

Dans un avis commun, Unia et le Service de lutte contre la pauvreté alertent : à cause de la digitalisation des services, de plus en plus de personnes perdent l'accès à des droits élémentaires.

ALEXANDRE NOPPE (ST.)

Près d'un Belge sur deux vit en situation de vulnérabilité numérique. La crise du covid a largement amplifié et accéléré la digitalisation de la société, laissant de nombreuses personnes perdues face à ces changements rapides. Ce constat est dénoncé dans un avis d'Unia (centre inter-fédéral pour l'égalité des chances) et du Service de lutte contre la pauvreté, qui demandent des actes concrets pour aider ceux qui souffrent de la fracture numérique. Leurs revendications peuvent se résumer en trois points majeurs.

## 1

**Refuser le tout-numérique**

Personnes handicapées, personnes âgées, personnes analphabètes ou illettrées, nombreux sont ceux qui ont encore besoin d'un guichet avec un contact humain. L'ASBL d'alphabétisation Lire et Ecrire avait interpellé Unia. « Nous ne pouvons tolérer que des êtres humains ne sachent plus déclarer leur enfant à la commune autrement qu'en ligne », dénonce Cécilia Locmant, chargée de communication pour Lire et Ecrire. « Tout passe par la lecture : les SMS, les mails, etc. Les personnes analphabètes ou illettrées ne savent pas trouver un onglet ou remplir un formulaire en ligne. » L'ASBL dénonce les frais engendrés par cette situation. « Maintenant il y a des surcoûts. À la poste, si on ne sait pas utiliser leur appareil self bank, ça coûte 3 à 4 euros », regrette-t-elle. Ces surcoûts se retrouvent aussi à l'achat d'un billet de train si on l'achète à bord plutôt qu'à une machine, quand il n'y a pas de guichet en gare. Pareil pour les abonnements téléphoniques dont les prix sont plus intéressants sur internet.

Pourtant, affirme Henk Van Hootehem, coordinateur du Service de lutte contre la pauvreté, ce sont déjà les publics précaires qui souffrent le plus de la fracture numérique. « Près d'une famille en situation de pauvreté sur cinq n'a pas d'accès à internet (contre 8 % dans la population totale, NDLR) », rappelle-t-il. « On demande une obligation d'alternative », soutient Cécilia Locmant. « Les services peuvent faire ce qu'ils veulent aujourd'hui. Il n'y a aucune obligation d'avoir des guichets ouverts. »

## 2

**Améliorer l'accessibilité du numérique**

À côté des alternatives au numérique, Unia demande de garantir un accès plus aisé aux nouvelles technologies. Pour le Service de lutte contre la pauvreté, l'accès à internet devrait même être garanti par la Constitution. « Au même titre que l'eau par exemple, l'accès à une connexion internet est un bien essentiel », revendique Mélanie Joseph, collaboratrice du Service. Les coûts du matériel informatique ou les frais de connexion freinent également les ménages les plus précaires.

Le Service de lutte contre la pauvreté a pu s'en rendre compte avec l'opération



Chez Lire et Ecrire à La Louvière, comme les personnes qui rencontrent des difficultés de lecture et d'écriture ne s'y retrouvent plus, ce sont les accompagnatrices qui trinquent. © DOMINIQUE DUCHESNES.

# La fracture numérique continue de se creuser

« Hello Belgium Pass » de la SNCB. Cet abonnement de dix voyages avait été délivré gratuitement pendant la crise sanitaire. Pour l'obtenir, il fallait entrer son numéro de registre national dans un formulaire en ligne. En observant les données socio-économiques des demandeurs du pass, les conclusions sont nettes : la demande par voie numérique a freiné certaines personnes, particulièrement les Belges ayant un revenu ou un taux d'instruction plus faible. Ce sont les mêmes personnes qui sont habituellement les victimes de la fracture numérique.

## 3

**Tenir compte de la réalité des groupes vulnérables**

Patrick Charlier, directeur d'Unia, regrette qu'on fasse souvent les choix de digitalisation à l'envers. « Un dispositif qui convient aux groupes les plus vulnérables conviendra toujours à l'ensemble de la société », détaille-t-il. « Pourtant, actuellement, on construit un site ou un formulaire en ligne, puis on réfléchit à comment l'aménager pour qu'il soit accessible aux personnes vulnérables. »

Cécilia Locmant confirme : « Souvent, on vient nous voir "pour trouver deux analphabètes" pour tester un service », explique-t-elle. « Là, les développeurs voient à chaque fois les limites de ce qu'ils ont créé. Mais ils renoncent presque systématiquement à faire des changements pour des raisons de budget. » La solution à ce problème est toute trouvée, selon Unia. « Nous demandons d'impliquer bien plus tôt les personnes vulnérables. Il faut partir de leurs réalités et difficultés quotidiennes », demande Patrick Charlier. « L'enjeu majeur sera de pouvoir introduire toutes ces revendications



*Un dispositif qui convient aux groupes les plus vulnérables conviendra toujours à l'ensemble de la société*

Patrick Charlier  
Directeur d'Unia



## La Louvière « On ne veut pas de cette société du tout-numérique »

REPORTAGE

ALEXANDRE NOPPE (ST.)

Au centre de La Louvière, l'ASBL Lire et Ecrire a implanté ses locaux pour y accueillir des apprenants en alphabétisation. Au milieu de la longue table de la salle de réunion, un détail saute tout de suite aux yeux. Un immense autocollant rouge apposé sur l'ordinateur de Bénédicte Mangeot, responsable de projet au centre Mons-Borinage, dit ceci : « Un adulte sur dix a des difficultés pour lire et écrire ». Les formations de l'ASBL sont pourtant loin d'accueillir un Belge francophone sur dix. « J'ai encore beaucoup d'amis qui n'osent pas venir », explique Christian, 74 ans. Depuis une dizaine d'années, il vient régulièrement aux ateliers. S'il a beaucoup progressé en lecture et écriture, la disparition des contacts humains l'inquiète. « Quand je sais que c'est une gare ou un parking avec seulement des bornes, des machines, je n'y vais pas », confie-t-il. « Je choisis en fonction de cela, même si c'est plus loin. C'est toujours embêtant de devoir demander de l'aide à un passant. »

Pour Séverine Jaumotte, formatrice au centre Mons-Borinage, le covid a marqué un tournant flagrant, aggravant la fracture numérique. « Depuis la crise sanitaire, on sent qu'il y a un pas qui a été enclenché, et qu'on ne reviendra pas en arrière », constate-t-elle. « Les évolutions digitales sont très discriminantes, ce n'est pas juste de ne plus se sentir en société seulement parce qu'on ne sait pas commander un billet de train en ligne. » Les démarches pour le CPAS doivent de plus en plus se faire par ordinateur. « Un de nos apprenants devait rendre un dossier, et donc contacter quatre ou cinq intervenants », explique Bénédicte Mangeot. « Désormais, il faut envoyer des mails parce que les services sont fermés. Ne plus avoir de gens à un guichet est un risque vital », avertit-elle. « Certains risquent de perdre leurs droits, leur revenu d'intégration sociale juste parce qu'ils ne

savent pas envoyer de mails... » Véronique, l'une des apprenantes de Lire et Ecrire, opine : « moi j'ai abandonné », avoue-t-elle. « Je n'arrivais pas à comprendre tout ce qu'il fallait rendre comme papiers. Pour le moment, je reçois toujours mes sous... »

**« On accède à des données très personnelles »**

Comme les personnes qui rencontrent des difficultés de lecture et d'écriture ne s'y retrouvent plus, ce sont les accompagnatrices qui trinquent. « On se retrouve, nous, formatrices en alphabétisation, à gérer cela », développe Séverine Jaumotte. « On accède à des informations très personnelles. Nous voyons les comptes en banque, allons sur les ordinateurs personnels, devons installer Itsme sur les smartphones... » Philippe vient depuis 2016 chez Lire et Ecrire à La Louvière. Il ressent, avec l'avènement du tout-numérique, une perte d'autonomie. « Avant, on avait encore du contact humain », se rappelle-t-il. « Aujourd'hui, on n'a plus le choix, on recule encore dans la dépendance aux autres. » Christian évoque le vécu d'un ami : « Il ne sait pas lire ses factures et m'avait demandé de l'aider. Il avait coupé son chauffage après avoir reçu une facture de 400 euros », raconte-t-il. « En fait, il allait être remboursé de ces 400 euros, c'était un retour d'acompte. Mais ça, quand on ne sait pas lire, on ne le comprend pas tout de suite... », rappelle Christian.

La mission de Lire et Ecrire est de redonner confiance à des personnes qui ont souvent honte de leur condition. Dans ce contexte, la baisse des contacts humains est dommageable. « Le plus important, c'est la prise en compte », affirme Bénédicte Mangeot. « Il faut simplement avoir à l'esprit, quand on est dans l'espace public, quand on prend des décisions, que certaines personnes ne savent ni lire ni écrire. Et ce n'est pas leur faute », souligne-t-elle.