

Fracture numérique

Le paradoxe du digital

Nous voir tout en restant distant, continuer à étudier ou à travailler (pour certains), passer commande, nous informer, jouer voire même chanter ensemble... le tout en restant confinés. Mais qu'aurions-nous fait sans les technologies numériques ? Si on peut saluer leurs apports indéniables, il nous semble essentiel d'en pointer les limites.



Avec le soutien de

FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES

Retournons juste après le choc d'un confinement, celui de la première vague. Nombre de rencontres, de réunions se muent en visioconférence. On expérimente, en famille, au travail, au sein des associations, des groupes de militants... C'est entre autres le cas en province de Liège. Vivre Ensemble invite à des « télé-papotes », en ces temps chahutés. Le principe : réunir en « télé-assemblées » des associations de lutte contre la pauvreté partenaires. Un « télé-accueil » est organisé pour régler d'éventuels problèmes de connexion. Un nouveau monde s'ouvre, avec son langage, ses outils, ses techniques... Sous-jacente l'intention, elle, reste constante pour Vivre Ensemble: partager les expériences, mettre en commun les énergies.

Face au dispositif, le sentiment est nuancé. Il est à la fois positif : pouvoir échanger malgré les précautions que requiert le contexte sanitaire. « *Quelque part, c'est rassurant de voir que l'on n'est pas seul* », dira Samuel Melisse de la Maison de jeunes de la Basse Meuse. Sans compter le gain de temps en déplacement, l'impression que l'on s'écoute davantage de cette façon, selon les avis des uns et des autres. Il est aussi négatif : être limités aux échanges par écrans interposés n'est pas vu comme une perspective souhaitable à long terme. Et ce d'autant moins que cela ne permet pas la participation de tous. Car il est un sujet qui a traversé la première télé-papote : la « fracture numérique ».

Florilège

« Les personnes appauvries qui n'ont pas d'équipement sont encore plus isolées de la société. (...)! », constate Corine Lorge de Droit Action Logement. Elle observe comme la présence est essentielle et comme le contact humain manque énormément. « J'ai peur d'un monde trop digital par la suite parce que ça ne fonctionne pas, l'être humain a besoin de plus », poursuit Pascale Lassablière, relais de l'association Illettrisme Osons en parler. Le lien numérique n'est pas la panacée. Les associations s'en sont rendues compte, comme au Courant d'Air à Bressoux, où les animateurs ont remarqué que les familles n'arrivaient pas à utiliser Facebook correctement. « C'est une constatation qui émerge de cette période de confinement » observe Véronique Neycken. Tandis que la Maison des Jeunes de la Basse Meuse partage ce point de vue : « Nous maintenons le lien avec certains jeunes via les réseaux sociaux. Mais la fracture numérique est forte pour certains jeunes avec qui nous n'avons plus de lien pour l'instant. » « Un des problèmes également, c'est la généralisation du paiement électronique... », ajoute Jacqueline Detry de la Maison Blanche de Glain.

Ces constats de terrain, le Baromètre de l'inclusion numérique publié par la Fondation Roi Baudouin les confirme, deux mois plus tard, en août 2020 : « *La crise du coronavirus a clairement démontré les opportunités que permettent les technologies numériques. Mais elle a aussi douloureusement révélé que tout le monde ne suivait pas le mouvement (...).* »¹

¹ Baromètre de l'inclusion numérique, août 2020, par Périne Brotcorne et Ilse Mariën, édité par la Fondation Roi Baudouin. Disponible sur : https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020_08_24_CF

Le smartphone : une connexion, oui mais...

Certes les Belges sont apparemment largement connectés : 90%². Néanmoins **10% n'a pas de connexion internet à domicile**. Et, notons que ces 10% se comptent parmi les ménages avec de plus faibles revenus.

Les études indiquent ce que nombre d'associations constatent : **le smartphone est devenu le support de référence pour se connecter**. Il devance les ordinateurs portables ou fixes et les tablettes. Les ménages wallons sont ainsi passés d'un équipement en smartphone de 57% en 2017 à 76% en 2019³. C'est dire la fulgurance de ce déploiement. Le Baromètre de l'inclusion numérique précise que « *les individus plus favorisés sur les plans économique et socioculturel sont les plus multi-connectés. Cela signifie que moins l'on dispose de revenus et moins l'on est diplômé, plus le smartphone est le moyen unique de se connecter à internet.* »

D'après une enquête sociologique sur les pratiques numériques, il est établi qu'en milieu populaire, les préférences vont aux supports sans clavier, sans souris, pour un maniement tactile, évitant l'utilisation de l'écrit.⁴ Et comme l'observent aussi les chercheuses mobilisées pour le Baromètre de l'inclusion numérique, le type d'outil utilisé influence les possibilités et les formes d'utilisation. **Sur un téléphone mobile, il semble bien difficile d'effectuer un travail pour l'école ou le boulot, de rédiger un curriculum vitae...**

2

« Il y a une catégorie importante de demandeurs d'emploi qui ont du mal à suivre l'univers numérique : en 2019, 38% des demandeurs d'emploi n'ont jamais effectué une démarche d'emploi en ligne contre 32% en 2016. Les chiffres de 2018 de l'Agence flamande pour l'Emploi (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding – VDAB) indiquent que 18,5% des demandeurs d'emploi flamands n'ont pas d'adresse mail. 39% de ces demandeurs d'emploi sans adresse mail donnent comme raison qu'ils ne sont pas capables de travailler avec un ordinateur. »

Extrait du *Baromètre de l'inclusion numérique 2020*, sur la base d'Eurostat notamment.

Trois types d'inégalités

La fracture numérique, comme on l'appelle, n'est pas qu'une question de matériel. Certes, elle peut être la conséquence du manque d'appareillage, de l'absence de connexion presque toujours en lien avec un manque de moyens pour se les offrir ; mais les inégalités proviennent aussi d'autres facteurs. On observe aussi la difficulté d'utiliser les

2 Avec le développement de l'internet à la maison, le temps des cybercafés où les connexions étaient partagées semble fort lointain déjà. Pourtant le premier cybercafé en Belgique date de 1995. Pour une plongée dans ces temps révolus : <https://www.sonuma.be/archive/le-premier-cybercafe-de-belgique>

3 Chiffres de l'Agence du numérique wallonne, qui réalise un « Baromètre de la maturité numérique en Wallonie » : <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2019>

4 Enquête de Dominique Pasquier, article paru dans L'alpha à l'ère numérique, Journal de l'alpha, n°218.

technologies, l'impossibilité de suivre les évolutions constantes de la planète numérique ou l'aspect rébarbatif du numérique pour effectuer certaines démarches pour lesquelles nous préférons avoir un contact personnalisé.

Les observateurs distinguent trois types de fracture numérique. Ils les catégorisent en 1^{er}, 2^e et 3^e degrés pour intégrer avec plus de précisions les dimensions inégalitaires constatées dans les faits.

- **La fracture numérique du 1^{er} degré s'attache au problème de l'accès « physique », pourrait-on dire, aux technologies numériques.** La non détention d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone en fait partie. Leurs vétustés, leurs nombres, aussi. De même la qualité de la connexion à internet (haut débit ou non), à domicile ou non, etc. participe d'un accès plus ou moins aisé.
À cet égard, la crise sanitaire a mis en évidence qu'un grand nombre de ménages n'ont pas, chez eux, l'équipement nécessaire pour répondre aisément aux attentes des employeurs, des écoles, des services en tout genre. On pense en particulier mais pas seulement aux élèves qui font partie d'une famille de cinq ne possédant qu'un seul appareil⁵. On pense aussi aux imprimantes, scanners, caméras et autres compléments devenus quasiment indispensables, sans lesquels la digitalisation est semée d'embûches⁶.
- **La fracture du 2^e degré s'attache à jauger de l'usage du numérique.** Il est observé que 40% de la population belge ne s'en sort pas dans le contexte de numérisation croissante qui est le nôtre⁷. Disposer du matériel est une chose, savoir l'utiliser, une autre⁸. Et suivre les évolutions technologiques, celles des appareils, celles des logiciels et applications, un troisième obstacle. Le paysage numérique évolue, se démode rapidement et devient vite obsolète. Les usagers sont vite dépassés. Cela génère « de l'incertitude et du découragement liés au sentiment de devoir fournir des efforts d'apprentissage constants, et pourtant toujours insuffisants », remarquent des observateurs. « Pourtant, je ne suis pas bête, mais avec ça je suis devenu bête. Je veux bien avancer mais laissez-moi le temps d'apprendre », « cela va trop vite », peut-on entendre ça et là.⁹
- **La fracture numérique de 3^e degré considère, quant à elle, les inégalités dans l'exercice de la citoyenneté.** C'est en effet le recours aux services en ligne – en particulier aux services publics – qui est examiné dans ce 3^e niveau. Premier

⁵ A lire pour prolonger la réflexion sur l'enseignement à distance et ses conséquences en termes d'inégalité : <https://www.lalibre.be/debats/opinions/pourquoi-l-enseignement-hybride-n-est-pas-l-avenir-de-l-education-5fb56d9f7b50a6525b6fa8d8>

⁶ Un exemple parmi d'autres sur le terrain des associations : avec le confinement, une école de devoirs de la région verviétoise a procédé à l'impression pour les enfants de documents envoyés par leur école, pour leur permettre de répondre aux attentes de leurs enseignants.

⁷ « La faible maîtrise des technologies numériques concerne une large part de la population. Pour autant, les publics les plus fragilisés restent sur ce plan ceux qui sont peu diplômés et peu aisés sur le plan financier. », précise le Baromètre de l'inclusion numérique cité plus haut.

⁸ Un néologisme : l'illectronisme, formé à partir de deux mots : illettrisme et électronique, est utilisé pour mettre en avant l'illectronisme numérique, ce manque de clés nécessaires pour l'utilisation des ressources électroniques.

⁹ L'illectronisme : ceux qui ne s'y font pas, émission *Les pieds sur terre*, France Culture, 5 mars 2020

constat : les services administratifs ordinaires ont tendance à être numérisés. Citons par exemple le système de déclaration d'impôt - Tax on web que l'administration fiscale promeut. Le digital – avant même la crise sanitaire et les nécessités de distanciation – se présentait de plus en plus comme la voie principale dans les relations entre les citoyens et les services publics. Parfois la voie unique. Deuxième constat : nous ne sommes pas tous égaux dans l'usage de ces services virtualisés.

Attention à la surconsommation

De plus en plus de militants de la simplicité volontaire font le choix de ne pas posséder de smartphone, de tablette, de télévision, et encore moins de scanner et imprimante chez eux. Pour eux, c'est une manière de **lutter contre le changement climatique, la pollution de l'environnement et la surexploitation des matières premières**. Ils ne souffrent pas pour autant de la fracture numérique parce qu'ils disposent quand même d'un bon ordinateur, avec une bonne connexion internet, de ressources en informatique et ont la possibilité de développer leur compétence dans ce domaine. Ils nous invitent à penser que l'important est dans la qualité du matériel informatique à disposition, dans la formation et dans la revalorisation des services communautaires (accès à une imprimante/scanner par exemple), plutôt de que céder aux sirènes des marchands du numérique.

4

Le Covid révèle et creuse les fractures

Les inégalités numériques « *se sont singulièrement exacerbées ces derniers mois* », confirme le Baromètre de l'inclusion numérique élaboré cet été. En effet, **le confinement imposé par la crise sanitaire a réclamé de se tourner vers les technologies numériques pour poursuivre nos quotidiens**. Les permanences fermées, les regroupements limités, les contacts se digitalisent, comme LA piste alternative pour maintenir vie professionnelle, vie sociale, etc. Aux adolescents, il est demandé qu'ils se connectent à l'école ; aux employés, qu'ils collaborent à distance ; aux citoyens, qu'ils s'adressent à des plateformes en ligne. Certes, le digital est mobilisable et apparaît comme une chance en ces temps troublés, comme une manière de maintenir les liens. Mais, au vu des fractures évoquées ci-dessus, ce basculement vers le numérique n'est pas une aubaine pour tous. Devenu passage obligé, il laisse, dans les faits, nombre de personnes sur le côté¹⁰.

L'accès aux droits fragilisé

Fin mai 2020, le Service fédéral de lutte contre la pauvreté alertait sur les effets délétères de la digitalisation à l'œuvre en ces temps de crise sanitaire. Les personnes en situation de pauvreté voient d'autant plus leur situation se détériorer, notamment leurs droits fondamentaux ; « *sans oublier l'isolement des personnes en situation de pauvreté qui*

¹⁰ Notons un autre signe des inégalités renforcées en temps de crise sanitaire : les Gafam (acronyme des géants du Web — Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft) voient leurs profits croître d'une manière hallucinante. Lire entre autres : https://www.rtb.be/info/economie/detail_coronavirus-jeff-bezos-l-homme-le-plus-riche-du-monde-profite-du-record-de-l-action-amazon?id=10482333

subissent la fermeture de nombreux services. Les alternatives digitales ne leur sont pas toujours accessibles, ce qui diminue fortement l'accès aux droits. »¹¹

Citons deux exemples concrets où la digitalisation par temps de COVID a impacté les plus précaires.

- **La tendance de ne plus accepter les paiements en liquide.** Elle ne date pas d'hier mais semble s'être accélérée. Pour des raisons sanitaires, certains magasins ont obligé au paiement par voie électronique. « *En réalité, pour bon nombre de personnes vivant dans la pauvreté, les pièces de monnaie et billets de banque constituent le moyen de paiement le plus commode* », indique le Service de lutte contre la pauvreté. Une réflexion qui vaut également pour le paiement des trajets en transport public.
- **La procédure d'accès au Hello Belgium Railpass.** En septembre, la SNCB offrait la possibilité à tous les résidents belges de plus de 12 ans, de voyager gratuitement sur le territoire, 2 fois par mois. Pour se procurer le fameux pass : un formulaire en ligne. « *Pour les personnes qui ne possèdent pas de voiture, les transports publics constituent souvent le principal, voire le seul moyen de s'évader en accédant à un coin de nature. Néanmoins, pour pouvoir profiter de ce railpass, encore faut-il y avoir accès* », interpelle le Service de lutte contre la pauvreté, à la mi-septembre. Le service public attire l'attention sur l'obstacle que peut représenter la démarche en ligne et sur l'accès à l'information des personnes en situation de pauvreté. Un numéro d'appel téléphonique spécial est finalement activé.

Très peur !

Plus généralement, [la dématérialisation des démarches administratives fait peur à beaucoup](#). Crainte de passer à côté de ses droits. Crainte de ne pas être compris ou de se tromper. Crainte de ne pas avoir les clés pour détecter les virus et s'avancer confiant dans le partage des données personnelles. « *J'ai peur de me tromper, d'aller quelque part où il ne faudrait pas* », peut-on entendre. « *J'ai peur de ce qu'on pourrait faire avec ce que j'écris* », entend-t-on aussi.

Dans les formulaires en ligne, les manipulations à réaliser sont parfois longues, complexes et suivent un déroulé pas toujours identique. Cela peut être laborieux pour certains d'entre nous, et déstabilisant également de ré-appréhender l'outil à chaque fois. Et comme déjà évoqué, l'écrit y est dominant, ce qui met mal à l'aise ceux dont ce n'est pas le mode d'expression favori, regrettant les échanges directs avec une personne qui peut écouter, conseiller... Ajoutons, comme l'explique le Baromètre de l'inclusion numérique, que « *le caractère officiel des démarches administratives renforce la peur de se tromper, des*

¹¹ « *Crise du COVID-19 et crise climatique, mêmes enjeux pour la lutte contre la pauvreté* », 29 mai 2020, voir www.luttepauvrete.be

conséquences potentiellement irréversibles de cette erreur sur le plan de l'accès aux droits. »

Globalement, le constat est inquiétant : **ce sont surtout les groupes socialement, culturellement et économiquement avantagés qui tireraient bénéfice de l'utilisation d'Internet**. La numérisation croissante de la société augmenterait les écarts entre les riches et les pauvres, entre les socio-économiquement favorisés et les autres. Plusieurs chercheurs évoquent l'effet Matthieu (ceux qui sont les plus dotés tendent à accroître leur avance sur les autres)¹², dans l'univers digital.

Conclusions

6

« *Ne laissons tomber personne* » rappelle, comme un mantra, le Service fédéral de lutte contre la pauvreté¹³. Mais le message semble s'être perdu face à la crise sanitaire et aux premiers réflexes digitaux pour y faire face. La planète digitale laisse derrière elle un nombre croissant de personnes déjà fragilisées. L'organisation de la société – sa réorganisation dans l'urgence encore plus - évolue sans elles. La norme, c'est l'usage du numérique.

Comme le dit Gaby Krier, volontaire de longue date pour Action Vivre Ensemble, « *on assiste à une disqualification des 'silencieux' qui n'osent même plus s'exprimer et qui se sentent dépassés, marginalisés et qui vivent dans l'insécurité profonde. Ils se sentent dépassés par la digitalisation (...).* »

L'utopie du Web semble bien loin, celle qui vantait une société égalitaire du partage des connaissances, d'un accès généreux aux savoirs. Certains comme Tristan Harris, ancien ingénieur chez Google¹⁴, estiment que les technologies numériques telles qu'elles sont développées à l'heure actuelle tendent à « *dégrader l'humain* ».

Elles auraient transformé notre monde en un centre commercial géant, où les clics et les heures d'écrans rapportent, où la distraction l'emporte sur l'attention, où le binaire prend le pas sur la nuance, où l'individu n'existe que s'il est hyper connecté, en possession sans cesse de nouveau outils...

¹² L'effet Matthieu n'est en rien lié au prénom du nouveau secrétaire d'Etat à la digitalisation, Mathieu Michel, entré en fonction en octobre 2020. Le concept - utilisé en sociologie des sciences, puis des apprentissages – tirerait son nom d'un passage de l'Évangile selon saint Matthieu, selon lequel « *on donnera à celui qui a, et il sera dans l'abondance, mais à celui qui n'a pas, on ôtera même ce qu'il a* ». Voir www.scienceshumaines.com/l-effet-matthieu_fr_39923.html

¹³ Le principe 'To leave no one behind' se trouve au cœur du dernier Rapport bisannuel 'Durabilité et pauvreté' et, insiste le service, est particulièrement actuel dans le cadre du COVID-19.

¹⁴ Co-fondateur de *Center for Humane Technology*, au centre d'un documentaire au retentissement large : « *Derrière nos écrans de fumée* », un réquisitoire contre l'« *algorithmisation* » de nos vies, comme le décrit le journal *Le Monde* (16 septembre 2020).

« Pour ceux qui ont cru à l'utopie numérique, le temps des regrets est arrivé », écrit le journaliste Bruno Patino¹⁵. Pour le Président d'Arte France, « les regrets, toutefois, ne servent à rien. Le temps du combat est arrivé, non pas pour rejeter la civilisation numérique, mais pour en transformer la nature économique et en faire un projet qui abandonne le cauchemar transhumaniste pour retrouver l'idéal humain... ». Cet idéal, pour Action Vivre Ensemble, doit être faiseurs de liens, de solidarité, de justice sociale, de partage et de mise en commun. Il doit imprégner le numérique dans son ensemble, de ses usages à ses fondements.

Catherine Daloze
Chargée d'études Action Vivre Ensemble

7



Avec le soutien de la



Disponible sur www.vivre-ensemble.be | Exemplaires sur demande :
info@vivre-ensemble.be 02 227 66 80

¹⁵ Bruno Patino, *La civilisation du poisson rouge. Petit traité sur le marché de l'attention*, éd. Grasset, 2019