

«Non, le numérique n'a pas tous les droits»

Dans une carte blanche, un collectif de signataires souligne que le numérique divise la société et appelle à un changement de logiciel

Article réservé aux abonnés



Carte blanche -

Par Un collectif de signataires*

Publié le 13/12/2021 à 19:48 Temps de lecture: 6 min

L'ère du numérique dans laquelle nous sommes entrés de plain-pied depuis quelques années apparaît à maints égards comme une avancée positive. Qui peut en effet contester les progrès considérables que la technologie permet aujourd'hui dans bien des domaines ? Mais une médaille, même teintée d'or, possède deux faces. Et le revers de la médaille dont nous parlons est aussi malheureusement à plusieurs égards un facteur d'accroissement des inégalités, déjà bien présentes. Ce que l'on désigne communément par fracture numérique du 1er degré (inégalités d'accès), du 2e degré (inégalités de compétences et d'usages) et du 3e degré (utilisation des services essentiels) est une réalité malheureusement bien identifiée. Une réalité que personne ne conteste mais qui pénalise pourtant une grande partie de la population, toutes générations confondues, et plus particulièrement les publics

déjà fragilisés sur le plan économique, social et culturel. Comment accepter que la technologie, du fait de sa complexité, accapare de nombreux droits, y compris celui de priver certaines personnes d'accéder à des services indispensables, voire de les contraindre à devoir renoncer à leurs propres droits ? Comment ne pas s'indigner de la fracture sociale et numérique toujours plus grande qui s'installe dans notre pays.

À lire aussi [Le coronavirus a aussi accéléré la numérisation des factures \(ASA\)](#)

De manière générale, on observe une diminution importante de l'accessibilité aux services publics et assimilés. Force est de constater une tendance à la suppression des « guichets physiques » et des espaces de contacts, ce qui impacte également les relations entre opérateurs de formation et d'insertion. La dématérialisation des droits et de l'accès à certains services est d'autant plus inquiétante que le numérique impacte toute une série de pans de la vie en société : insertion socioprofessionnelle, emploi, santé, éducation, citoyenneté, etc. Cela se répercute sur une multitude de situations : s'inscrire comme demandeur d'emploi, postuler en ligne, demander une information auprès de sa mutuelle ou de son syndicat, prendre un rendez-vous médical, remplir un formulaire pour l'administration ou pour la banque, consulter des horaires, etc. De plus, on observe que le prix d'un billet de train coûte moins cher s'il est acheté en ligne, ce qui renforce l'idée d'une priorité à peine déguisée accordée aux services en ligne.

Un autre facteur d'inégalités concerne le vécu des personnes en difficulté de lecture et d'écriture ou encore les personnes malvoyantes. On sait que les applications Web sont peu accessibles à ces publics et que les sites sont très souvent conçus en dehors des usagers eux-mêmes. Internet passe essentiellement par le monde de l'écrit et cette spécificité rend son accès problématique pour toutes ces personnes. Que dire alors du sort réservé aux utilisateurs peu réguliers et aux non-utilisateurs, obligés malgré eux de recourir parfois à Internet, notamment du sort des personnes plus âgées ou tout simplement des personnes ne disposant pas d'ordinateurs ?

Nous sommes aussi tout particulièrement inquiets de la situation qui se dégrade dans le champ du travail social de première ligne en général et de la santé où, dans un contexte de crise sanitaire, désarroi et hausse de la pauvreté pour de centaines de milliers de personnes coïncident avec saturation des services. La réalité du terrain dans le secteur de l'insertion socioprofessionnelle interpelle également.

Newsletter Lettres du Soir

Deux à trois fois par semaine, découvrez le regard de nos chroniqueurs sur l'actualité directement votre boîte e-mail.

En effet, les dispositifs de formation et d'insertion sont aujourd'hui tributaires des moyens matériels à disposition mais aussi des compétences détenues par les formateurs et par l'ensemble du personnel d'accompagnement. Or, les technologies numériques évoluent sans cesse. De plus, on constate que les travailleurs sociaux sont débordés par des demandes croissantes d'accompagnement visant à effectuer diverses démarches en ligne. Il devient donc urgent d'accompagner le personnel qui s'essouffle peu à peu de devoir s'éloigner de sa mission première.

Enfin, la transition numérique, bien aidée par la crise sanitaire, donne la prime à l'accompagnement à distance, ce qui tend à déshumaniser les processus et

comporte aussi le risque de décrochage des personnes. Au vu de la spécificité de nos publics dans le secteur de l'insertion, le mode d'accompagnement doit rester prioritairement en présentiel. Le « distanciel » n'est d'ailleurs pas uniquement problématique au sein des dispositifs d'insertion. Il l'est également dans l'enseignement. Là, et la crise sanitaire a eu à cet égard un effet amplificateur, l'enseignement à distance a fait ressortir les difficultés rencontrées par beaucoup de familles, à la fois sur le plan de l'accès aux équipements, notamment pour des raisons financières, mais aussi sur le plan de la capacité à suivre les cours.

À lire aussi [Fracture numérique: «Quasi 40% de la population en situation de vulnérabilité»](#)

Aujourd'hui, nous tirons la sonnette d'alarme et revendiquons la garantie pour chacun-e d'un accès aux droits fondamentaux et aux services publics et assimilés. Concrètement, nous demandons :

- le retour des guichets physiques au sein des services publics et assimilés ;
- la gratuité du wifi et un meilleur accès aux équipements pour la population ;
- le développement des espaces publics numériques, et à travers plus de financement de notre secteur – notamment – des programmes de formation à destination des professionnels de l'insertion socioprofessionnelle, du secteur social et de la santé à l'inclusion numérique et aux différents outils de e-gouvernement ;
- des plateformes numériques adaptées et pensées pour et par les minorités ;
- des formations gratuites ainsi que des accès privilégiés aux services en général (personnes de référence, numéro de téléphone/adresses mail spécifiques ou plateforme numérique spécifique) pour les travailleurs sociaux.

Entre constats et indignation, notre analyse est sans appel : le numérique divise la société ! Ce diagnostic alarmant appelle un changement urgent de logiciel, tourné davantage vers l'humain et attentif aux besoins et attentes des populations, notamment celles déjà fragilisées. Nous plaçons pour une société plus solidaire, où chacun a le choix, réfléchi et sans contrainte, du numérique, où chacun y a certes aussi droit mais surtout où chacun a le droit d'accéder à ses propres droits, ce qui est, ne l'oublions pas, la caractéristique principale d'une société démocratique. Répétons-le, non, le numérique n'a pas tous les droits...

*Signataires : Anne-Hélène Lulling (secrétaire générale de l'Interfédération des CISP), Dimitri Léonard (chargé d'analyses et études à l'Interfédération des CISP), Eric Albertuccio (directeur de la coordination des Actions Intégrées de Développement – AID), Frédéric Andrien (président de l'Association Libre d'Entreprises d'Apprentissage Professionnel – ALEAP), Yannick de Briey (responsable du secteur Insertion socio-professionnelle et Economie sociale à l'UNESSA), Joël Gilliaux (directeur de Lire et Ecrire Wallonie), Jean-Luc Vrancken (directeur de la Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale – CAIPS), Christophe Cocu (directeur général de la Ligue des familles), Thierry Dock (président de l'InterMire), Céline Nieuwenhuys (secrétaire générale de la Fédération des Services Sociaux – FdSS), Mourad Ouahmed (coordinateur de la Fédération des Régions des Quartiers de Wallonie), Jean-François Herz et Quentin Mortier (co-directeurs de SAW-B)