

Fractures et inégalités numériques

Le récent Baromètre de l'inclusion numérique, commandé par la Fondation Roi Baudouin, note que quatre Belges sur dix sont à risque d'exclusion numérique. Parmi ceux-ci, on retrouve notamment des groupes que l'on connaît bien dans le secteur (personnes peu qualifiées, à faibles revenus, femmes isolées...), qui vivent de nombreuses inégalités sociales, désormais exacerbées par les inégalités numériques.

Ces dernières années, on peut difficilement nier la **digitalisation grandissante, fourmillante, de notre société**. De plus en plus d'aspects de notre vie quotidienne sont impactés par le numérique, que ce soit dans la sphère professionnelle ou dans la sphère privée. Démarches et procédures administratives, commerce, éducation et formation, emploi, loisirs... nombre de nos habitudes se dématérialisent peu à peu. À tel point qu'il devient parfois inenvisageable ou inconfortable de ne pas être connecté. Les non-utilisateurs (par manque de compétences, sans connexion...) se retrouvent alors **exclus du numérique**, isolés et passent à côté de certaines opportunités et facilités, voire même de leurs droits sociaux.

> Fractures numériques

Lorsque l'on parle de l'accès au numérique, et donc des inégalités de cet accès, on entend souvent parler de "fracture numérique", qui sert de concept fourre-tout pour parler de l'**exclusion numérique**. Il y a quelques années, on pensait les inégalités liées au numérique comme le simple enjeu de l'accès matériel au numérique. Au fur et à mesure que les inégalités d'accès se sont réduites, on s'est rendu compte que la fracture était toujours d'ampleur. L'accès ne règle donc pas tout... La fracture numérique est aujourd'hui comprise comme recouvrant des réalités



complexes et diverses, communément organisées en trois dimensions¹ :

- **Fracture numérique du premier degré : les inégalités d'accès aux technologies numériques :**

La Belgique est, globalement, un **pays connecté** : 90 % des ménages disposent d'une connexion Internet, souvent haut débit. 1 personne sur 10 est donc sujette à une fracture numérique d'accès, ne disposant pas de connexion à domicile. Parmi elles, on

retrouve notamment les ménages à faibles revenus et les personnes isolées. Ainsi, 29 % des ménages à faibles revenus n'ont pas de connexion Internet à domicile. À titre comparatif, seul 1 % des ménages aux revenus les plus élevés ne sont pas connectés à domicile. Par ailleurs, si seuls 8 % des adultes belges (16-74 ans) n'utilisent pas Internet, lorsque l'on s'intéresse aux personnes à faibles revenus, ce chiffre grimpe à 24 %.

En Wallonie, ce sont les **femmes isolées qui sont les plus vulnérables** : 30 % ne disposent pas de connexion Internet à domicile (contre 23 % des hommes isolés). Et même parmi les personnes connectées, des inégalités d'accès

¹ Les informations et données citées sont issues du Baromètre de l'inclusion numérique (2020), réalisé par Périne Brotcorne (UCL) et Ilse Mariën (VUB) pour la Fondation Roi Baudouin. Il est accessible via : <https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/20200827ND>

existent : les Wallons sont moins de 50 % à être connectés à haut débit.

Les modes d'accès et de connexion sont également très divers : si le smartphone s'impose comme référence centrale, les personnes plus favorisées socioéconomiquement et culturellement ont plus tendance à être "multi-connectées"². Cela signifie que, pour les publics défavorisés, **le smartphone est souvent l'unique porte d'accès au numérique**, ce qui influence leurs usages.

• **Fracture numérique du second degré : les inégalités liées aux compétences numériques :**

Près d'un tiers de la population belge ne possède qu'un **bas niveau de compétences numériques**. "Si l'on y ajoute les 8 % de non-utilisateurs, on peut considérer que 40 % de la population belge est **en situation de vulnérabilité** face à la numérisation croissante de la société".

Parmi ces personnes, on retrouve notamment des personnes à faibles revenus et **présentant un faible niveau de qualification** (75 % d'entre eux), des femmes âgées entre 55 et 74 ans (79 % d'entre elles) et des demandeurs d'emploi (54 % d'entre eux).

Lorsque l'on aborde cette fracture, il faut notamment **prendre en compte les publics analphabètes**, car le numérique implique beaucoup l'utilisation de l'écrit et de la lecture. Ces personnes, lorsqu'elles utilisent Internet, vont donc plutôt privilégier une utilisation passant par l'oralité, et l'audiovisuel alors que de nombreux usages classiques (notamment les services publics) privilégient l'écrit (email, formulaires...).

• **Fracture numérique du troisième degré : les inégalités liées à l'utilisation de services essentiels :**

En Belgique, 90 % des 16-74 ans font une utilisation régulière d'Internet, et même

quotidiennement pour la plupart d'entre eux. Dans cette utilisation, ils ont régulièrement recours aux services de e-banking et au e-commerce. **L'accès aux services publics** en ligne fait également partie des usages répandus des internautes belges, mais tend à stagner ces dernières années (en comparaison avec les autres services en ligne).

A nouveau, **le niveau de diplôme et les revenus influencent l'utilisation de ces services** : les publics défavorisés "sont moins enclins que leurs homologues issus de milieux plus favorisés à développer des usages soutenant l'amélioration de leur participation sociale". 51 % d'internautes ayant de faibles revenus et 57 % de ceux possédant un niveau de diplôme peu élevé n'ont jamais fait d'achat en ligne. Ils sont 37 % à n'avoir jamais utilisé l'e-banking, et respectivement 55 % et 67 % à n'avoir jamais utilisé l'administration en ligne.

Ces constats et ces chiffres dressent **un tableau de l'étendue de la fracture numérique** en Belgique, et ébauchent le profil

type des personnes particulièrement à risque d'être sujettes : personnes à faibles revenus (<1.200 €/mois) peu qualifiées (max. CESI). Parmi les groupes à risques, on retrouve notamment les personnes isolées et familles monoparentales, les femmes, les personnes âgées...

> **Nonaccès aux services, non-recours aux droits**

Depuis plusieurs années, la numérisation des services publics et privés s'accélère (administration publique, banques, mobilité, santé, syndicats...). **Cette dématérialisation se précipite ces dernières années**, pour tendre, de plus en plus, au "tout numérique". Cette "dématérialisation des relations avec les citoyens impose le numérique comme vecteur principal (...) pour accéder aux services. (...) On peut parler de **l'avènement d'un contexte social de dépendance au numérique**, (...) 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

² Brotcorne P., Mariën I., Baromètre de l'inclusion numérique, Fondation Roi Baudouin, 2020, p.10.



être mis en difficulté pour accéder à un éventail croissant de démarches quotidiennes, dont celles relatives aux services essentiels.³ Cela implique **un réel risque d'exclusion** des citoyens qui ne prennent pas le pli du numérique, que ce soit par choix conscient ou malgré eux.

On connaît bien **le phénomène de non-recours aux droits sociaux**, soit toutes ces personnes qui ne perçoivent pas un droit ou une indemnité à laquelle elles peuvent prétendre. Dans la pratique, ce non-recours s'explique pour plusieurs raisons : méconnaissance des droits, sentiment de gêne ou de honte chez le bénéficiaire, complexité des démarches... La numérisation des services essentiels rajoute **une couche de complexité** à l'accès, et rajoute une condition *sine qua non* de cet accès : l'équipement et la maîtrise informatique. On peut donc supposer qu'à terme, si la digitalisation continue son chemin, de plus en plus de personnes se verront privées de leurs droits sociaux et fondamentaux.

Et la **crise sanitaire n'aura eu de fait que la précipitation vers ce tout numérique...** et donc des inégalités qui vont de pair. Du jour au lendemain, notre quotidien a été bouleversé par les mesures de distanciation et a basculé en ligne. Le télétravail, mesure phare des règles sanitaires, aura notamment fait prestre à distance une série de travailleurs-euses, notamment ceux des services publics et privés. Nombre de démarches auprès des services essentiels se sont alors retrouvées dématérialisées, de force. Pour les personnes n'étant pas à l'aise avec le numérique, cela ne s'est pas fait sans accroc. Certaines ont peiné à réaliser leurs démarches, à obtenir des documents essentiels, à trouver des informations et

IL EST NÉCESSAIRE DE DONNER UN SENS AUX APPRENTISSAGES ET À LA PRISE EN MAIN DU NUMÉRIQUE, LUI DONNER DES OBJECTIFS ET DES FINALITÉS PRATIQUES.

renseignements... Ainsi, parfois, ils sont passés au travers du filet de la protection sociale⁴.

> Pour une inclusion réfléchie

Comme dit précédemment, les chiffres montrent que la dématérialisation, présentée comme un avantage (pas besoin de se déplacer, à portée de main, à toute heure, plus rapide, plus efficace...), bénéficie surtout aux groupes de citoyens privilégiés/favorisés socio-économiquement et culturellement. La fracture, ou **le fossé entre ceux qui sont connectés et les autres** risque donc de s'accroître au fur et à mesure que la digitalisation s'accélère. Plus les années passent, plus l'utilisation active des technologies du numérique devient une clé fondamentale à **une bonne intégration sociale, économique, culturelle, citoyenne**. Le fait d'être non-utilisateur devient un facteur discriminant sur plusieurs plans : emploi, droits sociaux, information et culture, communication, commerce et consommation...

La réduction de la fracture numérique, sous toutes ses formes, vient alors s'ajouter au combat pour la justice et l'équité sociale et économique. C'est ainsi que **l'on voit fleurir**

des dynamiques et des politiques d'inclusion numérique. Pour qu'elles soient efficaces, et atteignent, de manière qualitative et satisfaisante leurs objectifs, elles ne peuvent être pensées en *one shot*, ne passer que par le prisme de l'équipement matériel ou voir le numérique comme une fin en soi. Il est nécessaire **de donner un sens aux apprentissages et à la prise en main du numérique**, lui donner des objectifs et des finalités pratiques. "Pour convaincre les publics qui sont à l'écart des TIC, il est nécessaire de proposer une offre de formation qui fait sens dans leur réalité quotidienne... : leurs besoins de communiquer à distance, de suivre le travail des enfants..."⁵. Comme on le voit, le numérique s'invite dans toutes les couches de notre société, infiltre tous les aspects de notre vie. L'inclusion numérique doit alors lui emboîter le pas, en étant envisagée comme transversale, intégrée aux parcours et aux réalités de vie des utilisateurs. ●

SALIMA AMJAHAD,

Permanente et chargée
de projets à la fédération AID
Et membre du Comité de Rédaction
de l'Essor



³ Brotcorne P., Mariën I., Baromètre de l'inclusion numérique, Fondation Roi Baudouin, 2020, p.1.

⁴ Wavreille A., "Quand la crise peut freiner l'accès aux droits sociaux de ceux qui en ont le plus besoin", RTBF, 09/07/2020. En ligne : https://www.rtb.be/info/regions/detail_quand-la-crise-peut-freiner-l-acces-aux-droits-sociaux-de-ceux-qui-en-ont-le-plus-besoin?id=10539202

⁵ "Les fractures numériques - Comment réduire les inégalités ?", Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation. En ligne : <https://www.cpcp.be/wp-content/uploads/2019/05/fracture-numerique.pdf>