

## ÉDUCATION PERMANENTE

### Digitalisation de la société et inégalités d'accès aux droits sociaux



**Belgique, Bruxelles, le 18 mai 2021 – La fermeture de services au public suite à la pandémie a des conséquences en termes de discrimination et d'accès aux droits sociaux pour ceux qui ont de faibles compétences numériques. L'asbl Question Santé alerte sur ce constat dans sa nouvelle brochure : « Digitalisation de la société. Une évolution qui fait mal ? ».**

Actuellement, ne pas savoir remplir un formulaire en ligne, télécharger un document, ouvrir un courriel, une pièce qui y est jointe... 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...

**40% d'exclus numériques**

Devant le numérique, tous les citoyens ne sont, en effet, pas égaux. Les personnes âgées, celles qui ne sont jamais allées à l'école, celles qui n'ont pas de domicile fixe, les personnes précarisées... ne savent pas faire leurs démarches en ligne. Soit parce qu'elles n'ont pas l'équipement nécessaire (ordinateur/smartphone, imprimante, scanner, lecteur de carte...) - on parle alors de fracture numérique du premier degré - soit parce qu'elles ne disposent pas des compétences numériques de base. On parle dans ce cas de la fracture numérique du second degré.

En Belgique, 40% de la population belge est à risque d'exclusion numérique que ce soit à cause de faibles compétences ou à cause d'une non utilisation d'Internet. Dans une société où le numérique est devenu le canal principal pour accéder aux services essentiels publics et privés, l'exclusion numérique va souvent de pair avec une exclusion sociale.

### Inégalité d'accès aux droits sociaux

La crise sanitaire a donné une place encore plus incontournable aux outils numériques dans la société. En effet, 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. La plupart des lieux qui offraient une aide numérique ont également fermé leurs portes. Une réalité qui a compromis davantage encore l'accès aux droits sociaux pour tous ceux concernés par les fractures numériques.

Pour Périne Brotcorne et Ilse Mariën, auteures du [Baromètre de l'inclusion numérique](#) : « 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. »

S'équiper n'est pourtant pas à la portée de tous les portefeuilles. Et difficile d'apprendre à maîtriser ces nouvelles technologies par soi-même. Or, avec les mesures de distanciation physique, il a également été difficile de compter sur des proches ou des connaissances. Durant les confinements, des personnes se sont par conséquent retrouvées seules avec le besoin de se procurer des documents pour avoir, ou continuer d'avoir, accès aux droits sociaux. La réalité est là : la digitalisation des services est source d'inégalités et a des conséquences en termes de discrimination et d'accès aux droits.

### Choix unilatéraux

La dépendance numérique ne date pas de la pandémie de la Covid-19. Cette marche vers la numérisation des services essentiels a commencé il y a 20 ans, en Belgique, et ailleurs en Europe, puis s'est accélérée depuis 2010 avec le 'tout numérique' comme logique dominante. Selon les auteures du [Baromètre de l'inclusion numérique](#), « 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'. »

La société a-t-elle seulement demandé l'avis des usagers en question ? A-t-elle pris en compte les besoins de toute sa population lorsqu'elle a décidé de prendre un virage vers le « tout numérique » ? Comme le remarque Périne Brotcorne, l'accent est actuellement mis sur la responsabilité des individus à se former, à pouvoir suivre, à développer leurs compétences numériques. L'attention de la société ne devrait-elle pas davantage porter sur la responsabilité collective de ceux qui numérisent leurs services afin de permettre à chacun, y compris à ceux éloignés du numérique, de pouvoir continuer à accéder aux droits sociaux fondamentaux ?

La nouvelle brochure « Digitalisation de la société. Une évolution qui fait mal ? » de l'asbl Question Santé interpelle sur cette dépendance numérique qui pose de nombreuses questions : des objectifs décidés unilatéralement, des injonctions, des normes... Est-ce réaliste pour maintenir la cohésion sociale ? Pour faire une société où tou-te-s se sentent bien ? A quel moment, les personnes éloignées du numérique risquent-elles de décrocher ? Quels aménagements pourraient éviter que la numérisation ajoute de la difficulté à celles de la précarisation déjà présente ? Comment construire une société numérique qui n'exclura personne ?

La nouvelle brochure « Digitalisation de la société. Une évolution qui fait mal ? » est la troisième brochure sur la thématique du numérique. Lui ont précédé : la brochure : « [En quoi le numérique a-t-il changé notre vie ?](#) » et « [Internet, mes ami-e-s, mes relations et moi...](#) ». (Re)découvrez-les sur notre site Internet !

Découvrir notre nouvelle brochure

#### A propos de la brochure d'éducation permanente

Pour prendre connaissance de cette nouvelle brochure, vous pouvez consulter le site : [www.questionsante.org/educationpermanente](http://www.questionsante.org/educationpermanente). Elle est disponible gratuitement auprès de l'asbl Question Santé et peut être commandée par courrier Rue du Viaduc, 72 – 1050 Bruxelles, par téléphone au +32 (0)2 512 41 74 ou par email à [info@questionsante.org](mailto:info@questionsante.org).

#### A propos de Question Santé

L'asbl Question Santé met en débat les enjeux individuels et collectifs de la santé et les traduit en projets et outils, accessibles à des publics variés. Elle est un acteur reconnu dans le domaine de la santé, en matière d'information, d'éducation, d'animation, de gestion de projet et de communication. Intégrée dans de multiples réseaux d'acteurs institutionnels et de terrain, Question Santé s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire, à l'écoute des besoins et des évolutions sociétales.

#### CONTACT PRESSE :

Mélissa Rigot  
Chargée de communication  
[melissa@questionsante.org](mailto:melissa@questionsante.org)  
+32 2 512 41 74



#### AVEC LE SOUTIEN DE :



---

Copyright © 2021 Question Santé ASBL, tous droits réservés.

Notre adresse email : [info@questionsante.org](mailto:info@questionsante.org)

#### Question Santé ASBL

Rue du Viaduc 72, 1050 Bruxelles - Belgique  
Tél : +32 (0)2 512 4174 - [www.questionsante.org](http://www.questionsante.org)  
Entreprise : N°422 023 343, inscrite au RPM de Bruxelles  
IBAN : BE98 0682 1150 5493

Vous recevez cet email car vous vous êtes inscrit sur la liste de distribution de Question Santé.

Vous souhaitez modifier la manière dont vous recevez nos e-mails ?

[Modifiez vos préférences](#) ou [désabonnez-vous de cette liste](#)

---

This email was sent to [david@questionsante.org](mailto:david@questionsante.org).

[why did I get this?](#) [unsubscribe from this list](#) [update subscription preferences](#)

Question Santé ASBL · rue du Viaduc 72 · Bruxelles 1050 · Belgium