil, mais aussi de formateurs, sont concernés par ces changements qui nécessitent tout autant des consultations du secteur, des réponses politiques concertées et des moyens financiers, que de l'écoute et de la stratégie collective au sein des équipes. Personne ne devrait se sentir forcé de changer de métier ou menacé de devenir obsolète. Les travailleurs de l'alphabétisation peuvent être des acteurs clés de l'inclusion numérique, pour restituer la confiance indispensable au pouvoir d'agir des personnes qu'ils accompagnent dans un contexte social dégradé et dégradant, pour autant qu'ils soient eux-mêmes

1. Pierre Mazet, intervention lors du colloque **Accessibilité numérique : où en est-on ?**, op. cit.
2. Selon la définition de Marcel Hicter reprise dans l'article de Christine Mahy et Jean Blairon, **Pourquoi il faut refuser l'exercice du travail social en distanciel**, <https://www.rwlp.be/images/Pourquoi-il-faut-refuser-exercice-du-travail-social-en-distanciel.pdf>
3. Christine Mahy et Jean Blairon, *ibid.*

LIRE, ÉCRIRE, UN PRÉALABLE À CERTAINS USAGES DU NUMÉRIQUE

À propos du développement des compétences numériques, l'objectif politique national est de mettre à niveau près de 40 % des Belges (une proportion qui vaut aussi à l'échelle européenne), un pourcentage qui grimpe à 75 % dans les segments les moins diplômés de la population, ceux dont les revenus sont aussi les plus faibles⁴. Dans son dernier **Zoom sur l'inclusion numérique** consacré à l'accès aux services essentiels, la fondation Roi Baudouin rapporte que 60 % des personnes porteuses au maximum d'un diplôme de secondaire inférieur n'utilisent pas les services d'e-administration, 40 % n'utilisent pas les applications d'e-banking et n'achètent pas en ligne, et 70 % ne recourent pas aux services de santé en ligne.⁵ Cela ne veut pas dire que les personnes peu scolarisées n'utilisent pas internet ou n'ont pas de compétences ni une culture numériques⁷, mais qu'elles ne maîtrisent pas certains usages, considérés comme plus importants ou utiles dans une société du numérique par défaut. Ces usages sont principalement administratifs, comme le virement en ligne, le surf sur les plateformes des différentes administrations, les procédures d'inscription à l'école ou chez Actiris, la communication par e-mail, la prise de rendez-vous, la recherche d'une information spécifique en ligne...⁸

Étant donné que ces usages sont largement liés à l'écrit, une formation au numérique pour des personnes peu ou pas lettrées **n'est envisageable que si elle s'inscrit dans un processus d'alphabétisation**. La lutte contre les inégalités numériques passe donc nécessairement par une offre d'alphabétisation suffisante et adaptée aux conditions de vie et aux besoins des apprenants.



accompagnés et entendus, et que l'on compose avec leur connaissance des réalités de terrain et leurs appréhensions éventuelles.

Cette implication, bon gré mal gré, des travailleurs du social dans l'inclusion numérique en tant qu'intermédiaires, relais ou facilitateurs ne doit bien évidemment pas éclipser le déséquilibre dans la répartition des responsabilités que chacun porte. Jusqu'à présent, les citoyens usagers dépendent essentiellement de soutiens informels (amis, familles, associations, etc.) pour réaliser leurs démarches en ligne. Des solutions comme la plateforme 123 Digit, un outil spécifique issu d'un partenariat public-privé mis à disposition des aidants numériques de première ligne de tous les secteurs d'intervention (alphabétisation, intégration, aide aux migrants, lutte contre la pauvreté, conseils aux seniors...) peuvent être utiles, mais sont insuffisantes. Si des budgets sont disponibles pour financer les nouveaux acteurs de la facilitation numérique qui sauront se positionner au bon moment, **un réseau dense de guichets doit être maintenu** pour remédier aux inégalités sociales renforcées autant par la crise sanitaire que par la dématérialisation qu'elle accentue. **Les agents de première ligne des services publics disposent d'une expérience et d'un savoir faire qui ne peut pas être remplacé si facilement**, ni par un outil, ni par un aidant numérique à qui il serait impossible d'être au courant de toutes les subtilités des procédures administratives en matière de déclaration d'impôts, de demandes d'allocation ou d'inscription à l'école. 

4. *123 Digit* est issu d'un partenariat public-privé, financé par la Fondation Roi Baudouin, la startup Itsme, le Fonds ING pour une Société plus digitale et la Fondation 4Wings. L'outil a été conçu par l'asbl WeTechCare Belgique, à l'image de la plateforme « Les Bons Clics » développée en France par WeTechCare (France). Pour une lecture plus en détails à propos de cet outil, voir l'article de Jean-Luc Manise, 2021, op. cit.
5. **Baromètre de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin, 2020**
6. Voir : <https://www.kbs-frb.be/fr/quatre-belges-sur-dix-risque-dexclusion-numerique>
7. Ces pratiques numériques sont décrites dans les articles de Iria Galván Castaño (op. cit., 2019) et d'Aurélien Leroy, *Quel accès aux TIC pour les personnes peu scolarisées en Belgique*, Lire et Écrire Communauté française, 2020
8. Sébastien VAN NECK, *Un seul être (numérique) vous manque et tout est dépeuplé. Sur la douce et discrète imposition de la dématérialisation des services d'intérêt général*, 2021, Lire et Écrire Wallonie

BeFre

REUSABLE BAGS ONLY

Créée en 2007, BeFre est pionnière et spécialisée dans le design, la fabrication et la commercialisation de sacs-cabas-emballages réutilisables, durables et écologiques.



Pour en savoir plus: **BEFRE.BE**
Tel: **02 627 56 11**
Mail: **INFO@BEFRE.EU**

