



**CENTRE D'ÉTUDES
JACQUES GEORGIN**

Le Centre d'Études Jacques Georgin est un centre d'éducation permanente reconnu par la Fédération Wallonie Bruxelles

*ASBL Centre d'Études Jacques Georgin, 127, chaussée de Charleroi, 1060 Bruxelles
N° entreprise 0412.759.942.*

*RPM: Tribunal de l'entreprise francophone de Bruxelles.
BE30 7320 3232 6111*

**Note d'analyse 4-2023 du Centre d'Études Jacques Georgin
Par Christophe VERBIST, Directeur du Centre d'Études Jacques Georgin
Le 17 mai 2023**

La fracture numérique : le défi social de tendre vers l'inclusion numérique

En tant que centre reconnu d'éducation permanente, le CEG entend se pencher sur un phénomène important de notre société, à savoir la numérisation de celle-ci qui constitue une tendance forte, avec son bémol, la fracture numérique, qui sera le thème de cette note.

Les progrès technologiques liés à l'informatique et à Internet tout particulièrement sont à l'origine de ce qu'on appelle communément "la société de l'information". On peut considérer que cette société de l'information a succédé à la société industrielle. Si certes son développement est synonyme de croissance et de prospérité économique, elle a mis à jour des inégalités, voire des exclusions connus sous le vocable "fracture numérique"

Le terme a été popularisé pour la première fois lors d'un discours du président américain, Bill Clinton en 1996, parlant de "digital divide" ensuite traduit en français par "fracture numérique" dans le monde francophone. Nous sommes au début des années 2000 et les TIC (technologies de l'information et de la communication (ordinateur, téléphones portables, internet) apparaissent progressivement dans l'ensemble des milieux professionnels et dans les foyers, qui se "connectent" principalement à internet.

Mais les TIC évoluent très vite et même dans un pays aussi développé que le nôtre, les inégalités s'installent. En 2020, le Baromètre de l'Inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin, réalisé avec le concours de l'UCL et de la VUB révélait pour la première fois

l'ampleur des fractures numériques en Belgique et mettait en évidence que de nombreuses personnes ne bénéficient pas des possibilités offertes par le numérique, ce qui entrave leur accès à certains droits sociaux (ex. : éducation, soins de santé).

En 2021, ce même Baromètre faisait état que près d'un ménage sur trois avec des faibles revenus ne disposait pas de connexion internet, et que 40% de la population ont de faibles compétences numériques, un chiffre qui grimpe à 75% chez les personnes avec des faibles revenus et un niveau de diplôme peu élevé, et ces personnes sont respectivement 55% et 67% à ne pas effectuer de démarches administratives en ligne.

Les éléments du Baromètre 2022 seront mis en lumière notamment pour explorer l'intensité cette fracture dans nos deux Régions, wallonne et bruxelloise.

Par ailleurs, la fracture numérique a été accentuée par la crise sanitaire COVID 19 , comme le précise la Fondation Roi Baudouin dans l'avant-propos de son baromètre : *“Lors de la crise sanitaire, nous avons très vite cherché tous de nouvelles manières de travailler, d'étudier, de garder le contact avec la famille et les amis. Des services essentiels sont passés entièrement en ligne. Cette numérisation accélérée nous a permis de vivre plus ou moins normalement, malgré les confinements successifs. Mais les personnes qui n'ont pas suivi le mouvement, par manque d'accès à internet ou parce qu'elles ne possédaient pas les compétences requises, se sont retrouvées exclues.”*

Pour les sociologues Périne Brotcorne et Patricia Vendramin, du CIRTES (Centre Interdisciplinaire Recherche Travail Etat et Société) (in Trait d'Union juillet août 2022, BRULOCALIS, dossier précarité numérique), *“la massification des pratiques connectées, 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 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”*.

La présente note d'analyse aura en effet pour objectif à la fois de préciser le concept de “fracture numérique”, d'en faire l'état des lieux en Wallonie et à Bruxelles, les pistes pour lutter contre cette fracture et dès lors favoriser au contraire l'inclusion et de dresser une série de recommandations.

1. Appréhension du concept : fracture et accessibilité numérique
2. Etat des lieux
3. Pistes d'inclusion numérique
 - 3.1. Région wallonne
 - 3.2. Région bruxelloise
4. Recommandations du CEG

1. Appréhension du concept : fracture et accessibilité numérique

La fracture numérique recouvre dans la littérature trois dimensions, trois formes, et on parle le plus souvent de degrés pour l'identifier de manière plus précise.

Sébastien Van Neck, de l'ASBL Lire et Ecrire (in *La fracture numérique, un système de déclassement qui vous veut du bien*, 11 mai 2022) évoque ainsi la fracture de premier degré pour déterminer les écarts dans l'accès aux technologies numériques et d'équipements - ordinateur (fixe ou portable), smartphone, tablette, webcam... – et à une connexion internet, ainsi que la qualité de ces accès (le nombre d'outils disponibles, le type de logiciel utilisé, le réseau, l'emplacement de l'ordinateur au sein d'un foyer, la couverture réseau relative à la région géographique...).

Adel Ben Youssef, maître de conférences à l'Université Côte d'Azur, (in *Les quatre dimensions de la fracture numérique*, Revue Réseaux 2004 (5-6) distingue au sein de ladite fracture numérique un sens strict et un sens large.

“Au sens « strict », la fracture numérique désigne les inégalités d'accès à l'internet. (...) Outre la fracture entre zones géographiques, des microfractures existent au sein d'un même territoire en fonction du genre, de l'âge, du niveau d'instruction, du revenu... L'observation de l'évolution de ces fractures a radicalement changé d'orientation avec l'apparition du haut débit. Les fractures numériques sont ainsi devenues davantage qualitatives (...).

Au «sens large», la fracture numérique est définie par l'accroissement de l'écart de l'équipement (et de l'accès) en TIC entre deux zones géographiques données ou deux catégories d'individus données. Elle renvoie en quelque sorte à une ligne de partage entre les territoires (groupes sociaux) qui ont accès aux TIC et ceux qui n'ont pas accès ou ne l'ont que marginalement. En matière d'équipement informatique, on peut constater par exemple que 6 américains sur 10 possèdent un ordinateur, alors que seul 6 sur 1 000 en ont un en Inde.”

Après la fracture numérique de premier degré, source d'inégalités en matière d'accès aux technologies numériques, est ensuite apparue la notion de « fracture du deuxième degré » (Sébastien Van Neck, op cit) qui s'oriente sur les différents types d'usage qu'ont les utilisateurs du numérique. Elle amène entre autres la question de l'autonomie dans sa manipulation. Cela soulève aussi l'enjeu des compétences techniques, d'une part, et, d'autre part, l'enjeu des compétences critiques sur la compréhension de leur fonctionnement.

La fracture du deuxième degré vise dès lors les inégalités en matière de compétences numériques.

Adel Ben Youssef (op.cit) évoque la question de l'utilisation lorsqu'il affirme que *“La deuxième version des fractures numériques concerne davantage les inégalités dans les usages des TIC que celles portant sur les inégalités de connexion. Dans ce cadre, l'accent est mis sur la manière dont les acteurs économiques et sociaux s'approprient et utilisent les TIC pour satisfaire des besoins différents.*

Dans cette version des fractures numériques, la diversité des usages par les individus des TIC (usages récréatifs, usages associatifs, usages productifs, usages éducatifs, usages civiques...) est mise au premier plan.

Elle remet en cause, en quelque sorte, certaines conclusions de la fracture de premier ordre. Car la vraie valeur associée à ces technologies devrait être dérivée des usages et non pas des équipements. Or, la valeur d'un réseau ne dépend pas uniquement du nombre d'individus qui le composent, mais également de leurs apports“.

Sébastien Van Neck évoque enfin la fracture numérique dite du “troisième degré” apparue pendant la décennie 2010 et qui indique les écarts dans les profits sociaux que chacun est à même de retirer ou non selon son utilisation des technologies connectées.

Elle représente un enjeu d'autant plus d'actualité que la dématérialisation des services d'intérêt général gagne parallèlement en intensité.

Comme il le rappelle à propos, tout le monde n'a pas la même possibilité, tant en termes d'accès que d'usage, de se débrouiller, ou de retirer un avantage, pour effectuer des demandes et recours sur les pages internet et applications de ces services.

La fracture dite de “troisième degré” recèle des inégalités liées à l'utilisation de services essentiels (e-banking, e-commerce).

Dans un analyse faite dans le magazine de Brulocalis (ndlr: association des communes bruxelloises) “Trait d'Union” (juillet août 2022) consacré à la précarité numérique, Louise Culot, de Lire et Ecrire, rappelle que le Parlement européen a adopté en 2016 la directive 2016/2102 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public. Cette directive prend appui sur l'expérience des personnes porteuses de handicap, ayant été transposée aux différents niveaux de pouvoir donnant lieu à une loi de juillet 2018, une ordonnance bruxelloise en octobre 2018, un décret COCOF en juin 2019, et un décret wallon en septembre 2019, et en Flandre le décret de gouvernance du 7 décembre 2018 : dans ce contexte, l'obligation d'accessibilité concerne l'ensemble des sites internet et application des organismes d'intérêt public ainsi que les sites subsidiés à plus de 50% par l'Etat, tous niveaux de pouvoir confondus.

2. Etat des lieux

Ce chapitre mettra en évidence une série de paramètres relevant issus du dernier Baromètre 2022 de l'Inclusion Numérique dans le cadre de la présente note d'analyse.

2.1. Le principe de connexion : une inégale qualité d'accès

2.1.1. Le **baromètre de l'inclusion numérique** 2022 de la FRB (Fondation Roi Baudouin) fait apparaître qu'en 2021, pas moins de 92% des ménages belges disposaient d'une connexion internet à leur domicile, soit une hausse de 15% (ndlr: 77% des ménages en 2011).

Ce taux de connexion se situe dans la moyenne des pays de l'Union Européenne mais demeure cependant moins élevé que dans nos pays les plus proches voisins, tels que le Grand Duché de Luxembourg et les Pays-Bas dont la connexion de l'ensemble des ménages atteint 99 % (page 6).

2.1.2. La **répartition géographique** (page 7) montre qu'en 2021, les trois Régions du pays atteignent un taux de connexion internet à domicile au moins égal à 90%, ce pourcentage n'était atteint que par la Région flamande en 2019.

Cet écart a été rattrapé par la Région bruxelloise (+4%) puis la Région wallonne (+3%).

2.1.3. Le Baromètre démontre que **l'analyse par niveau de revenu** met en évidence le fait que ce taux de connexion progresse peu parmi les personnes dont les revenus se situent dans le premier quintile (soit 1400 euros mois) (+2%) et stagne en Wallonie , la Région flamande étant une exception à cet égard (+5%) (page 7).

2.1.4. **L'analyse par composition familiale** met en exergue le fait que les personnes qui représentent 1800000 foyers en Belgique (soit 35% de l'ensemble des ménages) sont plus concernés par la non-connexion (84% contre 96% pour les autres types de ménages, et l'écart entre ménages isolés les plus pauvres et les plus aisés n'a pas été modifié ; il reste de 20% en 2019 et 2021.

L'analyse relève également un taux de connexion internet élevé au sein des familles monoparentales , en ce compris parmi celles dont les revenus sont les plus faibles (94%) (page 9)

2.1.5. **Critères de non -connexion**

Les critères expliquant cette non connexion internet à domicile pour 8% des ménages sont les coûts de matériel (22%) ou de connexion (21%) ; le manque de compétences concerne un ménage sur trois (soit 31%) , tandis que la raison la plus fréquemment évoquée est l'utilité et la nécessité de disposer d'une connexion internet à domicile (35%) (page 9).

2.1.6. Le Baromètre démontre que l'ordinateur portable a été l'équipement phare de la pandémie, et son utilisation s'est accrue significativement dans les trois Régions du pays (respectivement + 20% en Région bruxelloise, + 15% en Région wallonne + 14% en Région flamande) entre 2019 et 2021, le recours à l'ordinateur portable étant d'ailleurs similaire en Région flamande et en Région bruxelloise, la Wallonie demeurant la Région la moins équipée quant à cet outil (63%) (page 14).

2.1.7. *Effet Matthieu*

Le baromètre relève ainsi que cette disparité entre groupes d'individus favorisés et défavorisés sur le plan financier est constitutif d'un système de reproduction des inégalités appelé effet Matthieu.

Le fondateur de la sociologie des sciences, R.K Merton, a ainsi décrit un effet qu'il rassemble sous la dénomination commune d'effet Saint Matthieu (*St Matthew effect*). Merton fait ainsi référence à l'Évangile selon Saint Matthieu où est énoncé : *“Celui qui a, on lui donnera et il aura un surplus, mais celui qui n'a pas, même ce qu'il a lui sera enlevé.”*

Ce phénomène énoncé en 1968 décrit les mécanismes par lesquels les groupes les plus favorisés sur le plan socio-économique voire culturel tendent à accroître leurs avantages par rapport aux groupes les plus défavorisés.

Le Baromètre applique ce phénomène aux technologies numériques et en déduit que les personnes les plus familiarisées à celles-ci, qui disposent le plus de moyens pour y accéder et pour se les approprier, sont les plus premières à en bénéficier et à en tirer profit, tandis que les groupes les plus défavorisés accèdent de manière plus malaisée à ces ressources (page 15).

2.1.8. *Multi-connexion*

Le principe d'être multi-connecté est un phénomène jeune et qui vise les hauts revenus.

C'est en Région flamande que l'on retrouve le plus grand pourcentage de personnes multi-connectées (73%) au regard de 67% en Région bruxelloise et 58% en Wallonie et c'est parmi les 55 à 74 ans que l'on retrouve proportionnellement le moins d'utilisateurs "multi-connectés". A Bruxelles, ce sont 59% d'utilisateurs qui ne disposent que d'un smartphone ou ne disposent pas d'appareil connecté et c'est une proportion similaire en Wallonie et ce sont également dans ce cadre les personnes à plus faibles revenus qui disposent d'un accès de moindre qualité (page 18).

2.1.9. *Non -connexion*

Le Baromètre relève que les non-utilisateurs demeurent des personnes isolées, disposant de niveaux de revenus et de diplôme peu élevé : c'est la Wallonie qui a le taux le plus élevé de non utilisateurs (11% en 2021), un taux établi à 5% en Flandre et à 6% à Bruxelles) (page 20).

2.2. Le principe des compétences numériques

2.2.1. *Préalable*

Pour le baromètre, les compétences numériques constituent un concept pluriel, ce qui implique dans son chef les précautions d'usage suivantes (bien que celles-ci soient rappelées dans la conclusion de cette partie 2 du Baromètre).

D'une part, la maîtrise d'un certain type de compétences en matière de communication n'implique pas ipso facto une large maîtrise de compétences plus spécifiques comme la bureautique.

D'autre part, l'évaluation des compétences numériques proposées et reprises dans le Baromètre sont celles de Statbel et d'Eurostat et sont sur base d'usages déclarés et ne prennent pas en compte d'autres approches ou enquêtes, comme Digimeter (en région flamande) ou le baromètre numérique des citoyens wallons (cfr infra).

2.2.2. Le Baromètre montre pas moins de 39% de personnes disposant de faibles compétences numériques en 2021, et à cet égard la Belgique se situe au-dessus de la moyenne européenne (34%), c'est plus élevé que chez nos voisins, à l'exception de l'Allemagne, les Pays-Bas étant le pays de l'Union européenne disposant du taux le plus bas d'individus ayant de faibles compétences numériques (14%) : les compétences avancées en numérique y sont de 52% soit le double que dans notre pays (26%).

Pour être tout à fait précis, le Baromètre y adjoint la part de non-utilisateurs soit 7% ce qui constitue un pourcentage de personnes que l'on peut qualifier en "vulnérabilité numérique" à 46% , soit près d'une personne sur deux (page 25).

2.2.3. En termes de répartition géographique, la Région flamande compte une part d'individus possédant de faibles compétences numériques générales qui, de 29% à 43% (de 2019 à 2021, soit 14% en plus), l'écart étant de 10% en Wallonie et de 4% en Région bruxelloise.

Le baromètre observe que la Région flamande a, durant la période de crise sanitaire, mis davantage que les deux autres Régions sur une numérisation rapide et intensive des services publics et privés ainsi que sur l'enseignement à distance, ce qui peut certes induire une augmentation de l'équipement et de l'utilisation, sans pour autant engendrer de facto une augmentation corrélée des compétences numériques (page 28).

2.2.4. *Catégories*

Dans ce contexte, le baromètre note que les femmes, les personnes isolées et ayant de faibles revenus sont les plus fragiles quant à la maîtrise des technologies numériques. En 2021, l'écart entre hommes et femmes ayant de faibles compétences numériques reste considérable: 45% (soit + 13% par rapport à 2019) contre 39% d'hommes (soit + 9%).

Les personnes isolées représentent aujourd'hui un pourcentage de 48% de personnes en compétences faibles sur le plan numérique, soit une augmentation de 10% en deux ans. Cette incidence de vulnérabilité numérique est davantage marquée chez elles que chez les ménages monoparentaux.

2.2.5. *Sécurité en ligne*

Le Baromètre explique la baisse du niveau global de compétences numériques entre 2019 et 2021 notamment par la faible maîtrise des compétences liées à la sécurité en ligne (qui se réfèrent à la capacité de contrôler si un site web est sécurisé, de pouvoir lire et effectuer des actions visant à limiter la collecte de données personnelles (politique de respect de la vie privée) ou encore pouvoir ajuster les paramètres d'un navigateur afin de limiter la création de cookies.

Dans ce cadre, moins d'un utilisateur sur deux, toutes catégories de population confondues (42%) maîtrise correctement les compétences afférentes à la sécurité en ligne, carence de compétences plus élevée en Flandre (32%) et en Wallonie (29%) qu'à Bruxelles (25%). Les compétences liées à l'information augmentent en Région bruxelloise (plus 6%) et en Flandre (+4%) (page 37).

2.2.6. *Profils de maturité numérique*

Le Baromètre déclare que la crise sanitaire a suscité une accélération en Région flamande de la transition à l'enseignement à distance, au télétravail et aux services numériques local et régional, ce qui a contraint les citoyens flamands à améliorer la qualité de leur accès et à mettre à jour leur utilisation et leurs compétences numériques (bien que'on ait constaté que l'augmentation d'équipements n'allait pas nécessairement de pair avec une augmentation équivalente des compétences).

En Wallonie, le passage aux services numériques s'est fait de manière plus lente ce qui a entraîné le fait que la nécessité d'adaptation des compétences numériques dans le chef des citoyens wallons s'est faite ressentir avec moins d'acuité.

Le baromètre, après avoir déterminé un effet Matthieu en matière d'accès à la connexion, en détermine un également au niveau des compétences numériques.

Au niveau micro-économique, d'une part, il existe une proportion de 10% de citoyens flamands supplémentaire (39% en Flandre contre 29% en Wallonie) sont plus rapidement et aisément capables de tirer bénéfice de l'utilisation des médias et technologies, tandis que davantage de citoyens wallons prennent leurs distances à cet égard (32% contre 17% en Flandre).

Au niveau macro-économique, les besoins numériques en Wallonie sont plus importants en dépit du fait que les ressources destinées à y répondre sont plus limitées, tandis qu'en Région flamande les besoins sont moins conséquents mais que les ressources sont nettement plus élevées.

Le baromètre en tirait une conclusion non négligeable à savoir que *“Le risque est donc bien réel de voir cette situation donner naissance à un pays à deux vitesses, sur le plan de l'accès et de l'usage des technologies numériques, avec une mise en oeuvre déséquilibrée d'une politique locale d'inclusion numérique, où la Flandre renforcée sur le plan numérique, approfondit sans cesse sa transition numérique, tandis que la Wallonie perpétue son retard en la matière”*.

2.3. Le principe d'utilisation des services numériques essentiels

Une série de démarches quotidiennes et de services se sont numérisées ces dernières années et ont connu une expansion importante ces dernières années et plus particulièrement durant la crise sanitaire.

Certains sont considérés comme essentiels comme les services administratifs, de santé, et bancaires, ainsi que l'e-commerce.

Le baromètre relève une hausse globale significative dans les trois Régions.

La Région bruxelloise est la région au sein de laquelle la hausse de l'utilisation est la plus marquée entre 2019 et 2021, au travers de l'e-administration (+16%), l'e-commerce (+15%), les services bancaires en ligne (+10%) en comparaison aux deux autres Régions (1% respectivement en Flandre et en Wallonie) (page 43).

A cet égard, l'utilisation des services numériques essentiels parmi les 16-24 ans selon les Régions démontre une différence conséquente en faveur des jeunes néerlandophones.

En ce qui concerne les services liés à l'administration en ligne, les jeunes Bruxellois sont proportionnellement plus nombreux (80%) à les utiliser que les jeunes néerlandophones (77%) et wallons (69%).

On note une baisse de disparités d'usage entre les Régions en ce qui concerne l'e-banque et l'e-commerce : il existe un rattrapage de la part de jeunes wallons et bruxellois par rapport aux jeunes néerlandophones.

En ce qui concerne les services liés à la santé en ligne, une hausse significative de leur appropriation se manifeste de la part de jeunes bruxellois (+17%) et néerlandophones (+11%) alors que cet usage stagne chez les jeunes wallons car 33% seulement d'entre eux déclarent y avoir recours.

Pour ce qui a trait aux seniors, entre 2019 et 2021, l'usage de l'e-administration a augmenté en Flandre et en Wallonie et est relativement semblable dans les trois Régions.

L'e-santé, l'e-commerce et l'e-banking sont fort prisés des seniors néerlandophones (plus d'un senior sur deux déclare y avoir recours en 2021, contre respectivement 37% et 36% des seniors wallons et bruxellois.

En ce qui concerne les chercheurs d'emploi, les trois agences régionales de l'emploi ont mis en place des outils de services en ligne consacrés à la recherche d'emploi (moteurs de recherche, candidatures). Entre 2019 et 2021, on constate une hausse de 8% en matière d'utilisation d'un ordinateur portable parmi les personnes sans emploi, avec une proportion plus élevée en Région bruxelloise (64%) et flamande (61%) qu'en Wallonie (53%).

Conclusion intermédiaire du CEG

Le Baromètre constitue un indicateur précieux de la situation de la fracture numérique dans notre pays et le CEG en tire trois conclusions intermédiaires.

1. Si le taux de connexion demeure correct (92%), il reste en deçà par rapport à nos voisins et cette inégalité d'accès pour 8% des ménages qui ne disposent pas de connexion internet (voire d'ordinateur portable) s'inscrit plus particulièrement en Wallonie pour les personnes isolées, disposant de plus faibles revenus.
2. La Belgique compte un taux de "vulnérabilité numérique" proche des 46% ; l'inclusion numérique "forcée" de la Région flamande pendant la crise sanitaire n'a pas conduit ipso facto à une hausse équivalente des compétences numériques, la situation en Wallonie reste critique (surtout en termes de maturité numérique), et celle de la Région bruxelloise demeure stable.
3. La numérisation des services essentiels et leur utilisation est plus prégnante en Flandre et à Bruxelles, qu'en Wallonie, laquelle assurément devra consentir davantage d'efforts.
4. Pistes pour renforcer l'inclusion et l'appropriation numérique numérique :

Les sociologues Brotcorne et Vendramin (op.cit, pages 8 et 9) mettent en évidence trois logiques qui président à une plus grande inclusion numérique :

- une logique marchande suivant laquelle l'inclusion numérique permet de capter une clientèle plus importante ;
- une logique industrielle suivant laquelle l'inclusion numérique permet d'accroître l'efficacité des services ;
- une logique civique suivant laquelle l'inclusion numérique permet de rendre les services plus égalitaires.

Il est patent que les plans d'inclusion/appropriation numérique entrepris au niveau bruxellois et wallon mettent en avant les logiques industrielles et civiques, puisque nous sommes dans une démarche de service au public.

3.1. Le plan d'appropriation numérique de la Région bruxelloise

On l'a déjà dit, la grave crise sanitaire du COVID 19 a bouleversé notre rapport au numérique, qui a été, pendant les périodes de confinement, le seul outil permettant aux personnes d'exercer leur profession, de continuer à avoir des relations sociales, ou de contacter l'administration.

Dans ce contexte, la Région bruxelloise a approuvé en février 2021 un Plan d'Appropriation Numérique (PAN) qui comporte quatre objectifs principaux (cfr rapport annuel 2021 page 5).

1. ***Sensibiliser le grand public à l'utilisation des outils numériques dans la sphère privée ou dans la vie professionnelle***, décliné de la manière suivante:

- Formation des agents des administrations par easy.brussels en collaboration avec l'ERAP et talent.brussels ;
- Formation du grand public aux services numériques (irisbox, itsme, etc.)

2. ***Fédérer les actions d'inclusion numérique au niveau régional et à d'autres niveaux afin de mutualiser les efforts dans un objectif commun***

Élaboration de l'ordonnance «Bruxelles numérique», actuellement en cours de préparation et dont les principes fondateurs sont les suivants :

- Ancrer le principe du « Digital by Default » pour toutes les procédures ;
- « Inclusive by Design » : la digitalisation oui mais pas n'importe comment! ;
- Chaque procédure digitalisée devra ainsi prévoir un accompagnement des personnes éloignées du numérique. C'est ce mécanisme qui permettra à terme de financer de manière plus ambitieuse l'inclusion numérique à Bruxelles ;
- Réaliser des recommandations inclusives en matière de développement de service public numérisé et développer un package pour les développeurs IT afin de tenir compte d'un public éloigné du numérique ;

- Mettre en place un baromètre annuel sur les progrès de l'accessibilité numérique par les Bruxellois ;
- Réaliser une étude sur le profil des visiteurs des espaces publics numériques.

3. *Outiller les acteurs de terrain afin de pouvoir augmenter l'offre de service aux citoyens et leur proposer un accompagnement ou des formations*

- Élaborer un code de déontologie pour une meilleure reconnaissance de l'éthique du métier d'animateur multimédias/écrivain numérique et assurer un accompagnement homogène et sécurisé pour tous les publics (dont notamment les seniors);
- Fournir du matériel informatique aux acteurs du secteur ;
- Encourager le partage de manuels de formation entre les acteurs.

4. *Accompagner six publics cibles (ndlr: les chercheurs d'emploi; les jeunes, les seniors, les personnes en situation de handicap; les personnes précarisées; les femmes) considérés comme les plus éloignés dans l'acquisition des compétences informatiques de base*

- Proposer un test de compétences IT de base ;
- Cartographier l'offre de formation IT de base au numérique, y compris extrascolaire ;
- Mettre en place un mécanisme de déclassification du matériel informatique des administrations au profit des personnes vulnérables ;
- Développer des actions mobiles via les espaces publics numériques (EPN), au sein des maisons de retraite ou à domicile ;
- Monitorer l'utilisation des spots wifi.brussels pour déplacer les spots les moins utilisés dans des lieux fréquentés par les publics-cibles (logements sociaux, maison de quartiers...).

Les déclinaisons de chacun des quatre objectifs principaux sont tirées du site officiel de la Région bruxelloise (page du Ministre Bernard Clerfayt-23 mars 2022).

Bernard Clerfayt, ministre en charge du numérique au sein du Gouvernement bruxellois met l'accent sur plusieurs projets : appel à projets d'un montant de 400.000 pour soutenir des initiatives locales visant à améliorer les compétences numériques des citoyens, projet pour l'inclusion numérique des femmes migrantes, un autre pour mettre en place un EPN mobile ou encore un atelier pour apprendre aux seniors à utiliser des tablettes, des bornes wifi placées dans les écoles secondaires bruxelloises avec fourniture de matériel informatique.

Il met en évidence également un autre projet qui lui tient à cœur : un test de compétences IT et un parcours de formation pour les chercheurs d'emploi. Car les compétences numériques

sont indispensables dans tous les secteurs d'activité, ne fut-ce que pour enregistrer des prestations, accéder à des fournitures, etc.».

Dans ce contexte, l'ordonnance "Bruxelles Numérique" élaborée par le cabinet du Ministre Clerfayt, qui n'a pas encore été adoptée en Gouvernement bruxellois, soulève une série de critiques de certains milieux associatifs tels que l'association Lire et Ecrire, inquiets du sort des populations fragilisées et confrontées de ce fait à la fracture numérique, la généralisation de celui-ci signifiant fermeture des guichets, disparition des rencontres physiques, obstacles supplémentaires pour les personnes qui connaissent des difficultés de lecture et risque de diminution encore plus forte des recours aux droits sociaux.

Le Ministre se défend pour autant estimant nécessaire la rédaction d'un cadre légal constitutif du développement du numérique dans les administrations publiques bruxelloises, afin de créer de nouveaux droits aux citoyens, et non pas des obligations. La numérisation des opérations internes des administrations publiques représente un réel avantage de rapidité de traitement, d'augmentation de la sécurité et de la quasi disparition des pertes de dossiers et devrait s'accompagner d'une automatisation du recours aux droits, en créant des ponts entre les administrations concernées.

Par ailleurs, il existera toujours des alternatives via un contact téléphonique ou un rendez-vous physique avec des conseillers, l'ordonnance stipulant qu'obligatoirement une alternative au numérique soit proposée aux citoyens.

L'ordonnance s'engage résolument dans la création de nouveaux droits au profit des citoyens.

Le premier droit, destiné aux citoyens qui disposent d'une relative maîtrise des outils informatiques, concerne l'universalité des démarches en ligne, laquelle consiste à ce que l'ensemble des démarches administratives soit numérisées et réalisables depuis chez soi via les interfaces et plateformes adaptées pour les personnes qui le peuvent et le souhaitent (exemple : pouvoir réaliser sa demande de carte de parking à 22h ou le dimanche et la recevoir à la maison, plutôt que devoir prendre rendez-vous deux fois à la commune pour amener des documents, attendre qu'on l'imprime et revenir pour la retirer).

L'universalité ne signifie pas pour autant exclusivité (exemple: si pour Tax-on web, il existe bien des services numérisés, il est toujours possible de réaliser sa déclaration en version papier.

Le deuxième droit consiste à d'imposer aux administrations, lorsqu'elles développent les services en ligne, un accompagnement à la numérisation via un numéro d'appel ou

l'amélioration de l'interface, sans préjudice de l'autonomie des communes dans la gestion de leurs administrations.

Le troisième droit consiste en la proposition systématique d'une alternative : l'interface citoyen devant toujours l'occasion d'une alternative, l'ordonnance ne pouvant pas déterminer quelle alternative doit être mise en place, dû à l'autonomie de gestion de chaque structure mais imposer un cadre d'accompagnement.

Le quatrième droit concerne l'accessibilité. L'accès aux services informatiques doit être adapté aux personnes porteuses de handicap. Ce qui n'est pas forcément pensé par les développeurs qui ont une vision informatique et non pas sociale.

3.2. *L'inclusion numérique en Région wallonne*

Le Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons réalisé par l'Agence du Numérique dans le cadre de Digital Wallonia a mis en évidence le fait que cet indicateur de maturité progresse assurément, mais que les Wallons sont également demandeurs de formations au numérique, estimant leurs compétences insuffisantes.

Il dresse quatre priorités d'action pour développer les compétences numériques des Wallons:

- l'éducation scolaire au numérique : la mise en oeuvre du référentiel "Formation manuelle, technique, technologique" a débuté en septembre 2022 en 3ème primaire et se poursuivra jusqu'en 2029 pour l'ensemble du tronc commun ;
- la formation qualifiante : les organismes publics de formation aux métiers (FOREM, IFAPME) ont pour mission de renforcer la dynamique numérique de leurs référentiels de formation pour s'adapter aux besoins.

Dans ce cadre, le FOREM qui a déjà mis en place 17 espaces technologiques (appelés SMART CORNER) destinés à développer les compétences numériques des demandeurs d'emploi, devrait en mettre en place 31 d'ici 2023 dont trois en province de Luxembourg :

- la formation continue ;
- l'inclusion des publics plus fragilisés : une attention plus particulière doit être accordée au développement des applications numériques afin que les interfaces soient davantage inclusives, ce qui signifie qu'elles doivent être plus simples et mieux adaptées à des terminaux tels que le smartphone.

4. Recommandations du CEG

Comme le précisait à juste titre le philosophe Michel Serres en 2004 qui voyait dans l'usage du numérique une révolution cognitive du même ordre que l'invention de l'écriture puis de l'imprimerie, *“les nouvelles technologies nous ont condamnés à devenir intelligents”*, le numérique devient progressivement un fondement de nos sociétés.

Les éléments de langage sont révélateurs du défi social que représente l'enjeu : on évoque la “fracture”, la “vulnérabilité” ou encore la “précarité” numérique à laquelle doit répondre “l'inclusion” ou “l'appropriation” voire “l'accessibilité” numérique.

La littérature et notamment les Baromètres numériques démontre qu'il reste du chemin à parcourir, notamment en Wallonie en termes de fracture numérique.

Loin de la logique marchande, les logiques industrielle, d'une part, et civique, d'autre part, doivent pouvoir s'harmoniser et non se contrecarrer. L'indéniable progrès que représente la numérisation des services ne peut être remis en compte mais doit s'accompagner en toutes choses d'une alternative par prise de contact téléphonique, rendez-vous. C'est d'ailleurs le sens de l'ordonnance “Bruxelles Numérique” de faire peser les obligations de numérisation sur les administrations tout en prévoyant obligatoirement une alternative d'accueil physique. En tout état de cause, l'on peut considérer que les Régions ont mis en place toute une série de dispositifs qui doivent permettre d'atténuer les inégalités, de cibler les publics fragilisés, et de s'engager dans la voie de création de droits pour les utilisateurs-citoyens.

Le principe qui doit prévaloir doit consister à faire peser la charge de la preuve sur l'administration et non pas sur le citoyen-utilisateur : la règle générale de numérisation qui va progressivement devenir une norme sociale dans les années à venir doit pouvoir souffrir de garde-fous, et de dérogations.

Dans ce cadre, le CEG considère que l'on doit pouvoir réfléchir à l'opportunité de sanctions. Il convient de préciser à cet égard que le SPF Stratégie et Appui (BOSA) est chargé d'auditer les sites internet et de recevoir les plaintes en cas de manquement et de coordonner les entités fédérées dans l'application de la directive (cfr supra).

Dans le cadre de cette procédure, l'utilisateur peut donc signaler un manquement d'accessibilité d'un site par voie de plainte, doit d'abord prendre contact avec le service public concerné et en l'absence de réponse positive, il peut solliciter le médiateur fédéral conformément au principe de subsidiarité.

Il serait sans doute souhaitable d'envisager le recours à des sanctions financières garantissant l'effet contraignant de l'accessibilité numérique dans le chef des organismes publics déficients.

On peut comprendre les atermoiements des milieux associatifs s'occupant des personnes les plus fragilisées, des craintes d'exclusion potentielles mais assurément la numérisation, sans méconnaître la fracture qui l'accompagne, constitue un élément essentiel de nos

constructions de demain, le tout étant d'éviter une analphabétisation 2.0 qui serait préjudiciable à la cohésion sociale.

Le tout à la numérisation ne peut satisfaire le CEG car la cohésion sociale serait menacée.