

# Accessibilité numérique pour les personnes illettrées : la loi ne garantit pas l'égalité

Par Louise CULOT,  
chargée d'analyses et études.  
Lire et Écrire Communauté française, février 2022.

L'accessibilité numérique telle qu'elle est conçue dans la loi et mise en œuvre dans les politiques d'inclusion ne garantit pas l'égalité d'accès de tous les citoyens aux services dématérialisés. La suppression progressive de l'humain inflige une double peine aux personnes pas ou peu lettrées dans une société culturellement dominée par l'écrit.

Le rôle des associations comme Lire et Écrire est de poursuivre leurs missions initiales, de construire des savoirs critiques avec les apprenants et de défendre, bec et ongles, la continuité de l'accès aux services publics et les droits des personnes illettrées.

## Table des matières

L'accès aux droits conditionné par le numérique.....	2
L'accessibilité numérique dans la loi belge et européenne.....	4
Norme WCAG, une approche basée sur le handicap.....	4
De l'accessibilité à l'égalité d'accès : quelques pistes.....	6
Des sanctions financières.....	6
Élargir la notion d'accessibilité.....	6
<i>Inclusion by design</i> .....	8
La médiation : accompagnement et compétences.....	9
Accompagnement numérique : l'importance de la répartition des rôles.....	10
Lire, écrire, un préalable à certains usages du numérique.....	12
Non à l'État digital.....	14

## L'accès aux droits conditionné par le numérique

Pour les personnes peu ou pas lettrées, la société du numérique par défaut<sup>1</sup> entraîne une dégradation des conditions d'accessibilité aux services et informations essentiels. On est loin de la promesse d'un gain de temps ou d'une expérience améliorée par un dispositif en ligne « orienté utilisateur » débarrassé des pesanteurs de la réalité matérielle (fin des files d'attente à la commune, fin des papiers qui s'accumulent, etc.)

Parce qu'elles n'ont pas d'adresse e-mail, par exemple, des personnes sont désormais en difficulté de réaliser certaines procédures aussi banales que l'inscription de leurs enfants à l'école. L'usage de l'e-mail ne va pas de soi, il peut même être une expérience négative pour une personne peu sciptrice. D'autant plus que les personnes peu lettrées sont, faute de moyens financiers, souvent mal ou moins bien équipées (smartphone plutôt qu'ordinateur) et moins bien connectées (cartes prépayées plutôt qu'abonnement).<sup>2</sup> Selon une enquête de Lire et Écrire Bruxelles, seuls 28 % des apprenants bruxellois utilisent l'e-mail.<sup>3</sup> En

---

1 Dans son **Plan d'action européen pour l'administration en ligne** (2016-2020), la Commission européenne décrit comme suit le principe de numérique par défaut : « *les administrations publiques devraient de préférence, fournir des services par voie électronique (notamment des informations lisibles en machine), tout en conservant d'autres canaux de communication au bénéfice de ceux qui, par choix ou par force, sont hors connexion. En outre, les services publics devraient être fournis par l'intermédiaire d'un point de contact unique ou d'un guichet unique et par différents canaux.* » Cette définition ne garantit pas que les autres canaux soient maintenus en suffisance afin de couvrir tous les besoins. Un nombre de guichets minimum par habitant pourrait par exemple être établi. En ligne : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016DC0179>

2 Selon une enquête de 2018, 46 % des apprenants bruxellois de Lire et Écrire ont un ordinateur à disposition (ce qui ne veut pas dire qu'ils l'utilisent), 40 % une tablette, 100 % un téléphone portable et 80 % une connexion internet. Parmi les personnes qui ont internet, elles n'ont pas toujours une connexion disponible, car elles n'ont pas toujours les ressources disponibles pour acheter leur carte prépayée. Notons que ces personnes qui n'ont pas les ressources pour s'abonner paient de surcroît plus cher leur connexion internet que les personnes qui peuvent se permettre un abonnement (car la relation prix – données téléchargées est beaucoup moins avantageuse avec une carte prépayée. Voir : Iria GALVÁN CASTAÑO, **Adultes en difficulté avec l'écrit et nouvelles technologies : quel accès et quels usages ?**, Lire et Écrire Bruxelles, novembre 2019, pp. 7-8. En ligne : <https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/nouvellestech.pdf>

3 Iria GALVÁN CASTAÑO, 2019, *ibid.*, p. 24.

introduisant une nouvelle forme de conditionnalité<sup>4</sup> dans l'accès aux droits et aux services publics, le numérique discrimine donc brutalement.

Le secteur de l'alphabétisation n'a pas attendu la crise sanitaire liée au Covid-19 pour établir ce constat<sup>5</sup> mais celle-ci, en précipitant la mise en ligne d'un éventail de services et d'informations essentiels<sup>6</sup> – publics, privés, marchands ou non marchands – a rendu cette problématique plus visible. La pandémie a fait de l'inclusion numérique un problème politique urgent quand tout était fait comme si le numérique, représentant intrinsèquement le progrès, était neutre, inéluctable et allant de soi ; comme s'il ne devait pas être « pensé » ou questionné au regard des principes du service public tels que l'égalité de traitement, le caractère abordable, l'accessibilité, la neutralité, la continuité, etc. Selon la chercheuse Périne Brotcorne, cet « *impensé numérique* » a empêché certains organismes « *dont la singularité est de servir le bien commun* », de réfléchir sur la dimension inclusive que devait ou devrait intégrer le processus de numérisation de leurs services.<sup>7</sup> Car la dématérialisation n'est pas neutre. Au contraire, elle est porteuse de conséquences, celles-ci bien matérielles, dans la vie de certaines personnes. Dans une autre enquête menée<sup>8</sup> auprès d'apprenants de Lire et Écrire, la chercheuse Iria Galván Castaño pointe par exemple le coût majoré de certains services si on les réalise au guichet (un virement bancaire, par exemple) ou le risque accru de non recours aux droits face à la complexification des procédures. La dématérialisation de la relation administrative laisse pour compte ceux qui ne sont pas équipés ou formés aux compétences et aux usages du numérique administratif, qu'il s'agisse d'apprenants de Lire et Écrire ou de toute personne dont les conditions d'existence dépendent de rapports fréquents avec différentes administrations, CPAS, services d'emploi, organismes de paiements, mutuelles, etc. Actuellement, les politiques publiques en matière d'inclusion numérique s'articulent autour de deux dimensions visant à rendre le numérique accessible à tout le monde : d'une part le déploiement de plans de médiation (expression

---

4 L'accès aux services publics est conditionné par le fait d'être équipé de matériel informatique, d'être connecté à internet et d'avoir les compétences aux usages administratifs du numérique.

5 Notre numéro du *Journal de l'alpha* sur les TIC (<https://lire-et-ecrire.be/ja218>), paru à la rentrée de septembre 2020, en pleine pandémie, avait été élaboré en 2019, comme l'enquête sur les usages que les apprenants bruxellois de Lire et Écrire précitée. Deux colloques ont également été consacrés au numérique et à ses effets sur les publics de l'alpha en 2018 (<https://lire-et-ecrire.be/14569>) et 2019 (<https://lire-et-ecrire.be/14693>).

6 Il est difficile de recenser le nombre de services ou de guichets qui sont actuellement inaccessibles, soit temporairement soit durablement.

7 Périne BROTCORNE, Carole BONNETIER, Patricia VENDRAMIN, *La mise en œuvre d'une numérisation impensée dans des services d'intérêt général*, *SociologieS, Théories et recherches*, 2 février 2021, consulté le 14 décembre 2021. <https://doi.org/10.4000/sociologies.16172>

8 L'enquête fera l'objet d'une publication dans le courant de 2022 sur le site de Lire et Écrire. Lors d'un colloque sur l'accessibilité numérique (18 novembre 2021), certains résultats ont déjà été présentés. La captation vidéo est disponible en ligne : <https://lire-et-ecrire.be/15301>

consacrée en Wallonie<sup>9</sup>) ou d'appropriation (expression consacrée à Bruxelles<sup>10</sup>) numérique axés sur l'accompagnement et la montée en compétences, et d'autre part la mise en conformité des sites des organismes du service public belges avec les standards d'accessibilité recommandés au niveau européen.

## L'accessibilité numérique dans la loi belge et européenne

L'accessibilité numérique n'est pas une notion récente, même si la pandémie l'a mise en lumière. Dans le contexte d'une politique européenne favorisant le développement d'une société numérisée sur tous les plans, le Parlement européen adoptait en 2016 la directive 2016/2102<sup>11</sup> relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.

En Belgique, cette directive a été transposée aux différents niveaux de pouvoir, donnant lieu à une loi fédérale belge parue en juillet 2018, une ordonnance de la Région de Bruxelles-Capitale en octobre 2018, un décret de la COCOF en juin 2019, et un décret de la Région wallonne en septembre 2019. En principe, l'obligation d'accessibilité concerne tous les sites internet et applications des organismes d'intérêt public (des bibliothèques communales aux ambassades en passant par les services postaux et la STIB) et les sites subsidiés à plus de 50 % par l'État, tous niveaux de pouvoirs confondus.

## Norme WCAG, une approche basée sur le handicap

Pour définir l'accessibilité numérique, la directive européenne prend appui sur l'expérience des personnes porteuses de handicaps tel que le préconise l'organisme international de normalisation du web W3C<sup>12</sup> à l'origine de la norme WCAG<sup>13</sup> (mise à jour régulièrement). L'accessibilité numérique signifie ici « *que les sites web, les outils et les technologies sont conçus et développés de façon à ce que les personnes handicapées puissent les utiliser.* [...] »

<sup>9</sup> Plan non adopté par le gouvernement à ce jour, mais qui a été annoncé comme projet gouvernemental réunissant les différents dispositifs déjà en place en Wallonie, afin d'en assurer la coordination des acteurs, la rencontre des publics et la cohérence des actions. Il s'agit donc de rassembler sous une même coupole : *Upskills Wallonia* (montée en compétences digitales de tous les Wallons), la réforme des PMTIC, le soutien aux EPN, *Start Digital* (renforcement des compétences numériques pour les demandeurs d'emploi et les apprenants adultes peu scolarisés via une coordination de l'offre de formation numérique)

<sup>10</sup> Voir le **Plan d'appropriation numérique** pour la Région de Bruxelles-Capitale : <https://cirb.brussels/fr/quoi-de-neuf/publications/cahiers/ndeg40-plan-dappropriation-numerique>

<sup>11</sup> Texte intégral disponible en ligne : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102>

<sup>12</sup> *World Wide Web consortium*, fondé en 1994 par le créateur du web, Tim Berners-Lee, pour guider les évolutions techniques du web afin d'en assurer l'interopérabilité.

<sup>13</sup> WCAG est l'abréviation de *Web Content Accessibility Guidelines* ou, en français, *Règles d'accessibilité pour les contenus web*.

*L'accessibilité du web bénéficie également aux personnes sans handicap, comme par exemple : les personnes utilisant un téléphone mobile, une montre connectée, une télévision connectée, et autres périphériques ayant des petits écrans, différents modes de saisie, etc. ; les personnes âgées dont les capacités changent avec l'âge ; les personnes ayant un "handicap temporaire" tel qu'un bras cassé ou perdu leurs lunettes ; les personnes ayant "une limitation situationnelle" comme être en plein soleil ou dans un environnement où elles ne peuvent pas écouter l'audio ; les personnes utilisant une connexion internet lente ou ayant une bande passante limitée ou onéreuse. »<sup>14</sup>*

Pour être accessible, un site web doit répondre à quatre grands principes régissant un certain nombre de paramètres techniques, soit : être suffisamment perceptible (présentant des vidéos sous titrées, e.a.), utilisable (évitant le défilement automatique<sup>15</sup>, e.a.), compréhensible (pas d'abréviations non expliquées, e.a.) et robuste (compatible avec des logiciels d'assistance, e.a.).<sup>16</sup> L'accessibilité numérique renvoie donc à « *l'adaptation de l'environnement numérique aux individus (et non l'inverse), et fait en principe porter la responsabilité de cette adaptation aux responsables politiques* ». <sup>17</sup>

En vertu de la directive européenne, tous les organismes publics belges doivent rendre leurs sites et applications accessibles et publier une déclaration d'accessibilité attestant de cet engagement. La directive prévoit en outre qu'un organisme soit désigné pour veiller au respect de cette norme à tous les niveaux de pouvoir. Au fédéral, c'est le département « transformation digitale » du SPF Stratégie et Appui (BOSA) qui est chargé d'auditer les sites et de recevoir les plaintes en cas de manquement, ainsi que de coordonner les entités fédérées dans l'application de la directive.<sup>18</sup>

---

14 Sur le site web du W3C : <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/fr#what>

15 Le défilement automatique entraîne le déplacement à l'écran, de manière verticale ou horizontale, d'une part du contenu graphique. De nouvelles données apparaissent à un bord alors que d'autres disparaissent au bord opposé.

16 Dans sa présentation lors du séminaire **Accessibilité numérique : où en est-on ?**, Pascale LINARD, responsable de l'audit des sites web au SPF BOSA, donne une explication plus approfondie de ces différents principes. Disponible en ligne : <https://lire-et-ecrire.be/15301>

17 Laura FAURE, Périne BROTCORNE, Patricia VENDRAMIN, **Guide pour une conception inclusive des services numériques**, BELSPO, 2021, p. 8. Disponible en ligne : <https://bit.ly/3vRrqMJ>

18 Pour plus d'informations au sujet de l'accessibilité numérique dans le droit belge et les différents organismes impliqués dans l'application de la loi, voir <https://accessibility.belgium.be>

## De l'accessibilité à l'égalité d'accès : quelques pistes

À l'heure actuelle, la législation ne garantit pas l'égalité de tous les citoyens devant l'utilisation des services publics dématérialisés. Certaines difficultés ne sont pas prises en compte, comme le fait de ne pas maîtriser le langage écrit. Au moins trois pistes pourraient améliorer la portée et l'impact de la loi.

### Des sanctions financières

D'abord, le non-respect des dispositions légales devrait être assorti de sanctions financières. Dans son premier rapport au terme de deux ans de travail et plus de 600 sites audités, le service fédéral de l'accessibilité numérique observait que 73 % des sites belges n'avaient publié aucune déclaration d'accessibilité sur leur site. Celle-ci est pourtant réalisable à partir d'outils que BOSA met à disposition, gratuitement, en ligne.<sup>19</sup> Lorsqu'un site n'est pas accessible au sens de la loi, il peut faire l'objet d'une plainte. La procédure indiquée sur le site de BOSA recommande à l'utilisateur constatant le manquement de prendre d'abord contact avec le service concerné afin de le lui signaler. Dans un deuxième temps, et si aucune amélioration n'est apportée, l'utilisateur pourra solliciter l'Ombudsman fédéral.

Jusqu'à présent, cette procédure de conciliation ne fait visiblement pas le poids, symboliquement et financièrement, pour inciter les organismes publics à rendre leurs sites accessibles. Alors que la numérisation des services publics devrait être financée à hauteur de 575 millions d'euros par le *Plan de relance et de résilience*<sup>20</sup> belge, il semble presque insensé qu'aucun levier garantissant l'effet contraignant de la loi sur l'accessibilité numérique ne soit envisagé. Et si la directive européenne ne le prévoit pas, certains pays (France, Espagne, Norvège, e.a.) ont bel et bien privilégié les sanctions financières dans sa transposition.

### Élargir la notion d'accessibilité

Ensuite, la transposition de la directive en droit domestique aurait pu adopter une conception plus élargie de l'accessibilité, dépassant l'approche basée sur le handicap physique. Il nous semble que la loi ignore encore de nombreuses contraintes qui ne sont pas liées à des handicaps physiques permanents ou temporaires. D'une part, les coûts liés aux équipements, à leur entretien et – c'est la base – à la connexion discriminent les ménages aux plus faibles revenus. Ils achèteront du matériel de moindre qualité, que l'obsolescence

---

19 <https://accessibility.belgium.be/fr/actualites/apres-2-ans-de-travail-sur-laccessibilite-numerique-letat-belge-fait-un-premier-bilan>

20 Ensemble de réformes et investissements pris dans le cadre d'un vaste programme de financement sous forme de prêts et de subventions mis à disposition par l'UE et destinés à atténuer les conséquences économiques et sociales de la pandémie de Covid-19. Chaque État membre a élaboré son plan de reprise et de résilience afin d'accéder aux fonds mis à disposition.

déclassera plus vite et, s'ils habitent dans des zones géographiquement moins bien couvertes, feront face aux aléas du réseau, voire ne seront pas du tout connectés si leur carte prépayée est épuisée.<sup>21</sup> Une loi sur l'accessibilité numérique aurait pu être l'occasion d'élargir les conditions d'obtention du tarif social<sup>22</sup> et d'inscrire l'accès à internet comme un droit fondamental dans la Constitution, comme l'a fait l'Estonie en l'an 2000 dans un souci d'inclusion.<sup>23</sup>

D'autre part, le manque de compétences linguistiques provoque de facto des inégalités d'usage dans le rapport au numérique. Il est regrettable à ce propos que la loi sur l'accessibilité numérique ne fasse pas référence à la notion de langage simplifié<sup>24</sup> dans un souci de lisibilité des informations présentes sur les sites des services publics, passant à côté de l'occasion de progresser vers une prise en compte transversale de cette notion dans la relation des administrations aux citoyens. L'utilisation d'un langage simplifié, clair et accessible à tous, relève pourtant d'une démarche globale de simplification administrative qui favoriserait l'autonomie administrative de tous les citoyens.

---

21 À Bruxelles, la plupart des *hotspots* du réseau wifi.brussels sont situés au centre-ville, dans les zones touristiques. En 2017, une enquête sur la vulnérabilité numérique à Bruxelles constatait que l'offre de *hotspots* n'était pas suffisante dans les zones bruxelloises de plus forte vulnérabilité numérique. Voir : Carole BONNETIER, Périne BROTCORNE, Patricia VENDRAMIN, Dana SCHURMANS, **Analyse de la fracture numérique sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Rapport pour le CIRB**, CIRTES, UCLouvain, novembre 2017, p. 124. En ligne : <https://cdn.uclouvain.be/groups/cms-editors-cirtes/documents/patricia-vendramin/Fracture%20nume%CC%81rique%20en%20Re%CC%81gion%20de%20Bruxelles-Capitale.pdf>

22 Le tarif social peut actuellement être obtenu par les catégories suivantes : personnes âgées bénéficiant du statut d'intervention majorée, personnes handicapées à 66 % bénéficiant du statut d'intervention majorée, bénéficiaires du revenu d'intégration sociale, personnes souffrant d'une perte auditive de minimum 70 dB, avoir subi une laryngectomie, aveugles militaires de guerre. L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), chargé de vérifier l'accès au tarif social, travaille sur avant-projet de loi élargissant ce tarif social à tous les bénéficiaires du statut d'intervention majorée. Voir : <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/consultation-concernant-lavant-projet-de-loi-portant-reforme-des-tarifs-sociaux-relatifs-aux-services-de-communications-electroniques>

23 Voir : <https://usbeketrica.com/fr/article/en-france-l-administration-sert-l-etat-en-estonie-elle-sert-le-citoyen>

24 En français, il existe un ensemble de règles établies qui permettent de passer d'un langage classique à un langage simple, qui sont regroupées sous l'acronyme FALC (français facile à lire et à comprendre).

## *Inclusion by design*

Enfin, la directive européenne prévoit que des mécanismes de consultation des parties prenantes intéressées par l'accessibilité du web soient mis en place.<sup>25</sup> Dans cet esprit, le SPF BOSA prévoit de consulter des associations de terrain, notamment à propos de la liste des sites qui doivent être soumis à un audit. Ne serait-il pas utile d'imposer aux services publics de consulter des associations représentant les usagers en amont de la conception des processus numériques pour combler le fossé qui sépare les designers des usagers, dans un esprit de « *inclusion by design* » ? Dans le *Guide pour une conception inclusive des services numériques*<sup>26</sup>, Périne Brotcorne et Laura Faure constatent que le processus de conception se fait aujourd'hui sur le modèle de la diffusion, de manière linéaire, du concepteur à l'utilisateur. Tout au plus, l'utilisateur est appelé à intervenir en aval de la conception, lors de tests précédant le déploiement.<sup>27</sup>

Elles proposent d'inverser complètement l'approche et d'adopter le modèle *tourbillonnaire*. Ici, l'implication et la participation de toutes les parties prenantes, de la problématisation à la recherche de solutions, garantit l'adhésion et hisse la préoccupation inclusive au rang d'enjeu prioritaire dans la conception numérique.<sup>28</sup> De cette manière, l'usage est coconstruit et non plus prescrit. Dans le *Plan d'action pour l'appropriation numérique* adopté par la Région de Bruxelles-Capitale, il est d'ailleurs question de « *réaliser des recommandations en matière d'appropriation numérique en amont de tout nouveau service public numérisé (en collaboration avec easy.brussels)* », une évolution rassurante.

---

25 Dans la directive, voir le considérant 49 : « *Afin d'assurer la bonne mise en œuvre de la présente directive, et notamment la mise en œuvre des règles relatives au respect de la conformité avec les exigences en matière d'accessibilité, il est primordial que la Commission et les États membres consultent régulièrement les parties prenantes intéressées. Il convient d'entendre par parties prenantes intéressées au sens de la présente directive, notamment, les organisations représentant les intérêts des personnes handicapées et des personnes âgées, les partenaires sociaux, les secteurs associés à la création de logiciels d'accessibilité concernant les sites internet et les applications mobiles et la société civile.* »

26 Laura FAURE, Périne BROTCORNE, Patricia VENDRAMIN, 2021, *op. cit.*

27 Dans cet esprit et dans le cadre d'une mission du Centre informatique de la Région bruxelloise (CIRB), des apprenants de Lire et Écrire Bruxelles sont par exemple invités à participer à un test utilisateur, en tant que public identifié comme étant éloigné du numérique.

28 Périne BROTCORNE, Carole BONNETIER, Patricia VENDRAMIN, 2021, *op. cit.*



## La médiation : accompagnement et compétences

En marge de la législation encadrant l'accessibilité numérique, les récentes politiques publiques en matière d'inclusion numérique prévoient un renforcement des actions de médiation numérique, comprise en termes d'accompagnement des citoyens d'une part, et de montée en compétences de ces derniers d'autre part. Forts de quinze ans d'expérimentations et d'actions en faveur de l'inclusion numérique, les espaces publics numériques<sup>29</sup> sont finalement reconnus comme l'indispensable charnière entre le terrain (les citoyens, les services de première ligne), les divers acteurs de la médiation numérique et les services dématérialisés et se voient renforcés, notamment en termes de moyens financiers structurels et pérennes<sup>30</sup> afin de poursuivre leurs missions.<sup>31</sup> Présents depuis la genèse des politiques d'inclusion au début des années 2000, les EPN se sont non seulement développés comme des acteurs de terrain essentiels mais se sont aussi constitués comme réseau porteur d'une réflexion et d'une réflexivité indispensables à la lutte contre les inégalités numériques. Depuis plusieurs années, le réseau pointe notamment la nécessité de multiplier les points d'accès à l'accompagnement numérique<sup>32</sup> et de mieux cerner les contours des

---

29 « Un Espace Public Numérique (EPN) est une structure de proximité ouverte à tous équipée de matériel informatique et connectée à Internet. Un EPN offre de l'accès et de l'apprentissage à l'informatique, à Internet et à la culture numérique sous une forme conviviale, coopérative et responsable. », définition du site <https://www.epndewallonie.be/>.

30 Les EPN ont été très peu ou très mal financés depuis leur existence, malgré leur engagement initial en faveur de l'inclusion numérique. En Région Bruxelles-Capitale, leur budget était à charge des communes, en Wallonie, ils dépendaient d'appels à projet. À ce propos, voir : <https://www.epndewallonie.be/inclusion-numerique-les-acteurs-de-terrain-sont-epuises>

31 Pour une rétrospective détaillée des politiques d'inclusion en Wallonie et à Bruxelles, voir : **L'inclusion numérique : le secteur associatif a un rôle politique critique à jouer**, Jean-Luc MANISE, Gsara, 2021. En ligne : <https://gsara.tv/fracturenumerique/inclusion-numerique/>

32 Les EPN peuvent être un tiers-lieu à part entière ou être intégrés dans un autre lieu, comme une bibliothèque, une maison de jeunes, un CPAS, etc., et accueillent dans ce dernier cas les publics spécifiques à ces lieux mais pas forcément l'ensemble de la population nécessitant un accompagnement.

métiers de la médiation, revendications que les récentes politiques publiques en matière d'inclusion numérique semblent intégrer.

Il nous semble indispensable, dans ce contexte, de mettre en débat la question du rôle des acteurs sociaux et associatifs en contact avec les publics dans l'accompagnement numérique. Bien que ce rôle fasse écho à une nouvelle réalité de l'action sociale et associative transformée elle aussi par la dématérialisation de la relation administrative<sup>33</sup>, il est sujet à des questionnements critiques et doit être pensé au regard des missions de base de première ligne.

## Accompagnement numérique : l'importance de la répartition des rôles

Près de deux ans se sont écoulés depuis le premier confinement lié à la crise sanitaire en mars 2020, et les dispositifs en ligne qui avaient été temporairement installés pour faire face à l'inattendu se sont pérennisés dans de nombreux pans de la vie administrative et sociale. Cette nouvelle modalité est évidemment beaucoup plus qu'un simple changement de support, et a des effets profonds sur la mise en œuvre de l'action sociale de première ligne. Celle-ci prend désormais en charge une partie de la relation entre les citoyens et différents services (publics, bancaires, école, santé, etc.) occasionnant un « *double débordement croisé* ». <sup>34</sup>

D'une part, l'incursion du numérique dans l'accompagnement administratif et social est à l'origine de tensions éthiques chez les travailleurs du social qui, sans mandat, sans mission claire et sans formation spécifique, jonglent avec des mots de passe ou autres codes d'accès, s'introduisent dans des espaces privés et s'exposent à des informations intimes des citoyens qu'ils accompagnent. D'autre part, l'accompagnement administratif déborde désormais hors de la sphère de l'action sociale et implique que les médiateurs ou accompagnateurs numériques aient des compétences administratives... Où se situent les limites et le sens de l'intervention de chacun, quelle est la responsabilité des travailleurs du social dans cette relation de confidentialité, quelle est la place des compétences numériques ? Ces questions peuvent, doivent être posées, à condition de ne jamais perdre de vue plusieurs évidences.

Premièrement, les acteurs sociaux et socioculturels ont leurs propres missions, et qu'ils adhèrent ou pas à ce nouveau rôle d'accompagnant numérique, ils ne sont pas là pour suppléer au manque de stratégie des services publics ou privés. Deuxièmement, l'accompagnement numérique (tout comme la montée en compétences numériques) ne peut se substituer aux logiques d'action et aux missions initiales du secteur associatif,

---

33 <https://labo.societenumerique.gouv.fr/2021/11/17/dematerialisation-des-services-publics-de-la-conditionnalite-a-linclusion-numerique/>

34 Pierre MAZET, intervention lors du colloque **Accessibilité numérique : où en est-on ?**, organisé le 18 novembre 2021 par Lire et Écrire Communauté française, disponible en replay : <https://lire-et-ecrire.be/15301>

comme s'il était plus urgent ou plus utile de faire du numérique plutôt que de l'alphabétisation.

Une troisième évidence concerne l'exercice même du travail social. Conçu comme un dialogue culturel d'égal à égal<sup>35</sup>, il nécessite inconditionnellement une « *rencontre matérielle, une coexistence matérielle dans un espace-temps* » que le « distanciel » ne permet pas.<sup>36</sup> En alpha, le distanciel est inacceptable car il reviendrait à sélectionner d'emblée les apprenants, ceux qui sont connectés et équipés, laissant sur le bas-côté une partie d'entre eux.

Les prémisses étant posées, la construction d'une politique publique d'inclusion numérique nécessitera une vision claire du rôle de chacun ainsi qu'une reconnaissance des nouveaux rôles qui donneront lieu à de nouveaux métiers ou en transformeront peut-être d'autres. Chez Lire et Écrire, les métiers d'agents d'accueil, mais aussi de formateurs, sont concernés par ces changements qui nécessitent tout autant des consultations du secteur, des réponses politiques concertées et des moyens financiers que de l'écoute et de la stratégie collective au sein des équipes. Personne ne devrait se sentir forcé de changer de métier ou menacé de devenir obsolète. Les travailleurs de l'alpha peuvent être des acteurs clés de l'inclusion numérique, pour restituer la confiance indispensable au pouvoir d'agir des personnes qu'ils accompagnent dans un contexte social dégradé et dégradant, pour autant qu'ils soient eux-mêmes accompagnés et entendus et que l'on compose avec leur connaissance des réalités de terrain et leurs appréhensions éventuelles.

Cette implication, bon gré mal gré, des travailleurs du social dans l'inclusion numérique en tant qu'intermédiaires, relais ou facilitateurs ne doit bien évidemment pas éclipser le déséquilibre dans la répartition des responsabilités que chacun porte. Jusqu'à présent, les citoyens usagers dépendent essentiellement de soutiens informels (amis, familles, associations, etc.) pour réaliser leurs démarches en ligne. Des solutions comme la plateforme *123 Digit*, un outil spécifique issu d'un partenariat public-privé mis à disposition des aidants numériques de première ligne de tous les secteurs d'intervention (alphabétisation, intégration, aide aux migrants, lutte contre la pauvreté, conseils aux seniors...)<sup>37</sup> peuvent être utiles, mais sont insuffisantes.

---

35 Selon la définition de Marcel Hicter, reprise dans l'article de Christine MAHY et Jean BLAIRON, ***Pourquoi il faut refuser l'exercice du travail social en distanciel***, Réseau wallon de lutte contre la pauvreté, 2021. En ligne : <https://www.rwlp.be/images/Pourquoi-il-faut-refuser-exercice-du-travail-social-en-distanciel.pdf>

36 Christine MAHY et Jean BLAIRON, 2021, *ibid.*

37 *123 Digit* est issu d'un partenariat public-privé, financé par la Fondation Roi Baudouin, la startup Itsme, le Fonds ING pour une société plus digitale, et la Fondation 4Wings. L'outil a été conçu par l'asbl WeTechCare Belgique, à l'image de la plateforme « Les Bons Clics » développée en France par WeTechCare (France). Pour une lecture plus en détails à propos de cet outil, voir l'article de Jean-Luc MANISE, 2021, *op. cit.*

Des solutions proposées par des initiatives privées, même si elles ne poursuivent pas d'objectifs commerciaux, ne peuvent devenir le bras fort d'une stratégie d'inclusion numérique nationale. Si des budgets sont disponibles pour financer les nouveaux acteurs de la facilitation numérique qui sauront se positionner au bon moment, un réseau dense de guichets doit être maintenu pour remédier aux inégalités sociales renforcées autant par la crise sanitaire que par la dématérialisation qu'elle accentue. Les agents de première ligne des services publics disposent d'une expérience et d'un savoir faire qui ne peut pas être remplacé si facilement, ni par un outil, ni par un aidant numérique à qui il serait impossible d'être au courant de toutes les subtilités des procédures administratives en matière de déclaration d'impôts, de demandes d'allocation ou d'inscription à l'école...

### Lire, écrire, un préalable à certains usages du numérique

À propos du développement des compétences numériques, l'objectif politique national est de mettre à niveau près de 40 % des Belges (une proportion qui vaut aussi à l'échelle européenne), un pourcentage qui grimpe à 75 % dans les segments les moins diplômés de la population, ceux dont les revenus sont aussi les plus faibles.<sup>38</sup> Dans son dernier *Zoom sur l'inclusion numérique* consacré à l'accès aux services essentiels, la fondation Roi Baudouin rapporte que 60 % des personnes porteuses au maximum d'un diplôme de secondaire inférieur n'utilisent pas les services d'e-administration, 40 % n'utilisent pas les applications d'e-banking et n'achètent pas en ligne, et 70 % ne recourent pas aux services de santé en ligne.<sup>39</sup> Cela ne veut pas dire que les personnes peu scolarisées n'utilisent pas internet ou n'ont pas de compétences ni une culture numériques<sup>40</sup>, mais qu'elles ne maîtrisent pas certains usages, considérés comme plus importants ou utiles dans une société du numérique par défaut. Ces usages sont principalement administratifs, comme le virement en ligne, le surf sur les plateformes des différentes administrations, les procédures d'inscription à l'école ou chez Actiris, la communication par e-mail, la prise de rendez-vous, la recherche d'une information spécifique en ligne...<sup>41</sup>

Étant donné que ces usages sont largement liés à l'écrit, une formation au numérique pour des personnes peu ou pas lettrées **n'est envisageable que si elle s'inscrit dans un processus**

---

38 *Baromètre de l'inclusion numérique*, Fondation Roi Baudouin, 2020, <https://www.kbs-frb.be/fr/zoom-barometre-de-linclusion-numerique>

39 Voir : <https://www.kbs-frb.be/fr/quatre-belges-sur-dix-risque-dexclusion-numerique>

40 Ces pratiques numériques sont décrites dans les articles :

- d'Iria GALVÁN CASTAÑO (*op. cit.*, 2019),
- d'Aurélié LEROY, *Quel accès aux TIC pour les personnes peu scolarisées en Belgique*, Lire et Écrire Communauté française, 2020, <https://lire-et-ecrire.be/14895>

41 Sébastien VAN NECK, *Un seul être (numérique) vous manque et tout est dépeuplé. Sur la douce et discrète imposition de la dématérialisation des services d'intérêt général*, 2021, Lire et Écrire en Wallonie, [https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/dematérialisation\\_des\\_services\\_030321.pdf](https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/dematérialisation_des_services_030321.pdf)

**d’alphabétisation.** La lutte contre les inégalités numériques passe donc nécessairement par une offre d’alphabétisation suffisante et adaptée aux conditions de vie et aux besoins des apprenants. Au demeurant, le secteur de l’alphabétisation reconnaît l’importance des TIC comme porte d’accès aux savoirs et fenêtre sur le monde. Depuis pas mal d’années, des ateliers TIC permettent aux personnes en difficulté de lecture et d’écriture non seulement d’y accéder mais aussi de développer des compétences pour les utiliser dans leur vie quotidienne.<sup>42</sup> Pour Fabien Masson, conseiller pédagogique à Lire et Écrire Bruxelles sur les questions numériques, coordinateur de la plateforme Alpha-TIC et formateur de formateurs, il s’agit de penser des espaces de construction et d’action pour investir les apprenants en tant qu’acteurs et non uniquement comme utilisateurs.<sup>43</sup> Une approche à l’inverse du cadre de références européen en matière de compétences digitales (le DIGICOMP<sup>44</sup>) qui promeut un apprentissage linéaire et graduel pour permettre au « *citoyen nageur qui apprend à nager dans l’océan digital* »<sup>45</sup> de gérer d’abord des outils et des tâches simples avant d’accéder aux processus complexes et créatifs susceptibles de faire évoluer les pratiques du secteur.

Si un référentiel pédagogique propre à l’apprentissage du numérique dans le cadre de l’alphabétisation devait émerger comme socle commun à autant de démarches proposées par les formateurs, il ne modifierait pas les fondements de l’alphabétisation populaire. Il s’agirait toujours de favoriser les compétences transversales (oser, construire avec les autres, se situer, comprendre le monde, réfléchir, agir) et non pas de réduire l’apprentissage à « *des matières hors enjeux et hors situations réels (français, maths...), pour permettre aux personnes de “fonctionner” normalement.* »<sup>46</sup> Comme l’écrit Jean-Luc Manise, directeur de la transformation digitale au Centre socialiste d’Éducation permanente (CESEP), « *ce serait une erreur de la part des acteurs associatifs de se laisser réduire via des appels à projets savamment distillés, à la seule aide à l’équipement et à l’utilisation des équipements numériques. Il est crucial, par rapport aux publics auxquels s’adresse l’action associative, de donner des clefs, d’ouvrir le capot, d’éclairer sur ce qui se joue.* »<sup>47</sup>

---

42 Une série d’articles illustrent cet engagement dans le numéro du **Journal de l’alpha 218** consacré à l’alpha à l’ère du numérique : <https://lire-et-ecrire.be/ja218>

43 L’interview complète de Fabien Masson, par Sébastien VAN NECK : **Les enjeux éThIC du numérique en formation d’alphabétisation**, *L’essor* n° 95, L’Interfédé (Interfédération [wallonne] des centres d’insertion socioprofessionnelle), pp. 18-20. En ligne : <https://www.interfed.be/publication/le-numerique-dans-les-cisp-tout-un-chantier/>

44 Le Digicomp est disponible en anglais uniquement, voir : <https://ec.europa.eu/jrc/en/science-update/new-digicomp-report-develops-proficiency-levels>

45 Traduction libre.

46 Aurélie AUDEMAR (coordination), **Alphabétisation et monde numérisé : quelques balises réflexives**, Lire et Écrire, décembre 2020, p. 4. En ligne : <https://lire-et-ecrire.be/15094>

47 Jean-Luc MANISE, 2021, *op. cit.*

## Non à l'État digital

Alors que les inégalités numériques renvoient aujourd'hui principalement à des inégalités sociales préexistantes<sup>48</sup>, le maintien de guichets physiques, en suffisance et à proximité, est indispensable pour lutter contre tous les effets discriminants à l'égard des « non-connectés » ou des « mal connectés ». L'accessibilité numérique telle qu'elle est conçue dans la loi actuellement ne garantit pas une réelle égalité d'accès, et le débat technique qu'elle suscite ne doit pas occulter le choix politique qui précède à la dématérialisation des services, de l'éducation, des communications et à l'avènement de l'État digital.

A minima, la loi devrait garantir le droit à l'accès à internet pour tous et le droit de jouir des services publics par un autre canal que la voie électronique. Les dispositifs de médiation, aussi inclusifs soient-ils, ne pourraient être autre chose que des pansements sommaires face à l'inégalité engendrée par la situation actuelle. Pour les associations de défense des droits, la justice pourrait devenir un outil de contestation de la légalité des procédures dématérialisées.

Et de conclure sur une note d'espoir : en février 2021, une décision du tribunal administratif de Rouen rendait illégale une mesure imposant le dépôt des demandes de certains titres de séjour par voie dématérialisée, un acte pionnier en faveur d'une interdiction de la dématérialisation comme seule voie d'accès au service public.<sup>49</sup>

---

48 Aurélie LEROY, *op. cit.*

49 Voir : <https://labo.societenumerique.gouv.fr/2021/11/17/dematerialisation-des-services-publics-de-la-conditionnalite-a-linclusion-numerique/>