

DIGITALISATION DE LA SOCIÉTÉ

Une évolution
qui
fait mal ?



● EXCLUSION, INCLUSION ○



Réalisation
Texte
Graphisme
Avec le soutien
Remerciements

Question Santé asbl - Service Education permanente
Anoutcha Lualaba Lekede/Question Santé

Carine Simon/Question Santé

de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Périne Brotcorne (CIRTEF, UCLouvain), Adrien Godefroid (Action et Recherches Culturelles/ARC), Jacques Janssens (L'Entr'Aide des Marolles), Céline Remy (Bras Dessus Bras Dessous) et Renaud Ziegler (Centre culturel d'Evere-L'Entrela) pour les précieuses informations et les nombreux témoignages partagés qui ont servi à construire cette brochure.

Editeur responsable
D/2021/3543/4

Olivier Balzat, rue du Viaduc 72 – 1050 Bruxelles

Des faits pas si anodins

Début février 2021, la SNCB (Société nationale des chemins de fer belges) annonçait la fermeture de 44 guichets sur 135 dans ses gares. La décision concerne bien des guichets et non des gares. Dans les gares concernées, l'achat des titres de transport se fera désormais uniquement via des automates¹...

Cette mesure fait écho à la tendance qu'on peut observer dans le secteur bancaire depuis plusieurs années. En effet, les banques BNP Paribas Fortis, Belfius, ING, etc., ont fermé les portes de plusieurs de leurs agences. Fin 2020, ING faisait savoir qu'elle comptait en fermer 62 de plus en 2021. Selon la banque, ces décisions s'expliquent notamment par l'appétence croissante de ses clients pour les canaux numériques.

La digitalisation de la société est un processus qui a commencé depuis longtemps, mais il a cependant connu une accélération avec la crise sanitaire qui a démarré en 2020. Les mesures prises pour éviter la propagation de la Covid-19 ont poussé quasi tous les secteurs qui le pouvaient à continuer leurs activités en privilégiant l'utilisation du numérique. Le télétravail est devenu la norme pour les organismes capables de le mettre en place. Résultat ? Les administrations publiques, les mutualités, les syndicats, les banques, etc., ont renvoyé massivement le public vers leurs sites internet, et travaillé sur base de rendez-vous pour les démarches nécessitant de se faire en présentiel.

Le virage numérique pris par la société aurait pu être salué si des couacs importants ne s'étaient pas très vite montrés. Si dans une société qui se dirige à grande vitesse vers le « tout digital », il suffit de quelques clics pour commander une pizza, faire ses courses ou remplir un formulaire pour avoir une attestation de sa commune, il est très vite apparu que toutes ces démarches n'étaient pas (du tout) évidentes à effectuer pour une frange importante de la population. La fracture numérique, considérée jusque-là comme un problème mineur, a révélé toute son ampleur.

Une digitalisation de la société qui accentue les inégalités,
est-ce cela que nous voulons ?

Que pouvons-nous faire pour créer
une société numérique plus inclusive ?



1. La fracture numérique, c'est...

...avant tout une histoire d'inégalités.

L'expression « fracture numérique » est apparue dans les années 1990 avec le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Les diverses dimensions qui la constituent sont associées à des inégalités marquées.

En 2020, la Fondation Roi Baudouin² (FRB) a publié son *Baromètre de l'inclusion numérique* et, à cette occasion, a livré quelques chiffres.

- **La fracture numérique du premier degré renvoie aux inégalités d'accès aux technologies numériques.**

Si les Belges sont largement connectés à Internet, de grandes différences apparaissent en fonction des revenus : 29% des ménages avec des faibles revenus (moins de 1.200 euros par mois) ne disposent pas de connexion à la maison, pour 1% des ménages avec de hauts revenus (plus de 3.000 euros). En comparaison avec les pays limitrophes, la Belgique est le pays le plus inégalitaire quant à l'accès à Internet. L'écart de 28% est supérieur à ceux observés en Allemagne (15%), en France (21%), au Luxembourg (7%) ou aux Pays-Bas (4%).

- **La fracture numérique du second degré traite des inégalités liées aux compétences numériques.**

40% de la population belge sont à risque d'exclusion numérique, soit 4 citoyens sur 10 : 32% de Belges n'ont que de faibles compétences et 8% sont des non-utilisateurs d'Internet. Plus les revenus sont faibles et le

niveau de diplôme peu élevé, moins les personnes disposent de compétences numériques (75%). Les compétences numériques ont, en outre, la particularité de devoir sans cesse être actualisées, ce qui représente un défi supplémentaire.

- La fracture numérique du troisième degré met en exergue les inégalités liées aux utilisations de services essentiels.

85% des Belges âgés de 16 à 74 ans utilisent Internet tous les jours et notamment les services en ligne (e-banking, e-commerce...). 57% des internautes peu diplômés et 56% de ceux qui ont de faibles revenus n'ont pas utilisé Internet pour transmettre des documents à l'administration, alors qu'ils devaient effectuer cette démarche.

➡ L'exclusion numérique va souvent de pair avec une exclusion sociale qui compromet l'accès aux droits sociaux³.

De faibles compétences numériques s'expliquent par une maîtrise insuffisante de quatre fondamentaux qui permettent de bien utiliser Internet :

- ♥ la recherche d'informations,
- ♥ la communication,
- ♥ l'utilisation de logiciels,
- ♥ la résolution de problèmes.

« *Les compétences numériques de base seront aussi indispensables demain que ne l'étaient la lecture et l'écriture au siècle dernier* », peut-on lire dans un document paru en 2018⁴. Cependant, avec la pandémie du coronavirus, il ne faut plus parler de demain, mais bien de la période actuelle où les activités et les démarches en ligne sont devenues quasi la seule alternative.

La numérisation de la société est-elle une évolution aussi critiquable ?

Non, puisque nous avons pu compter sur le numérique pour continuer à fonctionner. Les outils digitaux ont permis à beaucoup de citoyens de télétravailler, de faire des courses et des démarches en lignes, de se divertir, de maintenir les contacts professionnels, familiaux, amicaux, etc. La numérisation a facilité, et continue de faciliter, la vie dans de nombreux domaines. Il n'en demeure pas moins que des limites sont apparues, et peut-être de façon plus flagrante lors des confinements.

Le fait que 90% de la population soit équipée et connectée ne dit rien de ses compétences numériques de base. En effet, comme l'indique encore la FRB : « Les Belges avec des faibles revenus et un niveau de diplôme peu élevé ne sont pas les seuls à n'accéder que partiellement aux opportunités offertes par Internet. D'autres publics sont également concernés: les personnes âgées, mais aussi les jeunes (en particulier ceux issus de milieux fragilisés), les personnes en difficulté avec l'écrit, les personnes vivant seules, les femmes et même les personnes avec les plus hauts revenus. Autant de publics qui, à un moment ou à un autre, peuvent rencontrer des difficultés pour accéder à des services en ligne (banque, emploi, éducation, santé, administration...) »⁵.

Il n'y a pas que ces publics-là. En réalité, tout le monde est susceptible de rencontrer un problème avec le numérique⁶.

Qui, à un moment ou à un autre,
n'a pas eu ou connu un couac informatique ?

| « Il y a quelques jours, je me suis rendu à ma banque. Ils avaient changé l'interface de leurs automates.
| J'ai dû m'y reprendre au moins à trois fois avant d'arriver à effectuer l'opération pour laquelle j'étais
| venu. Pourtant l'informatique est mon métier... »

(Antoine, informaticien)

| « Lors du premier confinement, je devais aller télécharger un document sur le site d'une administra-
| tion. J'ai essayé différents moyens pour me connecter, essayé de le faire à différents moments de la
| journée... Je n'y suis jamais arrivée. Mon ordinateur et mes logiciels étaient probablement trop vieux.
| Finalement, j'ai dû téléphoner au service concerné pour que le document me soit envoyé par courrier. »

(Hillary, journaliste)

Les compétences numériques de base
sont-elles si indispensables ?

2. L'accès aux droits sociaux en un clic... Vraiment ?

Depuis plusieurs années, les sites des différents services publics, privés ou d'intérêt général mettent à la disposition du public toutes sortes d'informations. Pour faciliter les démarches administratives – et éviter ainsi aux citoyens des déplacements non indispensables, de faire inutilement la file, etc. –, un grand nombre de documents peuvent être téléchargés et/ou imprimés, remplis ou être demandés en ligne.

Avec la crise de la Covid-19, un nombre important de personnes se sont retrouvées en difficulté: celles qui n'avaient pas d'ordinateurs, celles qui ne disposaient pas de compétences numériques de base ou n'en avaient pas suffisamment. En temps normal, elles pouvaient compter sur l'aide d'autres personnes ou services. Avec le premier confinement et l'arrêt brutal de toutes les activités non essentielles, la plupart des lieux qui offraient une aide numérique ont fermé leurs portes. Et avec les mesures de distanciation physique, impossible également de compter sur des proches ou des connaissances.

Des personnes se sont retrouvées seules... avec le besoin de se procurer des documents de la mutuelle, du bureau de chômage, de l'école de son enfant ou tout simplement pour entrer en contact avec les services

concernés. Des documents devaient toujours être rentrés auprès de ces organismes pour avoir, ou continuer d'avoir, accès aux droits sociaux.

Comment mener des démarches (administratives) en plein confinement quand on a du mal avec les outils numériques ?

La Belgique a connu, à ce moment-là, un phénomène qui avait déjà pu être observé dans l'Hexagone.

La France en effet est plus loin en matière de numérisation de toute une série de services, notamment des services sociaux dont le RSA (Revenu de Solidarité Active), l'équivalent de notre RIS (Revenu d'Intégration Sociale). De nombreux Français, craignant de perdre leur accès aux droits sociaux, se sont précipités dans les services sociaux de première ligne pour pouvoir bénéficier d'une aide pour introduire leur demande par voie électronique.

Au printemps dernier, l'Entr'Aide des Marolles, un service social de première ligne bruxellois, a ainsi vu arriver un nombre plus important de personnes demandant une aide pour leurs démarches numériques : pour commander des vignettes de mutuelle par Internet, pour payer des factures par virements bancaires, pour chercher la preuve qu'ils ont payé leur assurance-incendie, etc.

90% du public de ce CASG (Centre d'Action Sociale Globale) sont concernés par la fracture numérique, alors que le pourcentage s'élève à 20% pour la population belge. Jacques Janssens, assistant social à l'Entr'Aide, rappelle, à juste titre, que **les démarches administratives en ligne nécessitent d'être équipé un minimum. Il faut avoir un ordinateur, une imprimante, un scanner, un lecteur de carte d'identité, etc.**

Combien faut-il déboursier
pour être numériquement équipé ?

Et peut-on le faire sans trop dépenser ?

Dans leur grande majorité, les usagers de l'association ne peuvent pas s'équiper faute de moyens.

Un équipement correct ne lève pas non plus toutes les difficultés. La mésaventure de Michel, un des usagers de l'Entr'Aide suivi par Jacques Janssens, en est une illustration parfaite, même si cet exemple peut sembler un peu extrême compte tenu du temps qu'il a fallu pour résoudre le problème.

Lors du premier confinement, Michel, un travailleur au revenu très modeste, a perdu son emploi et s'est retrouvé au chômage. Le bureau de son syndicat étant fermé, il lui fallait introduire sa demande d'allocations de chômage par voie électronique. Il s'est tourné vers l'Entr'Aide. Il a fallu trois mois de contacts – « *en ping-pong de courriers électroniques impersonnels* », explique Jacques – avec différents bureaux, dont le syndicat, pour que Michel puisse bénéficier de son allocation de chômage. Durant ce laps de temps (trois mois !), Michel a dû emprunter, s'endetter pour faire « vivre » sa famille.

Qu'y a-t-il derrière les histoires
et les témoignages
de fracture numérique ?

3. Les multiples facettes et réalités de la fracture numérique

Bien avant la pandémie, la digitalisation avait déjà rendu difficile l'accès aux droits sociaux.

Prenons en exemple le cas des **demandes de bourses d'étude**, devenues complètement numérisées. Comme le souligne Périne Brotcorne, assistante et chercheuse au CIRTEF (Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, Etat et Société, UCLouvain), ces bourses constituent une grande aide pour les parents les plus défavorisés socioéconomiquement. Ces derniers sont aussi souvent ceux qui disposent de moins de compétences numériques...

! « Ces parents se précipitent dans les services de première ligne afin de demander de l'aide pour introduire leur demande par voie numérique. Parce que s'ils l'introduisent eux-mêmes et qu'ils font une erreur, ils courent tout simplement le risque de ne pas obtenir la bourse d'étude pour leur enfant. »

Les inscriptions dans l'enseignement fondamental (maternel et primaire) se font de plus en plus par voie électronique.

Au niveau de la commune d'Evere par exemple, les autorités ont adopté le système d'inscription via Internet pour les écoles communales depuis déjà quelques années. Cette décision avait été motivée par le comportement de nombreux parents qui, de peur de ne pas avoir de place dans l'école de leur choix, inscrivaient leurs enfants dans deux ou trois écoles. Le jour de la rentrée, deux des trois écoles ne voyaient pas arriver les enfants qui avaient réservé une place. Finalement, les écoles n'étaient pas remplies, d'où cette décision d'inscription sur un site Internet. Avec ce système, il faut choisir une seule école. Sinon, le site va indiquer: « Vous avez déjà fait un choix. Voulez-vous confirmez votre précédent choix ou en faire un nouveau ? ».

Comment se débrouillent les parents
qui sont les plus éloignés du numérique ?



Une difficulté tient au fait que ce site a été développé sur la plateforme IRISnet et, sur celle-ci, il faut s'identifier par carte d'identité (et donc avoir un lecteur de C.I.) ou bien utiliser l'application itsme®⁷. Or, parmi les personnes en situation de fracture numérique, souvent beaucoup n'ont même pas de carte d'identité... La fracture numérique se double d'une fracture sociale. A cela s'ajoute fréquemment aussi une barrière linguistique qui explique que les gens ne comprennent pas bien les démarches, etc. Il en résulte que beaucoup ne savent pas se connecter et n'inscrivent pas leurs enfants. Les inscriptions sont ouvertes le 1^{er} février, à 9 h. Les premiers connectés sont les premiers inscrits et quand il n'y a plus de place, c'est clôturé. Il faut préciser que la pression démographique à Evre est importante...

Pour que les parents les plus éloignés du numérique ne soient pas pénalisés et soient en mesure d'inscrire leur(s) enfant(s) le jour J, la commune a prévu des ateliers pour les entraîner au sein d'un de ses EPN (Espaces publics numériques (Voir plus loin). Les parents auront un accès à une plateforme de test et seront accompagnés pour qu'ils puissent maîtriser la démarche afin d'être prêts le jour des inscriptions. Ce jour-là, des ordinateurs seront mis à leur disposition dans les EPN pour qu'ils soient connectés dès 9 h et puissent inscrire leur(s) enfant(s).

La pandémie du coronavirus a accentué les difficultés pour les publics fragilisés et/ou ayant de faibles compétences numériques.

L'histoire de Fabien, **chercheur d'emploi** lors du premier confinement, en est aussi une bonne illustration. A l'instar d'autres, Fabien s'est également tourné vers les agences d'intérim pour décrocher un nouvel emploi.

Or, pendant le confinement, la majorité des bureaux étant fermés, Fabien s'est retrouvé seul pour faire ses démarches sur ordinateur. Postuler pour un travail en remplissant un formulaire *on-line* s'est révélé être un véritable casse-tête pour ce chercheur d'emploi francophone qui devait répondre à un questionnaire réalisé par une agence néerlandophone. Ouvrier manutentionnaire, Fabien travaille en outre dans le nettoyage. Ces deux **activités professionnelles ne nécessitent pas de compétences numériques**. Il a finalement été aidé par l'informaticien public⁸ qui, à l'instar de l'écrivain public, vient au secours des personnes peu à l'aise avec l'écrit et apporte une aide bienvenue à celles mal à l'aise avec le numérique.

Et au niveau de la santé,
quel est l'impact
de l'arrivée massive d'une informatisation ?

Un nombre grandissant de démarches liées à la santé, par exemple auprès de mutuelles ou d'hôpitaux, passent de plus en plus par l'utilisation d'outils digitaux. De nombreux médecins et autres professionnels de la santé offrent la possibilité de prendre rendez-vous en passant par un site internet. Il existe d'autres difficultés: commander des vignettes, ouvrir une pièce jointe (une prescription électronique, les résultats d'un examen, etc.), ...

Sur le site [Test COVID-19 Brussel – TestCovid in Brussel](#) par exemple, les Bruxellois·es ont la possibilité de prendre un rendez-vous pour effectuer un test dans un des différents centres installés dans la capitale. Les citoyens doivent s'identifier à l'aide de leur numéro national et, pour ceux qui sont envoyés par leur médecin

de famille, à l'aide d'un code transmis par ce dernier. Les résultats du test sont envoyés entre 24h et 72h après, via un sms qui contient un lien vers un PDF, etc.

A quel moment, les personnes
éloignées du numérique
risquent-elles de décrocher ?

A Evre, l'EPN a initié un partenariat informatique avec une des Maisons médicales (MM) pour pouvoir installer l'application Coronalert sur les smartphones, aider les personnes à ouvrir le PDF donnant le résultat de leur test, etc. L'objectif de cette collaboration est double : aider les personnes ayant peu de compétences numériques et aider les médecins et l'équipe de la maison médicale à se concentrer sur les soins. Autrement, les uns et les autres doivent consacrer beaucoup de temps à expliquer comment faire, comment ça marche, comment ouvrir le PDF, etc. La maison médicale fournira les coordonnées du responsable de l'EPN aux personnes qui ont besoin d'une aide informatique dans le domaine paramédical.

Le problème vient-il des seuls individus,
sous ou peu équipés,
disposant de peu de compétences digitales ?

4. Des mesures prises en amont qui questionnent

Bien avant la crise sanitaire...

- | « *Nous avons sur nos bureaux un digipass, explique Jacques Janssens. Parce que les banques ont décidé unilatéralement, à un moment donné, qu'il n'y avait plus d'accès gratuit aux guichets. Les gens doivent désormais faire leurs paiements eux-mêmes...* »

Quelle est la conséquence d'une telle mesure ?

Les personnes âgées, celles qui ne sont jamais allées à l'école, celles qui n'ont pas de domicile fixe, etc., ne savent pas faire leurs démarches en ligne.

Pour résoudre le problème, elles se dirigent vers les services sociaux pour obtenir une aide.

Les travailleurs sociaux qui doivent effectuer des démarches en lignes pour les usagers y consacrent en moyenne davantage de temps - il faut compter environ une demi-heure – que pour une consultation d'aide classique (non numérique, environ vingt minutes). Avec la pandémie, le nombre d'usagers reçus par un assistant social à l'Entr'Aide des Marolles, par exemple, est passé de 12 à 8 sur une demi-journée.

La logique et la stratégie sont-elles identiques pour les secteurs privés et publics ?

« J'ai reçu ma déclaration fiscale et, quand on voit ça, ce sont tous des documents à télécharger, il faut aller sur Internet, etc. Pourquoi est-ce qu'ils ne peuvent pas faire les choses simplement, remettre un papier à compléter avec des données afin que tout s'arrange ainsi ? Sans ça, je dois demander de l'aide à quelqu'un et je n'aime pas ça. Je dois donc chercher seul, pendant une demi-heure ou une heure, pour arriver à comprendre (...) Est-ce cela l'avenir ? On est obligé d'apprendre ça, rien que pour pouvoir effectuer les paiements des factures... Pour tout, en fait. Autrement, on a un problème. »

(Wim, extrait du film de sensibilisation *Je viens d'une autre planète*, réalisé par Yves Dorme avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin (2018))

Dans le *Baromètre de l'inclusion numérique*, les auteures, Périne Brotcorne et Ilse Mariën, expliquent comment notre société en est arrivée à une accélération de la numérisation des services essentiels sur fond de dépendance numérique.

« Depuis 20 ans en Belgique, et ailleurs en Europe, on assiste à la numérisation croissante des services essentiels, qu'ils soient publics (e-administration, e-gouvernement), d'intérêt général (e-health, e-mobilité) ou privés (e-banking). **Cette marche vers la dématérialisation des services s'est néanmoins accélérée depuis 2010 avec le 'tout numérique' comme logique dominante.** Le principe de 'digital par défaut' implique que tout service soit conçu, à la base, en format numérique 'de manière à être tellement attrayant que la grande majorité des transactions s'effectueront désormais en ligne'. Si ce principe vise à améliorer

l'efficacité du fonctionnement des institutions grâce à une réduction des dépenses publiques, il vise aussi à réduire les charges administratives qui pèsent sur les usagers via une offre de services 'simplifiée, conviviale et personnalisée'.⁹»

« J'ai encore des lacunes (ndlr : numériques) énormes. Mais il faut bien accepter les choses comme elles viennent. C'est l'évolution à l'heure actuelle, et nous n'avons rien à dire sur celle qui est en train de se dérouler.»

(Suzanne, extrait du film *Je viens d'une autre planète*)

Avec la dématérialisation des services – c'est-à-dire, avec la diminution de contacts des services avec les citoyens – le numérique devient ainsi le canal principal, voire unique, pour accéder aux services essentiels publics et privés. Cette situation donne aux outils numériques une place incontournable dans la société.

Pour les auteurs du baromètre : « On peut parler de l'avènement d'un contexte social de dépendance au numérique, c'est-à-dire une société soumise à l'usage des outils numériques, dans laquelle les services sont conçus pour des individus supposés utilisateurs. Chacun est invité à s'équiper et à maîtriser les technologies s'il ne veut pas être mis en difficulté pour accéder à un éventail croissant de démarches quotidiennes, dont celles relatives aux services essentiels. »

Des objectifs décidés unilatéralement, des injonctions, des normes...
Est-ce réaliste pour maintenir la cohésion sociale ?

Pour faire une société où toutes se sentent bien ?

5. La digitalisation a-t-elle été suffisamment réfléchi ?

En matière de numérisation, les responsables politiques se montrent plutôt rassurants comme le montre Cathy Marcus¹⁰, Déléguée au Gouvernement bruxellois pour la Mission de Simplification administrative.

« Nous sommes à l'aube d'un changement important puisque la numérisation touche désormais tous les domaines. Cependant, il ne doit pas faire peur. Parce que l'administration devra toujours – et c'est un engagement dans le Plan de simplification administrative 2020-2025 bruxellois – offrir un guichet physique, c'est-à-dire une solution présenteielle. En revanche, le numérique va permettre de désengorger les administrations des démarches administratives lourdes qui mobilisent beaucoup les gens (dans des files d'attente par exemple) et le personnel. Cela permettra aux fonctionnaires de mieux traiter les situations problématiques. Il faut aussi voir les avantages de la digitalisation. »

Selon Périne Brotcorne, ce qui est présenté ou voulu comme une « avancée technologique » n'est pas ce qui pose question. L'attention collective devrait plutôt se focaliser sur d'autres aspects plus interpellants.

« Dans un contexte d'accélération de la transition numérique, qu'on nous présente toujours comme un progrès inéluctable, on ne questionne plus cette accélération. On nous dit que c'est comme ça que la transition doit se faire. Ce qui me dérange quelque peu dans les débats autour des inégalités numériques est l'accent mis sur la responsabilité des individus à se former, à pouvoir suivre, à développer leurs

compétences numériques. C'est comme si cette transition était une fatalité alors qu'il y a aussi des choix politiques derrière. Je ne dis pas qu'il ne faut pas utiliser les technologies numériques pour toute une série d'activités et de services. Mais dire qu'il n'y a pas de contrôle sur le rythme auquel nous passons au numérique et que c'est en quelque sorte naturel, c'est faux.¹¹»

L'attention de la société devrait davantage porter sur la responsabilité collective de ceux qui numérisent leurs services ; en particulier, les administrations publiques qui se doivent de respecter les principes fondamentaux d'adaptabilité, de continuité et d'égalité devant le service public. Car si la numérisation accentue la marginalisation de tous ceux qui sont éloignés du numérique, il y a fort à parier que beaucoup parmi eux n'entreprendront plus les démarches nécessaires pour accéder aux droits sociaux, pourtant fondamentaux.

Les services publics ne devraient-ils pas, dès lors,
aider les citoyens à s'adapter et à se former davantage ?

A cet égard, de nombreuses initiatives existent.

« Ces initiatives sont certes essentielles, mais insuffisantes à elles seules, souligne Périne Brotcorne. C'est aussi la responsabilité des fournisseurs de services de se poser la question de la nécessité de numériser l'ensemble de leurs services et de l'adéquation de cette numérisation avec les besoins de leurs publics-cibles (...) Nos recherches plaident pour le maintien d'une alternative hors ligne où la médiation humaine de proximité est placée au centre du dispositif. Il faut combattre l'idée du 'solutionnisme numérique', selon laquelle la solution à tous nos maux de société est forcément de nature numérique...¹² »

Que peuvent faire les citoyens que nous sommes
pour améliorer la situation ?

6. Focus sur les téléphones intelligents

Il existe de nombreux projets et initiatives pour réduire la fracture numérique, le but étant de favoriser l'inclusion de tous au sein de la société digitale. Les EPN, ou Espaces Publics Numériques, constituent une petite partie du dispositif^{f3}... et ne suffisent pas cependant face à l'ampleur du problème.

Ces lieux proposent aux citoyens l'accès à un ordinateur et à une connexion internet. Ils développent un projet d'accompagnement et/ou de formation pour promouvoir la maîtrise de ces nouvelles technologies. Actuellement, ils sont considérés comme l'un des meilleurs leviers pour favoriser l'inclusion de tous les citoyens dans la société du numérique. En Belgique comme en Europe, il en existe plusieurs qui sont souvent initiés par des bibliothèques, des CPAS, des Missions locales, des Maisons de l'Emploi, etc.

Le Centre culturel d'Evere – L'Entrela a deux EPN. Le premier se trouve au sein même du centre culturel alors que le second, situé dans un quartier de logements sociaux, fait partie du Plan de Cohésion sociale. Renaud Ziegler, chargé de projets au centre pour le Pôle EPN, les coordonne et les anime. Dans ce cadre, il rencontre des citoyens aux profils socio-économiques variés.

- | « Une partie de notre public n'est pas spécialement paupérisé. Certains arrivent à l'EPN avec leur
- | I-Phone dernier cri en disant 'Je n'arrive pas à me connecter à Internet'. La fracture numérique n'est
- | pas toujours liée à une fracture sociale... cependant, il faut aussi constater que beaucoup de personnes

se trouvent dans des situations précaires et ces personnes constituent quand même l'essentiel de notre public. Souvent, elles ont eu peu accès à l'éducation... Elles sont donc peu éduquées, peu formées et éprouvent souvent une appréhension avec l'outil informatique parce qu'il faut apprendre. Apprendre est difficile. Cette difficulté explique sans doute pourquoi les cours ne marchent pas. Car tenir ce public devant un PowerPoint pendant 2 h, cela ne fonctionne pas. »

Renaud Ziegler partage un constat que beaucoup de professionnels, travaillant avec les publics précaires, soulèvent régulièrement.

« Une grande partie de la fracture numérique chez notre public est liée à l'ordinateur et pas au smartphone. La grande majorité possède un smartphone, va sur WhatsApp, écoute Spotify, va sur Gmail, prend des photos et les partage. Puis, quand on leur met WhatsApp ou Spotify sur ordinateur, ces personnes n'y arrivent pas. Nous nous sommes demandé d'où venait le problème. Apparemment, cela viendrait de l'utilisation d'un clavier. Lorsque l'interface est tactile, ils sont prêts à sauter le pas. Mais lorsqu'ils doivent commencer à chercher leurs lettres sur le clavier, trouver « @ », comprendre qu'il faut appuyer sur « ctrl », « alt » ou « majuscule », on les perd ! Le clavier les arrête. Nous avons pris un ordinateur tactile et là, ils y arrivaient. Une partie de la fracture semble être 'tout simplement' liée à l'interface clavier. »¹⁴

Les smartphones seraient-ils la solution
au problème de la fracture numérique ?

Du côté des pouvoirs politiques, on exploite déjà cette piste. Des projets sont en cours, pour permettre aux citoyens d'utiliser davantage leurs téléphones intelligents pour se connecter à la commune et télécharger des documents administratifs. Des applications comme WhatsApp commencent à être utilisées ici ou là. La

commune de Saint-Josse, par exemple, use déjà de différentes applications digitales pour interagir avec ses administrés. Des problèmes de mobilité ou de voiries sont relayés par les citoyens via l'application « Fix my street ». Depuis 2017, les 340 locataires communaux et les 700 candidats sont contactés par sms en cas de pannes, de suivi de dossier, etc.

Les smartphones ne sont sans doute qu'une petite partie de la solution de la fracture numérique.

Il existe en effet des publics qui se trouvent dans des situations de plus grande précarité. A l'Entr'Aide des Marolles par exemple, beaucoup de bénéficiaires n'ont même pas de téléphone, encore moins de smartphone. Ou alors, les personnes ne peuvent pas l'utiliser pour téléphoner ou surfer, faute de moyens... Beaucoup n'ont même pas une adresse électronique ou alors en ont une dont ils ont oublié le mot de passe. D'autres n'ont pas de carte d'identité...

Peut-on tout faire avec les smartphones ?

Ecrire des sms ne représente pas ou plus de grande difficulté pour beaucoup... Bien que. Mais, est-ce si facile d'utiliser l'écran des smartphones pour faire des recherches, remplir ou télécharger des formulaires ?

En période de confinement, quand les membres d'une même famille se sont retrouvés immobilisés sous le même toit, il est très vite apparu que le nombre d'ordinateurs présents dans les habitations familiales était insuffisant. Comment faire quand les parents sont en télétravail et qu'il y a plusieurs enfants qui doivent suivre des cours en virtuel ? Tout le monde fait la file devant le PC familial ? Les enfants peuvent-ils réellement effectuer leurs travaux sur tablette ou smartphone ? Les adultes utilisent-ils ces mêmes canaux pour préparer leurs présentations PowerPoint, rapports, etc. ? En s'équipant, le problème est-il résolu ? Mais s'équiper représente un certain coût. Or, tous les ménages ne peuvent se le permettre.

7. Des difficultés propres aux seniors ?

Céline Remy, directrice de l'asbl Bras Dessus Bras Dessous (Forest), qui a initié un projet pour recréer du lien entre voisins jeunes et moins jeunes, souligne une réalité :

« Dans nos quartiers, de nombreux aînés qui n'ont pas encore l'envie ni le besoin d'aller en maison de repos, vivent seuls et ressentent beaucoup de solitude. C'est pour répondre à ce sentiment de solitude et au besoin de plus de proximité que nous avons mis en place le projet de duos ou trios de voisins. Nous mettons en lien les personnes âgées qui vivent encore à domicile avec des voisins plus jeunes qui vivent dans leur quartier, en fonction de leurs affinités et disponibilités respectives. »

Dans le cadre de leurs activités, les travailleurs de l'association rencontrent **de plus en plus d'aînés** qui leur confient être **« paumés numériquement »**.

L'utilisation des services bancaires en ligne, par exemple, représente une vraie difficulté pour de nombreux seniors. Il n'y a plus beaucoup de guichets physiques dans les banques ou, quand ils existent, il faut payer pour le service souhaité.

Pour les seniors, peu compétents numériquement et ayant des difficultés à se déplacer, le problème de la fracture numérique s'accroît.

Dans les communes de Forest et Uccle, où habitent une grande partie des usagers de l'association, beaucoup ont encore de la famille, mais souvent celle-ci vit loin. Ils ont entendu parler de WhatsApp, mais n'ont pas bien compris ce que c'est ou comment cela fonctionne. L'association Bras Dessus Bras Dessous propose une aide à domicile pour des personnes peu ou pas mobiles, en raison de problèmes de santé notamment.

Les problèmes de solitude et d'isolement sont également rencontrés par beaucoup de seniors qui fréquentent les EPN de la commune d'Evere. Beaucoup ont 70 ans et plus. Nombreux sont ceux qui viennent pour l'informatique, cependant...

! « L'EPN n'est qu'une excuse, explique Renaud Ziegler. *Nous aurions offert un atelier de tricot ou de macramé, elle serait également venue...* »



Certains seniors ne sont pas spécialement précarisés...

Comme ce couple de personnes âgées qui préparent leurs questions sur le numérique et prennent rendez-vous avec Renaud Ziegler pour en discuter. Ils refusent de les lui faire parvenir à l'avance et préfèrent les rencontres en présentiel. Ils ont un ordinateur portable, mais ils n'avaient ni le téléphone, ni Internet. A force de poser des questions sur les ordinateurs et Internet, ils ont fini par accepter de s'abonner, démarche pour laquelle ils ont reçu l'aide du coordinateur.

D'autres aînés sont complètement isolés...

Edwige, qui a plus de 65 ans, s'est brouillée avec tout son entourage, et son syndic. Or, celui-ci lui envoie par courriel les décomptes pour son habitation. Comme elle ne sait pas ouvrir les pièces jointes, elle n'a plus payé ses factures depuis longtemps. Sans proche pour l'aider, elle a finalement résolu de se tourner vers l'EPN.

Plusieurs personnes âgées vivant dans un immeuble d'un des quartiers de logements sociaux everois passent souvent leurs journées ensemble. Aucune ne connaît quoi que ce soit au numérique et à Internet, et ces isolées numériques sont toutes isolées **des personnes qui pourraient les confronter au digital.**

- | *« Actuellement, l'EPN n'organise plus les formations ou ateliers à plusieurs, commente Renaud Ziegler.*
- | *Avec les règles sanitaires, il faut prendre rendez-vous et venir seul-e... Cela n'intéresse pas les gens d'être*
- | *une seule personne à la fois. Ce qu'ils veulent, c'est être ensemble. A présent, ils ne viennent plus. »*

Quels aménagements pourraient éviter que la numérisation
ajoute de la difficulté à celles de la précarisation déjà présentes ?

Pour conclure

La numérisation de la société est, à bien des égards, une évolution qui offre de nombreux aspects positifs et des potentialités prometteuses. La proximité virtuelle, la rapidité technique, la masse d'informations disponibles, etc., n'en sont qu'un maigre aperçu. Pendant la crise sanitaire, si les outils numériques ont montré toute leur utilité pour que nos relations soient maintenues et que la société continue (néanmoins) de fonctionner, ils ont aussi montré que tout ne pouvait être résolu en quelques clics. Le problème actuel n'est pas seulement que les citoyens sont sous-équipés numériquement. La difficulté réside surtout dans l'absence ou la faiblesse des compétences numériques de la population puisque 40% de citoyens sont concernés, soit 4 personnes sur 10.

Avec la pandémie, la numérisation s'est accélérée et a mis en difficulté beaucoup de personnes, particulièrement les plus fragilisées : les seniors, les personnes ayant de faibles revenus et de faibles niveaux d'études, les femmes isolées, les demandeurs d'emploi, etc. Des faibles compétences numériques et la fermeture de services sont sources d'inégalités et celles-ci ont des conséquences en termes de discrimination et d'accès aux droits. Actuellement, ne pas savoir remplir un formulaire en ligne, télécharger un document, ouvrir un courriel, une pièce qui y est jointe, etc., peut signifier ne pas bénéficier d'une allocation de revenus, ne pas inscrire son enfant à l'école, rater des informations et des documents importants, ne pas savoir prendre un rendez-vous médical...

La digitalisation a tendance à être présentée comme étant inéluctable et facile pour tout le monde. Cette évolution est peut-être inévitable, mais elle résulte de choix d'acteurs politiques privés. Mais a-t-on suffisamment

réfléchi à ces choix ? A-t-on pris en compte les différents aspects ? La tendance au tout numérique sera-t-elle mieux réfléchie pour permettre à tous de prendre le train en marche ?

Ouvrir, proposer le débat, entre tous les intervenants,
y compris les décideurs,
pourrait-il contribuer
à une société numérique plus inclusive, plus juste ?



1. Les tickets de train achetés de manière non-digitale (guichet, automates) seront bientôt plus chers...
2. La FRB, qui œuvre pour la justice sociale et lutte contre la pauvreté, a également développé un plan d'actions pour lutter contre l'exclusion numérique.
3. « Quatre Belges sur dix à risque d'exclusion numérique. Les inégalités numériques renforcent les inégalités sociales », Fondation Roi Baudouin (28/08/2020).
4. *Transformation numérique, pacte national pour les investissements stratégiques, 2018.*
5. « Quatre Belges sur dix à risque d'exclusion numérique. Les inégalités numériques renforcent les inégalités sociales », Fondation Roi Baudouin (Communiqué de presse, 28/08/2020).
6. Il y a certes le problème informatique qui vient de l'utilisateur, mais aussi de nombreuses institutions, qui imposent le numérique mais n'investissent pas de leur propre côté. Un utilisateur, même ingénieur informaticien avec un matériel de pointe, en est réduit à ronger son frein...
7. Itsme® est devenu un partenaire incontournable, voire obligatoire, mais l'application présente depuis quelques temps des problèmes, notamment le temps de réponse aux demandes qui peut prendre plusieurs jours.
8. Le projet « Informaticien public » est un des services proposés par l'ARC, Action et Recherche Culturelles, une association d'éducation permanente qui, parmi les différentes thématiques traitées, aborde la question de la fracture numérique profonde (Voir le dossier annuel 2020-2021, *Bxl santé*).
9. Périne Brotcorne, Ilse Mariën, *Baromètre de l'inclusion numérique 2020*, Fondation Roi Baudouin, 2020.
Ilse Mariën est chercheuse auprès de l'imec_SMIT-VUB et Périne Brotcorne auprès du CIRTEF, UCLouvain.
10. Cathy Marcus est également Echevine des Affaires sociales à la commune de Saint-Gilles.
11. « La digitalisation de la société, une nouvelle norme sociale à questionner », dans *Le numérique en social-santé : inclusif ou excluant ?* (Dossier annuel 2020-2021), *Bxl santé*, asbl Question Santé, 2021.
12. Ibidem.
13. Bon nombre d'initiatives sont portées par des associations qui travaillent en Education permanente, en Insertion Sociale et Professionnelle ou en Cohésion sociale auprès de publics spécifiques. Citons aussi les collectifs d'alphabétisation, de sans-papiers, de SDF, etc.
14. Les interfaces sont nombreuses et varient suivant ce sur quoi le programme est utilisé. Sur un ordinateur, programme installé, sur un ordinateur via un serveur *on-line*, sur un Mac, un PC, un smartphone, un Ipad.

Pour aller plus loin, sur la thématique « Numérique »

- *Internet, mes ami·e·s, mes relations et moi...*, coll. « Les liens sociaux », asbl Question Santé, 2020.
- *En quoi le numérique a-t-il changé notre vie ?*, coll. « Communication », asbl Question Santé, 2020.
- *Paroles... sur les applis santé*, coll. « Droits des patients. Droits des usagers. », asbl Question Santé, 2017.
- *Cyberharcèlement : Petits meurtres entre 'amis'*, coll. « Exclusion, inclusion », asbl Question Santé, 2016.
- *Sites de Rencontres – Supermarchés de l'amour ?*, coll. « Marchandisation », asbl Question Santé, 2015.

Le document que vous tenez en main ou affichez sur votre écran est destiné à susciter le débat ou la prise de conscience, aider à la compréhension des enjeux, développer nos capacités d'analyse critique, tout cela dans une optique de participation et d'émancipation.

Vous n'y trouverez pas de solutions toutes faites ni de points de vue définitifs sur un sujet ou une problématique.

Plus qu'une brochure, il s'agit d'un outil d'éducation permanente.

Pour beaucoup d'adultes, joindre un document à un courrier électronique, c'est encore souvent...
« Euh... On fait comment ?! »

Pour beaucoup de jeunes, un ordinateur sert avant tout de console de jeux.
Internet ? A regarder des films, à écouter de la musique, à rigoler avec les copains...
« Cela sert aussi à faire des recherches, à suivre des cours, à faire des devoirs ? Tout ça ? »

Pour beaucoup de seniors, utiliser la banque en ligne est trop perturbant...
« Allô Philippe, tu veux bien passer et aider ton vieux père avec tous ces machins numériques ?
J'ai des factures à payer, j'ai oublié... »

Ces témoignages ne représentent qu'une infime partie de la fracture numérique.
Utiliser un ordinateur, Internet, manipuler un smartphone peuvent sembler simple à faire.
Cependant, ces manipulations ne sont pas faciles pour une partie importante de la population.
Devant le numérique, tous les citoyens ne sont pas égaux.
Or les inégalités numériques ont des conséquences en termes de discrimination et d'accès aux droits.

Dès lors, comment construire une société numérique qui n'exclura personne ?



Cette brochure s'adresse à tous les publics.
Elle est téléchargeable sur le site www.questionsante.org
Edition 2021