

Encadrer la digitalisation accélérée de la société



Contexte

La digitalisation de notre société, des services publics comme privés, progresse rapidement en Belgique, comme ailleurs. Cette révolution numérique bouleverse profondément l'organisation et le fonctionnement de notre société, à tous les niveaux : économique, social, politique, individuel... Elle est à la fois porteuse d'opportunités mais également de menaces.

Ce processus de digitalisation s'accompagne de la disparition progressive de quantité de guichets physiques qui permettaient à de nombreux citoyens de mener à bien leurs démarches et d'obtenir des réponses en cas de difficultés administratives. En effet, nombre de guichets de services publics, d'agences bancaires, de mutualités ou de bureaux de postes ont été fermés ces dernières années.

Parmi les principaux problèmes qui découlent de la dématérialisation des services, il y a la discrimination potentielle de certains groupes parmi les plus fragilisés et la question non moins importante de l'aggravation du non-accès aux droits.

Discriminations : notre société est de plus en plus duale entre les personnes équipées

et familiarisées avec les outils et compétences numériques et n'ayant pas de difficulté à entrer en contact avec des services digitalisés, et les autres. Étendre la digitalisation des services sans tenir compte des personnes qui éprouvent des difficultés d'accès au monde digital est une forme de discrimination indirecte, de processus d'exclusion.

Non-accès aux droits : la difficulté d'accéder aux services d'intérêt général en présentiel renforce la désaffiliation et l'exclusion sociale des publics déjà vulnérabilisés qui parviennent de moins en moins à faire valoir leurs droits, voire y renoncent.

La digitalisation de notre société paraît être un processus irrémédiable qui peut être bénéfique *si et seulement si* il est clairement balisé et prévoit des correctifs destinés à compenser ses éventuels effets négatifs sur certains publics moins armés. À une époque où acteurs publics et privés semblent avancer librement dans la conception de leurs outils et procédures numériques, il est nécessaire pour faciliter le recours aux services en ligne qu'un cadre plus strict soit élaboré pour uniformiser et simplifier les pratiques.

Qu'entend-on par inégalités numériques ?

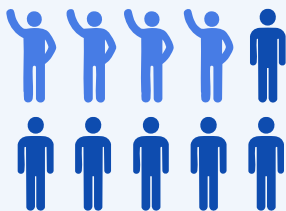
À la notion de « fracture numérique » apparue dans les années 1990 qui suggérerait une coupure nette entre deux groupes, à savoir les personnes capables d'utiliser les technologies digitales et d'autres qui en seraient incapables, on préférera recourir à l'idée d'« inégalités numériques ». En effet, nous sommes tous potentiellement à un moment ou à un autre en difficulté avec ces nouveaux outils et pratiques.

Les inégalités numériques sont de trois ordres¹ :

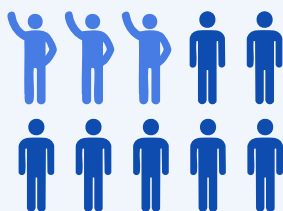
- 1** Les inégalités d'**accès** aux technologies numériques : le fait de disposer ou non des équipements technologiques (smartphone, ordinateur, tablette...) ou d'un accès à internet.
- 2** Les inégalités d'**usage** des technologies numériques : le fait de disposer des compétences nécessaires pour maîtriser et utiliser les technologies numériques.
- 3** Les inégalités liées aux **implications sociales** de ces différences d'accès et d'utilisation : concerne les capacités à convertir les opportunités offertes par les technologies numériques en bénéfices effectifs pour intégrer différents domaines de la vie sociale tels que l'éducation, l'emploi, la vie administrative et citoyenne.

Quelques chiffres

Selon le Baromètre de l'Inclusion numérique 2024²



4 personnes sur 10 de 16 à 74 ans en Belgique (40%) demeurent en situation de vulnérabilité numérique, soit parce qu'elles n'utilisent pas internet (5%), soit parce qu'elles possèdent de faibles compétences numériques générales (35%). L'âge, le niveau de revenu et de diplôme restent des marqueurs prégnants de cette vulnérabilité numérique.



Environ **30% des Belges ont déjà demandé de l'aide pour effectuer une démarche essentielle en ligne**. Ce chiffre atteint 34% chez les personnes en situation de vulnérabilité numérique et 53% chez les personnes ayant un faible niveau de diplôme.



Selon Statbel, **l'accès au numérique des personnes fortement limitées dans leurs activités quotidiennes en raison d'un handicap, d'une affection ou de problèmes de santé de longue durée diffère largement de celui de la population totale**. Ainsi, si 6% de la population des 16-64 ans n'a pas accès à internet à son domicile, ce taux est **trois fois plus élevé** pour les personnes fortement limitées. Constat identique pour ce qui concerne l'utilisation d'internet : 81% seulement des personnes fortement limitées ont été sur internet au cours des trois derniers mois contre 95% de la population totale³.

¹ Péline Brotcorne et Ilse Mariën, Baromètre de l'Inclusion numérique 2020, Fondation Roi Baudouin, 2020.

² Baromètre de l'Inclusion Numérique 2024, Fondation Roi Baudouin, 2024.

³ 3 décembre, Journée internationale des personnes handicapées | Statbel (fgov.be)

Unia et l'enjeu des inégalités numériques

Depuis 2017, Unia a reçu **plus de 220 signalements en lien avec la question des inégalités numériques**. Ce nombre de signalements ne constitue hélas que la partie émergée de l'iceberg, la réalité étant certainement bien plus problématique du fait d'un **faible taux de rapportage sur cet enjeu**.

Les signalements se rapportent tant aux **services publics que privés**. Ils concernent essentiellement le domaine des **biens et services**⁴ (commerces, transports, banques et assurances, santé et soin aux personnes, horeca, activités socio-culturelles) mais également des **médias, de la protection sociale, de l'emploi et de l'enseignement**. Les faits rapportés ont trait aux **critères protégés de la fortune (capacité financière), de l'âge, du handicap, de l'origine ou de la condition sociale, de la santé, de la langue ou de l'origine nationale**, mais peuvent également toucher des **situations multidimensionnelles**.

Quelques exemples de situations rapportées à Unia :

Critère de l'âge

La suppression des guichets de banque et la disparition progressive de services comme le phone banking met en difficulté les personnes âgées et réduit leur autonomie.



Critère du handicap

La disparition des guichets dans les gares et la mise en place de bornes digitales pour l'achat des billets de transport pénalisent les personnes en situation de handicap qui ont souvent des difficultés à accéder à ces bornes et à les utiliser, et se voient de ce fait imposer un surcoût en cas d'achat dans le train.



Critère de la santé

La prise de rendez-vous chez certains médecins ne se fait plus que par mail ou via des formulaires en ligne, ce qui rend de plus en plus difficile la prise ou l'annulation de rendez-vous.



Critère de la fortune

De plus en plus de magasins refusent le paiement en argent liquide, ce qui impacte fortement des personnes défavorisées qui ne disposent pas des applications de paiement digital, voire même de carte bancaire.



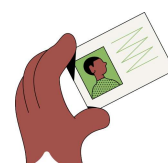
Critère de l'origine sociale/de la condition sociale

La prise de rendez-vous auprès de certains CPAS ne peut plus se faire que via l'envoi d'un mail et plus par téléphone ou via un guichet physique, ce qui met en difficulté nombre d'utilisateurs, dont les personnes analphabètes ou illettrées.



Critère de la langue/de l'origine nationale

La disparition des guichets physiques au profit de contacts uniquement par mail ou via applications digitales pénalise les personnes ne maîtrisant pas bien les langues nationales. Elles rencontrent d'importantes difficultés à pouvoir expliquer les éventuels problèmes administratifs auxquels elles peuvent être confrontées.



⁴ Le très large secteur des biens et services comprend entre autres l'offre et l'accès au logement, aux services financiers, à l'horeca, aux transports, aux soins de santé, aux services publics, à la vie culturelle et aux services divers proposés par les professions libérales.

Principales recommandations d'Unia

Garantir légalement l'obligation de mettre en place des modalités différenciées d'accès aux services publics et d'intérêt général, et de manière plus large aux services privés, afin de prévenir toute situation où une démarche ne pourrait se faire que via la voie numérique.



Élaborer un cadre légal qui garantisse :

- L'efficacité des modalités alternatives non-numériques et leur accessibilité universelle ;
- L'absence de surcoût des modalités non-numériques ;
- Le maintien de guichets physiques accessibles (et clairement répertoriés), de permanences téléphoniques, d'échanges postaux ;
- L'accompagnement des usagers rencontrant des difficultés dans leurs démarches ;
- Des alternatives aux paiements dématérialisés, en maintenant la possibilité de régler en cash.

Améliorer l'accès au numérique :

- Faciliter la mise à disposition d'outils numériques, d'accès à internet et de soutien à l'acquisition des compétences digitales pour les publics en difficulté ;
- Uniformiser les procédures digitales et l'ergonomie des services numériques ;
- Simplifier le langage utilisé et parvenir à un identifiant unique pour accéder à l'ensemble des services publics ;
- Prendre toutes les mesures appropriées pour garantir l'accessibilité des services numériques, qu'ils relèvent d'un service public ou privé, pour les personnes en situation de handicap ;
- Veiller au respect strict de l'application de la Directive (UE)2016/2102 sur l'accessibilité des sites internet et des applications et en procédant périodiquement à l'évaluation des lois en la matière.

Favoriser le soutien et le dialogue sur les difficultés d'accès au numérique :

- Sensibiliser et former les fonctionnaires des services publics et les travailleurs sociaux aux difficultés rencontrées par certains publics dans leur usage des outils digitaux ;
- Organiser la mise en place de procédures permettant aux usagers des services dématérialisés de signaler aisément les difficultés rencontrées dans leurs démarches et de porter plainte ;
- Organiser la mise en place d'un opérateur indépendant doté de pouvoirs d'injonction dont les missions seraient de collecter les plaintes des utilisateurs des plateformes digitales, de faire respecter les normes et de faire évoluer les pratiques.

Tenir compte de la réalité des groupes vulnérables :

- Procéder à une évaluation systématique de l'impact potentiel sur les groupes vulnérables des nouvelles politiques digitales ou de nouveaux dispositifs numériques et ce, dès leur conception. Un dispositif qui conviendra aux groupes les plus vulnérables de notre société conviendra à l'ensemble de la société ;
- Impliquer les personnes vulnérables et les organisations qui les représentent aux réflexions relatives aux dispositifs digitaux et à leur conception.

